

Harri Vainio

MYÖTÄTUNTOUPUMUS
DIAKONIATYÖSSÄ

Opinnäytetyö
Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen ylempi
amk-tutkinto


Toukokuu 2012




MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU

Mikkeli University of Applied Sciences

KUVAILULEHTI

 <p>MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences</p>	<p>Opinnäytetyön päivämäärä</p> <p>1.6.2012</p>
<p>Tekijä(t) Harri Vainio</p>	<p>Koulutusohjelma ja suuntautuminen Ylempi ammattikorkeakoulututkinto (90op) Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen</p>
<p>Nimeke MYÖTÄTUNTOUPUMUS DIAKONIA TYÖSSÄ</p>	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää kokemuksia myötätuntopumuksesta ja sen esiintymisestä Kuopion hiippakunnan diakoniatyöntekijöiden kokemana. Tutkimuksella pyrittiin kartoittamaan työntekijöiden ajatuksia myötätuntopumuksen ehkäisystä työpaikoilla. Tutkimuksen kohteena olivat satunnaiset työntekijät yhdestä suuresta ja useasta keskisuuresta seurakunnasta.</p> <p>Myötätuntopumus on Suomessa uusi tutkimuskohde, eikä myötätuntopumuksen kokemuksia ole paljoa selvitetty diakoniatyöntekijöiden keskuudessa. Teoria myötätuntopumuksesta perustuu suurelta osin Leena Nissisen teoksiin myötätuntopumuksesta.</p> <p>Tutkimuksen aineisto kerättiin kerronnallisen haastattelun menetelmällä Kuopion hiippakunnan alueella. Kertomuksellinen haastattelu antoi kohderyhmälle aikaa pohtia kokemuksiaan syvällisesti sekä mahdollisuuden vastata tutkimukseen täysin anonyymisti. Lisäksi aineistoa kerättiin ryhmäkeskustelulla.</p> <p>Tulokset analysoitiin sisällönanalyysimenetelmällä. Aluksi pelkistettiin palautuneet kertomukset. Pelkistyksen jälkeen koottiin alaluokat työntekijöiden kokemuksista. Alaluokat yhdisteltiin mahdollisuuksien mukaan lopuksi yläluokkiin, joita tutkimuksessa nousi seitsemän. Tutkimustuloksissa näitä luokkia peilataan myötätuntopumuksen teoriaan.</p> <p>Yhteenvedonä tutkimuksesta nousee esille yllättäen myötätuntopumuksen yleisyys diakoniatyöntekijöiden keskuudessa. Tutkimuksessa ei haettu numerotietoa esiintyvyydestä myötätuntopumukseen, mutta vastauksista voidaan karkeasti sanoa, että joka 5. diakoniatyöntekijä on uransa varrella kohdannut myötätuntopumusta. Tutkimuksesta hyötyy seurakunnat sekä hiippakunnat, jotka voivat käyttää tutkimuksesta saatua tietoa myötätuntopumuksen ehkäisyyn työpaikoillaan.</p>	
<p>Asiasanat (avainsanat) Myötätuntopumus, myötätunto, työssä jaksaminen</p>	
<p>Sivumäärä 59+liite 1</p>	<p>Kieli Suomi</p>
<p>Ohjaavan opettajan nimi Päivi Niiranen-linkama</p>	<p>URN</p> <p>Opinnäytetyön toimeksiantaja</p>

DESCRIPTION

 MIKKELIN AMMATTIKORKEAKOULU Mikkeli University of Applied Sciences	Date of the master's thesis 1.6.2012	
	Author(s) Harri Vainio	Degree programme and option Masters degree, Development and Management in Social- and Health Care
Name of the master's thesis COMPASSION FATIGUE IN DIACONAL WORK		
Abstract <p>The purpose of this study was to examine the experiences of compassion fatigue and its presence in the Diocese of Kuopio experienced by diaconal workers. The study sought to identify the ideas of workers' compassion fatigue and its prevention in the workplace. The study focused on the random employees of large and medium-sized churches.</p> <p>Compassion fatigue in Finland is a relatively new research topic. There is not much experience about diaconal workers' compassion fatigue. The theory of compassion fatigue is based on Leena Nissinen books about compassion fatigue.</p> <p>The data were collected by narrative interview method, in the Diocese of Kuopio region. The narrative interviews gave audience time to reflect on their experiences in depth. Narrative method gave also possibility to answer anonymously. In addition, data were gathered more with a group discussion method.</p> <p>The results were analyzed using content analysis method. The first thing about the analysis was reducing answers. The second phase was to created subcategories and finally phase was to combine the subcategories as far it was possible. Finally there were seven categories which all tells employees 'experiences about compassion fatigue.</p> <p>In summary, the study showed that fatigue is real problem among diaconal workers. The study did not request numbers about compassion fatigue, but according to the responses it can be roughly said that every fifth diaconal worker has encountered along his career compassion fatigue. The results of this thesis can be used in churches, and bishoprics that can use the information from a study to prevent compassion fatigue at workplaces.</p>		
Subject headings, (keywords) Compassion Fatigue, Compassion, coping at work		
Pages 59+ 1 appendice	Language Finnish	URN
Tutor Päivi Niiranen-Linkama	Master's thesis assigned by	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	DIAKONIATYÖ	6
	2.1 Diakoniatyön perusteet	6
	2.2 Diakoniatyössä jaksaminen.....	7
3	MYÖTÄTUNTOUUPUMINEN	8
	3.1 Myötätuntouupumisen taustaa	10
	3.2 Tunteiden merkitys työssä jaksamiseen.....	11
	3.3 Negatiivisen työtunteen kehittyminen	13
	3.4 Myötätuntostressi osana auttajan työtä	14
	3.5 Myötätuntouupumisen ensiaskeleet	14
	3.6 Myötätuntouupumisen synty.....	15
	3.7 Pitkittyneen kärsimyksen vaikutus	16
	3.8 Myötätuntouupumuksesta toipuminen.....	19
	3.9 Myötätuntouupumus kriittisesti lähestyen	21
4	MYÖTÄTUNTOUUPUMUKSELLE LÄIHEISET MUUT SAIRAUDET	21
	4.1 Loppuun palaminen ja työuupumus	22
	4.2 Masennus	22
	4.3 Sijaistraumatisoituminen.....	23
	4.4 Stressi.....	24
	4.5 Myötätuntouupumus kokoavana käsitteenä	25
5	TYÖSSÄ JAKSAMISEN EDISTÄJIÄ	26
	5.1 Psykkinen jaksaminen.....	27
	5.2 Fyysinen jaksaminen.....	28
	5.3 Henkinen jaksaminen.....	29
	5.4 Sosiaalinen jaksaminen	30
6	TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUSMENETELMÄT	31
	6.1 Tutkimusmenetelmävalinnan perustelut	31
	6.2 Kerronnallinen/Narratiivinen haastattelu	32
	6.3 Kerronnallisen haastattelun olomuodot	33

6.4 Ryhmäkeskustelu	33
6.5 Tutkimuksen kohderyhmä	34
6.6 Tutkimusmenetelmien valinta.....	35
6.7 Analyysin taustaa	36
6.8 Sisällönanalyysi	36
6.9 Induktiivinen analyysimuoto	38
7 TUTKIMUSTULOKSIEN KÄSITTELY	39
7.1 Tuloksien taustaa	39
7.2 Tuloksia kerronnallisesta haastattelusta.....	40
7.2.1 Työkokemuksen merkitys myötätuntouppumisessa	41
7.2.2 Pitkittänyt asiakassuhde.....	42
7.2.3 Varautumattomuus	43
7.2.4 Työn rajaus.....	44
7.2.5 Johtamiseen liittyvät ongelmat	45
7.2.6 Riittämättömyyden tunteet.....	46
7.3 Ryhmähaastattelujen tuloksia	47
7.3.1 Suojattomuus.....	47
7.3.2 Keinoja estää myötätuntouppumusta	48
7.4 Yhteenveto	49
7.4.1 Kristillisuus	50
7.4.2 Suru	51
8 POHDINTA	52
8.1 Tutkimuksen luotettavuus.....	54
8.2 Tutkimuksen eettisyys	55
LÄHTEET.....	56

1 JOHDANTO

Diakoniatyössä autetaan ihmisiä, jotka ovat kohdanneet elämässään suuria vastoinkäymisiä eivätkä ole löytäneet apua mistään muualta. Diakoniatyön on haasteellista, eikä samaa toimintamallia pysty käyttämään useissa asiakastilanteissa.

Hengellinen työ seurakuntatyössä on työajatonta työtä. Töissä ollaan jatkuvasti ilman työaikaa, jolloin työstä ja vapaa-ajasta huolehtiminen jää työntekijälle itselleen. Työtä ja hätää on monesti paljon ja työn ja vapaa-ajan rajaaminen on hankalaa. Työntekijää uuvuttaa usein työn määrä sekä tunne omasta kyvyttömydestään ihmisen syvän hädän keskellä. Työssä diakoniatyöntekijä on lähes jatkuvasti tekemisissä ihmisten hädän ja tuskan kanssa, eikä se voi olla vaikuttamatta ihmisen jaksamiseen. Työntekijät uupuvat ymmärtämättä miksi eikä aiheesta ole saanut puhua. Työntekijän täytyy olla ”niin” ammatillinen, ettei piittaa mistään mitä näkee tai kuulee työssään.

Auttamisessa ollaan tekemisissä ihmiselämän kriisien ja kärsimyskohtien kanssa. Auttaja on yleensä tilanteesta etäällä oleva ihminen, jonka tulisi osata suhtautua asiakkaan kriisiin järjellä eikä tunteella. Auttajan tulisi pystyä antamaan järkipäisiä selviytymiskeinoja ja tukea eheytyemisessä. Auttajan uupumista myötätunnon vaikutuksesta ei ole aiemmin tunnistettu tai myönnetty. Ihmiset ovat läpi aikojen olleet tekemisissä vaikeiden asioiden kanssa, mutta elämä on silti kulkenut eteenpäin.

Kuitenkin kärsimyksiä kohtaaminen ja ihmisten ongelmien mukana eläminen uuvuttaa. Ihminen, joka ei työkseen auta muita ei kohtaa vastaavaa ongelmaa. Toki hänenkin elämässään on kriisejä ja hän tukee läheisiään kriiseissä, mutta se ei ole jatkuvaa eikä päivittäistä kuten ammattiauttajalla. Auttajan on opittava kysymään kuinka jatkuva ongelmien kohtaaminen vaikuttaa omaan itseen, jaksamiseen ja elämään yleensä.

Tämä työ koostuu teoriaosuudesta, jossa teorian tietoa avaamalla syvennyttään myötätuntouupumukseen osana muita työperäisiä sairauksia. Opinnätetyöhön liittyvässä tutkimuksessa on selvitetty diakoniatyöntekijöiden kokemuksia myötätuntouupumuksesta, sekä sen yleisyyttä Kuopion hiippakunnan diakoniatyöntekijöiden joukossa

2 DIAKONIATYÖ

Arkipäivän diakoniatyö koostuu erilaisten ihmisten kohtaamisesta. Yhteistä nimittäjää diakoniatyön asiakkaille on vaikeaa löytää. Usein diakoniatyöntekijä kohtaa ihmisen keskellä kriisiä. Useimmiten taustalta löytyy päihde- tai terveysongelmia, työttömyyttä, ihmissuhdeasioita, taloudellisia huolia tai rikokseen liittyviä asioita. Diakoniatyö sisältää myös työtä erityisryhmien kuten kehitysvammaisten ja mielenterveysongelmaisten kanssa. Sjööros kuvaa auttajien työtä osuvasti. Koska ilman myötätunnon taitoa ihminen ei ole ihminen, ihminen ei toimi ihmisen tasolla. Ihmisen erottaa muista eläimistä kyky abstraktiin ajatteluun ja siihen liittyvä kyky tehdä pitkäjänteisiä ja suunnitelmallisia pyyteettömiä tekoja, ilman että hän odottaa vastapalvelusta (Sjööros 2010, 11.)

2.1 Diakoniatyön perusteet

Diakoniatyön perusta ja perustelut löytyy Jeesuksen esimerkistä, Raamatusta sekä kirkkolaista ja kirkkojärjestyksestä. Raamatullisena perustana käytetään esimerkiksi kohtaa ”minun oli nälkä ja te annoitte minulle ruokaa. Minun oli jano ja te annoitte minulle juotavaa. Minä olin koditon ja otitte minut luoksenne. Minä olin alasti ja te vaatetitte minut. Minä olin sairas ja te kävitte minua katso-
massa. Minä olin vankilassa ja te tulitte minun luokseni.” (Raamattu. Matt. 25:35–36.)

Kirkkojärjestys määrittelee seurakuntadiakonian seuraavasti. ”Seurakunnan ja sen jäsenten tulee harjoittaa diakoniaa, jonka tarkoituksena on kristilliseen rakkauteen perustuva avun antaminen erityisesti niille, joiden hätä on suurin ja joita ei muulla tavoin auteta.” (Kirkkojärjestys 4:3) Diakoniatyön johtosääntö täydentää tätä sanomalla, että harjoittaessaan diakoniaa seurakunta ja sen yksittäiset jäsenet pyrkivät mm. etsimään ja tunnistamaan ympärillään esiintyvää kärsimystä ja hätää sekä lieventämään ja poistamaan sitä (Diakoniatyön johtosääntö 2§.)

Seurakuntadiakonian pitäisi siis olla syvintä hätää etsivää ja kohtaavaa työtä. Diakonia pyrkii olemaan holistista, monipuolista ja ihmistä kohtaavaa. Kristillisen ihmiskäsityksen mukaan ihminen on jakamaton kokonaisuus. Jakamattomassa kokonaisuudessa henki, sielu ja ruumis vaikuttavat kaiken aikaa toisiinsa. Kristillisen ihmiskäsityksen pohjalta toimittaessa ei kehon hyvinvointia voida erottaa erilleen muista elämän kysymyksistä. Diakoniatyön juuret ulottuvat Suomessa 1800-luvulle saakka, jolloin ensimmäisen kerran köyhäinhoito on kirkkolaissa määrätty seurakunnan tehtäväksi.

Erityisesti sodan jälkeen diakoniatyön merkitys on kasvanut ja keskeiseksi tehtäväksi vakiintui avun antaminen heikoimmassa asemassa oleville. (Kirkkohallitus 2009, 11–13.)

Diakoniatyön tehtäväkenttä on hyvin laaja. Samalla kun diakoniatyö vastaa yksittäisen ihmisen avun tarpeeseen, sen tehtäväksi on yhä selvemmin tullut myös seurata yhteiskunnassa tapahtuvia muutoksia ja arvioida niiden merkitystä ihmisen hyvinvoinnille (Suomen ev.lut. kirkon keskushallinto 2009, 6).

2.2 Diakoniatyössä jaksaminen

Minä olen työskennellyt diakoniatyöntekijä nyt noin seitsemän vuotta. Työ on hyvin haasteellista, eikä samanlaisia työpäiviä ole koskaan. Diakoniatyö on myös siitä haasteellista, että aamulla töihin lähtiessä ei voi olla täysin varma mitä päivä tuo tullessaan. Työmäärä ei sijoitu tasaisesti kuten tuskin missään muussakaan työssä. Välillä työssä on väljempää ja välillä kiire on melkoinen. Kiireen keskellä ei aina voi ottaa vastata kaikkeen siihen tarpeeseen jota eteen tulee. Kokemukseni mukaan tämä on eräs uuvuttavimmista tekijöistä diakoniatyössä. Asiakkaita joutuu laittamaan järjestykseen asian luonteen perusteella. Tämä järjestely menee aina väärin, koska työssä kyse on ihmisen yksilöllisestä avuntarpeesta ja on mahdotonta sanoa apua pyytävälle ihmiselle että tuon toisen hätä on sinun hätääsi suurempi.

Diakoniatyön ongelma on sama kuin sen vahvuus: mahdollisuus ja velvollisuus vastata ihmisen hädän aiheuttamiin haasteisiin. Vakiintuminen tiettyihin toimintamalleihin ei ole lopulta mahdollista (Kirkkohallitus 2009, 14).

Työntekijän näkökulmasta työelämässä ja yhteiskunnassa tapahtuviin muutoksiin sisältyy rasisite-
kijöitä. Näitä on esimerkiksi työn vaikeutuminen, työmäärän lisääntyminen, uusien työmuotojen kehittäminen, väkivallan pelko sekä haastavammaksi muuttuvat asiakkuudet (Suomen ev.lut. kirkon keskushallinto 2009, 7).

Tilastojen mukaan diakoniatyöntekijöiden sairaslomat ovat lisääntyneet siten, että vuonna 2003, 35 seurakuntaa ilmoitti diakoniatyöntekijöiden pitkistä sairaslomista. Vuonna 2006 vastaava luku oli 50. Näiden seurakuntien kirkkoherrojen mukaan pitkien sairaslomien syyt oli suurimmaksi osaksi fyysisiä, seuraavaksi yleisimmät syyt olivat työstä ja työyhteisöstä nousevia, jonkin verran sairaslomien syinä oli myös työntekijän oman elämän kriisejä, sekä psyykkisiä syitä. Taustoja selvittä-

essä osa fyysisistä syistä sairaslomalla olleista epäili sairasloman taustalla olleen kuitenkin työn raskauteen ja uupumiseen liittyviä tekijöitä. (Suomen ev.lut. kirkon keskushallinto 2009, 8–11.)

3 MYÖTÄTUNTOUUPUMINEN

Myötätunnolla tarkoitetaan tehtävässäni myötäelämistä surusta kärsivää ja onnettomuuteen joutunutta kohtaan. Myötäelämiseen liittyy voimakas halu lievittää kärsimystä ja poistaa kärsimyksen aiheuttaja. Myötätuntouupumus on merkittävä työperäinen riski, joka aiheuttaa työkyvyttömyyttä, työtehon laskua ja vaikeuttaa myös yksityiselämään. Myötätuntouupumus on melko tuore käsite vaikka ilmiö on todennäköisesti yhtä vanha kuin ammattilaisen auttamistyön historia. Myötätuntouupuminen kuvaa auttajantyössä ilmenevää sekundaarista posttraumaattista stressireaktiota. Ensimmäiset artikkelit myötätuntouupumuksesta on kirjoitettu 1980-luvulla. Ensimmäiset tutkimukset myötätuntouupumukseen liittyen on tehty kuitenkin vasta 1990-luvulla. (Toivola 2004, 330–332.)

Myötätunto sanana on selitetty tietoisuudeksi toisen kärsimyksestä ja haluksi helpottaa sitä. Varmasti jokainen ihminen on elämänsä aikana jakamassa jonkun läheisensä surua ja murhetta. Myötätunto ja empatia ovat osa ihmisen elämää ja ehdottomasti osa ihmisyyttä. Myötätuntoisia ajatuksia ja tunteita syntyy meissä jokaisessa. Läheisen ihmisen huolet tulevat lähelle, onhan hänen elämänsä minulle hyvin tuttu. Ihminen eläytyy ja asettuu huolen kertojan asemaan ja tilanteeseen. Osapuolet jakavat keskenään surut ja murheet, lopulta myös helpotuksen ja elämän mukanaan tuomat ilon aiheet. Aina tilanne ei kuitenkaan ala kehittyä myönteiseen suuntaan. Ystävän huolet kasautuvat, hän kertoo sinulle sitä samaa asiaa ja pahaa oloaan, raskaat tunteet ei helpotu. Jokaisella meistä on myös kokemuksia siitä, että kuinka uuvuttavalta ja turhauttavalta tilanne tuntuu. Syntyy tilanne, jossa tuttavien puheluihin ei vastata tapaamiset harventuvat jne.

Myötätunto ja empatia ovat auttamistyön keskeisiä voimanlähteitä ja aidon vuorovaikutuksen edellytyksiä. Ilman empatiaa ei synny vastavuoroista kontaktia eikä auttamista. Empaattisessa kohtauksessa jaetaan toisen tunteita ja kokemuksia. Auttajan perusasenne on empaattinen eläytyminen, jossa auttaja on aidosti läsnä vuorovaikutuksessa, avoin autettavan kokemukselle ja vastaanottaa tarpeiden ilmauksia. Kuitenkin auttaja tarvitsee empatiakykyä, jotta autettava kokisi tullessa kuuluksi ja nähdyksi. Auttajan on kuitenkin kyettävä asettumaan myös autettavan tunneilmapiiristä erilleen pystyäkseen ammattimaiseen tilanearvioon ja toimintatapojen valintaan. Sydämen ja järjen välille on mahdollista löytää tasapaino. Auttajan täytyy pystyä erillisyyteen. Hänen täytyy pystyä

irrottautumaan autettavan emotionaalisesta tilasta ja asettua tilanteen ulkopuoliseksi tarkkailijaksi. Ammatillisesta erillisyydestä syntyy kyky kohdata autettavan ahdistus ja tarpeet. Autettavan suru, epätoivo, viha tai pelot ovat hetkellisesti myös auttajan tunteita mutta erillisyyteen kyetessään hän tunnistaa ne autettavan kokemuksiksi ja pystyy erottamaan ne omasta elämästään. Erillisyyden puute ilmenee auttajan elämässä niin, että tunteita herättäneet asiat tunkeutuvat mieliin sellaisissa tilanteissa joihin ne eivät kuulu, kuten vapaa-ajalla tai muissa asiakastilanteissa kun edellisten kokemusten haavoittavat mielikuvat ja tunnetilat tunkeutuvat myös niihin. Uuvuttava sitoutuminen tulee erottaa. Erillisyyden asteeseen vaikuttaa se, millä tavalla auttaja tunnistaa emotionaalisen sitoutumisen auttamissuhteeseen ja autettavaan. Työntekijä saattaa reagoida voimakkaasti jos jokin tekijä autettavan elämässä muistuttaa hänen itsensä kokemia vastoinkäymisiä. Henkilökohtaiset reaktiot saattavat haavoittaa auttajaa enemmän kun autettavan kertomus sinänsä. Auttajan alitajuisia reagoitapoja kuvataan vastatunteiden käsitteellä. Vastatunteet tarkoittavat kaikkia vuorovaikutussuhteissa automaattisesti herääviä ajatuksia, tunteita ja tulkintoja. (Nissinen 2007, 69–72, 74–77.)

Kyky empatiaan johtaa paitsi toisen ihmisen tarpeiden ymmärtämiseen, myös haluun toimia. Ilman toimintaa empatia jää tyhjäksi tunnetilaksi. Empatiakyvyn seurauksena syntyy toimintatapoja joilla auttaja pyrkii vähentämään ongelmien vaikutusta autettavan elämässä. Nämä toiminnot ovat auttajan empaattinen vaste, joka toteutuu eri tavoin eri tilanteissa. (Nissinen 2007, 73–74.)

Asiakkaan elämän tilanteet ja tunteet tulevat väkisin mukaan omiin tunteisiin, kun asiakkuus on syventynyt tarpeeksi. Ensimmäisillä kerroilla tunteet voi pitää erossa asiakastilanteesta, mutta useita vuosia jatkuneissa asiakaskontakteissa toisen ihmisen elämänvaiheet alkavat väkisin vaikuttaa omiin tunteisiin erityisesti diakoniatyössä, jossa nauretaan nauravien kanssa ja itketään itkevien kanssa konkreettisesti ja arkipäivän työssä.

Ihmisellä on kyky emotionaalisesti liikuttua toisen tilanteesta. Voimme tuntea aitoja tunteita katsomalla, kuuntelemalla ja jakamalla toisen ihmisen kokemuksia. Myötätunto on toimintaa, joka nousee toisen tilanteen syvällisestä ymmärtämisestä mutta joka lisäksi pyrkii vähentämään toisen ihmisen kärsimystä konkreettisilla teoilla. Myötätunto vaatii ihmiseltä aitoa motivaatiota ja tietoista valintaa toisen ihmisen tilanteen auttamiseksi, muutoin ne eivät tule todeksi. Myötätunto näyttäytyy monella tapaa jokapäiväisessä elämässä. Myötätunto on teoiksi puettua ystävällisyyttä, reiluutta ja iloa toisen menestyksestä sekä pyyteettömyyttä. Se on hetkiä, jolloin toinen kokee olevansa tärkeä ja kunnioitettu. (Sjöroos 2010, 23–24.)

3.1 Myötätuntouppumisen taustaa

Maailmassa on pahuutta joka tunkeutuu auttajan elämään ja tietoisuuteen tiedotusvälineiden, omien kokemusten ja asiakaskontaktien kautta. Myötätuntouppumisen riski liittyy nyky-yhteiskunnan koviin arvoihin sekä inhimillisyyden horjumiselle.

Kielteiset työtunteet ovat saaneet osakseen vain vähän huomiota, vaikka negatiivisilla tunteilla tiedetään olevan keskeinen osa ihmisten arjessa. Kielteiset tunteet pilaavat työpaikan ilmapiirin. Inhoa, kateutta, mustasukkaisuutta tai vihaa ilmaiseva työntekijä leimataan helposti yhteistyökyvyttömäksi ja hankalaksi. Negatiivisia tunteita ei työpaikoilla saisi näkyä ja siksi niitä on vaikea lähestyä ja tutkia. Kielteiset tunteet kätketään työpaikoilla, niitä ei haluta paljastaa. Negatiiviset työtunteet kasaavat negatiivista tunnetaakkaa, kuten edellisessä luvussa on esitelty. Toisaalta positiiviset tunteet tuottavat voimavaroja ja keventävät tätä taakkaa. Panostamalla positiivisten tunteiden kokemiseen saadaan ihmiset jaksamaan työssään paremmin ja päinvastoin. Ensimmäisenä askelmana positiivisissa kokemuksissa on tunteiden kuuluksi tuleminen. Tämä tarkoittaa että työntekijän negatiiviset tunteet sanotaan ääneen esimerkiksi kysymällä ”*Huomaan että sinua painaa joku asia?*” Kuulluksi tullut negatiivinen tunne voidaan seuraavaksi helpommin ymmärtää ja seuraavassa vaiheessa oikaista, eli poistaa tai muuttaa negatiivisia kokemuksia aiheuttavista tilanteista tai asioista työssä. (Molander 2003, 29, 147–149.)

Jokainen ihminen on haavoittuva, eikä kestä mitä tahansa. Todellisuudessa auttajan kyky auttaa toisia on yksinkertaisuudessaan työntekijän kykyä ottaa vastaan asiakkaiden hätää ja työstää sitä itsessään, niin että se ei jää yksistään asiakkaiden kannettavaksi. Auttaja on haavoittuvainen samoista asioista, kun hänen autettavansa. Auttajalla on vain enemmän kokemusta ja ammattitaitoa paineiden käsittelyyn. Jokaisella meistä on kuitenkin rajansa. Liiksi kasaantuessa auttajalle paha vaikuttaa auttajassa jolloin hänestäkin tulee uhri ja potilas. (Linqvist 2005, 81.)

Auttaminen tapahtuu jatkuvassa vuorovaikutuksessa, missä kulkee puolin ja toisin tunteita, kuvia ja viestejä. Omia tunteitaan kuunnellen auttaja pääsee usein paremmin kiinni autettavan tilanteeseen. Jokaisella auttamistyötä tekevällä on tietty ammattitaito. Jokainen auttaja selviytyy omia kykyjä vastaavalle korkeudelle asetetun riman ylittämisestä eikä riman korkeus ole auttamisessa tärkeää. Tärkeää on, että auttaja tunnistaa ammattitaitonsa ja työskentelee sitä vastaavalla tavalla. (Linqvist 1990, 103.) Myötätuntouppumuksen syntymisessä olennaista ovat onnistumiset ja oppimiskoke-

mukset työssä. Mikäli ammatillinen rima on asetettu liian korkealle, ei työntekijä koe onnistumisen kokemuksia vaan uupuu työssään (Nissinen 2007, 185–188).

Myötätuntuupumien on seurausta voimakkaasta myötätuntostressistä, pitkittyneestä altistumisesta autettavien kärsimykselle sekä omien traumojen aktivoitumisesta. Auttajan omilla kokemuksilla ja elämän kipupisteillä on keskeinen merkitys myötätuntuupumien syntyyn. Näistä syistä myötätuntuupumien prosessina on aina ainutkertainen ja siihen vaikuttaa voimakkaasti auttajan oma kokemusmaailma ja taustatekijät. (Nissinen, 2007 11–14, 64.)

3.2 Tunteiden merkitys työssä jaksamiseen

Jokainen ihminen jaksaa vain tietyn määrän vaikeuksia ja taakkoja ennen kuin hän murtuu. Ihmisille tulee nykypäivänä päivittäin paljon erilaisia taakkoja ja paineita monista eri suunnista kannettavaksi. Jossain vaiheessa niitä tulee ”liian paljon”. Väistämättä ihmiselle tulee hetki jossa hänen on pakko todeta avuttomuutensa, sekä inhimillisten voimavarojen riittämättömyys. Liian monista suurista asioista ei voi selviytyä yksin. Usein tällaiseen umpikujaan ajautuminen käy vielä helposti ja huomaamatta. Työpaikoilla uudet tehtävät lisääntyvät koko ajan, mutta työntekijä on sama vanha entinen. (Vartiovaara 2000, 1, 20.)

Inhimillisenä olentona meihin vaikuttaa suoraan, henkilökohtaisesti ja toistuvasti koko elämämme ajan, akuutti tai krooninen stressi, joka voi olla omakohtaista tai lähipiirissä koettua. Stressaavia tapahtumia voi olla fyysinen tai tunneperäinen sairaus, masennus, onnettomuus tai vammautuminen, ikääntyminen, vanhemman menetys tai keskenmeno jne (Baker 2005, 53).

Syyt ihmisen työssä jaksamiseen ovat moninaiset. Jaksamiseen vaikuttavat syyt ovat fyysisiä, psyykkisiä, henkisiä tai sosiaalisia. Usein työtilanne on niin vaativa, että työntekijän motivaatio ja monesti myös taidot eivät yksinkertaisesti riitä tilanteista selviytymiseen. Jonkin aikaa työntekijä jaksaa tätä ylikuormitusta, mutta kukaan ei jaksa sitä rajattomasti. Usein ihminen joutuu elämään pitkiäkin aikoja juuri ja juuri oman selviytymisensä ääri rajoilla. Ääri rajoille ajettu ihminen ei kestä ylimääräistä kuormitusta elämässään ilman että hän alkaa hajota kappale kappaleelta. Tilannetta hankaloittaa vielä kokemus omasta jaksamattomuudesta hyvin kielteisenä tekijänä elämässä. Jaksamisvaikeuksien myötä ihminen kadottaa idealisminsa, energiansa ja kaikki alkaa tuntua tarkoitussettomalta. Kaikki mitä ihminen tekee tuntuu kuluttavalta. Kuluttavuuden tunne taas heijastuu haitalliseksi sekä työ että kotiasioihin. (Vartiovaara 2000, 31–32,41.)

Työstä saatava tyydytys ja ilo ovat perusasioita, joita varmaan melkein jokainen odottaa työltään. Mikäli työntekijä kokee olevansa ammatissaan vielä osaava ja aikaansaava hän nauttii ja työn tekeminen tuntuu mielekkäältä. Positiivisen alkuasetelman ansioista ihmisellä näyttää olevan lähes loputon määrä voimia tehdä töitä. Positiivisuus synnyttää ihmiselle tunteen, jossa työ on yksi hänen elämänsä tärkeitä puolia. Onnen tila ei kuitenkaan jatku koko ajan automaattisesti vaan eri suunnista tulevat ulkoiset tekijät häiritsevät työoloja. Tavallisin häiritsevä tekijä on liiallinen työn määrä. Toinen melko tavallinen haitta tekijä on liian keskitetty johto, mikä heikentää työntekijän mahdollisuutta toimia tehokkaasti. Lisäksi työvoiman runsas vaihtuvuus haittaa työniloa ja työtehokkuutta. Suhtautuminen omaan työhön ”pakotetaan” materiaaliseksi ja palkka ainoastaan numeroilla mitattavaksi. (Vartiovaara 2000, 165–166.)

Auttamisen ammattilaiset ovat jatkuvasti ihmisten hädän ja ahdistuksen kanssa. Auttaja on mukana ihmiselämän tavallisissa kärsimyksissä. Ammattiauttajan erottaa läheisestä tai uskotusta ihmisestä elämän raakuuksien päivittäisyys. Tavallinen ihminen kohtaa surut ja huolet harvakseltaan. Ammattilainen on niiden kanssa tekemisissä päivittäin ja viikoittain vuodesta vuoteen. Elämän raakuus on ammattilaiselle todellisuutta, jossa toimia. Auttaminen yleensä koostuu järkeilystä ja terveeseen järkeen vetoavista käytännön toimista. Kuitenkin samat ilmiöt toistuu jatkuvasti vuodesta toiseen. Kärsimystä tulee kannettavaksi tavallisuudesta poikkeava määrä. Auttajan läsnäoloa kuvataan joskus kyvyksi ”kuunnella syvästi”, joka voidaan ymmärtää tarkoittavan empaattista kuuntelua ja välittävää asennetta, lämpöä, myötätuntoa ja sitoutumista potilaan hyvinvointiin. Auttajan omakohtainen herkkyysien ja haavoittuvuuksien käyttö kohtaamisen aikana, eli oman minän käyttö työvälineenä edistää yleensä suuresti työn laatua, mutta sen onnistunut käyttö vaatii kovasti ponnistelua. (Baker 2005, 59, 130.)

Auttajina meidän täytyy uskaltaa käyttää omaa itseä työvälineenä, kuitenkin niin että asiakkaan elämä pystytään eristämään omastamme. Auttajan täytyy työssään pystyä rajaamaan itsensä erilliseksi, ainutkertaiseksi olennoksi. Kun nämä rajat ovat selkeät, voimme olla sekä huomaavaisia itsemme kohtaan että asiankuuluvalla tavalla yhteydessä toisiin. Usein auttajat joutuvat ponnistelemaan löytääkseen ja säilyttääkseen asiakastyössä hienovaraisen, mutta erittäin tärkeän eron: sen, että on yhteydessä toiseen niin, etteivät rajat itsensä ja potilaan välillä hämärä. Auttajan tulisi yhtä aikaa olla emotionaalisesti virittynyt asiakkaan tilanteeseen ja ylläpitää yhteyttä itsen ja olla tietoinen omista sisäisistä reaktioista. (Baker 2005, 121.)

3.3 Negatiivisen työtunteen kehittyminen

Molander(2003, 8–12) tutki tunnetaakan kasautumista vanhustyössä. Tutkimuksessaan hän huomasi negatiivisen työtunteen kehittymisen jakautuvan kahdeksaan alakohtaan. kategoriat etenevät prosessina: Häpeätunteen herääminen, aliarvostettuna oleminen, asioiden suututtaminen, syyllisyyden sakkautuminen, vastuun painaminen, mahdottomuuksista uupuminen, pakkonielemine ja oman elämän mielihaha. Tutkimuksessaan hän huomasi kielteisten työtunteiden valuvan yksityiselämän puolelle lisäten ongelmia omassa elämässä, siten että mielihaha heijastui työhön ja saattoi voimistaa edelleen työtunteiden kielteisyyttä.

Häpeän tunteen herääminen pitää sisällään esimerkiksi epämiellyttäviä aistimuksia, halventavaa nimittelyä ja kateuden tunnistamisen. Aliarvostettuna olemisen tunnetta herättää kiitoksen puute, vähättelyksi tuleminen sekä tunne siitä että ei oteta todesta. Asioissa suututtaa erityisesti epäoikeudenmukaisuus, katteettomat lupaukset ja asioiden kesken jättäminen. Syyllisyyden sakkautuminen pitää sisällään esimerkiksi omat erehdykset, ärsyyntymisen ja potilasapereihin paneutumattomuuden. Tunnetaakan kasautuminen etenee seuraavaksi vastuun painamiseen, jossa painaa huoli arviointikyvystä, mahdollisista virheistä ja pelisääntöihin alistumisesta. Vastuun painamisesta siirrytään mahdottomuuksista uupumiseen, jossa ollaan monen tahdon välissä, arvoristiriitojen ahdingossa sekä pohjattomien odotusten kohteena. Mahdottomuudet johtavat pakkoon, jossa ihminen pettyy työhön sekä itseensä ja joutuu yhtä mittaa panostamaan yhteistyöhön yltämiseen. Pakko aiheuttaa myös fyysistä jaksamattomuutta. Kaikki työssä kohdatut negatiiviset asiat aiheuttavat myös mielihahaa omassa elämässä kuten ongelmia perhe-elämässä, vaikeuksia oman itsensä kanssa sekä selviä fyysisiä kipuja. (Molander 2003, 50–51.)

Kärsimykset ja menetykset ovat luonnollinen osa elämää ja usein ne myös kasvattaa ja kypsyttää ihmistä. Kärsimyksen ja hädän kohtaaminen voi kuitenkin vakavalla tavalla pysäyttää ja estää ihmisen kehittymistä ihmisenä ja ammattilaisena. Kärsimykselle altistuminen saattaa viedä elämästä värit, ilman että siitä seuraa minkäänlaista positiivista kehittymistä ihmisenä. Tavoitteena auttamistyössä olisi ihmisen kasvaminen työntekijänä, auttajana, ihmisenä ja itsestä huolehtijana. Ihminen kuitenkin harvoin kasvaa kaikilla edellä mainituilla osa-alueilla yhtä aikaa. Kyky huolehtia muista ei välttämättä kypsy kyvyksi huolehtia myös itsestä. (Palosaari 2008, 15, 179.)

3.4 Myötätuntostressi osana auttajan työtä

Myötätuntostressi on tunnetila, joka aiheutuu kaikesta siitä, mitä autettava tuo kohtaamistilanteessa auttajan tietoisuuteen. Se on luonnollinen reaktio jolle altistuvat kaikki auttamistyössä olevat. Auttamisen halu aiheuttaa myötätuntostressiä. (Pohjolan-Pirhonen ym. 2007, 187.)

Monet erilaiset sokit, kriisit ja traumat tuottavat elämäämme stressiä, joka aiheuttaa ihmisissä negatiivisia reaktioita. Samoin ikään ja elämäntilanteeseen liittyvät asiat kuormittavat meitä ja läheisiämme. Toisinaan ihminen ei itse huomaa olevansa stressaantunut ja kriisissä, jolloin hän projisoi ongelmiaan muihin. Erityisesti työelämä tuottaa stressiä, joka myötätuntoon liitettynä aiheuttaa myötätuntostressiä. Työuupumisen ja työperäisen stressin taustalla on harvoin kuitenkaan pelkkä työelämä. Uupumisen ja stressaantumisen taustalla on usein yksityiset, omaan elämäntaittoon liittyvät puutteet, muut terveysongelmat ja mahdollisesti laajemmin yksilön kyvyttömyys nähdä itsensä toimijana. (Sjöroos 2010, 63–67.)

Myötätuntuopumiseen johtaa hoitamaton myötätuntostressi, joka syntyy usean tekijän yhteisvaikutuksena, jotka esitetään kuviossa 1. sivulla 19. Myötätuntostressi on auttajan kuormittumista, joka syntyy auttajan emotionaalisesta altistumisesta. Myötätuntostressiin vaikuttavia tekijöitä on auttajan empatia ja samaistumiskyky, jotka auttavat häntä näkemään autettavan tuentarpeen, ahdingon ja herättävät halun toimia autettavan hyväksi. Empatiakyky on tie auttajan emotionaalisen kuormittumisen riskiin, koska samaistuessaan autettavan tilanteeseen ja tuntemuksiin auttaja saattaa jäädä itse kiinni kokemuksiin ja altistua ylivoimaiselle stressille. Myötätuntostressin syntyyn vaikuttaa myös auttajan kokemukset työnsä tyydyttävyydestä ja auttajan kyvystä asettua erilleen autettavan kokemuksista ja arvioimaan tilannetta ulkopuolisena. (Nissinen 2007, 53–58.)

3.5 Myötätuntuopumisen ensiaskleet

Myötätuntuopumisen prosessin osiot eivät ole toisistaan erillisiä eivätkä asetu peräkkäin aikajanelle, vaan ne vaikuttavat yhtä aikaa ja ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa keskenään. Kuviossa 1 sivulla 19 kuvataan kehää, jolla myötätuntuopumuksen prosessi etenee, sekä kuinka ympäristö- ja taustavaikuttajat liittyvät keskeisesti myötätuntuopumisen prosessiin. Työntekijä ei ole ympäristöstään irrallinen toimija vaan on jatkuvassa vuorovaikutuksessa autettavien, työyhteisön ja läheis-

ten kanssa. Auttajan arjen ymmärtämiseksi tarvitaan kuva työstä ja työyhteisöstä kokonaisuudessaan.

Myötätuntouupumus ei etene samalla tavoin eri työntekijöillä eikä eri ammateissa. Kokemukset ja tulkinnat eivät ole keskenään täysin vertailukelpoisia. Myötätuntouupumuksen prosessi on aina ainutkertainen. Auttaminen tapahtuu alati muuttuvan elämän keskellä. Uupumista tai hyvinvointia tuottavat tilanteet, auttajan kokemukset ja heidän toimintansa taustatekijät vaihtelevat eri aikakausina. Prosessiin vaikuttavat työntekijän perhetilanne, työkokemus, yksityiselämän vaiheet jne., kuten kuvioista 1 sivulla 19 voi havaita. Työelämän vaiheet tekevät jokaisen kokemuksesta erilaisen, siksi auttajan tulisi kuvata kokemusmaailmaansa aina uudelleen eri ajanjaksoina. Raskaan auttamistyön haasteena on työn haavoittavuus sekä ammatillinen kasvu. Auttaja saattaa löytää uudella tavalla työnsä tyydyttävyyden, mikäli hän ymmärtää auttamisen kaksijakoisuuden. Työn tyydyttävyyden ja raskaus liittyvät yhteen. Työn ilo, mielekkyys ja raskaat kokemukset voivat olla samanaikaisia ja silti keskenään tasapainossa. (Nissinen 2007, 60–62.)

Ihmissuhdetyön organisaatioissa vallitsee uupumiselle altistava ilmiö, jota kutsutaan systeemivaikutukseksi eli yhteisövaikutukseksi. Yhteisövaikutuksen takana on ajatus psyykkisten traumojen tarttumista työyhteisön vuorovaikutuksessa. Henkisen kestävyuden jatkuva kuluttaminen luo ongelmia työyhteisön vuorovaikutukseen jotka siirtyvät henkilöltä toiselle ja lopulta yhteisön kannettavaksi. Yhteisövaikutusta selittää ihmisen luontainen tarve jakaa kokemukset toisten kanssa. Suurten vaikeuksien kohdatessa ihminen jakaa paitsi ajatuksia myös tunteita, kokemuksia, pelkoa ja turvattomuutta. Vuorovaikutuksessa kielteiset ilmiöt voivat tarttua ja näin myötätuntostressin kehittymisen uupumukseksi on myös koko yhteisön asia. (Nissinen 2012, 61–63.)

3.6 Myötätuntouupumisen synty

Myötätuntouupuminen on seurausta voimakkaasta myötätuntostressistä, pitkittyneestä altistumisesta autettavien kärsimykselle sekä omien traumojen aktivoitumisesta. Auttajan oman elämän traumat aktivoituvat pitkittyneen altistumisen seurauksena sekä myötätuntostressin osatekijöiden vaikutuksesta. Pitkittänyt altistumiskokemus syntyy toisaalta auttajan keinottomuudesta vähentää autettavan kärsimystä sekä samalla havaita itsessään vaikuttavaa myötätuntostressiä. Myötätuntouupumus liittyy myös yhteiskuntaan ja sen palvelusysteemiin, joka mahdollisesti ylläpitää uuvuttavia tekijöitä. Auttajaa saattaa uuvuttaa turhautuminen yhteiskunnallisten ja poliittisten systeemeiden hitaaseen kehitykseen, pysähtyneisyyteen tai jopa taantumiseen. Myötätuntouupumisen prosessin etenemistä

kuvataan kuviossa 1 sivulla 19. Myötätuntuupumisen prosessi ruokkii itse itseään, jos sen osa-alueet jätetään huomiotta ja auttaja vaille tukea. Uupunut auttaja on uusissa asiakastilanteissa alttiimpi vaurioille. Aiemmin koettu ja käsittelemättä jäänyt altistuminen kärsimykselle sekä tarpeettoman syvä empatia vaikuttaa uudessa tilanteessa voimakkaasti ja syventää muiden tekijöiden haitallisia vaikutuksia. (Nissinen 2007, 62–63.)

Myötätuntuupumuksen synnystä on olemassa vain summittaisia teorioita. Auttajantyössä hoidon kohteena on ihminen ja siihen kuuluu olennaisena osana empatiakyky eli kyky asettua toisen asemaan. Sitä pitäisi olla riittävästi mutta työssä jaksamiselle on olennaista rajata oma ammatillinen rooli. Miten voin ammatti-ihmisenä auttaa tätä ihmistä? Auttajan empatiataso vaikuttaa oleellisesti siihen miten oireilu siirtyy hänen kannettavakseen. Jotkut ovat rakenteellisesti alttiimpia myötätuntuupumukselle mutta liian suuri kuormitus voi aiheuttaa oireita lähes kaikissa. (Toivola 2004, 330–332.)

Mikäli auttajan on vaikeaa tunnistaa elämänhistoriassaan selityksiä siihen, miksi joku ihminen tai työtilanne herättää negatiivisia tunteita ja erikoisia reaktioita, hän jää epämääräisen pahan olon valtaan sekä suojautuu vastaavilta tilanteilta ja uudelta kuormitukselta. Tällainen tapa voi olla auttajalle tarpeellista työn rajausta mutta myös tuhoisaa ja uuvuttavaa. Uuvuttavia tapoja ovat esimerkiksi vetäytyminen, etääntyminen omista ja asiakkaan kokemuksista, tunteiden turruttaminen, kyynisyys ja kylmä byrokraattisuus. Auttaja joutuu myös tilanteisiin, joissa hänellä ei ole tarvittavaa ammattitaitoa. Erityistä huomiota tulisi kiinnittää nuoriin auttajan uraa aloitteleviin henkilöihin, joille ei ole vielä kehittynyt työtaitoja eikä suojautumismekanismeja haitallisia emotionaalisia vaikutuksia vastaan. Autettava saattaa projisoida auttajaan vaaraa, pahuutta ja riistävyttä. Projektio on puolustusmekanismi, jossa henkilö heijastaa itsestä lähtöisin olevan ahdistuksen ja ei toivotun pyrkimyksensä toiseen ihmiseen, esimerkiksi syyttäen tätä omista virheistään. Toisaalta autettava saattaa idealisoida auttajan ja pitää tätä kaikkivoipana. Molemmissa tilanteissa auttajassa aktivoituu puolustusmekanismeja tai toimintatapoja joista seuraa negatiivista käyttäytymistä vuorovaikutustilanteessa. (Nissinen 2007, 65–69.)

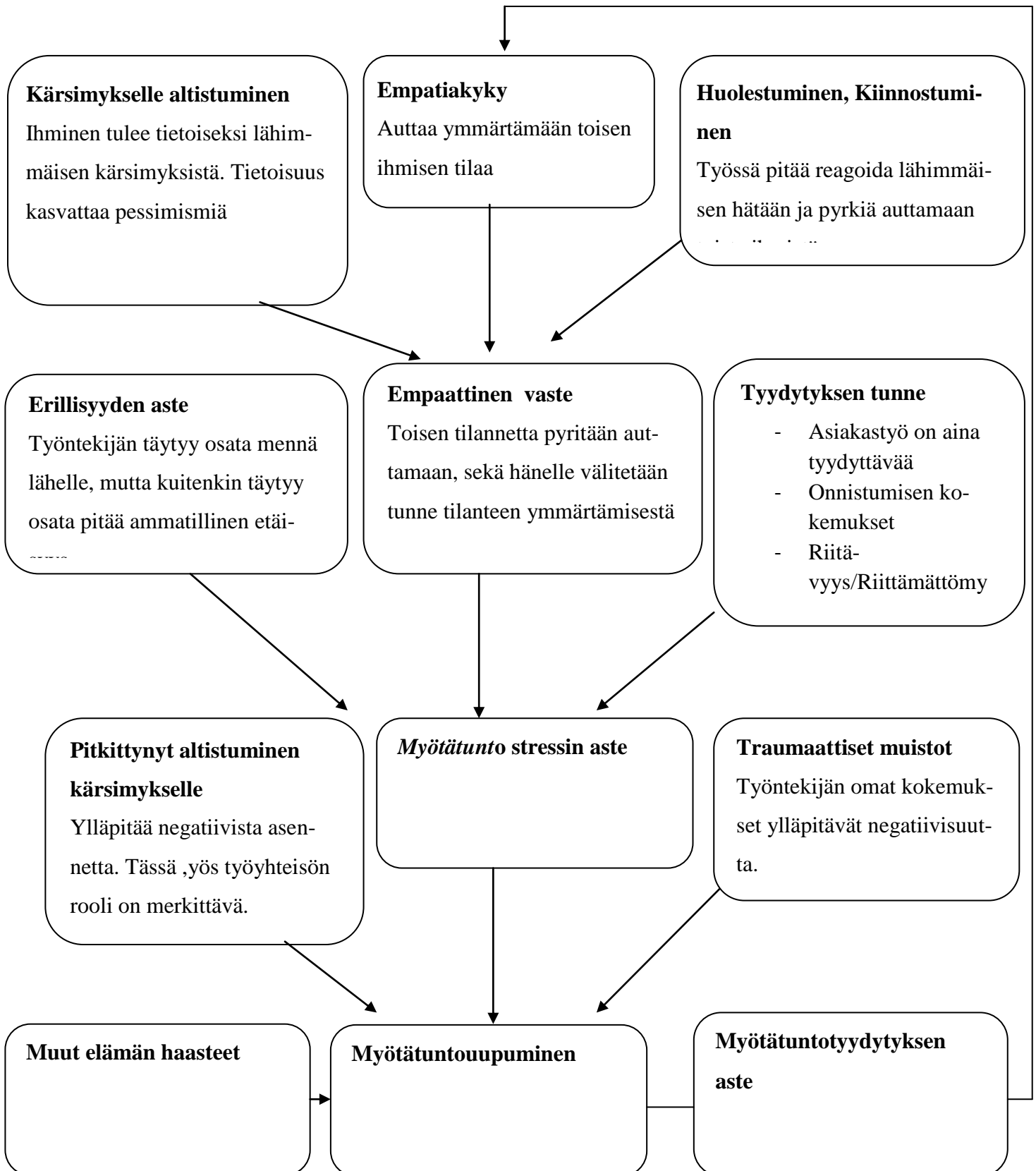
3.7 Pitkittyneen kärsimyksen vaikutus

Auttamis- ja hoitotyöhön hakeutuvat henkilöt haluavat tietoisesti auttaa muita. He haluavat lievittää kanssaihminen kärsimyksiä. Toisten ihmisten kärsimysten lievittämistä voidaan pitää haluna korjata jotain särkynyttä sekä tehdä jotain taas hyväksi. Meidän mahdollisuutemme poistaa hätää on

kuitenkin rajallista. Toisen kärsimyksen seuraaminen ilman että sitä voi lievittää tai parantaa herättää auttajassa avuttomuuden tunteita. Avuttomuuden tunteet työnnetään pois itsestä ja sen olemassaolo kielletään. Auttaja tuntee lopulta olevan huono ammtilainen mikäli hän ei voi poistaa kärsimystä ja auttamaan riittävästi. Lopulta uupumattomasta auttajasta tulee auttamaton uupuja. (Salo & Tuunainen 1996, 447–449.)

Pitkittynyt altistuminen kärsimykselle syntyy työssä, jossa raskaat haasteet ja niiden synnyttämät kokemukset toistuvat. Emotionaalinen kuormittavuus on lähes pysyvä olotila. Pitkittynyt altistuminen kärsimykselle on useimmiten työyhteisöstä nouseva ongelma. Työntekijältä vaaditaan resursseihin nähden liikoja tai työhön ei anneta tarpeeksi aikaa, jotta sen voisi tehdä kunnolla. Johto voi myös torjua stressin käsittelyä, eikä työntekijöille anneta mahdollisuuksia kertoa työn paineista. Keskustelu työn rakenteista ja johtamisen selkeys voivat tuoda tukirakenteita auttajalle, joka on jatkuvasti yhteydessä elämän hallitsemattomuuden kanssa. Työaikataulut ja työpäivän rakenteet voivat olla myös uuvuttavia. Työt ovat saattaneet muotoutua yksipuoleisiksi, jolloin niissä ei ole kevyempiä tai vaihtelevia työtehtäviä raskaiden asiakassuhteiden vastapainona. Pienetkin vaihtelut ja muutokset voivat olla merkittäviä. (Nissinen 2007, 85–86.)

Pitkittynyt altistuminen kärsimykselle liittyy kiinteästi auttajan menneisiin kokemuksiin. Usein auttajien motivaationa lähteä palvelualalle on lapsena tai aikuisena koetut omat traumat. Mikäli auttaja on tietoinen näistä kokemuksista ne voivat olla merkittävä voimavara työssä. Mutta jos kipeät muistot ovat pelottavia ja torjuttuja, auttaja joutuu kehittämään itselleen suojaksi toimintatapoja, jotka häiritsevät ammatillista toimintaa. Ihmisen historia vaikuttaa keskeisesti auttajan vastoinkäymisten ja niiden tunnekuorman tiedostamiseen. Kärsivien ihmisten kohtalot provosoivat aina jossain määrin auttajan omia tiedostettuja tai alitajuisia asioita. Myötätuntuuupumisen prosessissa menneiden kokemusten merkitys näkyy siinä, miten syvää empaattinen samastuminen on sekä kyvyssä erillisyyteen. Mikäli autettavan tarinassa on tekijöitä, jotka muistuttavat auttajan kokemuksia, samastuminen saattaa olla hyvinkin syvää. (Nissinen 2007, 92–93.)



Kuvio 1. myötätuntouupumisen prosessi. (Nissinen 2010).

3.8 Myötätuntouppumuksesta toipuminen

Myötätuntouppumisen prosessiin vaikuttaa se millä tavalla työntekijä kokee saavuttaneensa työnsä tavoitteet ja kuinka hän on voinut vaikuttaa autettavan tilanteeseen. Auttamiskokemukset voidaan asettaa jatkumolle, jossa työn pettymykset ja turhautuminen vuorottelevat sen tuoman ammatillisen tyydytyksen ja kyvykkyyden välillä. Vaikka auttaja kokee tekevänsä raskasta työtä, hän kokee myös vaikuttavansa tärkeisiin asioihin, auttavansa kärsivää ihmistä ja muuttavansa tämän elinympäristöä paremmaksi. Työn traumatisoivasta sisällöstä huolimatta auttajalla voi olla paljon positiivisia uskomuksia työstään. Jos uuvuttavuus kasvaa suuremmaksi kuin tyydytys, toiveikkuus vähenee ja työn positiiviset merkitykset heikkenevät. Työ siis kuormittaa ja uuvuttaa samanaikaisesti. Työn positiivisten vaikutuksien esiin nostamiseksi esille nousee kaksi tärkeää tekijää: kestävyys ja sosiaalinen tuki. Kestävyyteen kuuluvat ammatillinen hallinnan tunne, sitoutuminen yhteisiin tavoitteisiin sekä tunne että ongelmat ja muutokset ovat haasteita. Näin työ antaa voimia ja auttaja haluaa vastoinkäymisiä kohdatessaan sinnikkäästi ponnistella ratkaisujen eteen ja on motivoitunut panostamaan työhönsä. Työllä on merkitystä ja sen haasteet inspiroivat. Työntekijä kokee voivansa olla ylpeä siitä mitä tekee. Sosiaalinen tuki kattaa auttajan koko verkoston. Vaikka työ kertoo elämän julmuudesta, on hyvä muistaa, että ympäröivä todellisuus on muutakin kuin vastoinkäymisiä sekä että ihmiset ovat myös hyviä. Elämän eri osien tasapaino vahvistaa auttajaa. (Nissinen 2007, 78–82.)

Myötätuntouppumusta hoidetaan pitkälti samoin menetelmin kuin työuupumustakin. Työnohjaus, koulutus sekä yhteisön kehittämispäivät ovat tuttuja menetelmiä. Virkistystoiminta, levon ja toiminnan mielekäs vaihtelu sekä työtehtävien määrään ja sisällölliseen kuormittavuuteen vaikuttaminen kuuluvat myös myötätuntouppumisen hallintaan. (Nissinen 2007, 185.)

Myötätuntouppumisen ennaltaehkäisy ja hoito kohdistuu prosessin kaikkiin osiin ja jokaiseen osatekijään voidaan vaikuttaa. Lähtökohtana myötätuntouppumuksesta toipumiselle on eri tekijöiden tiedostaminen ja tunnustaminen auttamistyössä syntyviksi. Mitä minulle ja meille työyhteisönä tapahtuu auttamistyössä? Tärkeää on hyväksyä työntekijän reagointi osaksi työnkuvaa. Me kaikki olemme inhimillisesti kokevia ammattilaisia. Voimme kehittää itseämme, arvostaa toisten kokemuksia ja hyväksyä omat kokemuksemme sellaisina, kun ne kulloisessakin työtilanteessa näyttäytyvät. (Nissinen 2007, 63.)

Myötätuntouupuminen on aina henkilön yksilöllisyyteen vahvasti vaikuttava tapahtuma. Osa syistä saattaa löytyä organisaatiosta mutta uupumisen syyt ovat saattaneet vuosien saatossa juurtua auttajan alitajuntaan. Myötätuntouupumusta kuvaava prosessikuvaus antaa mahdollisesti apuvälineitä tuen tarpeen konkretisointiin. Oman tilanteen sijoittaminen tuohon prosessiin auttaa mahdollisesti löytämään omalle ja työyhteisön hyvinvoinnille keskeisiä kysymyksiä. Auttaja tekee työtä persoonallaan ja siksi tuen kysymykset suuntautuvat siihen, miten työ uuvuttaa häntä emotionaalisesti ja mitä juuri hän tarvitsee tuekseen. Myötätuntouupumisen merkittävin yksittäinen ennaltaehkäisyyn vaikuttava tekijä on asenteet. Myötätuntostressistä vaikeneminen ja sen vähättely ammatillisuuteen kuulumattomana on tuhoisaa sekä yksilö- että yhteisötasolla. Yhteisön täytyy aktiivisesti etsiä voimavaroja, joilla emotionaalista uuvuttavuutta hallitaan. Auttajan tuki ei voi olla vain yksittäisiä toimenpiteitä. Myötätuntouupumisen riski kuuluu ammattiauttamiseen ja tämän tietoisuuden täytyisi läpäistä koko työyhteisö. (Nissinen 2007, 184–186.)

Auttajille suunniteltu tuki tulisi pitää sisällään kolme periaatetta, joita ovat tiedostaminen ja tunnistaminen ja tasapaino, sekä yhteys muihin ihmisiin sekä omaan itseen ja elämää kannatteleviin tekijöihin. Tiedostaminen ohjaa tarkastelemaan työntekijän ja yhteisön tarpeita ja rajoja. Se auttaa ymmärtämään tunteita ja voimavaroja. Henkilökohtaiset ja ammatilliset tarpeensa tunnistamalla auttaja vahvistaa kykyä ottaa haasteita vastaan ja löytää tarvittavat itsehoito tavat. Tiedostamiseen sisältyy kognitiivinen, intuitiivinen ja kehollinen informaatio. Auttajan kokemuksistaan saama tieto on merkittävää ammatillisen kehittymisen kannalta. Myötätuntouupumisen tiedostaminen tehostaa myös työryhmien- ja organisaation toimintaa, koska auttamisen kokonaisuus ja yhteisön tarpeet tulee tietoisiksi niin esimiesten kuin työntekijöidenkin kokemusmaailmaan. Tasapaino tarkoittaa paitsi työn, vapaa-ajan toiminnan ja levon tasapainoista vuorottelua myös sisäistä mielenrauhaa. Työntekijän on ammattiroolistaan huolimatta toistuvasti muistutettava itseään omista arvoistaan ja henkilökohtaisista prioriteeteista. Sisäinen tasapaino tukee tietoisuutta itsestä ja ympäristöstä. Se lisää kokemusta työelämän haasteiden hallinnasta ja on vastavoimana kuormittaville tekijöille. (Nissinen 2007, 186–187.)

Ihmissuhteet ovat tärkeä tuki myötätuntouupumisen riskille altistuvalla henkilöllä. Siksi on kiinnitettävä huomio eristäytymisen merkkeihin ja tuettava työntekijän yhteyttä omaan itseensä, toisiin ihmisiin ja itseä suurempaan elämää kannattelevaan voimaan. Kun auttamissuhteet toistuvasti muistuttavat elämän rankoista puolista, työntekijän on pystyttävä ankkuroimaan itsensä näihin mainittuihin suhteisiin. Yhteys on eristäytymisen vastapaino ja kasvattaa vahvuuden tunnetta ja toivoa. Yh-

teyden toteutumista on tutkittava yhteisöissä ja tuettava organisaation kaikilla tasoilla. (Nissinen 2007, 187–188.)

3.9 Myötätuntouupumus kriittisesti lähestyen

Myötätuntouupumus on herättänyt paljon kritiikkiä. Huolet ja murheet ovat olleet osa ihmistä koko ihmiskunnan historian ajan. Ihminen on alusta lähtien kokenut vastoinkäymisiä ja jakanut niitä varmasti läheistensä kanssa. Elämä on kuitenkin aina jatkunut ja mennyt eteenpäin. Eikö myötätunto ja sen mukanaan tuoma ”turhautuminen” ole luonnollista. Tarvitseeko sitä erikseen dramatisoida tai tehdä siitä ilmiö. Myötätuntouupuminen on tuore käsite mutta ilmiö on vanha ja varmasti jossain määrin normaali. Tehdäänkö myötätuntouupumuksen käsitteellistämällä luonnollisesta ilmiöstä häiriö, johon täytyy jollain tavalla puuttua. Eikö ennemmin olisi erikoista, jos työssään jatkuvasti ihmisten kärsimyksissä mukana eläjät eivät reagoisi työpaineisiin millään tavalla jos kärsimysten myötätuntoinen kohtaaminen ei uuvuttaisi. Onhan myötätunnon aiheuttamalla stressillä myös positiivinen vaikutus sillä se synnyttää toimintaa ja halua muuttaa epäkohtia, jotka aiheuttavat ihmisillä huolia ja kärsimystä.

Käsitys auttamistyön ongelmakeskeisyydestä syntyy osittain siitä, että työtä tehdään vaikeissa tilanteissa elävien ihmisten kanssa. Ongelmia on käsiteltävä mutta auttajan on silti varottava todellisuuden kuvansa muuttumista yksipuolisen negatiiviseksi. Auttamistyön ongelmakeskeisyys näkyy myös erilaisissa työhyvinvointi kartoituksissa, joissa huomio kiinnitetään negatiivisiin oireisiin ja niistä selviytymiseen ikään kuin työn raskaus olisi todellisempaa ja vakavammin otettavaa kuin työn positiiviset puolet. (Nissinen 2007, 79–80.)

4 MYÖTÄTUNTOUPUMUKSELLE LÄIHEISET MUUT SAIRAUDET

Myötätuntouupumus ja sen oireet ovat samankaltaiset joidenkin muiden työperäisten sairauksien kanssa. Seuraavissa kappaleissa esittelen myötätuntouupumisen kanssa samankaltaisia työperäisiä sairauksia, kuten loppuunpalaminen, masennus, sijaistraumatisoituminen ja työperäinen stressi.

4.1 Loppuun palaminen ja työuupumus

Historiassa jo muinaiset roomalaiset tiesivät, että elämä täytyy jakaa kolmeen yhtä suureen osaan: *vita activiaan*, eli toiminnalliseen elämään, *vita contemplativaan* eli pohdiskelevaan elämään ja *vita regenerativaan* eli elvyttävään elämään. Näiden kolmen tasapaino on välttämätöntä terveyttä edistävälle elämälle. Tästä voidaan päätellä, että loppuunpalaminen on oikeastaan terve reaktio epäterveyteen todellisuuteen ja yhteiskuntarakenteeseen. (Bengtsson 2005, 7.)

Nykyinen työympäristömme on vaativa. Ihmiseltä odotetaan tulosta joka hetki. Työntekijään kohdistetaan rajuja laatu- ja tehokkuusvaatimuksia. Markkinoiden ja johdon asettamat paineet heijastuvat kaikille työelämän tasoille eikä kovinkaan moni voi nykypäivänä olla varma työpaikastaan. Nykyajan kiristyvissä työolosuhteissa työntekijä joutuvat paneutumaan työhön täysillä ja antamaan työlle kaikkensa. Työntekijältä vaaditaan jatkuvasti enemmän ja enemmän sitoutumista ja venymistä, monesti ilman kunnon palkitsemista. Työn hedelmät korjaa yritys joka menestyy yhä paremmin. Samalla kaiken työtaakan ja paineen alla ihminen kokee itsensä unohdetuksi ja uupuu.

Uupumisesta seuraa väsymys ja toimintakyvyn heikkeneminen jolloin ihminen ei enää jaksaa piitata työn tavoitteista ja arvoista. Tästä voi olla seurauksen hallinnan tunteen menetys ja psyykinen väsymys. Psyykinen väsymys on tila, jossa henkisiä voimavaroja on kulutettu enemmän kun niitä on. Mikäli ihminen työskentelee yli voimavarojensa, hän väsyä riippumatta siitä, onko työ hänelle tärkeää vai ei. (Koivisto 2001, 187–188.)

Noin puolet suomalaisista kokee työuupumusta uransa aikana, noin puolet heistä hakee uupumukseen hoitoa. Työuupumus ilmenee useimmiten haluttomuutena, depressiona, fyysisenä kipuna, sosiaalisena vetäytymisenä ja unihäiriöinä. Vakavoituessaan työuupumus johtaa burnoutiin, joka ilmenee uupumuksena ja kyynisyytenä sekä laskee voimakkaasti ammatillista kapasiteettia. (Koivisto 2001, 24–27.)

4.2 Masennus

Masennukseen pätee sama asiat kuin lähes kaikkiin työkykyä alentaviin psyykkisiin tiloihin. Masennusta aiheuttaa ajan hengen, globaalin markkinatalouden ja informaatioteknologian aiheuttamat paineet. Ihmisten perushyveet, kuten kiintymys, kohtuullisuus, rehellisyys ja toisen kunnioittaminen

ovat katoamassa ja tilalle on tulossa markkinoiden arvot: ahneus, välinpitämättömyys, kilpailu sekä voiton tavoittelu.

Masennus on psyykkinen reaktio menetyksiin, pettymyksiin ja elämän vastoinkäymisiin ja syntyy näiden aiheuttamasta tunnetilasta. Depressio sisältää syyllisyyden, epäluuloisuuden tunteita, toivottomuuden, päättämättömyyden, arvottomuuden ja epäonnistumisen kokemusta. Masentunut ihminen on tunnetilamuutosten vietävissä, joissa luottamus muuttuu vainoharhaisuudeksi ja ylikriittisyydeksi. Masentunut suuntaa huomionsa siihen, mitä ei ole saavuttanut tai ei pysty saavuttamaan. Ahdistunut havaitsee sen, mitä ei usko pystyvänsä välttämään, sen minkä kokee uhkakuvaksi tai minkä kokee itselleen mahdottomaksi selviytyä. (Lindqvist ym. 2005, 6–8.)

Depressio voidaan erottaa kolmeen eri tasoon, jotka ovat neuroottis-, rajatila- ja psykoottistasoinen depressio. Kaikki nämä tasot ovat yhteydessä ihmisen elämässään kokemien menetysten traumaattisuuteen sekä vuorovaikutuskokemuksiin ennen ja jälkeen menetyksen. Depressio sisältää laajan kavalkadin itseen kohdistuvia negatiivisia tunnetiloja kuten pätemättömyyden ja arvottomuuden tunteen. Masentunut ihminen on lisäksi emotionaalisesti hyvin ailahtelevainen syvästä masennuksesta edeten välillä paljon lisääntyneestä aktiivisuudesta maanisuuteen saakka. Depressioon kuuluu myös usein keksityt itsesyytökset itseä ja menetettyä elämää kohtaan. Tästä syystä masentunut ihminen ei häpeile tai salaa kurjuuttaan. Depressioon sairastuminen ja myötätuntouupumus lähestyvät toisiaan erityisesti silloin, kun depressioon sairastuminen aiheutuu traumaattisesta kriisistä. Tällöin sairastumisen yhteydessä aktivoituvat aikaisemmat kokemukset ja sairauden kokemus ylittää psyykkisen käsittelyn rajat ja ihminen menettää mahdollisuuden eheyden hallinnan kokemukseen. (Siltala 2005, 16,32.)

4.3 Sijaistraumatisoituminen

Sijaistraumatisoituminen korostaa tunnereaktioihin liittyviä tulkintoja ja merkityksiä. Sijaistraumatisoituminen kuvaa uupumista kokonaisvaltaisena muutosprosessina auttajan kokemusmaailmassa. Sijaistraumatisoitumisella pyritään kuvaamaan auttajan ammatillista sopeutumista ja toisaalta kielteisen kehityksen riskejä. Tunteet eivät kuitenkaan pelkästään riitä selittämään sijaistraumatisoitumista. Tunnereaktioiden ymmärtämiseen tarvitaan myös sen kuvaamista, minkälaisia merkityksiä auttaja tilanteille antaa. Myötätuntouupumisessa auttaja tarkastelee myös omaa arvomaailmaansa ja ajattelutapojaan, jotka ohjaa työkokemuksen syntyä. Sijaistraumatisoitumisessa korostuu auttajan uuvuttavat muutokset omassa ajattelu ja kokemusmaailmassa, ei autettavien tarinat ja kohtalot. Si-

jaistraumatisoituminen on seurausta empaattisesta vuorovaikutuksesta kärsivien ihmisten kanssa. Jatkuvasta kärsimyksen kohtaamisesta seuraa hidas kehitysprosessi, joka muuttaa auttajaa ihmiseksi. Se on seurausta auttamistyön sisällöstä, ei puutteellisesta ammatillisesta toiminnasta tai siitä, että autettava olisi tehnyt jotain pahaa. (Nissinen 2007, 138–139.)

4.4 Stressi

Stressi määritellään ulkoapäin tulevaksi haitaksi, joka saa meidät voimaan pahoin. Jokapäiväisiä stressitekijöitä on lukematon määrä, esimerkiksi maksamattomat laskut, liikenneuhkat, rikollisuus ja ihmissuhteet. Stressi tuo helposti mieleen negatiivisia asioita, joita olisi mahdollista tai pitäisi välttää. Todellisuudessa stressin välttäminen on kuitenkin mahdotonta. Sairastumisen kannalta olennaista ei olekaan merkityksellistä stressillä itsellään vaan stressireaktion luonteella ja kestolla. (Aldridge 2000, 92–93.)

Ajoissa tunnistetut stressinmerkit helpottavat elimistön tasapainon palauttamisessa jolloin voidaan välttää stressioireiden haitalliset työvaikutukset. Mikäli stressioireet jatkuvat pitkään, ne voivat altistaa masennus- ja työuupumusoireille. Jokainen ihminen on yksilöllinen ja reagoi omalla tavallaan stressiin. Stressaantuneen ihmisen biologinen puolustusjärjestelmä heikkenee ja altistaa hänet juuri hänelle tyypillisiin sairauksiin ja oireisiin. Joillain ihmisillä korostuu fyysiset oireet ja toisella psyykkiset oireet. Yhteenvetona kuitenkin stressaantuneen ihmisen ajatukset kiertävät samaa rataa, eikä yksilö pysty keskittymään työhönsä. Stressi kuluttaa ihmisen psyykkisiä voimavaroja. Mikäli stressaantunut ihminen kohtaa elämässään lisähaasteita, kestävyys ylittyy helposti. Pienetkin asiat saavat ihmisen menettämään malttinsa ja ahdistumaan paniikinomaisesti. Kun ihminen huomaa, etteivät hänen voimansa riitä epäonnistumisten määrä kasvaa ja itseluottamus heikkenee. (Nummelin 2009, 75–76.)

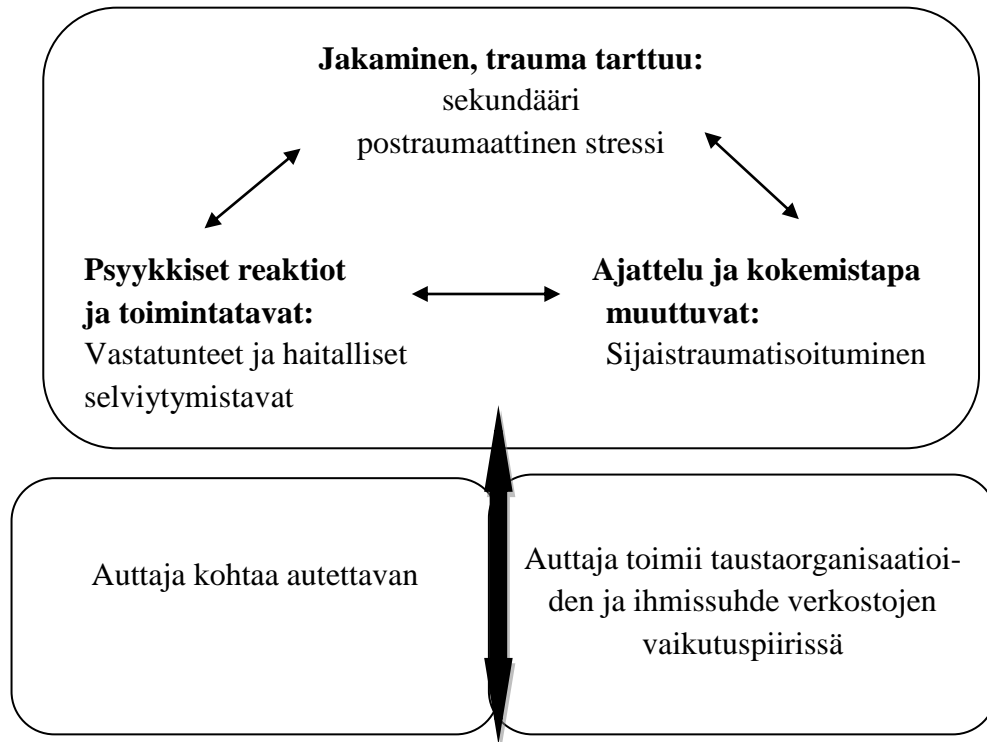
Stressi ei automaattisesti ole negatiivinen ongelma ihmisten elämässä. Stressiä voi oppia hallitsemaan ja käyttämään hyväksi. Stressin hallinnassa tärkeitä asioita ovat riittävän hyvät tiedot elimistön reaktioista silloin kun siihen kohdistuu stressiä. Toinen tärkeä asia on perehtyä lukuisiin tekijöihin, jotka ovat yhteydessä stressiin. Kolmantena tulee kyky ja halu kokeilla erilaisia selviytymiskeinoja ja etsiä mahdollisuuksia mahdollisimman perusteelliseen stressioireiden eliminoimiseen. Seuraavana tärkeä asia stressin hallinnassa on rentoutumiseen tähtäävien menetelmien käyttö. Kaikkia selviytymiskeinoja täytyy lisäksi uudelleen arvioida läpi elämän säännöllisin väliajoin. (Vartiovaara, 2008, 148.)

4.5 Myötätuntouupumus kokoavana käsitteenä

Työntekijät ja työtehtävät ovat kaikki yksilöllisiä ja jokaisen tekijän kokemus niistä on ainutlaatuisen. Tämä tekee myötätuntouupumuksen kuvaamisen erityisen vaikeaksi. Muut työperäiset sairaudet ja niiden käsitteet tarkoittavat osittain samaa asiaa. Erilaiset näkökulmat ja kuvaustapojen moninaisuus korostavat myötätuntouupumuksen synnyn monivaiheisuutta ja sen samankaltaisuutta muiden sairauksien kanssa. Loppuun palaminen ymmärretään monesti niin laajasti, että mikä tahansa väsymyksen tunne on lopulta loppuun palamista. Sijaistraumatisoituminen on laajasti käytetty termi jota lopulta on vaikeaa erottaa traumatisoitumisesta yleensä. (Nissinen 2007, 180–181.)

Sekundääri posttraumaattinen stressi siis syntyy auttajan primäärin kokemuksen jakamisesta. Auttajan ja autettavan kohtaamisessa syntyy vastatunteita, jotka aktivoivat sekä hyödyllisiä että haitallisia selviytymistapoja. Kuviossa 2 esitetään, kuinka jatkuvana tämä systeemi muuttaa auttajan tulkintoja omasta ja toisen elämästä sekä itsestään auttajana ja ihmissuhteissa elävänä ihmisenä. (Nissinen 2007, 180.)

Myötätuntouupumusta tutkittaessa on ratkaisevaa, millä tavalla ja käsitteillä henkilön on helpointa puhua työstään. Myötätuntouupumisen käsittelyyn tulisi aina liittyä ajatus työn tyydyttävyydestä ja mahdollisuudesta ammatilliseen kasvuun. Myötätuntouupumisessa keskeistä on työn raskauden ja tyydyttävyyden yhdistäminen. (Nissinen 2007, 182.)



Kuvio 2. Myötätuntouupuminen kokoavana käsitteenä (Nissinen 2007, 179).

5 TYÖSSÄ JAKSAMISEN EDISTÄJIÄ

Jotta meillä olisi riittävästi jaettavaa toisille niin yksityiselämässä, kuin työssäkin, meidän on ”ravittava itseämme. Vaikka kirjallisuus toistuvasti korostaa ammattilaisen tarvetta huolehtia omasta jaksamisesta, niin siitä huolimatta joudumme siitä itseämme muistuttamaan jatkuvasti. (Baker 2005, 88.)

Työkyky on monen tekijän summa, jossa on kysymys ennen kaikkea työn vaatimusten ja työntekijän toimintaedellytysten välisestä suhteesta. Elintavat joko lisäävät tai kuluttavat työntekijän voimavaroja ja vaikuttavat näin kykyyn tehdä työtä. Terveelliset elintavat ja mielekkäät vapaa-ajan harrastukset sekä sosiaalinen tukiverkosto tasapainottavat työssä koettua raskautta. Työntekijän hyvä fyysinen ja psyykinen terveys ovat tärkeitä työn laadun ja asiakaspalvelun kannalta. Työhyvinvointia tukevia terveysvalintoja ovat muun muassa säännöllinen liikunta, terveellinen ravinto, tupakoimattomuus, kohtuus alkoholin käytössä ja riittävä yöuni (Rauramo 2008, 7, 60.)

Jaksaminen voidaan jakaa neljään osaan. Nämä jaksamista edistävät osa-alueet ovat fyysiseen, psyykkiseen, hengelliseen ja sosiaaliseen jaksamiseen. Kaikkien näiden osa-alueiden ollessa tasapai-

nossa ihminen jaksaa työn kuormittavuutta huomattavasti enemmän kun silloin, kun joku osa hänen elämässään ei ole tasapainossa.

5.1 Psykkinen jaksaminen

Elämänvaihe ja persoonallisuus vaikuttavat siihen, millaisesta toiminnasta itse kukin ammentaa voimavaroja. Jotkut meistä tarvitsevat enemmän aikaa yksinoloon. Luontaisesti sosiaalisempi kaipaa enemmän virikkeitä ja ihmisiä ympärilleen. Hoitoalalla työskentelevien olisi hyvä varata aikaa ja energiaa luovuudelle, itseilmaisulle, kasvulle ja joutilaisuudelle. Aikuisuuden suuria tehtäviä on oppia löytämään mielihyvää ja tyydytystä terveillä ja proaktiivisilla keinoilla, joissa kustannukset ja hyöty ovat tasapainossa. (Baker 2005, 89–91.)

Auttaja tarvitsee työssään rentouttavia hengähdystaukoja. Hengähdystauot ja vapaat tarjoavat tilaisuuksia saada tuoreita näkökulmia työhön sekä antavat aikaa miettiä myös omia tarpeita ja vaihtoehtoja. Omien tarpeiden havainnoinnissa erityisen tärkeää on oppia huomaamaan, että jokainen meistä, myös minä itse olen vajavainen, haavoittuva ja minulla on myös omat rajoitukseni. Tämä tarkoittaa sitä, että hyväksymällä omat ainutlaatuiset ominaisuutemme ja rajoituksemme tulemme paremmin toimeen inhimillisyytemme kanssa ja voimme armahtaa itsemme pois pakottavasta tarpeesta jaksaa ja kestää kaikissa tilanteissa. (Baker 2005, 96–100.)

Psykkinen jaksaminen on osa itsensä johtamista. Mieli eli psyyke on sisäinen kokemus- ja elämysmaailma, jonka osia ovat ajatukset, mielikuvat ja tunteet. Havaitseminen, muisti, oppiminen, ajattelu ja kieli ovat rationaalisen mielen toimintoja. Näiden lisäksi mieli pitää sisällään tunteita, arvoja, sanoja, kuvia, käsitteitä, tarpeita ja motiiveja. Mieli ottaa vastaan jatkuvasti ärsykyksiä ulkoisesta maailmasta ja työstää samalla sisäisiä ärsykyksiä kuten pelkoja, muistoja ja haluja. Mieli liikkuu siis koko ajan tulevaisuuden ja menneisyyden välillä ja harvoin pysähtyy hetkeen. Tärkeää psykkinen jaksamisen kannalta on kuitenkin taito pysähtyä ja hiljentyä. Mielenrauhaa ei voi saavuttaa keinotekoisilla hetkellisillä ulkoisilla asioilla, vaan sen voi saavuttaa ainoastaan tutkimalla omaa itseään ja tätä kautta kehittämällä itsetuntemustaan. (Sydänmaanlakka 2006, 131.)

Psykkinen jaksamisen edistämiseksi on myös tärkeää muistaa huoltaa ja kehittää aivoja, havaitsemista, muistia, oppimista sekä ajattelua, luovuutta ja intuitiota. Aivot ovat ihmisen kehittynein ja monipuolisin osa, jota tulisi harjoituttaa ja hoitaa hyvin. Aivojen toiminta edellyttää toimivia hermosoluja ja niiden välisiä kytkentöjä sekä terveitä hermosoluverkostoja. Huonot elintavat, sairaudet

ja aivojen käyttämättömyys lisäävät solutuhoo. Myös aivojen huoltaminen on mahdollista ja aivojen hyvän toiminnan vuoksi tulisi syödä terveellisesti, välttää päihteitä, liikkua riittävästi, hengittää tehokkaasti, rentoutua, tehdä ajattelutyötä, harjoituttaa muistia ja pitää huolta mielialasta. (Sydänmaalakka 2006, 132–138.)

5.2 Fyysinen jaksaminen

”Ihmisen keho on pyhä astia, joka antaa suojaa sielulle ja aidolle minuudelle”. Me kaikki tiedämme järjen tasolla kuinka tärkeää on huolehtia omasta ruumiista. Nykymaailmassa useimmilla meistä on saatavilla tarpeeksi ruokaa ja juomaa. Sähkön ansioista voimme työskennellä tarvittaessa ympäri vuorokauden. Nykyajan mukavuudet supistavat halutessamme fyysiset ponnistelut minimiin. Kaikista näistä huolimatta omasta kehosta huolehtiminen vaatii säännöllistä ja säänneltyä syömistä, juomista, lepoa ja liikuntaa.

Liikunnan vaikuttavuudesta ihmisen korkeimpiin aivotoimintoihin kuten kognitioihin tiedetään tois- taiseksi vielä vähän. Liikunnan tiedetään tuottavan osalle ihmisistä kuitenkin miellyttäviä tunte- muksia sekä iloa ja virkistystä. Liikunnan suorasta vaikutuksesta kognitioon ei kuitenkaan ole tietoa mutta looginen oletus on, että iloisen ja virkeän ihmisen kognitiivinen valmius on parempi kuin väsyneen ja tympääntyneen. Ihmisen fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen terveyden edistämisen kannalta liikuntaa voidaan pitää turvallisenä ja tehokkaana keinona. (Alen & Rautamaa 2005, 49– 50.)

Oikeanlainen liikunta on hauskaa, monipuolista, tehokasta, säännöllistä ja kokonaisvaltaista. Oleel- lista on liikunnasta nauttiminen minkä takia on hyvä kokeilla erilaisia lajeja, joista voi lopulta löy- tää omansa. Säännöllisyys on liikunnassa erittäin tärkeää sillä vain säännöllisellä liikunnalla on pit- kääaikaisia vaikutuksia. Kokonaisvaltainen liikunta antaa keholle harjoitusta, mutta samalla myös mieli, tunteet ja sielu saavat rentoutusta ja virkistystä. Fyysisen kunnan paranemisen lisäksi liikunta auttaa yksilöä myös stressin hallinnassa. (Sydänmaalakka, 2006, 104, 110.)

Fyysisen jaksamisen peruselementtejä on lepo. Kuitenkin kiireen ja stressin keskellä lepo unohde- taan yleensä ensimmäisenä. Ilman riittävää lepoa ruumiin immuunijärjestelmä heikkenee ja seura- uksena ovat yhä helpommin erinäiset flunssat ja muut taudit. Univelka laskee myös suorituskykyä ja tarkkaavaisuutta.

Fyysistä jaksamista auttaa lisäksi riittävä lepo ja uni. Yön tulisi olla riittävän pitkää ja laadukasta sillä se on välttämätöntä jaksamisen ja oppimisen kannalta. Unen aikana edellisenä päivänä opitut uudet asiat tallentuvat pitkäkestoiseen muistiin ja fyysinen väsymys katoaa. Uni edistää siis kokonaisvaltaista hyvinvointia, terveyttä ja takaa pidempää ikää, sillä se palauttaa edellisen päivän kokioksista ja uudistaa seuraavaa päivää varten. Uni on luonnollinen lääke sekä fyysisiin että psyykkisiin rasituksiin ja se lisää vastustuskykyä merkittävästi. (Sydänmaanlakka 2006, 116–119.)

5.3 Henkinen jaksaminen

Henkisessä jaksamisessa on tärkeää, että työn haastavuus ja palkitsevuus ovat tasapainossa. Henkinen hyvinvointi ilmenee monin tavoin sekä työyhteisössä että sen yksittäisissä jäsenissä. Henkinen hyvinvointi ja jaksaminen tuntuvat hyvänä ja turvallisenä ilmapiirinä, työpaikan yhteishenkenä, toiminnan häiriöttömyytenä ja yhteistyön sujumisena. Sairaus poissaolot ja henkilöstön vaihtuvuus vähenevät ja tuottavuus lisääntyy, mikäli henkinen hyvinvointi on kunnossa. Työntekijä kokee henkisen hyvinvoinnin mm. haluna tehdä työtä, tunteena että työ sujuu ja että hän hallitsee työnsä sekä saa työstään sopivasti haasteita ja onnistumisen kokemuksia. Hyvin järjestetty ja mitoitettu työ tuntuu mielekkäältä ja sopivan haastavalta, siinä voi oppia uutta ja kehittyä. (www.tyosuojelu.fi 2012.)

Henkinen kuormitus kuvaa työn ihmiselle asettamia vaatimuksia. Kuormitus voi olla väärin mitoitettua joko määrällisesti tai laadullisesti. Työn vaatimuksia nimitetään kuormitustekijöiksi ja niiden vaikutusta ihmiseen kuormittuneisuudeksi. Henkiseen kuormittumiseen vaikuttaa työtilanne kokonaisuudessaan eli kaikki työhön sisältyvät vaatimukset ja erilliset kuormitustekijät yhdessä. Työssä kuormittumiseen vaikuttavat työntekijän päätöksenteko- ja vaikutusmahdollisuudet, työn vaatimukset, työyhteisön piirteet ja ulkoinen työympäristö. Henkinen kuormittuminen lisääntyy työn vaatimusten kasvaessa ja päätöksentekomahdollisuuksien kaventuessa. Työn henkinen kuormittavuus voi liittyä mm. työtahtiin, kiireeseen, työn henkiseen raskauteen, työn sisältöön (laatu, määrä, vastuu), ammattitaitoon, osaamiseen, oppimismahdollisuuksiin, vaikuttamismahdollisuuksiin, työyhteisön toimintatapoihin, yksilön ja ympäristön vuorovaikutukseen, yksilön ominaisuuksiin ja yhteiskunnallisiin tekijöihin. (www.tyosuojelu.fi, 2012.)

Ihmiseen liittyy aina myös hengellisyys. Hengellisyyteen liittyviä periaatteita tai elementtejä ovat mm. epä tietoisuus tai mahdottomuus tietää tai ymmärtää kaikkea elämässä, usko, mysteeri, merkityksellisyys, yhteyden kokeminen, korkeampi tietoisuus, kärsimys ja pelastus. Ihmisen luonteeseen kuuluu, että hän alkaa etsiä elämän merkitykselle muita, syvempiä muotoja. Moni kokee tarvetta

keskittyä johonkin sellaiseen, joka on maallisten tuskien ja ilojen yläpuolella. ”Meidän in löydettävä keino liittyy pieni mitätön elämämme maailmankaikkeudessa olevan tarkoituksen ja merkityksen malliin siten kuin me sen ymmärrämme. Tämän olemisen tunteen turvin voimme puurtaa päivästä toiseen tietäen, että herkkyytemme asiakkaiden kärsimykselle voi vaikuttaa asioihin merkittävästi ja että me emme ole vastuussa heidän elämästään. Lukuisat tutkimukset osoittavat, että hengellisyys on yhteydessä psyykkiseen ja fyysiseen hyvinvointiin. Rukoilu, mietiskely, meditaatio, jooga ja rituaalit lievittävät lääketieteellisiä oireita ja edistävät sairauksista toipumisessa. (Baker 2005, 113.)

5.4 Sosiaalinen jaksaminen

Tämän päivän työelämä edellyttää myös hyvää sosiaalista kuntoa ja sosiaalinen kunto edellyttää puolestaan hyvää tunteiden hallintaa. Tunteet ovat tärkeitä organisaatioiden arjessa. Myös taloudellisen taantuman aikana tunteet kuuluvat arkeen rationaalisen ajattelun lisäksi. Tunteet ovat tärkeitä siksi, että ne energisoivat yksilön ja niiden avulla yksilö voi puolestaan energisoida ympäristöönsä. Emotionaalisesti älykäs yksilö tunnistaa, ilmaisee ja hallitsee tunteensa. Tämän lisäksi emotionaalisesti älykäs yksilö osoittaa itsearvostusta ja selviytyy stressistä menettämättä kontrolliaan. Tällainen yksilö ylläpitää molemminpuolisesti tyydyttäviä ja vastuullisia suhteita ilman, että tulee toisesta ihmisestä riippuvaiseksi. Kokonaisuudessaan ihminen, joka osaa pitää tunteensa tasapainossa, on terve. (Sydänmaanlakka 2006, 173–174.)

Oleellista on, että yksilö on itse vastuussa omista tunteistaan, eikä tunteiden tulisi olla tekosyitä toiminnalle. Omien tunteiden, tarpeiden ja viettien tiedostaminen on tunteiden hallinnan ensimmäinen vaihe. Tällöin yksilö ei ole enää tunteidensa hallinnassa vaan hän pystyy ohjailemaan niitä. Omiin tunteisiin tutustuminen tarkoittaa sen tiedostamista, mitä tunteet ovat, miksi tuntee ja milloin tuntee. Tunteiden kokonaistilanne on mieliala eli tunneilmasto. Laatimalla itselleen tunnekartan esimies voi tutustua omiin tunteisiinsa konkreettisemmin. Tunnekarttaan tulee sekä tärkeimmät positiiviset että negatiiviset tunteet ja kokonaisuutta tutkimalla selviää, onko tunneilmasto positiivisesti vai negatiivisesti painottunut. Tunneilmasto on terve, jos se sisältää enemmän positiivisia tunteita kuin negatiivisia, sillä tällöin yksilö on pääasiassa hyvällä tuulella. (Sydänmaanlakka 2006, 181–186.)

Tunneälykkyys on oleellinen osa sosiaalista jaksamista. Tunneälykkyys on toimeen tulemistä itsensä ja muiden kanssa. Tunneälykkäällä yksilöllä on kykyä tunnistaa ja tulkita sekä omia että muiden

tunteita ja käyttää tätä tietoa hyväksi vuorovaikutuksessa muiden kanssa. (Sydänmaanlakka 2006, 191.)

6 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUSMENETELMÄT

Tutkimuksia myötätuntouupumuksesta löytyy Suomessa niukalti. Löytämäni kaksi tutkimusta olivat molemmat tehty ammattikorkeakouluun. Ensimmäisenä tutkimukseni tarkoituksena oli selvittää myötätuntouupumuksen yleisyyttä diakoniatyöntekijöiden joukossa. Toinen tärkeä tavoite tutkimuksellani oli selvittää työntekijöiden kokemuksia myötätuntouupumuksesta ja kolmanneksi vaikean aiheen keskusteluun nostamisella tavoitellaan tietoisuuden lisäämistä työntekijöiden joukossa ja siten keinoja tunnistaa myötätuntouupumisen oireet ajoissa.

6.1 Tutkimusmenetelmävalinnan perustelut

Tutkimuksessani selvitin diakoniatyöntekijöiden omakohtaisia kokemuksia heidän työssään kohtaamista uuvuttavista kokemuksista. Kokemukset olivat jokaisen henkilökohtaisia, eikä niitä voida toistaa kokeellisesti (Metsämuuronen 2001, 13). Yksi laadullisen tutkimuksen perustoista on havaintojen teoriapitoisuus. Teoriapitoisuudella tarkoitetaan sitä että tutkimuksen tuloksiin vaikuttaa yksilön käsitys ilmiöstä, eli millaisia merkityksiä ilmiölle annetaan ja millaisia välineitä tutkimuksessa käytetään (Sarajarvi & Tuomi 2003, 19). Tutkimukseni tarkoituksena oli selvittää kuinka yleisiä ja syviä myötätuntouupumisen kokemukset ovat diakoniatyöntekijöiden joukossa. Myötätuntouupumus on niin tuore asia auttamistyössä, että tutkimus ei voinut olla muuta kun yksilökohtaisia ja yksilön kokemukseen pohjautuvaa.

Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen, siten että kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa arvolähtökohdat ovat olennaisena osana mukana, sillä arvot muovaavat sitä miten pyrimme ymmärtämään tutkimiamme ilmiöitä (Hirsjärvi 2008, 157). Kvalitatiivisella tutkimuksella pystyin paremmin selvittämään ovatko diakoniatyöntekijät kokeneet työssään myötätuntouupumusta ja kuinka se on heidän työntekeensa vaikuttanut. Tutkimus oli siis selvästi kvalitatiivinen eli laadullinen.

Tässä tutkimuksessa päädyttiin käyttämään kahta tutkimusmenetelmää. Ensin kerronnallisella haastattelulla kerättiin taustatietoa ja hiippakunnan pienten ja keskisuurien seurakuntien työntekijöiden

kokemuksia myötätuntouppumuksesta. Kerronnalliset haastattelut toimitettiin vastauskuorineen haastattelun kohderyhmälle, joita oli satunnaisesti valittu hiippakunnan keskisuurista seurakunnista. Toisessa vaiheessa kerronnallisen tutkimuksen tuloksia hyväksikäyttäen järjestettiin ryhmähaastattelu eräässä hiippakunnan suurehossa seurakunnassa. Ryhmähaastattelussa ryhmäläiset saivat keskustella myötätuntouppumuksesta yleisesti ja omakohtaisesti. Ryhmähaastattelussa lisänä oli osio, jossa haastateltavat pystyivät kommentoimaan kerronnallisen haastattelun tuloksia, sekä ottamaan kantaa myötätuntouppumuksen ehkäisemiseen seurakunnissa.

6.2 Kerronnallinen/Narratiivinen haastattelu

Narratiivisuus tutkimuksessa viittaa lähestymistapaan, joka kohdistaa huomionsa kertomuksiin tiedon välittäjänä. Tutkimuksen ja kertomuksen suhdetta voidaan tarkastella kahdesta päänäkökulmasta. Toisaalta tutkimus käyttää usein materiaalina kertomuksia, mutta toisaalta tutkimus voidaan ymmärtää kertomuksen tuottamiseksi maailmasta. (Heikkinen 2007 , 142.) Olen tässä työssä kääntänyt sanan narrative kertomukseksi ja käytän tutkimuksessa kokonaisuutena termiä kerronnallinen haastattelu.

Kerronnallisen haastattelun tavoitteena on koota aineistoksi kertomuksia. Kertomuksien kautta voidaan ymmärtää ja hallita menneisyyttä. Ihmisten identiteetit rakentuvat kertomuksina ja kertomukset suuntaavat toimijoita tulevaisuuteen. Kertomukset ovat tietämisen muoto, joka on yksi ihmisen tärkeimpiä välineitä ajallisuuden ymmärtämisessä. Kertomus on myös vuorovaikutuksen väline, jolla jaetaan ja tehdään ymmärrettäväksi kokemuksia, luodaan luottamusta ja ylläpidetään ryhmiä. Kertomuksessa olemme kiinnostuneita maailman kokemisesta ja muutoksista. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 189, 191.)

Narratiivisella tutkimusmenetelmällä pyritään analysoimaan ilmiöitä, joita teksteissä ei voida välittömästi havaita. Tutkimuksellisesti tarkasteltuna kertomuksen tulee olla muodollisen kertomusskeeman mukaisesti jäsentynyt kuvaus tapahtumasta tai tapahtumasarjasta. Kertomuksessa on kyse toiminnan kuvaamisesta jossa ilmenee ensin tapahtumien puitteiden määrittely, toiseksi itse tapahtuma tai tapahtumasarja sekä sen tulos ja kolmanneksi kertojan oma arviointi tapahtumista. (Apo 1990, 62 –63.)

Tietäminen prosessina perustuu paljolti kertomusten kuulemiseen ja niiden tuottamiseen. Ihminen tulkitsee maailmaa alati muuttuvana kertomuksena, joka saa alkunsa ja liittyy aina uudelleen tie-

toomme maailmasta. Samoin me ihmiset ymmärrämme itsemme kertomuksen kautta eli rakennamme identiteettimme tarinoiden välityksellä. Vastaus kysymykseen ”kuka olen” tuotetaan joka päivä uudelleen, näin siis tieto itsestä ja tieto maailmasta muotoutuu kertomusten kautta. (Heikkinen 2007, 144.)

Kerronnallisessa haastattelussa tutkija pyytää kertomuksia, antaa tilaa kertomiselle ja esittää sellaisia kysymyksiä, joihin olettaa saavansa vastauksena kertomuksia. Usein vastaajat pyrkivät kysymyksistä ja luvista riippumatta vastaamaan kertomuksilla. Laadullinen haastattelu sisältää aina kertomuksia. Kerronnallisuutta voi olla enemmän tai vähemmän, se voi olla tiheää tai ohutta täysin sen mukaan missä määrin kirjoitus käsittelee kokemusta. (Ruusuvuori & Tiittula.2005, 191–192.)

6.3 Kerronnallisen haastattelun olomuodot

Kerronnallinen haastattelu voidaan jakaa kolmeen muotoon. Ensimmäisessä mallissa tavoitteena on koota ja tuottaa haastattelemalla kokonainen ihmisen elämäkertaa. Tutkija kohtaa haastateltavan useita kertoja. Tutkittavan kertomukset ja tutkijan tulkinta sulautuvat yhdeksi kokonaisuudeksi, jossa aineistoesimerkit lähinnä elävöittävät tutkijan tulkintaa. Tässä mallissa usein itse haastattelun tekeminen ja vuorovaikutus jäävät helposti pois lopputuloksesta. Toinen tapa mieltää henkilökohtainen kertomus viittaa lyhyisiin suullisen kertomuksen rakennetta noudattaviin kertomuksiin, jotka kuvaavat tiettyä tapahtumaa tai kokemusta. Nämä kertomukset vastaavat yleensä yhteen kysymykseen, kuvaavat kertojan yhden kokemuksen. Nämä kertomukset pitävät sisällään tilanteen, henkilöt ja juonen joilla vastataan yhteen kysymykseen tai kuvaavat vastaajan yhden kokemuksen. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 192–193.)

Kolmas tapa tutkia henkilökohtaisia kokemuksia viittaa kertomuksiin, jotka kattavat pitkiä puheen jaksoja ja haastattelun vuorovaikutusta. Nämä ovat laajoja elämästä kertovia esityksiä, jotka syntyvät koko haastattelun kuluessa. Ensimmäisessä tavassa koottiin useasta haastattelusta yksi kertomus, kolmannessa mallissa sitoudutaan tarkasti litteroituun ja tarkasti analysoituun puheeseen. Huomio kiinnittyy puheen rakenteellisiin piirteisiin, tekstin yksityiskohtiin ja kertomuksen yhteiseen tuottamiseen haastattelijan kanssa. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 192–193.)

6.4 Ryhmäkeskustelu

Ryhmähaastattelulla säästetään tutkijan aikaa ja vaivaa, sillä haastattelut saadaan yhdellä kertaa. Ryhmähaastattelua ei kuitenkaan voida pitää usean yksilöhaastattelun korvikkeena, koska ryhmähaastattelu tuottaa erilaista tietoa kuin yksilöhaastattelu. Ryhmähaastattelu antaa tietoa ilmiöstä, jos jäsenet ovat olleet ilmiön kanssa tekemisissä mutta tietoon sekoittuu ryhmän vaikutus. (Kananen 2008, 75.)

Ryhmäkeskustelu on järjestetty keskustelutilaisuus, johon kutsutaan joukko ihmisiä keskustelemaan tietyistä aiheista fokusoidusti ja ohjatusti. Keskusteluun osallistujien määrä riippuu aiheesta, kohde-ryhmästä ja paikasta. Suomessa tyypillinen osallistujien määrä on 6-8 henkilöä. Keskeisessä roolissa ryhmäkeskustelussa on ryhmän vetäjä eli moderaattori. Hänen pääasiallisena tehtävänä on luoda keskustelulle otollinen ilmapiiri, ohjata keskustelua tavoitteiden mukaisesti ja kannustaa keskustelemaan osallistujia keskenään. Vetäjä ei itse osallistu keskusteluun vaan keskusteluvastuu siirretään tietoisesti osallistujille. Ryhmäkeskustelussa on oleellista, että tietoisesti pyritään saamaan aikaiseksi osallistujien välistä vuorovaikutusta. Vetäjä tarjoilee ikään kuin tiettyjä tutkimuksen kohteena olevia teemoja keskenään keskusteltavaksi ja kommentoitavaksi. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 223–224.)

6.5 Tutkimuksen kohderyhmä

Taustatietoa ja aikaisempia tutkimuksia etsiessä löysin Pieksämäen Diakoniammattikorkeakoulussa tehdyn tutkimuksen myötätuntouupumuksesta ja siinä oli kohderyhmänä pienten seurakuntien työntekijät. Opinnäytetyön aihe tuli Kuopio hiippakunnasta. Yhdessä diakoniatyön hiippakuntasihteerin kanssa päädyimme tekemään kerronnallisen haastattelun keskikoisten seurakuntien työntekijöille. Kerronnallisia haastattelukirjeitä lähetin 30 kappaletta yhdessä satunnaisesti valittuihin seurakuntiin. Kuopion hiippakunnallisilla diakoniatyöntekijöiden neuvottelupäivillä syksyllä 2010 käsiteltiin myötätuntouupumusta. Tämä helpotti kohderyhmän valintaa, koska myötätuntouupumuksesta kollegoilla Kuopion hiippakunnan alueella oli jo ennestään olemassa olevaa tietoa myötätuntouupumuksesta.

Toisena osana tutkimuksessani oli ryhmäkeskustelut, joiden kohderyhmäksi valikoitui yksi hiippakunnan suurehkoista seurakunnista. Ryhmäkeskusteluissa ryhmän ihanne koko on 6-10 ryhmäläistä. Tavoitteena oli, että kyseisestä seurakunnasta löytyy tarpeeksi diakoniatyöntekijöitä yhden ryhmän toteuttamiseksi. Tämä helpotti käytännön järjestelyjä paljon. Ryhmäläiset olivat toisilleen ennestään tuttuja, mikä helpotti avoimen keskusteluilmapiirin aikaansaamista.

Ryhmäkeskustelu tutussa työyhteisössä sisälsi toisaalta epävarmuustekijän henkilökemioiden osalta. Ryhmässä olisi saattanut olla henkilö johon muilla ryhmäläisillä olisi voinut olla ennakoasenteita. Tämä samainen ongelma kuitenkin olisi mahdollinen vaikka ryhmä kasattaisiin millä tavalla hyvänsä hiippakunnan alueelta, koska työntekijät ovat toisilleen hiippakunnan alueella usein ainakin jossain määrin tuttuja.

6.6 Tutkimusmenetelmien valinta

Myötätuntouupumus on melko tuore käsite työntekijöiden keskuudessa, eikä sen määrittelemisen ole yksiselitteistä. Kuopion hiippakunnan alueella tiedän järjestetyksi toistaiseksi yhden tilaisuuden diakoniatyöntekijöille, jossa myötätuntouupumusta käsiteltiin. Omaehtoista koulutustarjontaa myötätuntouupumuksesta on ollut saatavilla. Kerronnallinen haastattelu valikoitui menetelmäksi useiden pohdintojen kautta. Ajattelin ensin tehdä teemahaastatteluja valikoiduille diakoniatyöntekijöille. Tässä vaihtoehdossa koin kuitenkin riskinä syvien kokemusten avaamisen vieraille diakoniatyöntekijälle. Uupumus koetaan kuitenkin usein hyvin kiusalliseksi asiaksi työelämässä. Uupumus on usein vaikeaa tunnustaa jopa itselle, saati tutkimusta tekevälle vieraille ihmiselle. Toiseksi myötätuntouupumus on vaikeammin tunnistettavissa ja siitä kertominen vaatii asian syvällistä ja itsenäistä pohdiskelua ennekuin sitä voi jakaa muille. Haastattelukirjeessä lähetin mukana saateen, jossa myötätuntouupumusta vielä avasin kohdehenkilöille lisää.

Kerronnallisen haastattelun vahvuuksia on sen pehmeys. Minun tutkimuksessani tutkimuslomakkeen saatuaan kohdehenkilöillä oli runsaasti aikaa pohtia myötätuntouupumusta erilaisista näkökulmista työssään. Myötätuntouupumukseen johtavat asiat ovat hyvin laajat ja määrittelemättömät. Kerronnallisessa tutkimuksessa haastateltavat voivat avata omia uuvuttavia kokemuksiaan ja tarinoitaan. Kohdehenkilöille jäi kerronnallisessa haastattelussa riittävästi aikaa pohtia tunteitaan ja kokemuksia myötätuntouupumuksesta, sekä uupumusta aiheuttaneista kokemuksista työssä.

Kerronnallisessa haastattelussa ongelmana on usein vastausten palautuminen. Useat kyselyt saattavat jäädä palauttamatta. Tästä syystä opinnäytetyöhän liitettiin ryhmäkeskustelu suuren seurakunnan diakoniatyöntekijöiden kanssa. Ryhmäkeskustelussa pystyttiin syventämään kerronnallisen haastattelun tuloksia, sekä pohtimaan menetelmiä nostaa myötätuntouupumusta paremmin tietoisuuteen, sekä mahdollisia keinoja puuttua siihen työyhteisöissä.

6.7 Analyysin taustaa

Samaa aineistoa voidaan käsitellä laadullisen tutkimuksen eri menetelmillä ja jopa määrällisen tutkimuksen keinoilla. Tässä piilee laadullisen tutkimuksen joustavuus niin aineistojen kuin menetelmienkin suhteen (Kananen 2008, 58).

Laadullisessa tutkimuksessa ongelmana on uusien kiinnostavien asioiden ilmestyminen tutkimuksen tulosten mukana. Ennen analyysia aineisto pitää selkiyttää ja tiivistää jotta aineiston sisään voidaan nähdä. Tärkeää on kuitenkin valita mitä kyseisessä tutkimuksessa tutkitaan ja pysyttävä siinä. Aineistosta pitää kaivaa esille oleellinen, sillä monimuotoiset ja runsaat tekstit kätkevät sisälleen paljastettavan salaisuuden. Aineiston läpikäynnissä erotellaan ja merkitään asiat jotka ovat tutkimuksen kannalta olennaista, kaikki muu jää pois tutkimuksesta. Aineistosta nouseva merkittävä tutkimukseen kuuluva aineisto kerätään yhteen ja erotellaan muusta aineistosta. Luokittelu, teemoittelu ja tyypittely ymmärretään usein varsinaiseksi analyysiksi. Tähän täytyy kuitenkin sisältyä kaksi edeltävää kohtaa. Eikä se ole myöskään mielekästä ilman raportoitua yhteenvetoa. Luokittelua pidetään yksinkertaisimpana aineiston järjestämisen muotona. Alkeellisimmillaan aineisto määritellään luokkiin ja lasketaan kuinka monta kertaa mikäkin luokka esiintyy aineistossa. Teemoittelu on periaatteessa luokittelun kaltaista, mutta siinä painottuu mitä kustakin luokasta on sanottu. Viimeinen vaihe on yhteenvedon kirjoitus (Sarajärvi & Tuomi. 2002,94–95.)

Jorma Kananen käyttää teoksessaan kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet termiä koodaus. Koodauksella pyritään saamaan aineisto käsiteltävään muotoon. Tietoja yhdistetään siten, että samaa tarkoittavat asiat yhdistetään samalla koodilla ja samoin sellaiset asia, joilla on yhteinen elementti tai tekijä. (Kananen 2008, 89.)

Sarajärvi ja Tuomi(2002 94-95) jättävät koodauksen toteuttamisen jokaiselle tutkijalle vapaasti valittavaksi. He antavat koodaukselle viisi tärkeää tehtävää. Ensimmäisenä koodit ovat aineiston sisään kirjoitettuja muistiinpanoja, toiseksi niillä jäsennetään sitä, mitä tutkijan mielestä aineistossa käsitellään. Kolmantena seikkana ne toimivat tekstin kuvailun apuvälineenä, sekä neljäntenä ne toimivat aineiston jäsennyksen apuvälineenä. Viidentenä ja viimeisenä tarkoituksena on, että niiden avulla voidaan etsiä ja tarkistaa tekstin eri kohtia. (Sarajärvi & Tuomi 2002,94–95.)

6.8 Sisällönanalyysi

Laadullisen aineiston perusanalyysimenetelmä on sisällönanalyysi. Sisällönanalyysia voidaan pitää yksittäisenä metodina mutta myös väljänä teoreettisena menetelmänä joka voidaan liittää erilaisiin analyysikokonaisuuksiin. Sisällönanalyysi on menettelytapa jolla voidaan analysoida dokumentteja systemaattisesti ja objektiivisesti. Dokumentti voi olla esimerkiksi kirja, kirje, haastattelu, puhe, keskustelu jne. Sisällönanalyysi sopii hyvin erityisesti strukturoimattoman haastattelun analysointiin. Tällä analyysimenetelmällä pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. (Sarajärvi & Tuomi 2002,105.)

Sisällönanalyysi soveltuu erinomaisesti narratiivisen aineiston käsittelyyn. Narratiivista aineistoa ei voida tiivistää yksiselitteisesti numeroiksi tai kategorioiksi vaan sen jatkokäsittely sisältää aina tulkintaa. Narratiivisen tutkimuksen analyysissä painopiste on uuden kertomuksen tuottamisessa aineiston perusteella. Analyysissä pyritään tuomaan esiin aineiston kannalta keskeisiä teemoja. (Aaltonen & Valli 2007, 148.)

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi voidaan jakaa karkeasti kolmeen vaiheeseen. Ensimmäisenä aineiston redusointi eli pelkistäminen. Toisena vaiheena oli aineiston klusterointi eli ryhmittely ja kolmantena abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. Redusoinnissa analysoitava materiaali pelkistetään niin, että tutkimuksen kannalta epäolennainen tieto jää pois. Tällöin aineiston pelkistämistä ohjaa tutkimustehtävä, jonka mukaan voidaan koodata tutkimukselle epäolennainen informaatio pois. Klusteroinnissa koodatut ilmaukset käydään läpi tarkasti ja aineistoista etsitään samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. Samaa asiaa tarkoittavat käsitteet ryhmitellään ja yhdistetään yhdeksi luokaksi sekä nimetään luokan sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Abstrahoinnissa eli käsitteellistämässä edetään alkuperäisinformaation käyttämisestä kielellisistä ilmauksista teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. Käsitteellistämistä jatketaan yhdistelemällä luokituksia niin kauan, kun se on aineiston sisällön näkökulmasta mahdollista. (Sarajärvi & Tuomi 2002,110–115.)

Tutkimuksen aineistolähtöinen eteneminen kulkee 8-vaiheen kautta. Ensimmäisenä vaiheena on haastattelujen kuunteleminen ja litterointi. Toisena kohtana on aineistojen lukeminen ja sisältöön perehtyminen. Kolmas kohta on pelkistettyjen ilmausten etsiminen ja koodaus jonka jälkeen neljäs kohta on näiden ilmausten listaaminen. Listasta etsitään seuraavaksi samankaltaisuudet ja eroavuudet, jonka jälkeen nämä ilmaukset yhdistetään ja muodostetaan alaluokkia. Alaluokat yhdistetään ja muodostetaan niistä yläluokkia jotka viimevaiheessa yhdistetään ja muodostetaan näistä kaikenkoavia käsitteitä. (Sarajärvi & Tuomi 2002,111.)

6.9 Induktiivinen analyysimuoto

Analyysissä voidaan tutkimusta lähestyä deduktiivisesti tai induktiivisesti. Deduktiivisessa lähestymistavassa aineistoa tarkastellaan teoreettisen viitekehyksen kautta. Induktiivisessa lähestymistavassa aineistoa lähestytään yksittäisestä yleiseen, joka tarkoittaa teorian rakentamista tutkimustuloksista. (Sarajärvi & Tuomi. 2002, 99–101.)

Aineistolähtöisesti tutkimusta tehtäessä tutkimuksen pääpaino on aineistossa, mikä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi analyysiyksiköt eivät ole ennalta määrättyjä ja teoria rakennetaan aineisto lähtökohdaksi. Tällöin voidaan puhua induktiivisuudesta joka tarkoittaa etenemistä yksittäisistä havainnoista yleisempiin väitteisiin. (Eskola & Suoranta 1998, 83.) Induktiivisen lähestymistavan lähtökohdaksi ei siis ole teorian tai hypoteesien testaaminen eikä tutkija määrää sitä, mikä on tärkeää (Hirsjärvi & Hurme 2004, 155).

Aineistolähtöisyys vaatii tutkijalta itsekuria aineistossa pysyttelemisessä, ennakkokäsitysten ja teorioiden poissulkemisessa ja systemaattisuudessa, mutta aivan samalla tavalla tieteellisyyttä edellyttää muiltakin analyysimenetelmiltä. Aineistolähtöinen analyysi saattaa vaikuttaa sattumanvaraiselta ja intuitiiviselta. Tutkijan on kuitenkin tarkoitus reflektoida tekojaan, sekä arvioida tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä siten, että lukijalle saa tietoa tutkimuksen taustoista ja tutkimusprosessin aikana tehdyistä valinnoista. Puhdas induktiivinen päättely ei kuitenkaan ole mahdollista, koska se perustuu pelkkään havaintojen kuvaamiseen ilman minkäänlaisia ennakkokäsityksiä tutkittavasta ilmiöstä. Absoluuttisesti aineistolähtöistä tutkimusta on vaikea toteuttaa jo siksi, että havainnot ovat yleisesti hyväksytyt ajatuksen mukaan teoriapitoisia. Ei siis ole olemassa objektiivisiä havaintoja, sillä esimerkiksi käytetyt käsitteet ja menetelmät ovat tutkijan asettamia ja vaikuttavat tuloksiin. (Sarajärvi & Tuomi 2002, 98.)

7 TUTKIMUSTULOKSIEN KÄSITTELY

7.1 Tuloksien taustaa

Analyysissä käytin pohjana erityisesti Sarajärven ja Tuomen (2002 110–115) mallia, joka jakaa sisällön analyysin karkeasti kolmeen osaan, pelkistämiseen, ryhmittelyyn ja abstrahointiin.

Ensimmäinen osa on pelkistäminen. Vastausten saavuttua perehdyin ensin niihin hyvin ja syvästi. Syvällisen perehtymisen jälkeen aloin pelkistämään aineistoa niin, että ainoastaan tutkimukseen oleellinen tieto vastauksista jäi käyttöön. Minulle saapuneissa vastauksissa oli lähes kaikissa kuvattuna useampi tilanne, joissa työntekijä on kokenut myötätuntouupumusta. Kun käsissä oli tutkimuksen kannalta oleellista tietoa, oli tuloksista kohtuullisen helppoa alkaa jakaa luokkia.

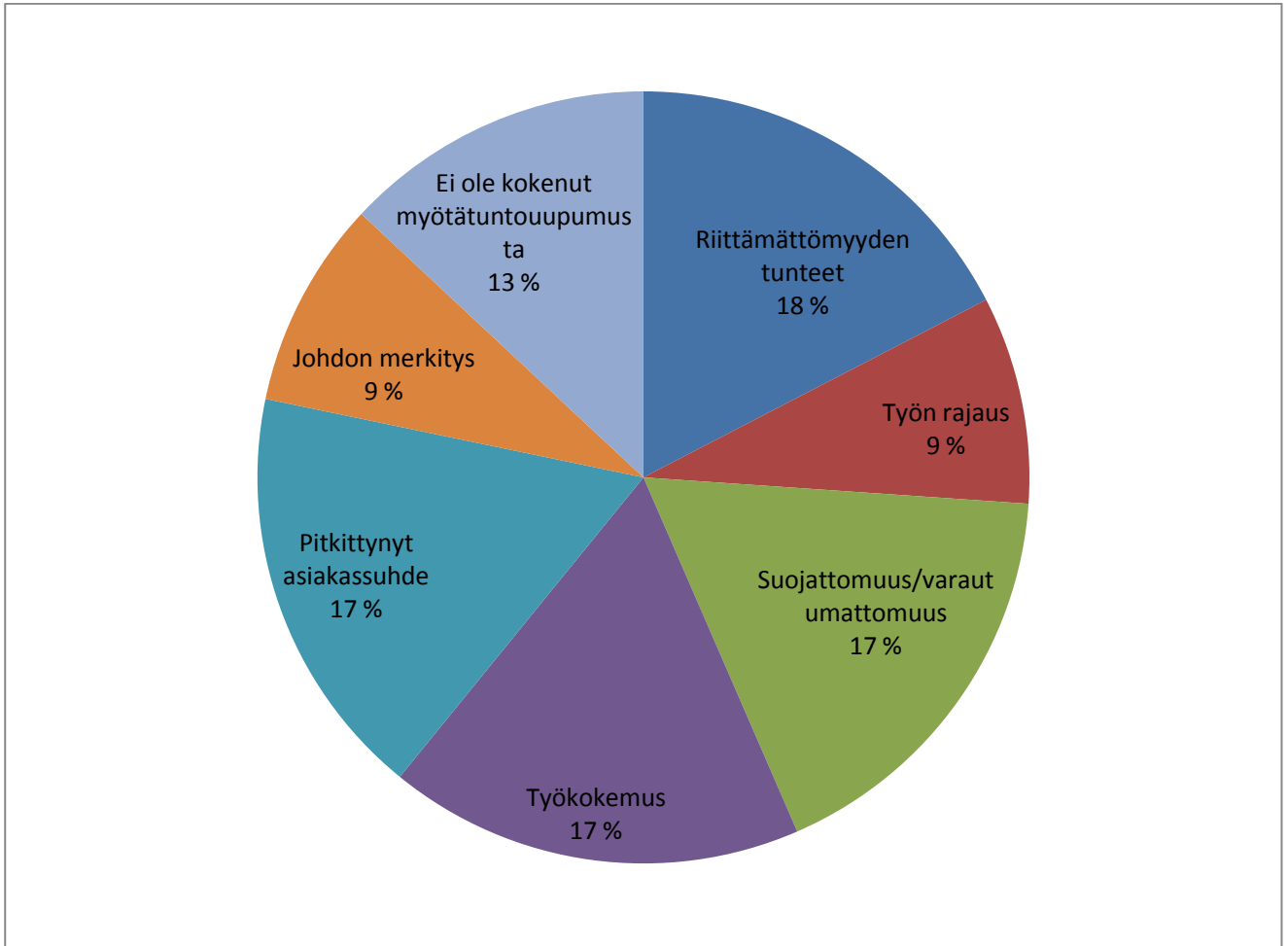
Toinen osa analyysia oli siis ryhmittely. Pelkistettyjen vastausten pohjalta syntyi useita alaluokkia. Yksittäinen alaluokka syntyy pelkistetyn kertomuksen pohjalta ja on yksinkertaisuudessaan yhteinen nimittäjä kokemukselle, jota vastaaja tekstissään kuvaa. Eriteltyjen tulosten kohdalla myöhemmin kuvaan millaisia alakäsitteitä kokosin yhteisiin luokkiin, jotka näkyvät kuviossa 3 sivulla 40.

Kolmas vaihe on abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luonti. Tässä vaiheessa kokosin yhteen eri alaluokat ja loin niiden pohjalta yhteisen nimittäjän teemalle, jota haastateltavat kertomuksissaan nostavat myötätuntouupumusta aiheuttaviksi tekijöiksi. Esimerkkinä kohta työkokemus pitää sisällään kertomuksia, joissa työntekijät kuvaavat tarinoissaan heti valmistumisensa jälkeen tapahtuneita asioita, joihin ”uutuuden innolla” upposivat liian syväälle ja toisaalta kertomukset, joissa työntekijät vähättelevät uupumisen riskiä vedoten nuoruuteen tai vähäiseen työkokemukseen.

Kuvioon 3. kokosin tutkimuksen perusteella nousseet käsitteet. Tässä vaiheessa käsitelin tuloksia yhtäläisesti riippumatta siitä olivatko ne nousseet esiin kerronnallisten haastattelun tai ryhmäkeskustelun pohjalta. Luokkia on yhteensä seitsemän kappaletta, jotka ovat riittämättömyyden tunteet, työn rajaus, suojattomuus/varautumattomuus, työkokemus, pitkittynyt asiakassuhde, johdon merkitys ja ne, jotka eivät ole kohdanneet myötätuntouupumusta.

Useissa vastauksissa vastaajat kuvasivat myötätuntouupumiseen liittyviä kokemuksiaan useilla kertomuksilla tai kokemuksilla. Ryhmäkeskustelusta kertomuksia myötätuntouupumuksesta nousi lisäksi useita. Haastattelun pohjalta otin käyttööni alaluokat, joissa esiintyneet vastaukset löytyi useista

vastauksista. Yhden kerran esiintyneet ilmiöt jätin huomioimatta tuloksissa. Lisäksi tuloksiin nostin mukaan surun ja kristillisyyden, jotka ovat merkityksellisesti mukana hyvin useissa tarinoissa, mutta niiden luokittelu tuloksiin mukaan ei ollut mielestäni järkevää niiden abstraktiuden vuoksi.



Kuvio 3. Myötätuntouupumuksen syyt tutkimuksen mukaan

7.2 Tuloksia kerronnallisesta haastattelusta

Tässä tutkimuksessa keskitytään diakonityöntekijöiden kokemaan myötätuntouupumukseen ja sen yleisyyteen Kuopion hiippakunnan alueella. Aineistoa tutkimuksessa keräsin kahdella menetelmällä. Ensin toteutin kerronnalliset haastattelut lähettämällä 30:lle keskikokoisessa seurakunnassa työskentelevälle satunnaisesti valitulle diakoniatyöntekijälle haastatteluaineiston. Aineiston palautumisen jälkeen selkiytin palautunutta materiaalia koodaamalla sen löytääkseni materiaalista olennaisen.

Kerronnallisia haastattelukirjeitä lähetin tutkimuksessa 30 kappaletta, Kuopion hiippakunnan väkiluvultaan keskisuuriin seurakuntiin. Näissä seurakunnissa oli 2-6 työntekijää. Kyselyistä palautui minulle 9 kappaletta. Tutkimustuloksia analysoin sisällönanalyysimenetelmällä.

Kerronnallisen haastattelun analyysissä kohtasin hankaluutena myötätuntouppumuksen abstraktiuden ja tarkan määrittelemisen vaikeuden. Useissa kertomuksissa vastaajan oireet vastasivat myötätuntouppumuksen oireita mutta kertomuksista myötätuntouppumuksen keskeisiä tekijöitä, kuten omakohtaista traumaa oli vaikea löytää.

Nissinen(2007, 179) kuvaa samaa ilmiötä. Työkokemus ja yksityishenkilön kehitysprosessit vaikuttavan myös myötätuntouppumuksen prosessin osatekijöihin. Näitä osatekijöitä ovat kärsimykselle altistuminen, empatiaan, erillisyyteen, työtyytyväisyyteen henkilökohtaisten traumojen sekä työn ulkopuolisten haasteiden merkitys. Auttajan kokemusmaailmasta voi poimia valtavan määrän yksilö- ja yhteisötason tekijöitä, jotka vaikuttavat myötätuntouppumiseen.

Vastauksista yleensä ajattelen myötätuntouppumisen määrittelemisen vaikeuden näkyvän selvästi. Myötätuntouppumus on määriteltävissä oireiden perusteella mutta siihen johtavat tekijät ovat monitahoisia ja vaikeasti määriteltävissä, kuten Nissinenkin yllä olevassa kertoo. Myötätuntouppumus on kokoava tekijä useille eri ilmiöille.

7.2.1 Työkokemuksen merkitys myötätuntouppumisessa

Myötätuntouppumus on siis selvästi ilmiö, jonka diakoniatyöntekijät työssään tunnistavat. Analyysiä tehdessä ensimmäisenä havaintona nousi työkokemuksen merkitys myötätuntouppumukseen. Sanana kokemus esiintyi useissa vastauksissa. Kuitenkin niin, että kokemus jakautui täydellisesti kahteen eri alaluokkaan. Toisessa luokassa oli vastaukset joissa kuvattiin vähäistä työkokemusta selitykseksi sille, että myötätuntouppumuksesta ei vastaajalla ollut kokemusta.

”Olen väärä henkilö vastaamaan, koska olen tehnyt diakoniatyötä vasta 8kk”

Toinen alaluokka jossa työkokemus näkyi, oli jo pidempään työssä olleet diakoniatyöntekijät. He kuvasivat myötätuntouppumuskokemuksia erityisesti työuran alkupuolelta. Mielenkiintoisen peilin tähän tuo myötätuntouppumuksesta kertovat diakoniatyöntekijät.

”Olen kokenut myötätuntostressiä silloin, kun olin vasta tullut alalle. Minulla ei ollut välineitä käsitellä päälleni yhtäkkiä kaatuvia asiakastilanteita ja niiden aiheuttamaa henkistä kuormaa.”

Vastauksessa sanotaan hienosti, että vastavalmistuneella empatiakyky on helposti ylivirittynyt, eikä omia rajoja tunnista. Toinen vastaaja arveli nuoruuden sudenkuopaksi riittämättömyyttä. Asiakkaiden ja työyhteisön odotukset työntekijää kohtaan voivat olla kohtuuttomia. Hänen mukaansa nuorella työntekijällä ei ole välttämättä tarvittavia välineitä oman elämän ja työn rajaamiseen erilleen toisistaan. Nuorena työntekijä koetut traumat ja riittämättömyyden tunteet voivat jäädä painamaan auttajaa koko hänen työuran ajaksi ja nousta pintaan aina kun työn kuormitus kasvaa liiaksi.

Alaluokat on helppo yhdistää yhdeksi yläluokaksi jossa yhdistävänä tekijänä on työkokemus. Tutkimuksen perusteella väitän, että yksikään diakoniatyöntekijä ei ole turvassa myötätuntuupumukselta. Hyvin voin kuitenkin ajatella, että vastavalmistunut intoa täynnä oleva työntekijä ei osaa ajatella mahdollisuutta uupua myötätunnosta. Vastauksista ei selvästi käy ilmi työntekijöiden ikä. Myötätuntuupumuksen tärkein liikkeellepaneva voima on työntekijän omat traumaattiset kokemukset. Nuorella vastavalmistuneella työntekijällä voi olettaa omien kokemusten olevan vielä vähäiset. Vaihtoehtoisesti ammattia vaihtaneilla uusilla diakoniatyöntekijöillä usein elämäkokemusta on enemmän ja elämähistoriasta löytyy varmasti myös traumaattisia kokemuksia, jotka altistavat myötätuntuupumukseen.

7.2.2 Pitkittynyt asiakassuhde

Yläluokka jonka nimesin pitkittyneeksi asiakassuhteeksi on monitahoinen ja hankala. Pelkästään jo siitä syystä että pitkittynyt asiakassuhde varmasti uuvuttaa ja aiheuttaa myötätuntuupumuksen kaltaisia tuntemuksia. Tällaiset tuntemukset eivät välttämättä ole kuitenkaan kuin turhautumista haluun auttaa joka ei kuitenkaan johda tuloksiin asiakkaan elämässä. Pitkittyneestä asiakassuhteesta alaluokkia olivat asiakkaiden haluttomuuden sitoutua itse muuttamaan elämäänsä, tuloksettomuus ja oma riittämättömyys. Kertomuksissa työntekijä virittää itsensä vastaanottamaan uuden asiakkaan elämää ja huolta kannettavakseen.

”Henkilö tarrautuu minuun ja koettaa soittaa myös viikonloppuisin, takana vuosien työ, jonka tuloksista en ole varma.”

Yleensä asiakassuhteet kestävät tietyn ajan mutta jotkut asiakkaat ripustautuvat auttajaansa ja häneltä saamaansa myötätuntoon ilman, että haluavat itse muuttaa elämäänsä tai tehdä ongelmilleen mitään. Vastaajat kertoivat tämän kaltaisissa tilanteissa asiakkaan tulleen vielä lähelle omaa elämää. Pitkittyneisiin asiakassuhteisiin liittyy usein työntekijän merkityksen liiallinen korostaminen ja jallustalle nostaminen.

Auttajat uupuvat autettavan ylistykseen ja rajattomuuteen vaikka auttamisella aikaansaadut tulokset ovat mitättömiä. Lähes kaikki tällaisia tilanteita kuvanneet vastaajat kertoivat vähentäneensä kontakteja kyseisiin asiakkaisiin ja jossain määrin karttavansa heitä.

Pitkittyneet asiakassuhteet myötätuntuuvuttavana tekijänä otin tuloksissa huomioon erityisesti samankaltaisten oireiden perusteella. Toisaalta jonkun vastaajan ajatus siitä, että työ jolla ei saa aikaiseksi tuloksia uuvuttaa mutta työ jossa on mukana vahvasti empatiaa ja myötätuntoa on myötätuntuuvuttava. Myötätuntuupumuksena tämä näkyy minusta nimenomaan siksi, että tämänkaltaisissa tilanteissa työntekijä uupuu kohtaamaan tiettyjä asioita ja asiakkaita, hän ei uuvu työhönsä yleensä.

7.2.3 Varautumattomuus

Vastauksista seuraavaksi yläluokaksi nousee varautumattomuus. Alaluokkina tässä kohdassa ovat erityisesti yllättävyys, ennakoimattomuus ja huono valmistautuminen. Kertomuksissa erityisesti nouseva raskaasti kuormittava tekijä on jonkun suuren ja lähelle tulevan asian yllättävyys. Auttajilla on ajatuksia ihmisistä, heihin kaikkiin suhtaudutaan hivenen erilailla. Diakoniatyöntekijällä on asiakkaasta ja hänen asiastaan ennakkokäsitys. Ennen asiakkaan tuloa auttaja valmistautuu henkisesti asiaan jota tullaan käsittelemään. Auttaja jolla on tieto eteen tulevasta itselle kipeästä asiasta, pystyy valmistautumaan ja suojaamaan itseään.

”Tapaamisessa ajattelin asioiden olevan jälleen käytännöllisiä. Varmaan sitäkin oli, mutta sitten purkautui koko hänen uupumuksensa kaikkien tukijana. Varautumattomana ottaa vastaan niin suurta tuskaa imaisin kaiken itseeni.”

Väärin arvioidussa tilanteessa auttaja ei ole osannut valmistautua ottamaan vastaan asiaa, joka saattaa mennä hyvinkin syvälle hänen omiin kipeisiin kohtiin. Esimerkkinä eräs vastaaja käyttää perhetä, jossa tapahtui paljon ikäviä asioita lyhyellä ajalla. Eräs perheenjäsen oli hoitanut käytännön asioita ja auttaja ajatteli tämänkin yhteyden oton käsittelevän jotain käytännön ongelmaa. Sovitussa

kohtaamisessa henkilö kuitenkin purki yllättäen kaiken asioiden mukaan tuoman tuskan auttajan päälle. Suru on asia joka meille kaikille on tuttu. Surun kanssa tekemisissä oleminen nousi esiin myös useiden vastaajien kertomuksista uuvuttavana tekijänä. Tässäkin tapauksessa paljon surua ja tuskaa yllättäen vastaanottamaan joutunut työntekijä kuvaa joutuneensa turvautumaan keskusteluapuun ja olleensa pitkään tuskan mukaan imaisema. Tällaisessa tilanteessa ei varmasti jaksakaan kohdata surevia ainakaan samalla myötätunnon määrällä kun normaalitilassa ja valmistautuneena työntekijä pystyisi.

7.2.4 Työn rajaus

Työn rajaus pitää sisällään töiden kotiin viemisen, työajattoman työn haasteet, sekä oman ja työelämän rajaamisen vaikeuden. Joissakin kertomuksissa kerrottiin kuinka asiakkaiden asiat jäivät pyörimään mieleen ja tulivat illalla lenkipolulle ja normaaleihin kotiaskareisiin. Yleensä työasioiden lähelle kotia vieminen vie työn raskauden aivan uudelle tasolle. Työkirjeitä omaan postilaatikkoon, kotikoneella töiden tekeminen, viestit työajan ulkopuolella jne. ovat asioita joiden vastaajat ovat kokeneet erittäin uuvuttavaksi. Näissä tilanteissa syntyy erittäin vaikea oravanpyörä, jota on vaikea saada katkaistua.

”Kirjeet tulivat kotipostilaatikkooni, kun hän asui samalla suunnalla ja tiesi missä asun. Kirjeet alkoivat todella uuvuttaa minua, hän ikään kuin tuli vastaanotolle kotini, ainakin mieleeni.”

Työssä tulee vastaan kuormittava asia, joka jää vaivaamaan meitä vielä kotiin, joka kuormittaa jakamista entistä enemmän. Nämä kohdat ovat myötätuntouupumuksen kannalta kaikkein haasteellisimmat. Yleensä asiat, joita vastauksissa kuvattiin vaikeasti rajattavaksi olivat nimenomaan niitä, jotka työntekijää eniten koskettivat. Työssä esiin tullut omaan vaikeaan asiaan osunut trauma on vaikeaa jättää pois kotielämästä. Toisaalta myös ajatus oman kokemuksen käyttämisestä voimavarana asiakkaan tilanteen parantamiseksi tuo asiakkaan lähelle työntekijän omaa elämää.

Diakoniatyö on vahvasti persoonaan sidonnaista. Jokainen työntekijä tekee työtä itsensä näköisesti tärkeimpänä työvälineenä oma persoona. Asiakastyössä tulee vastaan väistämättä asioita, jotka koskettavat työntekijää erityisesti. Nämä erityisen koskettavat asiat jäävät väistämättä pyörimään ihmisen mieleen ja tulevat mukana kotiin. Kertomuksissa erityisen uuvuttavaksi tämä koettiin tilanteen pitkittyessä ja silloin kun asiaan sekoittui omat samantyylliset kokemukset.

Työn rajaukseen liittyvät asiat olisivat varmaan uuden tutkimuksen mahdollisuus. Työn rajaaminen, töiden kotiin vieni jne. ovat asioita joista jokainen työntekijä on varmasti tietoinen. Tuskin löytyy kirkosta työntekijää jolla näistä sudenkuopista ei ole puhuttu jo opiskelujen alusta lähtien. Kuitenkin tämä ongelma nousee esiin uudelleen ja uudelleen vastaavissa tutkimuksissa.

7.2.5 Johtamiseen liittyvät ongelmat

Esimiesten toimintaan kiinnitettiin huomiota useissa vastauksissa. Kertomuksista on nähtävissä tuen tärkeys. Ihmisen jaksamiseen ja työn mukanaan tuomilta paineilta auttaa suojautumaan jos esimies on tukemassa tehtävää työtä. Toisinpäin käännettynä mikäli esimies vaatii työntekijältä kohtuuttomia, on auttaja enemmän haavoittuvainen työn mukanaan tuomille taakoille.

”En ole varma ymmärtävätkö srk:n päättäjät ja johtajat missä mennään. Johdon vankkumaton tuki tai sen puute ratkaisee paljon, kuinka työntekijä jaksaa.”

Vastauksissa nousi esiin mahdollisuus työnohjaukseen kun työntekijästä alkaa tuntua että sille olisi tarvetta. Kuitenkin tarve työnohjaukselle on varmaan olemassa jo ennen kun työntekijä itselleen tunnustaa tarpeen sille. Työyhteisöissä, joissa vaikeaksi koetuille asioille ei ole ollut tilaa koettiin erityisen ahdistavaksi. Erityisesti pienissä työyhteisöissä työntekijä joutuvat vastentahtoisesti kohtaamaan itselleen haavoittavia asioita. Johdon tuki tai erityisesti sen puute tällaisissa tilanteissa koettiin erityisen merkittäväksi. Vastauksista nousee esiin purkamisen tarve vaikeista tilanteista. Suuremmissa työyhteisöissä voidaan henkilökohtaisesti vaikeaksi koettuja asioita ja asiakkaita sopia myös toiselle työntekijälle tai ainakin jakaa vaikeat tilanteet toisten kanssa. Pienissä työyhteisöissä tällaiseen pitäisi järjestä myös mahdollisuus jollain tavoin.

Ääriesimerkkinä johdon vaikutuksesta myötätuntouupumukseen on eräs kertomus, jossa työntekijä useasti ilmaisi esimiehelle vaikean ja haastavan tilanteen, johon joutuisi ja esitti tähän vielä vaihtoehdoisen toimintamallin.

”Leirillä puhjenneen epidemian vuoksi jouduin valvomaan useita vuorokausia putkeen. Pyysin leiristä vastaavalta papilta, että sairaimmat leiriläiset voisi kotiuttaa, mutta vastaus oli kieltävä kommentilla edeltäjäsikin olisi selvinnyt.”

Työntekijä kuvasi tämän hyvin vaikeaksi tilanteeksi ja johtaneen sen useita vuosia kestäneeseen tunteeseen riittämättömydestä ja haluttomuudesta kohdata vastaavia tilanteita.

Johdon ja auttajan toimintaympäristön asenne ja ymmärrys henkisestä kuormittumisesta, ohjaa pitkälti johdon ja ympäristön suhtautumista ja tuen saannin mahdollisuutta. Merkittävä osa myötätuntouupumuksen prosessia on ihmissuhteiden ja työyhteisön merkitys. Yksilön merkitys yhteisöön on merkittävä, samoin kun yhteisön merkitys yksilöön. Näin ollen ei myötätuntouupumukseen voi vaikuttaa ilman tämän vuorovaikutuksen olemassaolon tunnistamista. Keskustelu työhyvinvoinnista ja myötätuntouupumuksesta osana työssä jaksamista tulisi olla monitahoista ja läpäistä koko organisaation. Johtajilla on valta tehdä valintoja yhteisön työtodellisuuden kuvaamisessa. Siksi heillä on myös erityisen suuri vastuu kuulla työyhteisön arjesta ja ongelmista jaksamista. (Nissinen 2007, 215–216.)

7.2.6 Riittämättömyyden tunteet

Useissa vastauksissa puhutaan työntekijöiden kokemuksista, joissa he tuntevat itsensä riittämättömiksi asiakkaiden vaikeiden elämäntilanteiden edessä. Työntekijät kuvaavat, että töitä on joskus liikaa, eikä niistä voi selviytyä.

”Joulun alla avustusasioita oli kauheasti, mie levitin ne kaikki siihen pöydälle ja aloin itkeä, mie en selviydy näistä kaikista.”

Diakoniatyö on ajatonta työtä, jonka rajaaminen ja järjestely ovat jokaisen työntekijän omalla vastuulla. Erityisesti seurakunnissa joissa ei ole useampaa työntekijää joutuu usein suuren työtaakan alle.

”Työssä olen kokenut uupumusta työn rajattomuudesta ja työn tolkuttomasta määrästä.”

Tällaisia työn valtavasta määrästä johtuvaa uupumista kuvaavia kertomuksia oli vastauksissa paljon. Riittämättömyyden tunteet ovat varmasti yleisiä diakoniatyön ja yleensä auttamistyön arjessa. Helposti voi ajatella, että niillä ei ole tekemistä myötätuntouupumuksen kanssa. Riittämättömyyden tunne on normaalissa tilanteessa haasteellinen työntekijälle ja saa hänet yrittämään yhä enemmän ongelman ratkaisemiseksi, joka ruokkii myös hänen ammatillista kasvuaan.

Nissinen 2007 kuvaa myötätuntouupumusta työn tyydyttävyyden ja ammatillisen kasvamisen kautta. Mikäli riittämättömyys on jatkuvasti vallalla oleva tunne, joka pysyy jatkuvasti ongelmakeskeisenä, seuraa riittämättömyydestä mahdollisesti myötätuntouupumus. Tärkeää on myös ammatillisen kehittymisen näkökulma. Haasteesta selviytyminen tuo mukanaan onnistumisen, epäonnistuminen uuvuttaa entisestään. (Nissinen 2007, 182.)

Toiseksi korkean ammattietiikan omaava työntekijä asettaa itselleen tiettyjä päämääriä. Arjessa saattaa päämäärien saavuttaminen kuitenkin olla haasteellista ja asetettuja tavoitteita ei usein voida saavuttaa täydellisesti. Tällöin kehittyy voimattomuuden tunteita ja turhautuneisuutta. Todelliset tai kuvitellut epäonnistumiset ja puutteelliset kokemukset aiheuttavat auttajassa pettymystä ja lopulta johtavat uupumiseen. (Nissinen 2007, 128.)

7.3 Ryhmähaastattelujen tuloksia

Toinen vaihe tutkimuksessa oli ryhmähaastattelu, jonka pohjana käytössä oli kerronnallisissa haastatteluissa saatua materiaalia. Ryhmähaastattelun äänitin ja litteroin käydyn keskustelun äänitteen pohjalta. Pilkuntarkka puheen noudattaminen ei tässä tutkimuksessa ollut välttämätöntä, mutta litterointi vastaa keskustelua lähes sanatarkasti. Ryhmäkeskusteluun osallistui 5 keskustelijaa ja minä moderaattorina.

Ryhmäkeskustelussa annoin ryhmän ensin keskustella myötätuntouupumuksesta ja kokemuksistaan siitä. Käytännössä siis ryhmäkeskustelun aluksi kokosin työntekijöiden kertomuksia myötätuntouupumuksesta samalla tavoin kun kerronnallisen haastattelun osiossa. Uusia myötätuntouupumukseen johtaneita asioita ei keskustelussa suoranaisesti tullut. Kuitenkin samoin kun kerronnallisista haastatteluista ilmenee, myös ryhmä piti myötätuntouupumusta todellisena ja suurena haasteena diakoniatyössä. Lähes kaikille keskusteluun osallistujille myötätuntouupumus oli käsitteenä tuttu ja useimmat keskustelijoista myös tunnistivat työssään myötätuntouupumukseen viittaavia piirteitä. Ainoa uusi luokka joka ryhmäkeskustelussa nousi esiin on suojaus. Suojausmuutta avaan seuraavassa luvussa.

7.3.1 Suojaus

Ryhmäkeskustelusta nousee esiin alaluokkina voimattomuus ja kohtaamispaikka. Voimattomuus pitää sisällään liian suurta määrää arkoja asiakkuuksia. Erityisesti tässä korostuu taloudelliset on-

gelmat. Harva diakoniatyöntekijä on tilanteessa, jossa omasta rahatilanteesta ei tarvitse kantaa huolta. Asiakkaina on myös usein taloudellisesti hyvin vaikeissa tilanteissa eläviä ihmisiä. Ryhmähaastattelussa työntekijä kuvasi tilannetta jossa taloudellisia avustuspyyntöjä oli niin paljon, että niiden äärellä ei voinut kun itkeä. Monesti diakoniatyöntekijällä on huolta omasta taloudellisesta tilanteesta ja samalla käsiteltävänä suuri määrä avustusanomuksia ihmisiltä, joiden joukossa voisi ihan hyvin olla itse apua anomassa.

”Koitin miettiä, mikä minua uuvuttaa. mikä on pahinta tämän asiakkaan kohdalla. tulimme siihen tulokseen, että lopetan kotikäynnit hänen luonaan, koska hänellä on siellä kotikenttäetu.”

Suojattomuus pitää sisällään myös kohtaamispaikan mukanaan tuoman haasteen. Työntekijä kuvasi yllämainitun tilanteen haastattelussa. Asiakas oli hyvin takertuva ja hänen kanssa usein käsiteltiin terveyteen liittyviä kysymyksiä tilanteessa jossa työntekijällä oli terveydellisiä ongelmia itselläänkin. Erityisesti kotikäyntien yhteydessä asiakkaalla oli niin voimakas ”kotikenttäetu” että työntekijä koki olevansa jyrän alla. Työntekijä kuvasi uupuneensa, eikä halunnut olla kyseisen asiakkaan kanssa tekemisissä. Etäisyyden oton jälkeen hänelle selvisi, että nimenomaan kotikäynnit olivat erityisen uuvuttavia. Asia helpottui, kun tapaamisia alettiin sopia neutraaleihin paikkoihin, missä kummallakaan ei ollut ns. kotikenttäetua.

7.3.2 Keinoja estää myötätuntouupumusta

Ryhmäkeskustelun toisena tärkeänä tehtävänä oli ottaa kantaa kerronnallisen haastattelun esiin nostamiin asioihin ja keinoihin joita työntekijät näkivät mahdollisuuksina puuttua myötätuntouupumukseen. Ensimmäinen iso asia jonka ryhmä nosti keskustelussa esiin, oli parityöskentelyn mahdollisuus. Parin kanssa voi asiakastilanteen purkaa tuoreeltaan. Työpari on ollut samassa tilanteessa, jolloin on helppo käydä läpi tilanteessa ahdistaneet asiat.

”Että kun saman taakan voisi jakaa kaksi ihmistä, niin tilanteiden jälkeen taakka kannettavana olisi puolet kevyempi”

Parityöskentelyn vahvuutena ryhmä näki mahdollisuuden positiivisen palautteen jakamiseen. Vaikka tilanne olisi toiselle työntekijälle ollut kuinka haasteellinen tahansa voi toinen antaa siitä positiiv-

vista palautetta. Ongelmana parityöskentelyssä on erityisesti yhden diakonin seurakuntien suuri määrä.

Ryhmäkeskustelijoiden joukko nosti esiin myös tarpeen irtautua asiakastyöstä. Diakoniatyöntekijöille voisi tarjota mahdollisuuksia irtautua asiakastyöstä esimerkiksi vaelluksille tai vastaaville muiden työntekijöiden kanssa. Ryhmäläiset toivoivat hetkiä rentouttavassa ympäristössä irti arjesta niin että tilaisuuksissa voisi kuitenkin jakaa uuvuttaneita kokemuksia. Yhteen ääneen joukko sanoi, että ei kaipaa yhtään lisää luentoja. Tämän perusteella myötätuntouupumuksesta ei kannata kerätä koulutuspäiviä leirikeskuksiin. Tosin ei vastaajien toivoma kapitulin kustantama matka Israeliin-kaan liene mahdollinen.

7.4 Yhteenveto

Ryhmäkeskustelu vahvisti osaltaan kerronnallisessa haastattelussa saatuja tuloksia. Ajatuksena ryhmäkeskustelutilaisuudelle oli, että keskustelun aluksi ryhmäläiset saavat kertoa omia kokemuksiaan myötätuntouupumuksesta. Loppupuolella moderaattori toi keskusteluun kerronnallisessa haastattelussa esiin nousseita myötätuntouupumuksen muotoja. Ryhmäkeskustelun aikana kuitenkin nousi esiin samoja teemoja kun kerronnallisissakin haastatteluissa. Erityisesti keskustelussa korostui kerronnallisen haastattelun tuloksista alaluokka pitkittyneet asiakaskontaktit. Ryhmäläiset kuvasivat useita tilanteita, joissa asiakassuhde oli jatkunut pitkään ilman selviä tuloksia. Keskustelussa nousi esiin myös töiden ja yksityiselämän rajan hämärtyminen. Molemmissa tutkimuksissa nousi vahvasti esiin myös omien rajojen löytäminen ja tunnistaminen. Ryhmäkeskustelusta esimerkkinä suora lausaus

”Kyllä omien rajojen hakeminen on tärkeää. Siihen ainakin minun täytyy usein palata. Suuri kuvitelma että kaikkia ei voi auttaa. Itselle täytyy muistuttaa, että olen keskeneräinen samoinkuin asiakas on keskeneräinen. Asia on vaan näin, vaikka miten kantaisin ja murehtisin.”

Yksilöhaastatteluissa nousi esiin johdon tuki ja erityisesti purkumahdollisuuksien tärkeys raskaiden asiakastilanteiden jälkeen. Ryhmäkeskustelussa korostui myös vaikeiden asiakastilanteiden jälkeisen keskustelun tärkeys. Ryhmässä nostettiin esille jopa mahdollisuus tehdä asiakastyötä työpareina.

Kerronnallisten haastattelujen sisältöluokka varautumattomuus keskustelutti ryhmäläisiä laajasti. Ryhmäläisistä eräs ei tunnistanut kyseistä asiaa ollenkaan. Ryhmäläisistä suurin osa piti tätä kuitenkin ongelmallisena työssä. Liian suuren asian kerralla tuleminen uuvuttaa työntekijää, erityisesti mikäli asiakkaalla on liian suuret odotukset työntekijän keinoista selvittää ongelmia. Tämän tyyppisissä tilanteissa kerrottiin erityisen haasteen syntyvän mikäli asiakkaalla havaitaan mielenterveydellisiä ongelmia asiakastilanteessa.

Kerronnallisista haastatteluista ja ryhmäkeskustelusta voidaan päätellä, että mitä tasapainoisempi ihmisen elämä on, sitä enemmän hän voi ottaa vastaan kuormaa toisilta. Mikäli ihmisen elämässä on asioita, jotka vievät ajatuksia muualle tai joita hän ei ole kyennyt käsittelemään, sitä haavoittuvampi hän on myös työn mukanaan tuomille taakoille. Teoria tukee tätä päätelmää, ihmisen elämässä olennaista on, että vaikeiden asioiden tunnistaminen, tasa-paino elämässä ja suhteet muihin ihmisiin ovat perusasioita uupumuksen torjunnassa. (Nissinen 2007, 186.)

Myötätuntouupumisen prosessiin ja sen ennaltaehkäisyyn kuuluu kaksi tärkeää näkökulmaa, auttamisen uuvuttavuus ja sen merkitys auttajan kehittymiselle. Tämä kaksijakoisuus on tärkeä osa myötätuntouupumusta sen ennaltaehkäisystä ja synnystä hoitoon saakka. Työ uuvuttaa mutta sen kääntäminen haasteeksi ja ammatilliseksi kasvuksi lisää työssä jaksamista ja kehittymistä eikä välttämättä ole negatiivista työssä jaksamisen kannalta. (Nissinen 2007, 190–191.)

7.4.1 Kristillisuus

Molemmista haastatteluaineistoista merkittävänä tuloksena nousee esiin yläkäsite kristillisuus. Tähän luokkaan olen koonnut vastauksista nousevan työpaikan paineen lisänä omaa arkaa historiaa. Seurakunta työyhteisönä luo ihmisestä peruskäsityksen. Hänen elämänsä on ollut harrasta, nuhteetonta ja kaikin puolin Kristuksen esimerkkiä noudattavaa. Erityisesti vastauksista nousee työntekijän avioerot. Avioeroprosessia läpikäyneet työntekijät ovat eläneet läpi vaikeaa tilannetta omassa elämässä. Lisähaastetta eroprosessiin tuo kristillinen työnantaja, jonka opissa sitä minkä Jumala on yhdistänyt ei pidä ihmisen erottaa. Tämän kaiken keskellä parisuhdekriisiasiakkaat ovat jättäneet lähtemättömiä jälkiä.

Toinen suuri alakäsite joka kristillisyyteen kuuluu ovat ylisuuret ennakko-odotukset auttajaa kohtaan. Diakoniatyöntekijäkin on aivan tavallinen ihminen omine heikkouksineen ja vahvuuksineen. Hänellä on elämänhistoriassaan onnistumisia ja epäonnistumisia aivan samalla tavoin kun kenellä

tahansa meistä. Haastattelujen perusteella työntekijät kokevat uuvuttaviksi asiakaskontaktit, joissa asiakas ei ymmärrä tätä. Työntekijän oma kipukohta ei välttämättä satu siihen mihin hän asiakastilanteessa törmää mutta asiakkaan rajattomuus ja ylisuuret odotukset nosevat esiin omat arvet. Diakoniatyöntekijää ei ole nostettu muiden seurakuntalaisten yläpuolelle mutta kaikille seurakuntalaisille asia ei ole näin selvä.

Ylivirittynyt kristillisuus on ongelmallinen tekijä niin asiakkaan kuin työntekijänkin taholta. Esimerkkinä omasta kokemuksesta nostan papin, joka eräässä tilaisuudessa oli rukoillut kehitysvammaisen aikuisen ihmisen parantumista. Suhteettomien asioiden mahdollistaminen jättää ihmisiin lähtemättömiä jälkiä, eikä mikään muu asia, kuin väärinkäytetty uskonto ole yhtä tehokas ase näitä haavoja tekemään. Toisaalta työntekijä, joka joutuu ottamaan vastaan asiakkaan taholta vaatimuksia ”ihmeiden tekemisestä” on sellaisen asian edessä, että siitä selviytyminen molempia tyydyttävällä tavalla vaatii suunnatonta ammattitaitoa.

7.4.2 Suru

Vastauksista erikseen mainittavina asioina voidaan nostaa näiden selvästi esiin nousevien teemojen lisäksi erityisesti surun kohtaaminen työssä. Niin kerronnalliset haastattelut kun ryhmätilannekin nosti surun kanssa tehtävän työn erityisen haastavaksi ja uuvuttavaksi.

Sureminen on auttajalle vaikea paikka. Koemme menetyksiä monella tavalla. Menetämme ihmisiä, asioita, aikaa ja tilaisuuksia. Koemme menetyksiä myös itsemme suhteen kun menetämme esimerkiksi itseluottamusta, itsevarmuutta tai terveyttä. Harva meistä haluaa tietoisesti käydä läpi suruprosesseja vaikka useimmilla on haavoja surtavana. Hyvin usein meiltä jää antamatta tilaa ja aikaa surra menetystä. Kun jotakin vanhaa ja peiteltyä haavaa kolhaistaan vaikka tahattomastikin huomaamme kokevamme uudelleen samaa surua. (Baker 2005, 96–100.)

Suru on myötätuntouupumuksen kannalta asia josta meillä kaikilla on lisäksi enemmän tai vähemmän kipeitä kohtia sisällämme. Erityisesti lapsen menettäneiden vanhempien tarinat koetaan erityisen uuvuttavana ja koskettavana, vaikka työntekijällä ei omakohtaista kokemusta lapsen menettämisestä olisikaan. Kuitenkin vastaajat kuvaavat lapsen kuoleman olevan niin koskettavaa, että tällaista tilannetta pyritään välttämään. Lapsen menetys on usein yllättävää ja tuo mukanaan ajatuksen että minun lapselleni tai lapsenlapselleni olisi voinut käydä samoin.

Toinen suruun liittyvä myötätuntouuvuttava kokemus liittyy omassa elämässä ennakoitavissa olevaan suruun. Vastauksissa kuvattiin esimerkiksi läheisen olleen saattohoitovaiheessa samalla kun työntekijä oli pitämässä sururyhmää. Vastaja kuvaa haastattelussa, kuinka omat tunteet sekoittuivat sururyhmän tunteisiin ja kaikki ryhmän mukana tuli sisimpään kuin höyryjyrä.

8 POHDINTA

Henkilökohtaisesti oletin ennen aiheeseen syventymistä ja tutkimuksen tekemistä, että myötätuntouupumus ei ole merkittävä asia työntekijäjoukossa. Kriittisen näkökulman myötätuntouupumukseen olen halunnut omasta kriittisyydestäni johtuen olen pitää työssä mukana. Aiheeseen syvennyttyä on henkilökohtainen kritiikki unohtunut lähes kokonaan. Myötätuntouupumus on selvästi oikea ongelma diakoniatyöntekijöiden ja varmasti kaikkien auttamyötä tekevien työntekijöiden keskuudessa.

Aihe opinnäytetyöhöni tuli Kuopion hiippakunnan tuomiokapitulista, missä myötätuntouupumus varmasti on nähty ongelmaksi jo pidemmän aikaa. Kapitulini toiveena oli saada jotain keinoja puuttua diakoniatyöntekijöiden myötätuntouupumukseen. Pohdintojen kautta työstäni nousee tärkeinä keinoina ehkäistä ja torjua myötätuntouupumusta erityisesti tiedottaminen. Mitä tiedostetumpi uhka myötätuntouupumus on sitä paremmin siihen työntekijät pystyvät varautumaan siihen.

Toinen mieleen tuleva asia, mitä kannattaa pohtia on työnohjaukseen tai vastaavien keskustelumahdollisuuksien järjestäminen. Tarpeellista olisi työntekijöiden näkyvämpi kannustaminen käyttämään näitä palveluita. Tutkimuksessa nousi esiin monta tekijää, joita työntekijät pitävät uuvuttavina. Minua jonkin verran hämmästyttää, että nämä asiat, kuten työn rajaaminen, töiden jättäminen työpaikalle ja muun elämän tärkeys ovat tällä listalla. Näistä asioista puhutaan koulutuksen yhteydessä, seminaareissa jne. Mikä diakonityössä on niin koukuttavaa, että kaikesta varoitellusta huolimatta näihin kuoppiin langetaan?

Auttaja tekee työtä omana itsenään ja omalla persoonallaan ja siksi myötätuntouupumukseen liittyvä tuki ja kysymykset ovat henkilökohtaisia. Mitkä uuvuttaa juuri häntä ja mitä hän tarvitsee tuekseen. Auttajille tarkoitetun tuen suunnittelua pitäisi ohjata kolme pääperiaatetta. Ensimmäisenä myötätuntouupumuksen tiedostaminen ja tunnistaminen. Toisena tasapaino työn, levon ja mielenrauhan välillä sekä kolmantena yhteys muihin ihmisiin, itseen ja elämässä tärkeisiin aisoihin. (Nissinen 2007, 186.)

Opinnäytetyön edetessä olen itsekin pohtinut ongelmaa vasta työnsä aloittaneiden mahdollisuudesta myötätuntouupua. Minua huolestuttaa erityisesti vastauksissa nouseva ristiriita vastaaloittaneiden työntekijöiden kohdalla. Vastauksissa nämä kokemattomat diakoniatyöntekijät kertoivat, että eivät ole kokeneet myötätuntouupumusta tai että ovat vääriä vastaamaan koko haastattelun. Kuitenkin kertomuksissa näkyi selvästi että uutena työntekijänä myötätuntouupumus on ollut aivan yhtä yleistä kuin kokeneemmillakin työntekijöillä. Jotenkin ajattelen, että erityisesti aikuis tai muunto koulutuksessa myötätuntouupumus kannattaisi ottaa huomioon. Koska ajattelen, että nimenomaan pidemmän elämäkokemuksen omaavilla aikuiskoulutuksessa olevilla riski myötätuntouupumukseen on suurempi, kun lukion jälkeen ensimmäistä ammattia opiskelevilla nuorilla.

Pitkittynyt asiakassuhde ja työn rajausta ovat tuloksissa lähellä toisiaan. Pitkittynyt asiakassuhde voidaan nähdä työn rajauksellisenä ongelmana. Toisaalta puutteet työn rajauksessa voivat pitkittää asiakassuhteita tarpeettomasti. Olen työtä tehdessäni pohtinut paljon erityisesti työnrajausta ja siihen liittyviä ongelmia. Minusta jokaiselle työntekijälle on tarpeeksi puhuttu töiden kotiin viennin vaaroista tai lomilla puhelimen sulkemisesta jne. Tutkimuksessa nousee kuitenkin työntekijöiden uupumus rajattomaan työhön. Nissinen (2007, 127) kuvaa tätä ongelmaa teoriassa auttajajan tavallisena reagoitina. Auttajassa herää selviytymistapa, joka pitää sisällään hoivaamisen, suojan antamisen ja lähellä pysymisen, siihen kuuluu myös empatia, välittäminen ja vastuuntunto. Toimintatavan negatiivinen ja uupumista edistävä muoto kehittyy, kun vastuun taakka kasvaa liian suureksi, koska auttamisen mahdollisuudet ovat kuitenkin aina rajalliset. Ylimitoitettujen vaatimus on auttajilla tavallista. Tämä synnyttää auttajassa ahdistusta ja syyllisyyttä siitä, että pelastaminen epäonnistui. Tätä epäonnistumista eletään läpi uudestaan ja uudestaan ja siihen johtaneita tilanteita yritetään jatkossa välttää.

Myötätuntouupumuksen diagnosoinnissa lähtökohtana on taustalla oleva oma trauma tai haavoittava kokemus, joka altistaa työntekijän uupumaan asiakkaan eteen tuomasta samansuuntaisesta kokemuksesta. Tiedolla mikä minulla on tutkimusta tehdessä myötätuntouupumuksesta tullut, en kuitenkaan sulkisi pois mahdollisuutta että myötätuntouupumukseen johtaa myös työntekijän samansuuntainen elämäntilanne tai muu myötätuntouupumukselle altistava tekijä. Esimerkiksi työntekijä jolla on omia pieniä lapsia uupuu helposti asiakkaan kanssa, mikäli hänellä on ongelmia omien vastaavanikäisten lasten kanssa. Erityisesti mikäli sattuu kuolemantapauksia tms.

Suruun liittyvät asiat ovat usein yllättäviä. Haastatteluista nousi esiin myös yllättävyys ja suojautumattomuus asiakkaan eteen tuomiin asioihin. Tällaiset suuret ja mahdollisesti lopulliset asiat elämässä voivat luoda auttajassa traumoja. Yllättävissä tilanteissa yleensä ihminen reagoi suojautumalla. Tällaiset tunteet voivat jäädä päälle, mikäli sosiaalinen tuki puuttuu, tai jos aiheesta ei ole mahdollista puhua. Näissä tilanteissa ihminen alkaa luoda itselleen uusia selviytymiskeinoja vaikeista tilanteista. Nämä selviytymiskeinot voivat kehittyä haitallisiksi ja elämää rajoittaviksi. Reagointitavat eivät välttämättä ole ihmisellä tiedostettuja, mutta ne saavat hänet kuitenkin välttelemään vastaavia tilanteita. (Nissinen 2007, 113–114.)

Työntekijälle on haastavaa kohdata suunnilleen samassa elämäntilanteessa tai lähellä sitä olevia asiakkaita. Haastateltavat kuvasivat näitä tilanteita vaikeiksi ja uuvuttaviksi siksi, että se mikä tapahtuu asiakkaalle, voisi yhtä hyvin tapahtua tällä hetkellä työntekijälle hänelle itselleen. Puoliso saattaisi sairastaa, olisin voinut itse jäädä työttömäksi, lapseni voisi olla narkomaani.

8.1 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimustuloksia pidän luotettavina. Erityisesti kerronnalliseen haastatteluun palautui riittävä määrä vastauksia ja niissä oli myötätuntouupumusta käsitelty useasta näkökulmasta ja laajasti. Kyselyhaastatteluja lähetin 30 kappaletta. Näistä palautui 9 eli noin 30 %. Näistä vastauksista 3 kertoi, että ei ole työssään kokenut myötätuntouupumusta. Vastaajista 6 puolestaan on joskus työurallaan myötätuntouupumuksen kanssa tehnyt töitä. Minusta merkittävän suuri joukko työntekijöistä on tähän ongelmaan törmännyt. Prosentteiksi muutettuna siis 20 % on kokenut myötätuntouupumusta. Joka viides työntekijä on niin suuri joukko, että ongelma on todellinen ja se vaikuttaa todella usean työntekijän arkeen hiippakunnassa. Ryhmäkeskustelutilanne vahvisti tätä lukemaan.

Problematiikka, mitä myötätuntouupumuksen ympärillä käsiteltiin oli realistista, sekä samansuuntaisia asioita nousi esiin useista vastauksista. Kerronnallisen haastattelun tuloksia pidän myös yleistettävänä ja tutkimusta helposti toistettavana.

Ryhmäkeskustelu keskusteluna oli hyvä ja siinäkin myötätuntouupumus oli keskustelussa keskiössä. Kuitenkaan ryhmäkeskustelu ei tarjonnut paljoa yleistettävää materiaalia.

Tuloksia analysoidessa monessa kohtaa oli hankaluuksia erottaa myötätuntouupumusta työuupumuksesta ja tavallisesta työn mukanaan tuomasta jaksottaisesta väsymyksestä. Näissä kaikissa on

samansuuntaisia piirteitä haluttomuutena osallistua joihinkin asiakastilanteisiin ja karttaa tiettyjä asiakasryhmiä. Oma olotila miellettiin myötätuntouppumukseksi oireiden samankaltaisuuden vuoksi, ei niinkään tilanteeseen johtaneiden tekijöiden vuoksi.

Analyysin olen pyrkinyt tekemään hyvää tutkijan etiikkaa noudattaen ja avoimesti. Omat ennakkokäsitykset ja ajatukset myötätuntouppumuksesta olen mielestäni pystynyt jättämään taka-alalle. Itse asiassa tutkimuksen edessä omat käsitykseni myötätuntouppumuksesta ovat muuttuneet olennaisesti.

8.2 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimuksen uskottavuus ja tutkijan eettiset ratkaisut kulkevat täysin yhdessä. Uskottavuus perustuu siihen, että tutkija noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä. Vastuu hyvän tieteellisen käytännön noudattamisesta on tutkijalla itsellään. (Sarajärvi & Tuomi. 2002, 129 – 130.)

Noudatettaessa valinnoissa tieteellisiä menetelmiä niin tiedonkeruu- kuin analyyseissa on lopputulos eettisesti kestäväällä pohjalla. Eettisten valintojen eteen tutkija joutuu valitessaan tutkimusaihetta, menetelmiä, sekä pohtiessaan tutkimuksen tavoitteita. (Kananen 2008, 133–137.)

Tutkimuksessa olen pyrkinyt noudattamaan koko ajan hyviä eettisiä toimintatapoja. Tutkimuslupaa tutkimukseen en erikseen pyytänyt, koska vastaaminen tutkimukseen oli vapaaehtoista. Vastaamalla hän lupautuu mukaan tutkimukseen. Ryhmähaastattelussa noudatettiin samaa periaatetta sillä poikkeavuudella, että ryhmätilanne sovittiin etukäteen haastateltavien lähiesimiehen kanssa ja hän ennen tutkimukseen suostumista sopi asiasta ryhmäläisten kanssa. Kaikki haastattelut on tehty anonymisesti. Kerronnalliset haastattelut tehtiin täysin nimettömästi. Ryhmäkeskustelu on myös kirjattu niin, että edes kohde seurakuntaa ei tutkimuksessa mainita. Litterointivaiheessa haastattelussa esiintyneet nimet on myös jätetty pois. Haastatteluissa kerätty materiaali on ainoastaan tutkijan käytössä.

LÄHTEET

- Aaltola, Juhani, Valli, Raine. (Toim.)2007. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu; virikkeitä aloittelevalla tutkijalle. Juva: WS Bookwell OY
- Aldridge, Susan 2000. Masennus ja stressi – tunteiden biologiaa-. Helsinki: Art House Oy
- Alen, Markku. & Rautamaa, Rainer. 2005. Liikunnan vaikutukset elinjärjestelmittain. Teoksessa Vuori, Ilkka., Taimela, Simo. & Kujala, Urho. (toim.). Helsinki: Liikuntalääketiede. Duodecim.
- Apo, Satu 1990. Kertomusten sisällön analyysi. Teoksessa Mäkelä, Klaus (toim.) Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Helsinki: Gaudeamus, 62 – 80.
- Baker, Ellen K 2005. Työvälineenä oma persoona.. Helsinki: Edita Prima Oy
- Bengtsson, Fredrik 2005. loppuunpalaminen- uusi mahdollisuus. Hämeenlinna: Kirjapaja oy
- Suomen ev.lut.kirkon keskushallinto 2009. Diakoniatyöntekijöiden parempaan jaksamiseen. Sarja C2009:1
- Eskola, Jari, Suoranta, Juha. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 1998. Tampere: Vastapaino
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko, Sajavaara, Paula 2008. Tutki ja Kirjoita. Keuruu: Otavan kirjapaino OY
- Heikkinen, Hannu. 2007 teoksessa Aaltola, Juhani, Valli, Raine.(Toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalla tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Juva: WS Bookwell OY
- Helsingin hiippakunta. http://www.helsinginhiippakunta.evl.fi/koulutus_ja_toiminta/diakonia-ja_yhteiskuntatyo_kans/diakoniatyon-ja-diakonian-viranh: ei päivitystietoa. Diakoniatyön johtosääntö 3§ Viitattu 29.11.2011

Suomen ev.lut kirkko. <http://evl.fi/EVLfi.nsf/Documents/BCAFF0F8512AEE04C225710E002739E5?OpenDocument&lang=FI>: muokattu 18.5 Viitattu 18.5.2012

Kananen, Jouni 2008. KVALI- Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino

Kirkkojärjestys 8.11.1991/1055 v. 1993 luku 4, 3§

Koivisto, Kari 2001. Tunnista ja torju työuupumus. Helsinki: Yrityskirja Oy

Siltala, Pirkko. 2005. Depression synty ja monimuotoisuus. Teoksessa Linqvist, Kuvaja, Rasilainen (Toim) Masennus – mustaa ja valkoista. Helsinki: Therapie- säätiö

Linqvist, Martti. 1995. Mieli vai tarkoitus. Keuruu: Kustannusosakeyhtiö Otava

Linqvist, Martti. 1990. Auttajan varjo. Keuruu: kustannusosakeyhtiö Otava

Metsämuuronen, Jari 2006. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Vaajakoski: Gummerus kirjapaino oy.

Molander, Gustav 2003. Työtunteet - esimerkkinä vanhustyö. Jyväskylä: Gummerus,

Nissinen, Leena 2007. Auttamisen rajoilla myötätuntouupumuksen synty ja ehkäisy. Helsinki: Edita prima oy.

Nissinen, Leena 2010. Myötätuntouupumisen pyhä ja paha. Diakoniatyöntekijöiden ja teologien neuvottelupäivät Aholansaassa 21.-22.2010

Nissinen, Leena 2012. Rajansa kaikella, miten estää myötätuntouupuminen. Helsinki: Edita prima oy.

Nummelin, Tarja 2008. Stressi haastaa työkyvyn. Juva: WSOY

Palosaari, Eija 2008. Lupa särkyä kriisistä elämään. Helsinki: Edita prima Oy.

Pohjolan-Pirhonen, Carita, Poutiainen, Kirsi, Samulin, Helena 2007. Kriisityön käsikirja. Käytännön opastusta kriisin kohdatessa. Helsinki: Kirjapaja

Raamattu: Matteuksen evankeliumi, 25:35-36

Rauramo, P. 2008. Työhyvinvoinnin portaat: viisi vaikuttavaa askelta. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Ruusuvuori, Johanna, Tiittula, Liisa.(toim.) 2005.HAASTATTELU tutkimus, tilanteet ja vuorovai-
kutus. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy

Salo, Outi, Tuunainen, Kirsti 1996. Da Capo-Alusta uudelleen, kliininen psykologia. Hämeenlinna:
Salutanova OY

Sarajärvi, Anneli, Tuomi, Jouni, 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gum-
merus

Sjöroos, Margit. 2010. Myötätunto – Ole läsnä, elä mukana. Helsinki: Minerva kustannus oy.

Sydänmaanlakka, Pentti. 2006. Älykäs itsensä johtaminen. Näkökulmia henkilökohtaiseen kasvuun.
Helsinki: Talentum.

Kirkkohallitus 2009. Työryhmän raportti terveyden edistämisestä diakoniatyössä,

Työsuojeluhallinto 2012, <http://www.tyosuojelu.fi/fi/henkinenkuormitus>. Ei muokkaustietoja Luet-
tu 15.5.2012

Toivola, K. 2004. Myötätuntouupumus – auttajantyön työperäinen riski. Työterveys-lääkäri 22 (3), 330-
332.

Vartiovaara, Ilkka 2000. Jaksamisen rajat. Juva: WS Bookwell OY

Liite 1. Saatekirje

Hei, sinä kollega diakoniatyössä.

Olen Diakonityöntekijä Suonenjoen seurakunnassa. Työni ohella olen opiskellut ylempää korkeakoulututkintoa Mikkelin ammattikorkeakoulussa. Tämä kirje ja kertomuspyyntö liittyvät opinnäyte-työhöni, jolla kartoitan diakoniatyöntekijöiden työssään kokemaa myötätuntostressiä- ja uupumusta.

Tarkoitus on tämän haastattelun avulla kartoittaa teidän yksilöllisiä kokemuksianne diakoniatyössä, joiden yhteydessä olette kokeneet myötätuntostressiä ja mahdollisesti myötätuntuopumusta. Myötätuntuopumus voidaan käsittää työuupumuksen yhdeksi osaksi, jossa korostuu kokemuksellinen näkökulma. Meillä kaikilla on työssämme riski myötätuntuopumukseen, koska se syntyy kärsivien ihmisten kohtaamisessa toistuvien empaattisten- ja vuorovaikutustilanteiden seurauksena. Erityisesti asiakkaiden kertomukset kärsimyksestään ja hädästään altistaa uuvuttaville kokemuksille. Itkeminen itkevien rinnalla on lähes päivittäistä. Myötätuntuopumuksessa jotkin asiakkaiden kivut ja kohtalot jäävät elämään mielessä pitkäksi aikaa ja ne voivat sekoittua oman elämämme samantyyppisiin kokemuksiin.

Auttajalle samantyylliset tunteet kärsivän kanssa on normaaleja, mutta pitkittyessään kokemukset aiheuttavat jatkuvaa stressiä ja uuvuttavat auttajan. Myötätunnon uuvuttama auttaja alkaa karttaa asiakastilanteita, joiden hän ajattelee tulevan lähelle tätä kokemusta. Usein myötätuntuopumus ilmenee myös asiakkaan tilanteen vähättelemisenä ja pinnallisena käsittely, koska työntekijä ei halua enää altistaa itseään uuvuttavaksi arvelemaan tilanteeseen

Tämä tutkimus on kerronnallinen haastattelu. Kertomus välittää aina kokemuksen. Pyydän nyt teitä kertomaan omis sanoin joko omakohtaisia kokemuksia myötätuntuopumuksesta tai jonkun työtoverin kokemuksia siitä. Vastaukset pyydän toimittamaan oheisissa kirjekuorissa 25.10 mennessä minulle takaisin. Kaikki vastaukset ovat anonymoituja. älä siis kirjoita vastauksen loppuun nimeäsi. Vastauksista ja lisäksi tehtävistä ryhmähaastatteluista koostetaan materiaalia Hiippakunnan ja seurakuntien käyttöön myötätuntuopumuksen käsittelyssä ja ehkäisyssä.

Kiitos kokemusten jakamisesta

Harri Vainio
Diakoniatyöntekijä
Suonenjoen seurakunta