

OPINNÄYTETYÖ

**Luottamushenkilön työ on ihmissuhdetyötä -
keinoja myötätuntopuun ennaltaehkäisyyn**

Jenni Pihlaste

Yhteisöpedagogi Yamk
(90 op)

Arvioitavaksi jättämisaika
(10/2021)

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Yhteisöpedagogi YAMK

Tekijät: Jenni Pihlaste
Opinnäytetyön nimi: Luottamushenkilön työ on ihmissuhdetyötä -
keinoja myötätuntouppumuksen ennaltaehkäisyyn
Sivumäärä: 51 ja 5 liitesivua
Työn ohjaaja: Anu Järvensivu
Työn tilaaja: Palvelualojen ammattiliitto PAM ry

Ammattiyhdistysliikkeen luottamushenkilöt tekevät emotionaalisesti kuormittavaa työtä. Luottamushenkilöt kaipaavat liitolta tukimuotoja tämän taakan purkamiseen. Teen opinnäytetyöni pitkäaikaiselle työnantajalleni Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:lle.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys käsittelee myötätuntostressin tunnistamista, myötätuntouppumisen ennaltaehkäisyä, empatia-, myötätunto-, itsemyötätunto- ja tunnetaitoja työelämässä.

Ammattiyhdistysliikkeessä tulee tunnistaa, että luottamustehtävä on erityisesti ihmissuhde- ja auttamistyötä. Tämän jälkeen tukimuodot voidaan kohdentaa oikeaan suuntaan. Aineiston analyysin perusteella ehdotan, että luottamushenkilökoulutusta tullaan kehittämään. Jatkossa opetuksen sisällöissä otetaan entistä enemmän huomioon ihmissuhdetyön kuormittavuus ja sen ennaltaehkäisy.

Tämän opinnäytetyön tutkimustulokset ovat hyödynnettävissä laajasti ammattiyhdistyskentällä. Luottamustehtävä on samankaltainen toimialasta riippumatta. Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää myös liiton henkilökunnan kouluttamisessa. Lisäksi tuloksista voidaan hyödyntää yleisesti järjestökentällä erityisesti vapaaehtoistyössä.

Asiasanat: myötätuntouppumus, luottamushenkilö, ammattiyhdistysliike, empatia

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Master of Humanities, Community Educator

Author: Jenni Pihlaste

Title: Shop steward's work is emotional labour - ways to prevent compassion fatigue

Number of Pages: 51 and 5 attachment pages

Supervisor: Anu Järvensivu

Subscriber: Service Union United PAM

Shop stewards of trade unions perform emotionally taxing work, and therefore require forms of assistance from the union in order to lessen the emotional stress caused by emotional labor. This thesis is done for my long-term employer Service Union United (Palvelualojen ammattiliitto, PAM).

The theoretical framework of this thesis examines recognizing and preventing compassion fatigue and analyzes empathy, compassion, self-compassion, and emotional skills at work.

Trade unions must recognize that shop stewards' work is primarily focuses specifically on relationships and support. Subsequently, forms of assistance can be pointed in the right direction. According to the research analysis I suggest that the shop steward courses should be developed further by including more information about the mental weight of relationship-based practice and ways to prevent compassion fatigue.

The findings of this thesis can be widely utilized in the field of trade unions, as shop stewards' job description is similar across different industries. The findings are also applicable to educating union staff. Additionally, these findings can be utilized generally in the field of trade unions, especially in volunteering.

Keywords: compassion fatigue, shop steward, trade union, empathy

SISÄLLYSTIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	5
2	TOIMINTAYMPÄRISTÖ	7
	2.1 Luottamustehtävät ammattiyhdistysliikkeessä	8
	2.2 Luottamushenkilökoulutus.....	9
3	TIETOPERUSTA.....	12
	3.1 Myötätuntouupumus	12
	3.2 Myötätunto, empatia ja sympatia.....	17
	3.3 Itsemyötätunto	19
	3.4 Tunnetaidot työelämässä.....	21
	3.5 Myötätuntouupumuksen ennaltaehkäisy.....	24
4	TUTKIMUKSELLINEN KEHITTÄMISTYÖ	27
	4.1 Tutkimusetiikka	27
	4.2 Toimintatutkimus.....	28
	4.3 Teemahaastattelut ja aineiston analyysi.....	30
5	TUTKIMUSTULOKSET	34
	5.1 Luottamustehtävän hyvinvointi- ja kuormitustekijät	34
	5.2 Luottamushenkilöiden tukeminen.....	38
	5.3 Tunteet luottamustehtävässä	40
6	KEHITTÄMISEHDOTUKSET	44
7	POHDINTA.....	47
	LÄHTEET	48
	LIITTEET	52

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni tavoitteena on löytää ammattiyhdistysliikkeen luottamushenkilöille tukimuotoja työssäjaksamisen tukemiseen, myötätuntostressin tunnistamiseen ja sitä kautta myötätuntuupumisen ennaltaehkäisyyn.

Virallisesti luottamushenkilön asema määrittyy työehtosopimusten ja lainsäädännössä määritettyjen oikeuksien ja velvollisuuksien mukaan. Näiden lisäksi tehtävän hoitoon vaikuttavat myös työpaikka- ja alakohtaiset käytännöt. (Kainulainen 2020, 27). Luottamushenkilön tehtäviin kuuluu muun muassa edunvalvonnan verkostojen vahvistaminen. Arkinen työ on työntekijöiden kanssa toimimista, heidän kuuntelemista, neuvomista ja tiedottamista sekä neuvottelua työnantajan kanssa. Palvelulaoilla työntekijät ovat usein jakautuneet useampiin toimipisteisiin, mikä vaikeuttaa edunvalvontatyötä. (Kainulainen 2020, 62, 70.)

Myötätuntostressi (compassion stress, emotional stress) koskee jokaista ihmissuhdetyötä tekevää. Se on työperäistä ja seurausta asiakkaiden emotionaalisesti raskaiden tilanteiden toistuvasta todistamisesta ja jakamisesta. Tunteiden ja niihin liittyvien toimintatapojen tarkasteleminen kuuluu ihmissuhdetyön vuorovaikutukseen. Myötätuntostressiin vaikuttaa myös työyhteisön suhtautuminen, se joko ehkäisee tai edistää sen muodostumista myötätuntuupumiseksi. Myötätuntostressi on myös positiivinen tila ja sen merkkien tunnistaminen voi olla tärkeää ammatillista kasvua. (Nissinen 2012, 30-31, 79). Myötätuntostressi tulee tunnistaa normaalina työhön liittyvänä ilmiönä ja siihen voi tarjota tukea esimerkiksi työohjauksen ja koulutuksen avulla (Nissinen 2012, 106-107).

Lähes 14-vuotisen ammattiyhdistysurani aikana olen joutunut näkemään liian monen luottamushenkilön uupuvan ja lähes jokaisella on ollut jossain vaiheessa luottamushenkilöuraa ongelmia oman jaksamisensa kanssa. Olen pohtinut pitkään, millä keinoin ammattiliitto voisi tukea luottamushenkilöitä. Koen, että ammattiyhdistyskoulutuksella on suuri rooli luottamushenkilöiden tukemisessa. Koulutuksissa tuleekin jatkossa käsitellä systemaattisemmin taitoja, jotka tukevat luottamushenkilöiden tehtävässä onnistumista ja jaksamista. Lisäksi liiton palkatulla henkilökunnalla tulee olla tietoja ja taitoja, joiden avulla pystytään tukemaan ja ohjaamaan luottamushenkilöitä.

Ammattiyhdistysliikkeen luottamushenkilöt tekevät auttamis- ja ihmissuhdetyötä työpaikoilla. Teemahaastatteluista käy ilmi, että useampi haastateltava kuvaa omaa tehtäväänsä ammattiaut-

tajatermeillä, kuten psykologi ja pappi. Suomen ammattiliittojen keskusjärjestön SAK:n mukaan luottamusmiehen tehtävänä on valvoa työlainsäädännön ja työehtosopimuksen noudattamista työpaikalla. Luottamusmies auttaa tarvittaessa erimielisyysasioissa. Työsuojeluvaltuutettu puolestaan perehtyy työpaikan työympäristöön ja turvallisuuteen. Hänen tärkein tehtävänsä on kehittää työnantajan kanssa työsuojeluun- ja terveyteen liittyviä asioita. (SAK 2021.) Luottamustehtävä määritellään pääasiallisesti edunvalvontatyöksi. Mielestäni luottamustehtävää ei määritellä ammattiyhdistysliikkeessä tarpeeksi selkeästi ihmissuhdetyöksi. Kun tämä tunnustetaan, niin luottamushenkilöiden tukimuotojen rakentaminen on helpompaa. Teema-haastatteluista käy ilmi, että luottamushenkilöt kokevat saavansa jo nyt hyvin tukea asiasisältöihin, mutta henkisen jaksamisen tukemisessa on parannettavaa.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on rakentaa Palvelualojen ammattiliitto PAM ry:n luottamushenkilökoulutukseen opinpolku, jolla tuetaan tehtävässä jaksamista. Luottamustehtävän veto-voimaisuus ja tehtävässä pysyminen kasvaa, kun tukimuodot ovat kunnossa. Tämä parantaa luottamushenkilöiden tehtävän hoitamista ja lisää ammatillisen kehittymisen mahdollisuutta. Näin ollen luottamushenkilöiden vaihtuvuus hidastuu ja uusien luottamushenkilöiden määrä kasvaa.

2 TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Tässä luvussa esittelen opinnäytetyöni tilaajan. Kerron tarkemmin aiheen valinnasta ja ammattiyhdistysliikkeen luottamushenkilökoulutuksesta.

Opinnäytetyöni tilaaja on Palvelualojen ammattiliitto PAM ry. Jatkossa tässä opinnäytetyössä Palvelualojen ammattiliitosta käytetään termiä PAM. PAM on yksityisillä palvelualoilla työskentelevien ammattiliitto, johon kuuluu jäseniä noin 210 000. Jäsenistä 76 % on naisia. PAMin jäsenet työskentelevät muun muassa vähittäiskaupassa, matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajanpalveluissa, kiinteistöpalveluissa sekä vartiointialalla. PAMissa on 2500 luottamushenkilöä. (PAM 2021a.)

PAM on työelämän asiantuntija, jonka päätehtävänä on neuvotella työehtosopimukset yksityisille palvelualoille. PAMin perustehtävä on parantaa jäsenten toimeentuloa, työsuhdeturvaa ja elämän laatua. Tavoitteena on myös lisätä palvelualojen työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksia työhön, työyhteisöön ja työn turvallisuuteen. (PAM 2021a.)

PAM neuvottelee 33 eri työehtosopimusta yksityisille palvelualoille. Pääsopimusaloja ovat kaupan ala, matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluala, kiinteistöpalveluala, apteekki ja vartiointiala. Lisäksi työehtosopimuksia neuvotellaan erityisaloille ja esihenkilöille. Kaupan alan järjestäytymisaste 65 prosenttia, matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palvelualalla 70 prosenttia, kiinteistöpalvelualalla 55 prosenttia ja vartiointialalla 60 prosenttia. (PAM 2021e.)

Ylintä päätösvaltaa PAMissa käyttää valtuusto, joka valitaan liittokokouksessa. Valtuustoon kuuluu puheenjohtaja, kaksi varapuheenjohtajaa, 50 jäsentä ja 10 yleisvarajäsentä. Sen toimikausi on neljä vuotta. Valtuusto kokoontuu kaksi kertaa vuodessa sääntömääräisiin kokouksiin, joissa päätetään muun muassa liiton jäsenmaksun suuruudesta, toimintasuunnitelmasta, talousarviosta ja hallituksen vastuuvapaudesta. (PAM 2021f.)

Jotta ammattiliitto pystyy toteuttamaan perustehtävänsä, jäsenten työpaikoille tarvitaan osaavia ja ammattitaitoisia luottamushenkilöitä. Luottamushenkilö on yhteisnimitys luottamusmiehelle ja työsuojeluvaltuutetulle. Yksi PAMin tämänhetkisen strategian painopisteistä onkin: Yhä useammalla työpaikalla on aktiivinen ja osaava luottamushenkilö. Luottamushenkilöt ovat

ammattiliittojen keskeisiä toimijoita. Tämä tarkoittaa sitä, että luottamusmiesten ja työsuojeluvaltuutettujen jaksamisen tukemiseen, (myötätunto)uupumisen ennaltaehkäisyyn ja erilaisten näitä tukevien toimintatapojen kehittämiseen tulee panostaa ammattiliiton toiminnassa.

2.1 Luottamustehtävät ammattiyhdistysliikkeessä

Ammattiyhdistysliikkeen luottamushenkilöiden asema on turvattu työsopimuslaissa ja työehtosopimuksilla. Ammattiyhdistyskielellä luottamushenkilö on yhteisnimitys luottamusmiehelle ja työsuojeluvaltuutetulle. Tässä kappaleessa kerron tarkemmin luottamusmiehen ja työsuojeluvaltuutetun valinnasta ja heidän koulutusoikeuksistaan. Jatkossa käytän opinnäytetyössäni yhteisnimitystä luottamushenkilö. Luottamusmies- ja työsuojelunyhteistoimintasopimuksissa on määritelty muun muassa luottamushenkilöiden valinta, tehtävät, oikeudet ja velvollisuudet. Sopimuksissa on myös sovittu työstä vapautusajasta eli tehtävän hoitamiseen käytettävästä työajasta, maksettavasta korvauksesta, koulutusoikeudesta, neuvottelujärjestyksestä ja irtisanomissuojasta.

1960- ja 1970-luvuilla luottamushenkilöiden asemaan tuli parannuksia, kuten vahvempi irtisanomissuoja ja ansiomenetyksen korvaaminen. Vuonna 1969 solmittiin ensimmäinen luottamusmiessopimus Suomen ammattiliittojen keskusjärjestön SAK:n ja nykyisen Elinkeinoelämän keskusliiton EK:n välillä. Sopimusta uudistettiin vuonna 1994. Vuonna 2016 EK ilmoitti, ettei enää sovi keskusjärjestösopimuksia, jotka sisälsi muun muassa luottamusmies- ja työsuojelunyhteistoimintasopimukset. Tämän jälkeen nämä sopimukset on neuvoteltu järjestökohtaisesti. (Kainulainen 2020, 23.) PAM neuvottelee luottamusmies- ja työsuojelunyhteistoimintasopimukset työnantajaliittojen kanssa työehtosopimusneuvotteluiden yhteydessä.

Luottamusmiehen valinnasta on sovittu työehtosopimuksien luottamusmiessopimuksissa. Yrityksen luottamusmiesvalintoihin voivat osallistua PAMiin kuuluvat työntekijät, jotka työskentelevät samalla alueella ja saman työehtosopimuksen piirissä kuin valittava luottamusmies. (PAM 2021g.)

Luottamusmiehen tehtävänä on muun muassa valvoa työehtosopimuksen ja työläinsäädännön noudattamista työpaikalla. Lisäksi hän auttaa liittoon kuuluvia työntekijöitä työsuhteasioissa. Luottamusmies tuntee työpaikkansa arjen ja hänen tehtäviinsä kuuluu muun muassa edustamiensa työntekijöiden tukeminen ja auttaminen. Luottamusmies neuvottelee työnantajan

kanssa henkilöstöä koskevista asioista. Pääsääntöisesti luottamusmies edustaa vain ammattiliittoon kuuluvia työntekijöitä. Kuitenkin yhteistoimintaneuvotteluissa ja paikallisessa sopimisessa, luottamusmies voi edustaa koko henkilöstöä. (PAM 2021d.)

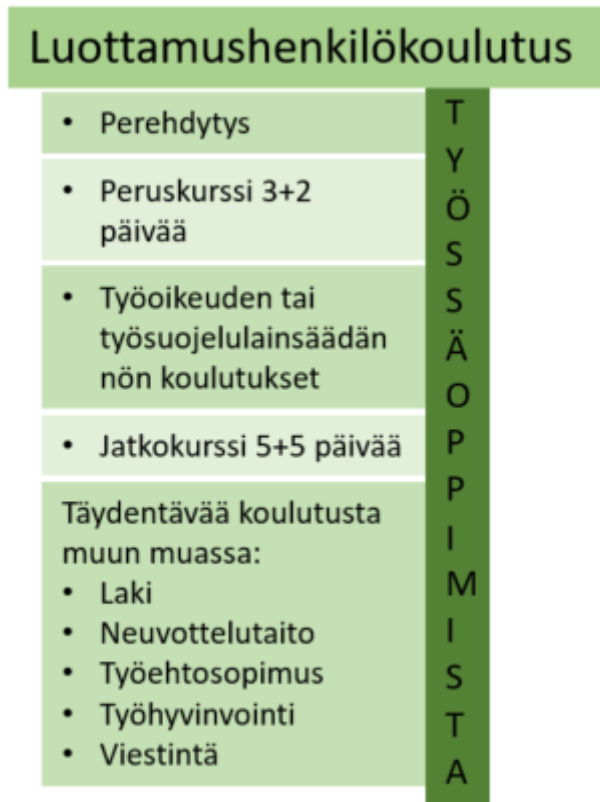
Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta (20.1.2006/44) mahdollistaa työsuojeluvaltuutettujen valinnan. Mikäli työpaikalla työskentelee säännöllisesti vähintään 10 työntekijää, tulee työntekijöiden valita keskuudestaan työsuojeluvaltuutettu ja kaksi varavaltuutettua. Laki mahdollistaa myös valtuutettujen valinnan toimihenkilöille ja pienemmillekin työpaikoille. (Finlex 2021.) Työsuojeluvaltuutettu edustaa työpaikalla kaikkia työntekijöitä. Hänen keskeisiä tehtäviään ovat muun muassa vaarojen ja riskien arviointi sekä niiden vähentäminen, työkyvyn turvaaminen ja työurien pidentämiseen tähtäävät toimet, työyhteisön perehdyttäminen turvalliseen työskentelyyn ja työtapoihin. Lisäksi tehtäviin kuuluu soveltaa ja ennakoita työsuojelulainsäädäntöä yhdessä työnantajan kanssa. Työsuojeluvaltuutettu kehittää työsuojelutoimintaa ja ilmoittaa työnantajalle, mikäli havaitsee puutteita turvallisuutta ja terveyttä koskevissa asioissa. Työssäjaksamiseen liittyvät asiat kuuluvat työsuojeluvaltuutetulle. (PAM 2021d.)

Palvelualoja on pidetty haasteellisena toimintaympäristönä ammattiyhdistysliikkeelle ja täten myös luottamushenkilötoiminnalle. Yksityisen palvelusektorin merkitys työllistäjänä on kasvanut talouden rakennemuutoksen seurauksena. Luottamushenkilöiden työtä hankaloittaa muun muassa työpaikkojen pieni koko, työntekijöiden osa-aikaisuus ja suuri vaihtuvuus. Työntekijät ovat hajaantuneet pienille työpaikoille ja monellakaan työpaikalla ei välttämättä ole omaa luottamushenkilöä. PAMin aloilla moni työntekijöistä on työuransa alussa oleva nuori tai maahanmuuttajataustainen henkilö, joilla ei välttämättä vielä ole tietoa omista oikeuksistaan työntekijöinä ja työelämän pelisäännöistä. (Kainulainen 2020, 214-215.) Edellä mainitut seikat lisäävät luottamushenkilötyön vaativuutta yksityisillä palvelualoilla. Luottamushenkilön tehtävää hankaloittaa pirstaloitunut toimintaympäristö ja yhä enemmän globalisoituvat työpaikat. Esimerkiksi luottamushenkilöllä ei välttämättä ole Suomessa työnantajanpuolelta edustajaa, jonka kanssa neuvotella.

2.2 Luottamushenkilökoulutus

Luottamushenkilöiden koulutusoikeus on kirjattu työehtosopimusten koulutussopimukseen. Moni ammattiliiton järjestämistä koulutuksista on työnantajatuella eli koulutuksen ajalta

maksetaan palkkaa. PAM neuvottelee kerran vuodessa työnantajatuen piiriin sisältyvät koulutukset yhdessä työnantajaliittojen kanssa. Koulutus sopimuksen sisältö neuvotellaan puolestaan samaan aikaan, kun neuvotellaan muu työehtosopimus. (PAM 2021b.) Luottamushenkilöiden ammattiyhdistyskoulutus on todella kattavaa ja monipuolista. Koulutusten sisältö vaihtelee työehtosopimus- ja työlainsäädäntökoulutuksista aina sovittelutaitoihin saakka.



Kuvio 1: Palvelualojen ammattiliiton luottamushenkilökoulutuksen opinpolku

PAMin järjestämä ammattiyhdistyskoulutus on tasokasta, monipuolista ja hyvinkin arvostettua luottamushenkilöiden parissa. Tämä käy ilmi muun muassa opinnäytetyöni teemahaastattelusta ja Ville Kainulaisen vuonna 2020 valmistuneesta väitöskirjasta *Ay-aktiivien uusi arki? Ammatillisen edunvalvonnan muuttuvat käytännöt matalapalkkaisella ja naisvaltaisella yksityisellä palvelusektorilla*.

Kevään 2020 työehtosopimusneuvottelukierroksella kiinteistöpalvelualan työehtosopimukseen saatiin neuvoteltua uusi kirjaus, jonka mukaan luottamushenkilön hyvinvointia ja jaksamista pidetään tärkeänä. Sovittaessa työnantajatuen piiriin kuuluvia ammattiyhdistyskoulutuksia,

huomioidaan mahdollisuus osallistua hyvinvointiin keskittyvälle kurssille. Työnantajatuon piiriin hyväksytään koulutus, jonka kesto on kolme päivää. Kyseinen koulutus lisää koulutustarjontaa yhdellä koulutuksella. (PAM 2021c.) Kiinteistöpalvelualan työehtosopimuksen uusi kirjaus hyvinvointia lisäävästä koulutuksesta, toimii toivottavasti esimerkkinä myös muiden alojen osalta. On hienoa, että luottamushenkilöiden hyvinvointia tuetaan työnantajan toimesta palkallisella koulutuksella. Kyseinen koulutus järjestettiin ensimmäistä kertaa syksyllä 2021.

3 TIETOPERUSTA

Opinnäytetyöni kolmannessa luvussa esittelen valitsemani tietoperustan ja keskeiset käsitteet. Tietoperustan ensimmäisessä kappaleessa selvitän, mitä on myötätuntouupumus. Tämän jälkeen tutustutaan tarkemmin sympatia, empatia ja myötätunto käsitteisiin. Lisäksi käsittelen myös itsemyötätuntotunnon ja tunnetaitojen merkitystä työelämässä. Teoriaosuuden viimeisessä kappaleessa käsittelen myötätuntouupumuksen ennaltaehkäisyä. Tietoperustassa käyn läpi edellä mainittujen käsitteiden merkitystä ihmissuhdetyössä.

Myötätuntouupumuksesta ja sen tunnistamisesta on tehty jonkin verran opinnäytetöitä ja pro gradu -tutkielmia (mm. Railio, Anna & Tamminen, Eeva 2019; Kuosmanen, Saara 2020; Jääskeläinen, Marja-Leena 2019). Tämä opinnäytetyö käsittelee aihetta ammattiyhdistysliikkeen luottamushenkilöiden keskuudessa. Tutkimuksen tuloksia voi hyödyntää koko ammattiyhdistysliike, koska luottamustehtävä on auttamis- ja ihmissuhdetyötä alasta riippumatta. Lisäksi tuloksista voidaan hyödyntää yleisesti järjestökentällä, vapaaehtoistyötä tekevien keskuudessa.

3.1 Myötätuntouupumus

Myötätuntouupumisen tutkimusala on varsin nuori. Kansainvälistä kirjallisuutta on julkaistu 1980-luvulta alkaen. Aihetta koskevat käsitteet ovat kirjavia ja osittain päällekkäisiä. (Nissinen 2009, 15-16.) Ammattiauttaja, psykoterapeutti ja työnohjaaja Leena Nissinen on kirjoittanut kaksi tietokirjaa myötätuntouupumuksesta. Suomalaista kirjallisuutta aiheesta ei juurikaan ole, lukuun ottamatta Nissinen teoksia ja joitain opinnäytetöitä.

Nissinen käyttää teoksissaan auttamistyötä tekevästä työntekijästä termejä auttaja, auttamistyö ja ihmissuhdetyö (Nissinen 2009, 2012). Myötätuntouupumuksesta ja -stressistä käytetään myös termejä empatiaväsymys ja -uupuminen. Tässä opinnäytetyössä käytetään termejä auttamis- ja ihmissuhdetyö.

1970-luvulla amerikkalainen perheterapeutti ja psykotraumatologi Charles Figley teki ensimmäiset havainnot myötätuntouupumuksesta hoitaessaan Vietnamin sodan veteraaneja. Figley havaitsi veteraanien omaisilla ja heitä hoitaneilla ammattilaisilla saman tyyppisiä kriisireaktioita ja ongelmia kuin itse veteraaneilla. Hän alkoi etsiä syitä minkä vuoksi myös auttaja kantaa autettavan ongelmia mukanaan. Myöhemmin hän havaitsi, että ilmiö kuuluu auttamiseen. Vaikutukset eivät ulotu pelkästään työhön, vaan myös yksityiselämään. Figley valitsi termiksi

myötätuntouupuminen (compassion fatigue), joka kuvaa auttajan uupumistilaa. (Nissinen 2009, 51-54.)

Auttamistyötä tekevä on tyypillisesti vuorovaikutuksessa autettavan kanssa, jotta ymmärtää tämän ongelman. Ihmissuhdetyöhön liittyy kaksoisdynamiikka. Toisaalta on kyse ihmisiin kohdistuvasta työstä ja toisaalta taas työntekijän keskeinen tehtävä on olla ihminen, kasvaa ihmisenä ja jakaa asiakkaiden kanssa ihmisyyttä. Kaksoisdynamiikka on työn perusparadoksi eli työn kuluttavin ja kiitollisin puoli. (Lindqvist 1998, 46-47.)

Myötätuntouupumusta on tutkittu ja se on tunnistettu parhaiten hoiva-alalla, esimerkiksi hoitajien ja terapeuttien keskuudessa. Ammateissa, joissa kohtaa usein asiakkaiden pelkoa ja kärsimystä, myötätuntostressi on tavallista. Työntekijä välittää asiakkaastaan ja osoittaa tälle empatiaa. (Figley 1995, 1, 15.)

Suurin osa ihmisistä ei käsittele jatkuvasti muiden ongelmia tai kohtaa muiden kärsimyksiä, mutta ammattiauttajan työaika menee pääosin näiden aiheiden parissa. Kärsimystarinoita tulee kannettavaksi melko paljon ja auttaja tarvitsee tukea pysyäkseen työkykyisenä. Hänen tulisikin kysyä jatkuvasti itseltään, että miten jatkuva ongelmien ja kärsimyksen kohtaaminen vaikuttaa minuun ja minun elämääni. (Nissinen 2009, 13-14.) Myötätuntouupumisen tutkiminen on arkista työn tutkimista, jossa pohditaan mitä minulle ja yhteisölle tapahtuu auttamistyössä (Nissinen 2009, 63).

Tutkija ja kirjailija Daniel Goleman käyttää kirjassaan termiä empatia-ahdistus, joka kuvaa Figleyn määritelmää myötätuntouupumuksesta. Goleman kertoo, että empatia-ahdistuksesta kärsii yleisesti ammattiauttajat. Hänen mukaansa ahdistusta voi auttaa se, että pysyy avoimena kaikille tunteille samalla omia tunnehallintakeinoja kehittäen. Näin ollen muilta tarttunut ahdistus ei kävisi ylivoimaiseksi. (Goleman 2000, 171.)

Ammattietiikalla on keskeisen asema auttamis- ja ihmissuhdetyössä. Siinä on kysymys oman toiminnan itseohjautuvuudesta. Kun työntekijä uskoo omaan ammattietiikkaansa, syntyy luotamuksellinen auttamissuhde asiakkaaseen. Ammattiroolia ei kuitenkaan voi määritellä liian tiukasti, ei ole yhtä ainutta tapaa olla hyvä auttaja tai autettava. (Lindqvist 1998, 59-63.)

Myötätuntostressi (compassion stress, emotional stress) koskee jokaista ihmissuhdetyötä tekevää. Se on työperäistä ja seurausta asiakkaiden emotionaalisesti raskaiden tilanteiden toistu-

vasta todistamisesta ja jakamisesta. Tunteiden ja niihin liittyvien toimintatapojen tarkasteleminen kuuluu ihmissuhdetyön vuorovaikutukseen. Työntekijä altistuu tunnetilojen vaikutukselle toistuvasti. Kun asiakkaiden kokemukset ja murheet siirtyvät työntekijän mieleen, syntyy myötätuntostressi. Ensisijaisesti syynä tähän on työn sisältö, eivätkä työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet, kuten vaikkapa epäammattillinen toiminta. Myötätuntostressiin vaikuttaa myös työyhteisön suhtautuminen - se joko ehkäisee tai edistää sen muodostumista myötätuntouupumiseksi. Myötätuntostressi on myös positiivinen tila ja sen merkkien tunnistaminen voi olla tärkeää ammatillista kasvua. (Nissinen 2012, 30-31, 79.)

Myötätuntostressi etenee vähitellen ja usein myös huomaamatta myötätuntouupumukseksi (compassion fatigue). Tämä on väsymystilana kokonaisvaltaisempi ja syvempi kuin työstressi, joka usein helpottaa vapaalla. Koska taustalla ovat emotionaaliset paineet levon ja itsehoidon lisäksi, mielen ja ihmissuhteiden hoito korostuu. (Nissinen 2012, 30-32.)

Auttamistyötä tehdään ihmisten kanssa, jotka ovat vaikeissa tilanteissa. Ongelmia täytyy käsitellä, mutta samaan aikaan on varottava, ettei oma käsitys elämästä muutu negatiiviseksi. Monia ihmissuhdetyötä tekeviä kannattelee työ- ja yksityiselämän tasapaino, he jaksavat tehdä auttamistyötään silloin kun se on raskasta. Työn positiiviset merkitykset heikkenevät, jos taakka ja uuvuttavuus kasvavat suuremmaksi kuin työn tyydytys. (Nissinen 2009, 79.)

Jokainen auttamistyötä tekevä voi myötätuntouupua. Avun tarpeessa olevan perhe tai ystävät ovat myös alttiita myötätuntouupumukselle. (Gentry, Baranowsky, Dunning 2002, 127.) Työ on henkisesti raskasta ja uupumisen riski johtuu työn sisällöstä. Myötätuntouupumus on seurausta toistuvasta, empaattisesta toisen ihmisen vaikeiden asioiden kohtaamisesta. (Nissinen 2009, 54-55.) Myötätuntouupumusta on tutkittu eniten hoiva-alalla, mutta se voi koskea meistä jokaista arjessa. Esimerkiksi sosiaalinen media tuo päivittäin ihmisten tietoisuuteen valtavan määrän kärsimystä. Myötätuntouupumus voi koskea jokaista meitä. Myötätunto voi uuvuttaa niin auttajaa kuin vastaanottajaakin. Joskus myötätunnon vastaanottaminen voi olla pelottavaa ja vilpittömän halu auttaa voi tulla mitätöidyksi. (Pessi & Martela 2017, 15.)

Myötätuntouupumus on yksi työuupumuksen muodoista, mikä liittyy työn emotionaalisiin haasteisiin. Työntekijä kokee usein riittämättömyyden tunnetta ja myös hänen ammatillinen itsetuntonsa alkaa heiketä. Itsekritiikin kasvaessa, kielteisyys omaa ammattialaa kohtaan kasvaa ja toiveikkuus katoaa. Työntekijä ei pidä enää työn kehittämistä mielekkäänä. Myötätunto-

uupuminen tunnustetaan alkuun useimmiten fyysisenä stressioireena ja sen vaikutukset ulottuvat usealle elämän osa-alueelle. Vähitellen mukaan tulee myös psyykkisiä oireita ja ihmissuhdeongelmia. Hiljalleen työntekijä menettää kykynsä myötäelää tai minimoi sitä jaksakseen vastaanottaa asiakkaiden ongelmia ja yleisesti elämän tuomia haasteita. Myötätuntouupumukseen sairastuneelle työ on edelleen merkityksellinen, työntekijä haluaa tehdä työtään. Vaikka myötätuntouupumuksessa ja masennuksessa on samankaltaisuuksia, ne eroavat silti toisistaan. Myötätuntouupumus ei ole yhtä syvä ja kaikille elämän osa-alueille ulottuva kuin masennus, mutta pitkittyneestä myötätuntouupumuksesta voi kehittyä sellainen. Jos myötätuntouupumusta hoidetaan vain sairauslomalla ja lääkkeillä, jää huomioimatta ihmissuhdetyön uuvuttava vaikutus niin yksilöön kuin työyhteisöönkin. Myötätuntouupumuksen ja -stressin hoidossa ja hallinnassa tarvitaan levon lisäksi kokonaisvaltaista elämän ymmärtämistä, mielen ja ihmissuhdeiden hoitoa, koska taustalla on asiakastyössä syntyneet emotionaaliset paineet. (Nissinen 2012, 31-38.)

Myötätuntouupumuksen oireita ovat mukaan muun muassa:

- työn ja vapaa-ajan erottaminen on vaikeaa
- energian loppuminen, ilon ja nautinnon puute
- pelkojen lisääntyminen asiakastyössä
- ihmissuhdeongelmat
- lisääntynyt ahdistuneisuus
- lisääntyneet tulkinnat yksityiselämän ja työn uhkista
- unihäiriöt
- toivon menettäminen
- negatiivisuus, kyynisyys
- itsekritiikki
- riittämättömyyden tunne
- ammatillisen itsetunnon heikentyminen (Gentry, Baranowsky, Dunning 2002, 126; Nissinen 2012, 32-35.)

Palveluorganisaation kaikilla tasoilla tulee tunnustaa myötätuntostressi osaksi ihmissuhdetyötä, jotta myötätuntouupumuksen ennaltaehkäisyssä onnistutaan. Työpaikkojen johdon tulisi tutustua aiheeseen ja luoda yhteinen näkemys, miten myötätuntostressiin voidaan vaikuttaa ja kuinka estää sen kehittyminen myötätuntouupumukseksi. Tärkeä kysymys on, millaisia ammatillisia

ja inhimillisiä haasteita työntekijät kohtaavat työssään ja millaisia tukimuotoja organisaatiolta tarvitaan, jotta henkisesti raskasta työtä jaksetaan tehdä. Koulutuksen ja kokemuksen avulla pystyy jonkin verran säätelemään myötätuntostressiä. Myötätuntostressin haasteita ei saa jättää kuitenkaan yksilön vastuulle. Työolosuhteet saattavat lisätä uupumisen mahdollisuutta, joten emotionaaliseen kuormaan vaikuttaminen on niiden vastuulla, jotka voivat tehdä päätöksiä työolosuhteista. Organisaatio vastaa työpaikan emotionaalisen kuormituksen hallinnasta. Myötätuntostressi tulee tunnistaa normaalina työhön liittyvänä ilmiönä ja siihen voi tarjota tukea esimerkiksi työnohjauksen ja koulutuksen avulla. (Nissinen 2012, 106-107.)

Nissinen toteaa, että auttamistyö ei ole pelkästään voimavarojen kulumista. Työ palkitsee, vaikka se tuntuukin raskaalta. Auttamistyötä tekevä kokee, että hän pystyy vaikuttamaan tärkeisiin asioihin, auttamaan toisia ihmisiä ja muuttamaan elinympäristöä. (Nissinen 2009, 79.)

Kun puhutaan myötätuntostressin positiivisesta tilasta, käytetään termiä myötätuntotyydytys (compassion satisfaction). Työntekijä kokee, että hän pystyy tukemaan asiakasta vaikeassakin tilanteessa ja, että oma ammatillisuus on riittävää. Hän saa iloa omista saavutuksistaan ja tuntee toiveikkautta sekä löytää ratkaisun mahdollisuuksia. Henkinen kuormittuminen kuuluu ihmissuhdetyöhön. Työntekijän tulisikin oppia, että kyse on myötätunnosta, joka takaa työn laadun asiakkaan näkökulmasta ja työn tyydyttävyyden työntekijän näkökulmasta. (Nissinen 2012, 29-30).

Myötätuntotyydytystä- ja stressiä voi kokea samaan aikaan. Työn ollessa tasapainossa, se voi kuormittaa ja tyydyttää samaan aikaan. Kun myötätuntostressi tai -uupumus kasvaa, se voi helpottua ilmaisemalla myötätuntotyydytystä. (Bride, Radey, Figley, 2007.) Asiaa on tutkittu muun muassa hoitajien keskuudessa. He olivat omasta mielestään myötätuntouupuneita, mutta kokivat samaan aikaan myötätuntotyydytystä. Heidän mielestä työ oli merkityksellistä ja samalla he pystyivät auttamaan hädässä olevia. (Figley 2002, 113.)

Suuronnettomuuksissa on haivattu, että niiden todistaminen etäältäkin voi aiheuttaa samankaltaisia oireita kuin lähiasiakastyössä. Emotionaalinen uuvuttavuus ei koske pelkästään lähiasiakastyötä tekeviä vaan myös muitakin organisaation työntekijöitä. Esimerkiksi palveluorganisaatiossa esimerkiksi esihenkilöt ja johtajat, eivät ole suorassa auttamissuhteessa, mutta ovat tekemisissä uuvuttavien ilmiöiden kanssa työpaikan ihmissuhteiden välityksellä. (Nissinen 2009, 57-58.)

3.2 Myötätunto, empatia ja sympatia

Myötätunto, empatia ja sympatia liitetään usein toisiinsa. Sympatia tarkoittaa myötätuntemista, toisen mielihyvän tai -pahan kokemista. Ihmisillä on kyky eläytyä ja liikuttua toisten tilanteista. Voimme tuntea aitoja tunteita katsomalla, kuuntelemalla ja jakamalla toisten kokemuksia. Sympatia on toisen tunteisiin ja kokemuksiin peilautumista. Empatia on edellä mainittuja, mutta sen lisäksi empatiassa asioihin on pysyttävä ottamaan etäisyyttä, luovuttava omista ennakkoluuloista ja tilanteita tulee katsoa toisen asemasta. Empatia on toiseen samaistumista ja toisen tilanteisiin eläytymistä. (Sjöroos 2010, 23-24.) Se on tunneyhteyttä ja mukana toisen tunteissa elämistä. Se ei kuitenkaan ole vielä tekoja. Se on osa myötätuntoa, toisen tunnetilan ja tilanteen havaitsemista. (Pessi & Martela 2017, 14.)

Myötätunto (compassion) on kykyä havaita, ymmärtää ja huomata toisen tilanne ja tunnetila tietoisesti. Lisäksi se on tunneyhteyttä, halua toimia toisen puolesta ja konkreettisia tekoja toisen hyvän edistämiseksi. Motivaatio eli halu auttaa ja varsinainen auttamisen teko ovat myötätuntoa. (Pessi & Martela 2017, 14.) Myötätunto on empatian kokemus, johon liitetään halu toimia toisen hyväksi (Salonen 2017, 172).

Tietoisien empatian avulla on mahdollista eläytyä toisten kokemuksiin. Sen tuloksena ihminen tietää, mitä toinen tuntee ja saattaa tuntea samoja tunnetiloja. Empatiataidoilla on keskeinen merkitys ihmiskunnan kehityksessä, se on mahdollistanut yksilöiden ryhmäytymisen. (Rotschild 2010, 38-39, 43.) Empatiaa tarvitaan sosiaalisten suhteiden muodostamiseen ja niiden ylläpitämiseen. Sen avulla kykenemme ymmärtämään toisen kärsimystä ja empatia auttaa meitä käsittämään, mikä on hyvää ja mikä paha. Korkean empatiatason omaavat ihmiset haluavat todennäköisesti auttaa muita ja he jäsentävät asioita moraalien kautta. (Aaltola & Keto 2017, 20-21). Toisaalta taas vahva empatia saattaa saada ihmiset toimimaan epäoikeudenmukaisesti, koska tunneyhteyttä koetaan helpommin samankaltaisiin ihmisiin kuin itse on (Pessi & Martela 2017, 15).

Itsetuntemus on empatian perusedellytys. Omien tunteiden tunnistaminen on tärkeää ammateissa, joissa tarvitaan empatiaa. Jotta pystyy tunnistamaan toisten tunteita, täytyy olla perillä omasta tunne-elämästä. Toisten ihmisten tunteiden havaitseminen ilman sanoja, on empatian keskiössä. Tunteista ei yleensä kerrota sanoilla vaan eleillä, kuten äänensävyillä, ilmeillä ja muilla sanattoman viestinnän keinoilla. Taito tulkita sanatonta viestintää perustuu tunnetaitoihin ja itsetuntemukseen. (Goleman 2000, 161-162.)

Empatia ja myötätunto ovat ihmissuhdetyön voimanlähteitä. Empatia on myötäelämistä, ymmärretään toisen ihmisen tunne tai tilanne sekä samaistutaan siihen hetkeksi. Se on kanava asiakkaan ymmärtämiseen. Empatia tukee ihmissuhdetyötä tekevän ammatillisuutta. Työntekijä kykenee sekä läheisyyteen että etäisyyteen ja näin työn tyydyttävyys lisääntyy. Ammatillinen empaattisuus tarkoittaa sitä, että työntekijä ymmärtää olevansa kokeva ihminen. Työntekijä suhtautuu omiin tunteisiinsa realistisesti ja ymmärtää, että ne ovat normaaleja ja ne voi hyväksyä. Tämä ei tarkoita tunteissa vellomista. Reaktioita voi purkaa niin arkipäivän tilanteissa, työtovereiden ja esihenkilön kanssa kuin vaikkapa työnohjauksessa. Työyhteisössä on kuitenkin hyvä sopia tavoista, joilla tunteita puretaan. Jatkuva tunteista puhuminen ja toisaalta sattumanvaraiset tunteiden purkaukset lisäävät kuormitusta. Työntekijä kontrolloi empatiaansa, jotta pystyy säätelemään myötätuntostressiä. Empaattisten tunteiden kontrolloinnilla työntekijä pyrkii hallitsemaan kuultua, jotta hän pystyy työskentelemään. (Nissinen 2012, 38-45.)

Myötätunto sana liitetään pääasiassa kärsimykseen ja vaikeuksiin. Myötäinto taas kuvaa tunteissa ja innostuksessa elämistä. Onnistumisten ja ilon keskellä on tärkeää, että myös muut iloitsevat puolesta ja kanssa. Myötäinto on halua toimia aktiivisesti, tuottaa iloa toisille ja antaa sille arvostusta. Parhaassa tapauksessa se vahvistaa toisen iloa, tekee sen näkyväksi ja on molemminpuolista. (Pessi, Seppänen, Grönlund, Pakkanen & Spännäri 2017, 61-65.) On tärkeä tiedostaa, ettei myötätunto tarkoita ongelmien lakaisemista maton alle eikä myötäinto tarkoita kultapölyä, jolla kiillotetaan arki. Näiden lähtökohtina on aitous. Asiat kohdataan rehellisesti ja avoimesti, niin ilot kuin surutkin. (Pessi & Martela 2017, 16.)

Sjöroos kiteyttää sympatian, empatian ja myötätunnon erot seuraavalla tavalla teoksessaan *Myötätunto - Ole läsnä, elä mukana*:

Sympatiaan pystyy jokainen, empatia vaatii jo oppimista, tahtoa ja ajattelua. Myötätunto pohjautuu ymmärrykseen, mutta tuottaa lisäksi viisaita tekoja, useimmiten yhteistyössä muiden kanssa. Empatia ja myötätunto siis vaativat aitoa motivaatiota ja tietoista valintaa, muuten ne eivät tule todeksi. (Sjöroos 2010, 24.)

Työelämässä myötätuntoinen ilmapiiri rentouttaa. Oppiminen ja luovuus kasvavat sekä ongelmanratkaisukyky edistyy. Jotta työilmapiiri on myötätuntoinen, meidän tulee huomata toisten ihmisten olemassaolo. Työelämässä ja asiakaskohtaamisissa tarvitaan empatiataitoja, jotta kykenee ymmärtämään asiaa toisen ihmisen näkökulmasta. Myötätunto tarttuu ja leviää työyhteisössä, kun sitä käytetään. (Salonen 2017, 172-173.)

Sympatia	Empatia	Myötätunto
<ul style="list-style-type: none"> Toisen mielihyvän tai -pahan tuntemista 	<ul style="list-style-type: none"> Kykyä nimetä ja eritellä toisen tunteita 	<ul style="list-style-type: none"> Tietoisuus eli kyky havaita, ymmärtää ja huomata toisen tilanne ja tunne
<ul style="list-style-type: none"> Kyky eläytyä ja liikuttua toisten tunteista 	<ul style="list-style-type: none"> Ymmärtää toisen rooli ja näkökulma asiaan 	<ul style="list-style-type: none"> Tunneyhteys eli motivaatio auttaa ja toimia toisen puolesta
<ul style="list-style-type: none"> Aitojen tunteiden kokemista katselemalla, kuuntelemalla ja jakamalla toisten kokemuksia 	<ul style="list-style-type: none"> Taito tunnistaa, nimetä ja ilmaista omat tunteet Eläytyminen toisen tilanteeseen ”ei vielä tekoja” 	<ul style="list-style-type: none"> Toimintaa ja konkreettisia tekoja toisen hyväksi

Kuvio 2: Mitä on sympatia, empatia ja myötätunto

3.3 Itsemyötätunto

Itsemyötätunto (self-compassion) liittyy myötätuntoon. Myötätuntoinen ihminen osoittaa toiselle ihmiselle ystävällisyyttä, on tietoinen toisen tunteista ja ymmärtää tuomitsematta. Itsemyötätunto on näitä samoja asioita, mutta itseä kohtaan. (Neff 2003, 87.)

Itsemyötätunto tarkoittaa sitä, että ihminen käyttäytyy itseään kohtaan samalla tavalla kuin hän käyttäytyy ystäviään kohtaan. Hän on ystävällinen itselleen ja myös oikealla tavalla vaativa. (Ahlvik & Paakkanen 2017, 152.)

Itsemyötätunto on ymmärrystä ja ystävällisyyttä niin omia tunteita, heikkouksia, virheitä kuin puutteitakin kohtaan. Se on huolenpitävää asennoitumista itseä kohtaan vaikeinakin aikoina. Se edesauttaa ja tukee selviytymistä vaikeistakin hetkistä, kun itsensä arvostelu ei lisää jo entisestään huonoa oloa. Itsemyötätunnon avulla ihminen näkee omat virheensä ja oppii niistä. Kun ihminen hyväksyy sen, että vaikeudet kuuluvat elämään, niin hän voi oppia tunnistamaan omat kielteiset tunteensa ja samalla pystyy säilyttämään arviointikyvyn. Itsemyötätunto on myös tunteiden tunnistamista ja niiden hyväksymistä. (Lipponen 2020, 109-110.)

Kristin Neff on Texasin yliopiston professori ja maailman johtavampia myötätuntotutkijoita. Hän on määritellyt, että itsemyötätunto koostuu kolmesta ulottuvuudesta. Ahlvik & Paakkanen avaavat ulottuvuuksia seuraavasti teoksessaan:

1. ystävällisyys itseä kohtaan (self-kindness)
2. jaettu ihmisyyys (common humanity)
3. tietoinen läsnäolo (mindfulness)

Ystävällisyys itseä kohtaan tarkoittaa, että kohtelemme itseämme ystävällisesti, huolta pitäen ja välittäen. Lisäksi kannustamme ja rohkaisemme itseämme. Virheen sattuessa olemme itsellemme ystävällisiä ja lähestymme sitä rakentavasti, kritisoinnin ja tuomitsemisen sijaan. On tärkeä muistaa, että elämä ja ihmisyyys ovat keskeneräisiä, emme aina saa tai ole sitä mitä tahdoisimme. (Ahlvik & Paakkanen 2017, 152-153.)

Toinen kohta eli jaettu ihmisyyys tarkoittaa sitä, että muistamme muidenkin ihmisten kokevan riittämättömyyttä sekä kipeitä tunteita. Jäämme helposti yksin ja unohdamme muidenkin kokevan samoja tuntemuksia. Kaikki ihmiset tekevät virheitä ja ovat epätäydellisiä. Nämä ovat normaali osa ihmisenä elämisen kokemusta, emmekä ole epänormaaleja tai huonoja, kun tunnemme näin. (Ahlvik & Paakkanen 2017, 152-153.)

Tietoisella läsnäololla tarkoitetaan sitä, että päätämme kohdata kärsimyksen sellaisena kuin se on. Sitä liioittelematta tai vähättelemättä. Tämä antaa mahdollisuuden hyväksyä, antaa tilaa ja vaikuttaa rakentavasti kärsimykseen. Negatiiviset ajatukset ja kokemukset saavat perspektiiviä ja näemme ne selkeästi, tuomitsematta. (Ahlvik & Paakkanen 2017, 152-153.)

Voi myös ajatella, että myötätunto toisia kohtaan sisältää samat kolme ulottuvuutta. Myötätuntoa otetaan tai annetaan muille kuin taas itsemyötätuntoa annetaan itselle ja otetaan vastaan itseltä. (Ahlvik & Paakkanen 2017, 157.)

Ystävällisyys itseä kohtaa voi kasvattaa tietoisista läsnäoloa. Kun lopettaa itsensä tuomitsemisen ja moittimisen, itsensä hyväksyminen kasvaa. Negatiiviset vaikutukset tunteisiin vähenee ja omista tunteista tulee tietoisemmaksi. (Neff 2003, 89.)

Itsemyötätunto ei ole sääliä eikä se ole myöskään vaatimusten sormien läpi katsomista. Kaikki kokemamme tunteet auttavat meitä ymmärtämään myös muiden tunteita. (Ahlvik & Paakkanen 2017, 155.) Itsemyötätunto auttaa heikentämään negatiivisten tunteiden valtaa, mutta se ei syysää niitä kuitenkaan syrjään. Negatiivisia ajatuksia ei ole tarkoitus korvata positiivisilla, vaan niiden hyväksyminen synnyttää uusia positiivisia tunteita. (Neff 2012, 151.)

Kristin Neff (2012) kertoo, että itsemyötätuntoiset ihmiset ovat yleensä muita vähemmän ahdistuneita ja masentuneita. Myötätuntoa itseään kohtaan voidaan pitää suojaavana tekijänä. (Neff 2012, 144.) Ringenbach toteaa väitöskirjassaan itsemyötätuntoisten omaishoitajien kokevan vähemmän myötätuntuupumusta. (2009, 103). Neffin (2012) mukaan itsemyötätuntoa harjoittaneet ihmissuhdetyötä tekevät, kokevat todennäköisesti vähemmän myötätuntuupumusta. Myötätunto itseään kohtaan johtaa suurempaan myötätuntotyytyväisyyteen. Auttamisen ammattilaisten kokemat vaikeudet ja haasteet ansaitsevat yhtä paljon myötätuntoa kuin autettavakin. Jokaisella tulee olla pysyvä varasto itsemyötätuntoa, jotta pystyy jakamaan sitä muille. Neff käyttääkin kuvaavana esimerkkinä lentokoneen happinaamaria: laita se ensin itselle, auta vasta sitten muita. (Neff 2012, 246-247.)

3.4 Tunnetaidot työelämässä

Työelämässä tarvitaan tunteiden säätelytaitoa. Tämä tarkoittaa tunteiden ilmaisemista tilanteeseen nähden sopivalla tavalla. Työpaikalle sopivien tunteiden ilmaisu tarkoittaa usein negatiivisten tunteiden, kuten suuttumuksen tai pettymyksen, lieventämistä ja vähentämistä. Myönteisiä tunteita tulisi taas tuoda enemmän esiin ja vahvistaa niitä, esimerkiksi positiivisen palautteen avulla. Omien ja muiden tunteiden havaitseminen, tunnistaminen, ymmärtäminen ja niistä irti päästäminen ovat tunnetaitoja. Nämä helpottavat tunnepitoisissa tilanteissa. Jokainen työntekijä vaikuttaa työpaikan tunneilmastoon. (Mieli ry, 2021b.)

Tunteet vaihtelevat usein, saman vuorokauden aikana voi tuntea onnellisuutta riemua ja toisaalta masentuneisuutta. Tunteet reagoivat ympäristöön ja sen muutoksiin. Kaikki tunteet ovat tärkeitä, ei ole olemassa hyviä tai huonoja tunteita. (Salonen 2017, 145.)

Tunteet tarttuvat helposti ihmisestä toiseen, lähes huomaamattomasti. Niiden tarttuminen on sanatonta viestien vaihtoa. Aina kun olemme tekemisissä toisten ihmisten kanssa, lähetämme tunneviestejä. Kun kaksi ihmistä kohtaavat, tunteet tarttuvat tunneilmaisultaan voimakkaammasta henkilöstä heikompaan. (Goleman 1995, 148-149.) Tunteet ja järki toimivat yhteistyössä, tukien ja täydentäen toisiaan. Myönteiset tunteet, kuten hyväksytyksi tulemisen tunne, arvokkuus ja tarpeellisuus, energisoivat työyhteisöä ja ne toimivatkin puskurina vastoinkäymisissä. Hiukan huonotuulisena ollaan epäileväisempiä ja asioita kyseenalaistetaan herkemmin. (Salonen 2017, 153-156.)

Työyhteisön haastaville tilanteille löytyy usein ymmärrettäviä syitä. Taustalla voi olla kokemusta epäoikeudenmukaisuudesta tai häirinnästä ja nämä saattavat ilmetä esimerkiksi kateutena, pettymyksenä ja katkeruutena. Kun työyhteisö tunnistaa ja käsittelee vaikeita asioita, samalla puretaan hankalia tunteita. Hyvinvointia ja luottamusta sekä turvallisuuden tunnetta lisää avoin ilmapiiri. (Mieli ry, 2021b.)

Työelämän tunneäly tarkoittaa samaa kuin tilanneäly ja tilanneherkkyys. Tunneäly on empatiaa ja hengenluontia. Erityisesti muutostilanteissa ilmenee suuria tunteita. Tunteen ja älyn tasapaino on työyhteisön voimavara, työtä tehdään tunteella, mutta järki auttaa saavuttamaan hyvän lopputuloksen. (Isokorpi & Viitanen 2001, 61.)

Työntekijät kohtaavat monilla työpaikoilla asiakkaiden voimakkaita tunteita. Samaan aikaan heidän on tukahdutettava omat aidot tunteensa ja esitettävä tunteita, joita eivät aidosti koe. Kuormittavat asiakaskohtaukset tarvitsevat purkua. Emotionaalisesti raskasta työtä tekevässä työyhteisössä on hyvä keskustella avoimesti ja luoda ohjeita, kuinka tunnekuormaa jaetaan. Ulkopuolisen tahon työnohjaus on yksi hyvä tapa purkaa henkistä kuormaa. (Mieli ry, 2021b.)

Sosiaalisesti älykkäät ihmiset osaavat käsitellä ristiriitoja, organisoida ja tulkita tunteita. He pystyvät muuttamaan tunteet toiminnaksi. Näitä taitoja on kuitenkin hyvä tasapainottaa eli on tärkeää ymmärtää omat tarpeet ja tunteet. (Goleman 1997, 153).

Tunneälyn osa-alueet Golemanin (1997) ja mukaan:

1. Omien tunteiden tiedostaminen
2. Tunteiden hallitseminen
3. Itsensä motivoiminen eli tunteiden käyttäminen tuottavasti
4. Empatia - muiden tunteiden hallinta
5. Ihmissuhteiden käsittely ja hallinta

Ensimmäinen tunneälyn osa-alue on omien tunteiden tiedostaminen eli tunteiden tunnistaminen jo niitä koettaessa. Omien todellisten tunteiden tarkkailu on välttämätöntä itsetuntemukselle, muuten olemme niiden armoilla. (Goleman 1997, 65.) Emotionaalinen itsetuntemus on tunneälyn tärkeä tekijä. Kun on selvillä ikävistä tunteista, niistä selviää paremmin. Omat tunteet on opittava hyväksymään, jotta niiden kanssa voi elää. (Isokorpi & Viitanen 2001, 63.)

Tunteiden hallitseminen on toinen tunneällyn osa-alue. Tämä tarkoittaa sitä, että tunteita käsitellään ja ilmaistaan tilanteeseen sopivalla tavalla. Niiden hallitseminen ei poista tunteiden kokemista, vaan kysymys on siinä mihin tunteen suuntaan ja miten niitä ilmaisee. Itsetuntemuksen myötä oppii myös hallitsemaan tunteitaan. Tunteiden ilmaisemista voi oppia. Toisen ihmisen tunnekokemukseen liittyvä reaktio, kuten suuttumus, on mahdollista ymmärtää. Keinoina tässä voi käyttää, esimerkiksi eläytymistä toisen tilanteeseen. (Isokorpi & Viitanen 2001, 65.)

Kolmas Golemanin määrittelemä tunneällyn osa-alue on motivaation löytäminen. Tunteet ohjataan kohti tiettyä päämäärää. Tätä voidaan kuvata termillä tunne-elämän itsekuri. Empatia on tunneällyn neljäs osa-alue. Empaattiset ihmiset havaitsevat muiden sosiaalisia viestejä herkästi. (Goleman 1997, 66). Toisten ihmisten tunteiden havaitseminen sanattomasti on empatian keskiössä (Isokorpi & Viitanen 2001, 65). Viides osa-alue on ihmissuhteiden käsittely ja hallinta, joka tarkoittaa toisten tunteiden huomioon ottamista. Puhutaan myös sosiaalisista taidoista, joka edesauttaa yhteisöissä menestymistä. (Isokorpi & Viitanen 2001, 65.)

Tunneällyn osa-alueet täydentävät toisiaan ja ne ovat toisistaan riippumattomia. Arjessa näitä ei voi erottaa toisistaan. Osa-alueet rakentuvat toistensa varaan, esimerkiksi itsetuntemusta tarvitaan tunteiden hallintaan ja empatiaan. (Isokorpi & Viitanen 2001, 70.)

Ihmisten sosiaalisten taitojen ja tunnetaitojen hallinta vaihtelee työelämässä. Empatia on perustana työelämässä tarvittaville sosiaalisille taidoille, joita ovat muun muassa muiden ymmärtäminen eli tunteiden ja näkökulmien ymmärtäminen, kuuntelu, palveluallttius, muiden kehittäminen ja ryhmän valtasuhteiden tunnistaminen. (Goleman 2000, 164.)

Ville Kainulainen toteaa väitöskirjassaan, että luottamushenkilöiden henkilökohtaiset ominaisuudet vaikuttavat edunvalvonnan kulttuuriin ammattiyhdistysliikkeessä. Tehtävä edellyttää luottamushenkilöiltä henkilökohtaisia valmiuksia, joita ovat muun muassa kuulijoiden vakuuttaminen, vuorovaikutustaidot ja kyky ottaa työpaikoilla erilaiset tarpeet huomioon. (Kainulainen 2020, 79). Työnantajien kanssa neuvottelemisen vaatii omien tunteiden hillitsemistä, kun taas toisaalta työntekijät voivat toivoa luottamushenkilön tuovan tunteita voimakkaammin esiin. (Kainulainen 2020, 65-66.)

Luottamushenkilön työssä tunnetaidot nousevat keskeiseen asemaan, tehtävä on emotionaalisesti kuormittavaa. Luottamushenkilö toimii työntekijöiden edunvalvojana, vaihtelevien ja joskus myös keskenään ristiriitaisten työntekijöiden äänenä. Vuorovaikutustaidot korostuvat tehtävässä, niin työnantajan kanssa käydyissä neuvotteluissa kuin työntekijöiden yhteisöllisyyden

vahvistamisessa. (Kainulainen 2020, 65,76.) Luottamushenkilön tulee ansaita edustamiensa työntekijöiden luottamus ja samaan aikaan luoda toimivat neuvottelusuhteet työnantajan kanssa. Kainulaisen tutkimuksessa nousee esille, että luottamushenkilöt toimivat työpaikalla työntekijöiden epämuodollisina terapeutteina heidän kohdatessa vaikeita asioita joko työpaikalla tai sen ulkopuolella. Tämän lisäksi tehtävässä korostuu asiakaspalvelumainen yksittäisten ongelmatapausten ratkaiseminen. (Kainulainen 2020, 79-80.)

Luottamustehtävä siirtyy helposti vapaa-ajalle. Aktiivisempia luottamushenkilöitä saattaa uhata tehtävän varjopuoli eli loppuun palaminen. Tehtävän henkinen kuormittavuus edellyttää luottamushenkilöiltä taitoa käsitellä asioita sekä ymmärrystä omia rajallisia toimintamahdollisuuksia kohtaan. (Kainulainen 2020, 65, 76, 78.)

3.5 Myötätuntouupumuksen ennaltaehkäisy

Myötätuntostressin säätelyyn tarvitaan koko työyhteisö, sillä yhteinen motivaatio on tärkeää. Myös organisaation johdon tulee sitoutua myötätuntouupumisen ennaltaehkäisyyn. Koko työyhteisö tarvitaan mukaan keskustelemaan emotionaalisesta kuormittuvuudesta, asiaa pohditaan yhdessä ja etsitään aiheelle ilmaisukeinoja. Yhteisöllisyydestä saa lisäenergiaa, kun henkistä kuormittavuutta tutkitaan yhdessä. Jos organisaation johto ei tunnista emotionaalista kuormitusta, työntekijät eivät saa tarvitsemaansa apua. Henkilöstö tunnistaa ja ilmaisee arjen ongelmat, mutta niiden muuttamiseen tarvitaan johtoa. Työntekijöiden motivaatio muuttuu turhautumiseksi, jos johto ei tue heitä, eikä tarjoa apua kuorman kantamiseen. (Nissinen 2012, 142.)

Auttamistyötekevien on helppo tarjota apua muille, mutta vaikea ottaa sitä vastaan. Omien tarpeiden tunnistaminen on tärkeä myötätuntouupumuksen ennaltaehkäisijä. (Nissinen 2012, 143.)

Tehokas keino ennaltaehkäistä myötätuntouupumusta on aiheesta opiskelu eli tiedon lisääminen emotionaalisesta kuormasta ja miten siihen voi vaikuttaa. Opiskelu antaa ajatteluun välineitä, käsitteitä ja kuvaustapoja. Työntekijä liittyy teoreettisen tiedon omiin kokemuksiinsa. Henkisestä kuormituksesta ei ole totuttu puhumaan kovinkaan monella ammattialalla. Kyseessä on työn ilmiö, mutta siitä ei siltikään puhuta aiheen herkkäluontoisuuden vuoksi. Kun tieto ja keskustelu lisääntyvät, häpeä ja epäammattillisuuden tunne vähenevät. Opiskelun avulla inspiroidutaan ajattelemaan ja pohdiskелеmaan aihetta kriittisesti sekä luomaan uutta. (Nissinen 2012, 151.)

Yksilö- ja yhteisötasolla on tärkeää arvioida myötätuntouupumisen ennaltaehkäisykeinoja. Arvioinnissa ajattelu suunnataan henkiseen kuormittumiseen asiakastyössä ja sen vaikutuksiin. Arviointikeinona voi käyttää, esimerkiksi kyselylomaketta tai vaikkapa itsearviointia. Näillä keinoilla työntekijä ja työyhteisö saavat tietoa omista onnistumisista ja haasteista. Vahvuudet ja kehittämisen kohteet nostetaan esiin. Työntekijän tietoisuus omasta ammatillisuudestaan on yksi tärkeä keino ennaltaehkäistä myötätuntouupumusta. Negatiiviset kokemukset ja uupuminen eivät ole merkkejä epäammattillisuudesta vaan siitä, että työntekijä on ammatillinen, kokeva ihminen. (Nissinen 2012, 165-167.)

Myötätuntostressin - ja uupumuksen ennaltaehkäisyyn tulee laatia suunnitelma. Työelämän laadun ja työhyvinvoinnin parantamiseen tähtääviä toimintatapoja pohdiskellaan, kirjataan ylös ja toteutetaan. Suunnitelman ei tarvitse olla täydellinen ja sitä onkin tarpeen päivittää aika ajoin. Johdon tulee resursoida työtä niin, että jokaisella työntekijällä on mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä käytännön tasolla. Ajattelun pitäisi kohdistua jo olemassa oleviin voimavaroihin ja niiden vahvistamiseen. Tämän lisäksi tunnistetaan ajankohtaiset ongelmat ja tarpeet. (Nissinen 2012, 209-212.)

”Myötätuntouupumisen ehkäisyn tärkein tekijä on yhteisöllinen hyvinvointiajattelu. Työyhteisöllä on siksi oltava vahva rooli suunniteltaessa myötätuntostressin säätelyä.” (Nissinen 2012, 209).

MOTIVAATIO	Myötätuntostressin säätely tuottaa tulosta, kun työyhteisö ja työntekijät haluavat tutkia asiaa ja vaikuttaa siihen
OPISKELU	Tieto henkisestä kuormittavuudesta normalisoi asian ja tekee keskustelun mahdolliseksi
ARVIOINTI	Työyhteisö ja työntekijät arvioivat, miten henkinen kuormittuminen näkyy arjessa. Voimavarat ja ongelmat, mihin voi vaikuttaa.

SUUNNITTELU	Tehdään arvio myötätuntuupumisen riskeistä. Suunnitellaan työtä ja tukitoimia yksilö- ja yhteisötasolla. Muokataan tarpeen mukaan.
-------------	--

Kuvio 3: Myötätuntostressin säätelytekijöitä. (Nissinen 2012, 140).

4 TUTKIMUKSELLINEN KEHITTÄMISTYÖ

Ylemmän ammattikorkeakoulun lopputyö on tutkimuksellinen kehittämistyö, joka nivoo kehittämistä ja tutkimusta yhteen. Opinnäytetyöni tavoitteena on tuottaa konkreettista muutosta ammattiyhdistyskoulutukseen samalla sitä uudistaen. Koko ammattiala kehittyy ja tutkimustulosten avulla saadaan uuta tietoa aihealueesta. Opinnäytetyöni on tutkimuksellinen kehittämistyö, jonka lähtökohtana ovat olleet käytännön ongelmat ja kysymykset.

Pitkän ammattiyhdistysurani aikana olen huomannut, että luottamushenkilöt tarvitsevat tukea tehtävässä jaksamiseen. Kun luottamushenkilön oma jaksaminen on kunnossa, se on kaikkien etu. Tästä hyötyvät jäsenet, työntekijät, ammattiliitot sekä myös työnantajat. Luottamushenkilöillä on tällöin voimavaroja kehittää työpaikkansa toimintaa ja tukea työntekijöitä. Itse näen luottamushenkilön tekevän työpaikalla ihmissuhdetyötä. Lisäksi tehtävänä on muun muassa olla työpaikan kehittäjä ja ongelmien ennaltaehkäisijä. Näiden seikkojen vuoksi päädyin tekemään opinnäytetyöni tästä aiheesta.

Opinnäytetyöni teoreettisia viitekehyksiä ovat myötätuntuupumus, empatia ja tunnetaidot työelämässä sekä itsemyötätunto. Opinnäytetyöni tutkimuskysymys on: ”Miten ammattiliitto voi tukea luottamushenkilöiden työssäjaksamista?” Tutkimuksesta on hyötyä koko ammattiyhdistysliikkeelle, koska luottamustehtävän henkinen kuorma on samankaltaista kaikissa ammattiliitoissa.

4.1 Tutkimusetiikka

Opinnäytetyön aihetta hahmotellessa, minulla oli mielessä tutkimusetiikan keskeiset kysymykset: olenko aidosti kiinnostunut aiheesta ja olenko tarpeeksi kiinnostunut, jotta hankin uutta tietoa? Tämän tutkimuksen aihe on koko opinnäytetyöprosessin ajan ollut kiinnostava.

Olen työskennellyt PAMissa pian 14 vuotta. Opinnäytetyöprosessin alkuvaiheessa pohdin, pystynkö suhtautumaan tarpeeksi objektiivisesti haastateltaviin, koska tunnen heistä osan melko hyvin. Kuitenkin jo testihaastattelussa huomasin, ettei tämä vaikuttanut suhtautumiseeni.

Olen käyttänyt opinnäytetyössäni lähdeviitteitä asianmukaisesti. Aiheesta löytyi melko vähän kirjallisuutta, joten käytin internetiä lähteenä huomioiden lähdekritiikin. Aineistonkeruuvaiheessa olin rehellinen tutkittaville ja kuuntelin heitä avoimesti haastattelutilanteissa.

Tutkimusetiikka määrittää tutkielman peruseriaatteen aina aiheen valinnasta ja tutkielman loppupäätelmiin saakka. Eettisiä sääntöjä ei voida tehdä mustavalkoisesti etukäteen vaan tutkijan tulee usein ratkaista ongelmat tapauskohtaisesti, varsinkin silloin kun kerätään dataa ihmisiltä ja ihmisistä (Kuula 2011, 11-12.)

Tutkijan tulee olla rehellinen ja kunnioittaa tutkittavia sekä heidän antamia vastauksia. Erityisen tärkeää on myös kunnioittaa toisten tutkijoiden tuloksia. Lähdeviitteet ja muu käytetty materiaali tulee tuoda tekstissä sekä lähdeluettelossa ilmi. Internet toimii usein lähteenä tutkimuksissa, joten tutkijan tulee olla lähdekriittinen. Tutkijan tulee miettiä tarkkaan, miten saa rajattua tiedon tutkimusaineistoksi. (Kuula 2011, 170.)

4.2 Toimintatutkimus

Halusin hyödyntää opinnäytetyöprosessissa pitkää työkokemustani ammattiyhdistysliikkeessä. Lisäksi minulle oli tärkeää, että tutkimusmenetelmä on mahdollisimman käytännönläheinen. Toimintatutkimus yhdisti nämä kaksi asiaa. Ammattiyhdistysliikkeessä käytännön ongelmaksi on muodostunut luottamushenkilöiden jaksaminen ja halusin löytää tähän ratkaisuja yhdessä heidän kanssaan. Keräsin tietoa aiheesta teemahaastatteluissa ja analysoin tulokset. Olen pitkään halunnut löytää keinoja, joiden avulla luottamushenkilöitä voidaan tukea paremmin. Tutkimuskysymyksen määrittäminen oli tämän vuoksi melko helppoa.

Toimintatutkimus on toiminnan ja teoreettisen tutkimuksen vuorovaikutusta (Suojanen 2014). Se ei ole varsinainen tutkimusmenetelmä, vaan lähestymistapa. Toimintatutkimuksen avulla selvitetään, miten asiat voisi tehdä paremmin (Heikkinen 2018 luku ”Toimintatutkimus: Kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat”). Sen tavoitteena on muuttaa vallitsevia käytäntöjä. Tutkimuksella etsitään ratkaisuja käytännön ongelmiin yhdessä tutkittavien kanssa ja heidät otetaan aktiiviseksi osallistujaksi tutkimukseen mukaan. (Kuula 2021) Toimintatutkimus on käytännönläheistä, kuitenkin siinä käytetään järjestelmällisesti tieteen menetelmiä. Toimintatutkimuksen piirteet täyttyvät, kun olennaisena osana on mukana tiedon keräämistä ja analysointia. Näissä tulee hyödyntää tieteen kentässä vakiintuneita menettelyitä. (Juuti & Puusa 2020, 267-268.)

Toimintatutkimuksen kehitti 1940-luvulla Amerikassa sosiaalipsykologi Kurt Lewin. Tutkimuskäytännölle ominaista oli ryhmässä toimiminen ja yhteisvastuullinen kehittäminen. (Suojanen 2014.)

Lewinin kehittämää toimintatutkimusta kuvaavat seuraavat piirteet:

1. demokraattisuus,
2. osallistuminen ja
3. samanaikainen vaikuttaminen sekä tieteen kehittämiseen, että sosiaaliseen muutokseen.

Kyseessä on sosiaalinen prosessi, jossa tutkitaan ihmisten toimintaa toisten ihmisten kanssa. Toimintatutkimuksen tavoitteena on nostaa hiljainen tieto esiin. (Heikkinen 2018 luku ”Toimintatutkimus: Kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat”.) Sen tavoitteena on muuttaa todellisuutta, ei pelkästään kuvata tai selittää sitä. Tutkijan on hyvä ottaa huomioon, että muutos voi tapahtua tai sitä ei tapahdu tutkimuksen aikana. Toisaalta taas se voi olla sellainen, josta ei osannut tutkimuksen alkaessa aavistaa. Toisena seikkana on, että tutkijan on huomioitava tutkimukseen osallistujat aktiivisina subjekteina eli he ovat osa tutkimus- ja muutosprosessia. Toimintatutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa toiminnasta ja muutoksesta. Prosessin tuleekin vastata kysymyksiin miten tutkittavat kohteet voivat muuttua tai miksi ne eivät muutu. (Kuula 2021.)

Toimintatutkimuksessa tutkimuskysymyksen määrittäminen on tärkeä vaihe. Tutkimuksella haetaan tietoa, joiden avulla kehitetään käytäntöä. Toisin sanoen selvitetään, miten asioiden tulisi olla. Seuraavaksi pohditaan, että miten tähän päästään ja millaista tietoa tarvitaan. (Heikkinen 2018 luku ”Toimintatutkimus: Kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat”.)

Toimintatutkimukselle keskeistä on oppiminen. Tämä menetelmä sopii hyvin esimerkiksi organisaatioiden kehittämiseen (Juuti & Puusa 2020, 268.) Toimintatutkimus on ollut suosittua koulutuksen ja kasvatuksen alalla (Heikkinen 2018 luku ”Toimintatutkimus: Kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat”).

Teemahaastatteluista kävi ilmi, että luottamushenkilöillä on paljon hiljaista tietoa, josta ammattiliitot voivat ottaa oppia suunnitellessaan tukimuotoja. Tulosten avulla muutetaan vallitsevia käytäntöjä ja niitä hyödyntäen rakennetaan PAMin luottamushenkilökoulutuksiin uudenlainen kokonaisuus myötätuntopuomuksen ennaltaehkäisystä ja sen tunnistamisesta. Koulutuksessa käsitellään myös empatia- ja tunnetaitoja. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää Palvelualueen ammattiliiton luottamushenkilökoulutusta vastaamaan luottamushenkilöiden tarpeita ja tukea heidän työssäjaksamistaan.

Olen koko opinnäytetyöprosessin ajan keskustellut ja analysoinut aihetta kollegoideni kanssa. Lisäksi olen kouluttanut kahdessa eri koulutuksessa luottamushenkilöitä tämän opinnäytetyön

teemoista. Niin kollegoiden kuin luottamushenkilöiden mielestä aihe on tärkeä ja se tulisikin huomioida jatkossa ammattiyhdistysliikkeen koulutuksissa sekä toiminnassa.

4.3 Teemahaastattelut ja aineiston analyysi

Päädyin valitsemaan tutkimuksen aineistonkeruumenetelmäksi teemahaastattelun, koska sen tavoitteena on olla vuorovaikutuksellinen tapahtuma tutkijan ja tutkittavan välillä (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku ”Lomakehaastattelu, teemahaastattelu ja syvähaastattelu”). Teemahaastattelussa oletetaan, että tutkittavat ovat kokeneet tai käyneet läpi saman asian tai prosessin. Haastattelun onnistumiselle on oleellista, että tutkijalla on riittävä ymmärrys tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä. Teoriatiedon ja ilmiön ymmärryksen avulla saadaan rakennettua haastattelulle teemarunko. (Puusa 2020, 112.)

Teemahaastatteluun valitaan etukäteen tietyt teemat ja tarkentavat kysymykset. Haastattelussa voidaan tarkentaa ja syventää kysymyksiä. Teemahaastatteluissa korostetaan ihmisten tulkintoja ja millaisia merkityksiä tutkittavat antavat asioille. Pyrkimyksenä on löytää merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen esittämiin kysymyksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku ”Lomakehaastattelu, teemahaastattelu ja syvähaastattelu”.) Haastattelun aikana käydään ennalta valitut teemat läpi, mutta niiden järjestys saattaa vaihdella. (Eskola, Lähti & Vastamäki 2018, luku ”Teemahaastattelu: lyhyt selviytymisopas”.)

Puusa määrittelee, että parhaimmillaan haastattelussa päästään kiinni tutkittavien ajatuksiin, mieltymyksiin, kokemuksiin ja odotuksiin (Puusa 2020, 103). Tutkimukseni tavoitteena on tukea luottamushenkilöitä tehtävässään, joten heidän omat kokemuksensa ja odotuksensa ovat avainasemassa ammattiliiton toiminnan kehittämisessä.

Ennen varsinaisia teemahaastatteluita tein yhden testihaastattelun, jonka avulla sain täsmennettyä varsinaisten haastatteluiden teemoja. Teemahaastatteluun valitaan etukäteen tietyt teemat ja tarkentavat kysymykset. Haastattelussa voidaan tarkentaa ja syventää kysymyksiä. Teemahaastatteluissa korostetaan ihmisten tulkintoja ja millaisia merkityksiä tutkittavat antavat asioille. Pyrkimyksenä on löytää merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen esittämiin kysymyksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku ”Lomakehaastattelu, teemahaastattelu ja syvähaastattelu”.) Haastatteluaineisto on tilannesidonnaista, joten sen yleistämistä ei kannata liioitella (Puusa 2020, 104).

Tavoitteena oli, että haastatellut luottamushenkilöt edustavat mahdollisimman kattavasti PAMin jäsenistöä. Lisäksi valintaani vaikuttivat luottamushenkilöiden toimialat, tehtävät ja luottamustehtävän kesto. Valintoja tehdessäni koin tärkeäksi, että haastateltavilla on kokemusta tehtävässä toimimisesta ja tietoa aiheesta. Tämän ansioista he pystyvät sanoittamaan tarkemmin, millaisia tukimuotoja he tarvitsevat. Haastatellut luottamushenkilöt edustavat seuraavia pamilaisia aloja: matkailu-, vapaa-aika- ja ravintola-ala, vartiointiala, erityisala, kaupan ala ja kiinteistöpalveluala.

Valinnan jälkeen, soitin luottamushenkilöille ja kysyin, että suostuvatko he haastateltavaksi opinnäytetyöhöni. Jokainen heistä lupautui ja he kokivat haastattelukutsun luottamuksenosoituksena. Tutkimusta varten haastattelin viittä luottamushenkilöä, joista kolme oli naisia ja kaksi miehiä.

Minulla ja tutkittavilla on useamman vuoden kokemus ammattiyhdistykentältä, joten puhuimme haastatteluissa samaa kieltä. Teemahaastatteluissa on tärkeää, että käytetty termistö tarkoittaa kummallekin osapuolelle jokseenkin samaa (Puusa 2020, 113).

Tutkijan tulee tuoda ilmi haastateltaville, että kysely tehdään luottamuksellisesti ja ketkä käsittelevät haastattelujen aineistoja. Lisäksi tulee kertoa, mihin aineistoa käytetään ja sen käyttötarkoituksesta. Vaitiolovelvollisuus sitoo tutkimuksen päättymisen jälkeenkin. Tutkijan on tärkeä pysyä roolissaan tutkijana. (Kuula 2011, 89.) Kerroin haastateltaville, että ainoastaan minä käsittelem aineistoa ja sitä säilytetään asianmukaisesti.

Ennen haastattelua lähetin kaikille sähköpostin (LIITE 1), jossa kerroin tarkemmin opinnäytetyöni tavoitteesta, aiheesta ja itse haastattelusta. Viestin tavoitteena oli orientoida haastateltavat aiheeseen. Koronapandemian vuoksi kaikki teemahaastattelut tehtiin Microsoft Teamsin välityksellä. Kaikissa haastatteluissa käytettiin kameraa, joka teki tilanteesta vuorovaikutuksellisemman. Tallensin haastattelut ja tutkittavat saivat tästä tiedon etukäteen. Mikäli koronatilanne olisi ollut haastatteluiden aikaan parempi, niin olisin tehnyt ainakin osan haastatteluista kasvokkain. Verkon välityksellä tehtyjen haastatteluiden positiivinen puoli on se, että matkustamiseen ei tarvinnut käyttää aikaa. Verkkoyhteydet toimivat haastatteluiden aikana pääosin hyvin. Yhden haastattelun aikana oli jonkin verran ongelmia videon ja äänen kanssa, mutta se ei vaikuttanut lopputulokseen.

Litteroin haastattelut käyttäen apuvälineenä Word Onlinen litterointitoimintoa ja lopuksi vielä kirjoitin ne puhtaaksi. Teemoittelussa hyödynsin Atlas.ti ohjelmaa.

Kesken haastatteluprosessin pohdin, olisiko minun pitänyt tehdä vielä yksi teemahaastattelu lisää. Huomasin kuitenkin, että haastatteluissa tietyt teemat alkoivat toistua. Näin ollen Eskola, Lähti & Vastamäen mukaan määrää voidaan todennäköisesti pitää riittävänä, kun haastattelut alkavat toistaa itseään. Tätä kuvataan termillä saturaatio eli kylläntyminen. (Eskola, Lähti & Vastamäki 2018, luku ”Teemahaastattelu: lyhyt selviytymisopas”.)

Teemahaastattelun tavoitteena on keskustelu. Kaikki viisi haastattelua olivatkin keskustelumaisia tilanteita ja olin itse haastattelijana aktiivisesti mukana, reagoin haastateltavien puheeseen ja eläydyin tilanteeseen. Vaikka haastattelut olivat keskustelunomaisia, ne tapahtuivat aloittees-tani ja näin ollen kyseessä oli nauhoitettava tiedonkeruutilanne (Eskola, Lähti & Vastamäki 2018, luku ”Teemahaastattelu: lyhyt selviytymisopas”.) Tutkijan rooli voi vaihdella haastatteluissa, osassa hän on aktiivinen kuuntelija, huomioiden esittäjä ja osassa taas aktiivisempi kysymysten esittäjä (Puusa 2020, 113). Halusin, että haastatteluissa on sama ilmapiiri kuin yleisesti ammattiyhdistystoiminnassa eli vakavista ja tärkeistäkin asioista voidaan keskustella mutkattomasti ja rennosti. Tämä lisää oman kokemukseni mukaan keskinäistä vuorovaikutusta ja syventää luottamusta.

Ennen haastatteluja tein kysymysrunгон, jossa oli neljä eri teemaa (LIITE 2). Alkuun kysyin muutaman orientoivan kysymyksen, pyysin luottamushenkilöitä kertomaan omasta luottamushenkilöpolustaan ja siitä mikä on tehtävässä palkitsevinta ja mikä toisaalta taas raskainta. Seuraava teema käsitteli tukimuotoja. Halusin saada selville, millaista tukea luottamushenkilöt saavat PAMilta ja työnantajalta. Erityisesti minua kiinnosti se, millaista tukea he ovat kaivanneet enemmän. Lisäksi keskustelimme siitä, mikä tukee luottamushenkilöiden omaa jaksamista ja miten he palautuvat työstä. Seuraavana teemana olivat tunnetaidot. Halusin luottamushenkilöiden kertovan tehtävän tuomista tunnetiloista, millaisia tunteita he kokevat, kun jokin onnistuu ja millaisia tunteita, jos jokin asia ei etene toivotulla tavalla.

Viimeinen teema käsitteli myötätunto- ja empatiataitoja työelämässä. Pyysin luottamushenkilöitä kertomaan, mitä heidän mielestään on myötätunto työelämässä. Kävimme keskustelua myös itsemyötätunnon tärkeydestä. Halusin saada selville, onko heidän mielestä luottamustehävä henkisesti raskasta ja ovatko he saaneet tukea tehtävän aiheuttaman henkisen kuorman purkamiseen. Koska opinnäytetyöni yhtenä teemana on myötätuntuupumisen ennaltaehkäisy, halusin selvittää, ovatko luottamushenkilöt huomanneet itsesään kyynistymisen merkkejä. Loppuun vielä tiedustelin, pitäisikö haastateltavien mielestä edellä mainittuja tunne-, empatia- ja

myötätuntotaitoja käsitellä enemmän PAMin koulutuksissa. Jokaisen haastatteluun loppuun kysyin vielä avoimen kysymyksen, tuleeko tutkittaville jotain mieleen, mitä haluavat kertoa.

Päivämäärä	Haastattelun(tallenteen) kesto	Litteroinnin merkkimäärä	Haastateltavan tunnus
5.3.2021	1:13:42	10111	H1
10.3.2021	0:54:45	7213	H2
23.3.2021	0:36:01	4639	H3
30.3.2021	1:15:47	9549	H4
1.4.2021	0:47:32	4146	H5

Kuvio 4: Teemahaastatteluiden tiedot

Aineiston analyysin tein sisällönanalyysimenetelmällä. Keskityin analyysivaiheessa siihen, mistä haastellut puhuivat, mitkä asiat olivat yhteneviä ja mitkä taas erosivat toisistaan. (Kallinen & Kinnunen, 2021). Aineiston koodausvaiheessa hyödynsin laadullisen analyysiin tarkoitettua ATLAS.ti -ohjelmistoa. Vein aineiston ohjelmistoon ja aloin tarkastella haastattelujen sisältöä eli koodata niitä. Ohjelmisto toimii hyvänä apuvälineenä, mutta ei tee analyysiä haastattelusta (Laajalahti & Herkama 2018, 107). Tein koodauksen pääosin aineistolähtöisesti, mutta yhdistin mukaan myös teoriapohjaa. Sisällönanalyysin tavoitteena on luoda selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Koodauksen jälkeen tein aineistosta johtopäätökset, jotka esittelen luvussa 5 Tutkimustulokset. (Kallinen & Kinnunen, 2021.)

Olen parantanut suorien lainausten kieliasua, poistanut täytesanoja ja tarvittaessa muokannut niitä, jotta haastateltavien anonymiteetti säilyy.

5 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa kuvaan opinnäytetyöni tuloksia. Opinnäytetyöni tutkimuskysymys oli: Miten ammattiliitto voi tukea luottamushenkilöiden työssäjaksamista? Teoreettisen viitekehyksen esittelin luvussa 3.

Olen jakanut opinnäytetyön tutkimustulokset teemojen mukaisesti kolmeen eri kappaleeseen. Aluksi käsittelen luottamustehtävän kuormitus- ja hyvinvointitekijöitä. Toisessa kappaleessa esittelen luottamushenkilöiden tukemismuotoja, joita ovat muun muassa liiton koulutukset ja toisten luottamushenkilöiden vertaistuki. Kolmannessa ja viimeisessä kappaleessa käsittelen tehtävässä koettuja tunteita.

Tämän opinnäytetyön tutkimustulosten perusteella ammattiyhdistysliikkeen luottamustehtävä on ihmissuhde- ja auttamistyötä. Tässä työssä käytän edellä mainittuja termejä, koska ne kuvaavat parhaiten luottamustehtävää. Luottamushenkilö tekee työtä omalla persoonallaan, auttaa edustamiaan työntekijöitä, tekee yhteistyötä työnantajan edustajien kanssa sekä toisten luottamushenkilöiden ja liiton henkilökunnan kanssa.

Luottamushenkilön työ on mitä suuremmissa määrin niin ku ihmisten auttamistyötä (H1)

Kyllä sä oot niin ku pappi, psykologi, terapeutti ja ties mitä, niin kun välillä ja yleinen tietotoimisto. (H4)

5.1 Luottamustehtävän hyvinvointi- ja kuormitustekijät

Päätoimisen luottamushenkilön tehtävä muistuttaa monilta osin toimihenkilön tehtävää, työtä on mahdollista tehdä itsenäisesti ja vaikuttaa sen organisointiin. Kainulaisen väitöskirjaan haastattelema luottamushenkilö kertoo, ettei kokin työssä ja luottamustehtävässä ole mitään samaa. Kokin työ on suorittavaa työtä, siinä on suuri aikapaine ja se on fyysisesti hirvittävän raskasta. Luottamushenkilön työ on taas kokouksissa istumista, aivotyöskentelyä, yksin puurtamista ja muiden ongelmien ratkomista. (Kainulainen 2020, 14.) Luottamustehtävän henkinen kuorma saattaa tulla monelle yllätyksenä.

(--) sä saat perustyöhön sen perehdytyksen, vaikka viikon, että tässä on tämä kasapiste ja sitten teet nämä hommat. Ja saat niitä onnistumisia, mikä taas vahvistaa, että mä teen tätä oikein. Mutta sitten taas tässä työssä kukaan ei sano sulle, esimerkiksi silloin kun mä aloitin niin suoraan yt:t (--) Sä joudut ressaamaan edellisenä

iltana sitä mitä se huomina tuo tullessaan, sä et tiedä, miten toimia ja kukaan ei millään asteella kerro, miten se tapahtuu.

Luottamustehtävää pidetään kuormittavana, muun muassa sen vuoksi, että tehtävää tehdään pääsääntöisesti muun työn ohella, lisäksi siihen liitetään kielteisiä tunteita, kuten kiittämättömyys ja korkea kuormittavuus. (Kainulainen 2020, 6-7.) Luottamustehtävän henkistä painetta lisää myös kahdenvuoden toimikaudet. Pääasiassa yrityksiin valitaan luottamushenkilöt aina kahden vuoden välein, muutamia poikkeuksia on, näillä työpaikoilla kausi kestää neljä vuotta. Tämä lisää epävarmuuden tunnetta ja siihen saattaa liittyä myös katkeruutta ja epäreilouden tunnetta. (Kainulainen 2020, 16.) Vaikka luottamustoimessa on kielteisiä piirteitä, se koetaan myös palkitsevaksi (Kainulainen 2020, 17). Teemahaastatteluista käy ilmi, että työntekijöiden auttaminen koettiin merkitykselliseksi.

Mä haluan olla sen takia pääluottamusmies, että mä koen aidosti et mä voin auttaa niitä ihmisiä. Mä voin olla se välikappale työntekijöiden ja työnantajien välillä ja auttaa, kehittää suomalaista työelämää omalta osaltani kyllä, ei sen takia vaan että minulla on työpaikka. (H1)

Luottamushenkilöt kertovat teemahaastatteluissa, että heidän mielestään tehtävässä palkitsevinta on työntekijän ja jäsenkentän kiitos. Lisäksi myös työnantajan kiitosta arvostetaan. Luottamustehtävän koetaan olevan ainakin osittain raskas, joten konkreettinen kiitos koetaan varmasti myös eräänlaisena arvostuksena tehdystä työstä. Työnantajan kanssa aito keskustelu- ja neuvotteluyhteys koettiin tärkeäksi ja hyvinvointia lisääväksi. Mikäli neuvotteluyhteys koettiin huonoksi, sen koettiin kuormittavan.

Se vaan jotenkin, se kouruttaa niinku mä sanoin, että vaikka tulisi 10 negatiivista asiaa, mutta kun tietää, että itse pyrkii pääsääntöisesti toimimaan oikein, hyvän tav mukaisesti, niin niitä tulee välillä niitä positiivisia palautteita. Ne auttaa jaksamaan. (H5)

Luottamustehtävän kautta pääsee vaikuttamaan. Tehtävän tuoma mahdollisuus kehittää suomalaista työelämää, omaa työpaikkaa sekä omaa osaamista nousi vahvasti esiin. Hetkittäin jatkuva oman osaamisen kehittäminen tuntuu kuitenkin raskaalta, erityisesti koronan aikaan, kun lainsäädäntöön ja terveysturvallisuus asioihin tuli jatkuvasti muutoksia. Kuormittavia tekijöitä on myös työsuhteasioiden hidas eteneminen ja eräänlainen konkretian puute.

Ja siihen se kiteytyy, varmaan just et se halu vaikuttaa (H4).



Kuvio 5: Luottamustehtävässä palkitsevia ja hyvinvointia lisääviä tekijöitä

Palvelualoilla yhteistoimintaneuvottelut ovat todella yleisiä, koska monilla aloilla käydään jatkuvaa kilpailutusta kohteista. Yhteistoimintaneuvottelujen koetaan kuormittavan erityisen paljon, etenkin jos neuvottelut koskevat työsuhteen päättämisiä. Erityisesti irtisanomistilanteissa työntekijöiden henkilökohtaiset tilanteet kuormittavat. Yksittäisten työntekijöiden kohtalot tuntuvat raskaalta. Luottamushenkilö saa soiton työntekijältä, ettei ole varaa maksaa vuokraa tai kun kohtaa pariskunnan, joka irtisanotaan yhteistoimintaneuvotteluiden päätteeksi samasta työpaikasta.

Niin tavallaan sellainen, että se ihmisten kohtalo on tietyllä tapaa hirveen raskasta. Se ei oo vaan pelkästään, että se työ menee vaan voi mennä monta muutakin asiaa sen mukana. Niin se on ehkä sellainen kaikkein raskain, kumminkin loppupeleissä. (H1)

Raskaaksi koettiin myös tehtävän tuoma henkinen paine. Luottamustehtävässä ollaan tekemisissä hyvin paljon ongelmien kanssa ja se kuormittaa. Työntekijöiltä tulee paljon odotuksia luottamushenkilöä kohtaan. He pyrkivät tekemään parhaansa, mutta monesti asiat ovat sellaisia, joihin luottamushenkilö ei voi vaikuttaa vaan ne ovat työnantajan päätäntä vallassa. Tällöin saatetaan kokea riittämättömyyden tunnetta. Toisaalta taas luottamushenkilöt kokivat, että vaikka tehtävä on kuormittava, niin se on myös palkitseva.

(--) sitä ei välttämättä tajuta ihan täysin mistä se stressi tulee. Ja se semmoinen tietty uupumus. Ehkä se tulee juuri sitä myötätunnosta ja siitä empatiasta, niin toi ja siitä kun, se mitä sinä haluat tehdä on täällä ja mitä sä pystyt on tässä, niin se tietty ristiriita, niin se on tosi rankka. Ja kyllähän sekin lisää sitä kyynistymistä, kun ne mitä sä haluaisit tehdä ja mitä tiedät että on mahdollista, niin ei kohtaa. (H4)

Vaikka mä aina siis sanon, että välillä on raskasta. niin on tässä paljon niinku todella paljon positiivista (H2)

(--) kyllähän ne asiat pääsääntöisesti pyörii joidenkin ikävien asioiden ympärillä. Sehän siitä sen varmaan sen kaikista raskaimman fiiliksen tekee. Mutta sitten taas kun itse osaa niihin suhtautua ja juuri osaa vetää rajat sille omalle omalle jaksamiselle, niin en mä sitten taas kokisi sitä hirveän raskaaksi, että onhan tässä niinku tosi paljon paljon sitten sellaisia puolia, mitkä taas niinku vie sitä vaakakuppi toiseen suuntaan. (H3)

Lisäksi korostui myös, että omasta jaksamisesta tulee pitää huolta, muuten ei jaksaa auttaa muita. Myös tehtävän rajaaminen on tärkeää, työ valuu helposti vapaa-ajalle. Työntekijöiden yhteydenotot tulevat monien eri kanavien kautta ja tämä voi kuormittaa.

(--) se rajaaminen on etkä sä nyt niinku työntekijöille jatkuvasti voisi sanoa että sori nyt ei ole niin office time. Sori vaan että palataan asiaan sitten ensi viikolla keski-viikkona kun mulla kahden jälkeen on seuraava aukko tuolla, mutta kyllä asioita hoidetaan niinku iltaisin ja viikonloppuisin, ja me viedään niinku eteenpäin että ja aina pitää tavallaan olla ihmiselle semmoinen tunne, että hän tulee kuulluksi ja sehän se tavallaan se tärkein tehtävä. (H5)

Sun on pidettävä se oma jaksaminen prioriteetti ykkösenä muuten pidemmän päälle sä et voi auttaa toista jos sä et oo itse kunnossa (H4)



Kuvio 6: Luottamustehtävässä kuormittavia tekijöitä

5.2 Luottamushenkilöiden tukeminen

Teemahaastatteluista käy ilmi, että luottamushenkilöiden tukiverkosto on kaikilla hyvin samankaltainen. Muutama eroavaisuus löytyy, esimerkiksi työnohjauksen ja työterveyspsykologin käytössä. Tärkeimpänä tukimuotona nousee esiin muiden luottamushenkilöiden vertaistuki ja PAMin koulutukset. Nämä kaksi asiaa hyvin todennäköisesti yhdistyvätkin koulutuksissa, koska siellä tavataan toisia luottamushenkilöitä ja verkostoidutaan heidän kanssaan. Myös alue-toimiston henkilökunnan tuki nousi esiin, sitä arvostetaan luottamushenkilöiden keskuudessa suuresti. Teemahaastatteluiden lisäksi vertaistuen merkitys nousee esiin myös Kainulaisen väitöskirjassa. Luottamushenkilöt kokivat tehtävässä menestymisen edellytyksenä olevan muun muassa ammattiliiton avun, muiden luottamushenkilöiden vertaistuen ja liiton koulutukset (Kainulainen 2020, 13).

Mutta joo parasta on ollut se muiden luottareiden, että niiden kanssa pystyy keskustelemaan tai jakamaan. (H1)

(--) ihan ylivoimaisesti suurin tukihan tulee sitten kollegoilta ja muiden firmojen luottiksilta (H3)

siis ne koulutuksethan, ilman niitä minulla ei olisi mitään toivoa tehdä tätä duunia. Ja nyt mä en puhu mistään lakipykälästä. Siis nekin on tosi hyviä, mutta enemmän just esimerkiksi niin kuin henkinen puoli.. (H2)

Työnohjaus nousi esiin yhtenä tukemismuotona, osalle luottamushenkilöistä se on tuttua ja osalle ei. Osa luottamushenkilöistä on hyödyntänyt PAMin tai jonkun muun tahon tarjoamaa työnohjausta.

Työnantajan tarjoama tuki oli käytännössä työterveyden kautta tulevaa. Osa luottamushenkilöistä ovat käyneet työterveyspsykologin vastaanotolla. Osalla työpaikoista tämä kuuluu työterveyspöytäkirjan piiriin ja osassa ei. Käyntiin tarvitsee joka tapauksessa työterveyslääkärin lähetteen. Luottamushenkilöt kokivat sen olleen hyödyllistä, mutta sinne pääseminen on ollut kohtalaisen vaikeaa. Myös käynnin kallis hinta nousi esiin. Luottamushenkilöt kokivat tärkeäksi, että niin työterveyspsykologi kuin työnohjaaja tuntevat ammattiyhdistyksen toimintaa ja tätä kautta ymmärtävät luottamushenkilön työtä.

Ja me käytiin sen työpsykologin kanssa läpi, mulla tuli ihan semmoinen niinku väsymys, siitä kun ihmisen kapasiteetti on. Se on tietty määrä, mitä se niinkun pystyy ottamaan uusia asioita ja sitten, jos sulla on joka päivä on uutta.. Kaikki vaan sanoo

et sä teet ja ei siinä niinku mitään. Ja sinä joudut itse sen kaiken opiskelemaan niin kyl siin väsyy (H2)

Mun mielestä siellä työpsykologilla, se oli jotenkin niin ammattimainen. Sitten me niinku käsiteltiin ne asiat. Niin siis se on ratkaisukeskeistä (--). Sehän on tosi kallista. (H2)

(--) varsinkin kun puhutaan tästä henkisestä jaksamisesta. Muutamaa kertaa on käynyt käynyt tuota työpsykologin kanssa juttelemassa (H3)

Meillä on kumminkin suppea työterveyshuolto. Mutta et jos niinku ajattelee, että jos alkaa niinku tuntumaan jossain vaiheessa siltä, että ei jaksa ja seinä nousee pysyyn, niin silloin voi toki pyytää esimieheltä sen lähetteen työterveyshuoltoon niin, että menee sille työterveyslääkärille. Se voi ohjata sitten läheteellä psykologille, mutta se vaan sitten maksaa. (H5)

Helsingin yliopistossa tehdyn tuoreen tutkimuksen mukaan työterveyspsykologin tarjoama tuki vähentää selvästi sairauspoissaoloja. Tutkimuksessa selvitettiin, että vähentääkö työterveyspsykologin tukikäynti sairauspoissaoloja 18-39-vuotiailla Helsingin kaupungin työntekijöillä. Tulokset osoittavat, että heillä, jotka eivät olleet käyneet työterveyspsykologin luona tukikäynnillä oli lähes kaksinkertainen määrä mielenterveysperusteisia sairauspoissaoloja. Käynti vähensi merkittävästi sairauspoissaolojen riskiä. Mielenterveyshäiriöistä johtuvat sairauspoissaolot ovat lisääntyneet monissa maissa erityisesti nuorten keskuudessa. Tutkimuksen tulokset ovat rohkaisevia ja korostavat, että varhainen puuttuminen ja työkyvyn tukeminen kannattavat niin työpaikoilla kuin yleisestikin. Näiden avulla todennäköisesti ennaltaehkäistään mielenterveysongelmien kehittymistä ja sairauspoissaoloja. (Helsinki 2021, Preventive Medicine 2021).

Tutkimuksen tulos tukee luottamushenkilöiden omakohtaisia kokemuksia työterveyspsykologikäyntien hyödyllisyydestä. Toki kyseinen tutkimus on tehty kuntasektorin alle 40-vuotiaille työntekijöille, mutta sen tuloksia voinee hyödyntää myös palvelualoilla työskenteleviin luottamushenkilöihin. Palvelualojen työpaikoilla työterveyshuollon taso vaihtelee lakisääteisestä minimistä erittäin laajaan. Kyseisen tutkimuksen tulosten ja tämän opinnäytetyön teemahaastatteluiden perusteella työnantajien kannattaisi satsata ennaltaehkäisevään toimintaan.



Kuvio 7: Luottamushenkilöä tukevia toimintatapoja

Meillä ei ole sitä taikasauvaa, eikä me voida korjata kaikkea, että jos sä lähdet sillä ajatuksella näihin hommiin, että sä fiksaat kaikki toisten puolesta, niin sä kyllä ajat itsesi piippuun aika nopeasti. (H4)

5.3 Tunteet luottamustehtävässä

Kuten tämän opinnäytetyön teoriaosuudessa avaan, myötätuntostressi koskee jokaista ihmishuhtedetyötä tekevää. Tämä on työperäistä ja johtuu asiakkaiden emotionaalisesti raskaiden tilanteiden kohtaamisesta. Tunteiden ja niihin liittyvien toimintatapojen tarkasteleminen kuuluu ihmishuhtedetyön vuorovaikutukseen. (Nissinen 2012, 30-21, 79).

No varmaan on siis jossain vaiheessa alkuaikoina, niin on ollut just nimenomaan tommosta myötätuntuupumista ja, että vähän semmoinen, että mä yritän pelastaa koko maailman ja kannan koko maailman murheita harteillani, (H3)



Kuvio 8: Luottamushenkilön kokemia tunteita tehtävää hoitaessa

Luottamushenkilöiden mielestä myötätunto- ja tunnetaitoja tulisi käsitellä enemmän PAMin koulutuksissa. Omien tunteiden tunnistaminen ja sanoittaminen ennaltaehkäisevät uupumusta. Teemahaastatteluiden perusteella suurin osa haastatelluista oli sitä mieltä, että näitä taitoja tulisi käsitellä heti luottamustehtävän alusta alkaen ja tämän jälkeen säännöllisesti. Itse olen samaa mieltä. Heti tehtävän alkaessa olisi hyvä oppia tunnistamaan oma jaksaminen ja mahdolliset väsymyksen merkit itsestä.

(-- samalla tavalla, kun me puhutaan työkaluista. Me puhutaan tietokoneista, me puhutaan tesseistä. Myötätuntotaidot on musta yks työkalu tavallaan ja se pitäis lähteä sieltä alusta (H1)

(-- ennen kaikkea niissä koulutuksissa pitäisi luottamusmiehen tukemiseksi niinku opettaa taitoja, että miten me voidaan sitä myötätuntoa osoittaa ilman että me mennään sinne niin sanottuun myötätuntokulhoon itse liikaa mukaan. Se rajanveto tavallaan siinä. Tämä sama vanha juttu mikä raamatussa, että älä vie sitä kalaa ja leipää niille, vaan opeta tekemään se leipä ja kalastamaan. (H1)

(-- sitten se myötätunto työelämässä. Aina on oikein välittää toisesta, mutta sun ei pidä ottaa niitä toisen murheita itsellesi ja sun kannettavaksi. Miten sä pidät sen niinku rajan, varsinkin näissä tehtävissä. Työelämässä muutenkin olisi hyvä kysyä toiselta mitä kuuluu ja olla tukena ja jos jotain on. Sillä on rajansa, että ei saa mennä siihen, että sä otat toisenkin murheet ja asiat sun harteille. (H4)

Luottamushenkilöt kohtaavat työssään paljon erilaisia tunteita, kuten surua, raivoa, pettymystä, mutta myös iloa ja onnistumisen tunteita. Luottamushenkilöt kokevat näitä tunteita itse, mutta

tehtävän kautta myös työntekijöiden ja työnantajan tunteet voivat kuormittaa. Tehtävässä jakamisen tueksi tarvitaan tunteiden säätelytaitoja.

Sehän on tavallaan ehkä kaikkein tärkein asia ja se auttaa meitä onnistumaan siinä työssä, kun me osataan sanottaa ne omat tuntemukset (H1)

Luottamushenkilötyössä tarvitaan tunneälyä. Luottamushenkilötyö on jatkuvaa ristiriitojen sie-tämistä, selvittämistä ja ”puun ja kuoren” välissä olemista. Työelämässä tunteiden säätelytai-doilla tarkoitetaan usein sitä, että haastavia tunteita lievennetään ja vähennetään. Myönteisiä tunteita kannattaa taas tuoda esiin ja vahvistaa, esimerkiksi positiivisen palautteen avulla. Tun-netaitojen avulla opitaan havaitsemaan, tunnistamaan, ymmärtämään ja päästämään irti. Nämä taidot helpottavat tunnepitoisia tilanteita. Jokainen työntekijä on vastuussa omista tunteista ja vaikutuksestaan työpaikan tunneilmastoon. Kun tehdään emotionaalisesti kuormittavaa työtä, työyhteisössä kannattaa panostaa avoimeen keskusteluun ja luoda yhteiset ohjeet tunnekuor-man jakamista varten. (Mieli ry, 2021).

Luottamustehtävä on emotionaalisesti kuormittavaa työtä. Usein luottamushenkilöt tekevät työtään yksin eikä heillä välttämättä ole työyhteisöä tai kollegaa, joiden kanssa jakaa kokemuksia. Tämän vuoksi he tarvitsevat liiton ja muiden luottamushenkilöiden tukea tunnekuorman purkamiseen.

Toimiminen ympäristössä, joka ei välttämättä tarjoa mahdollisuuksia yhteisön tu-elle, edellyttää oman rajallisuuden kohtaamista. Loppuun palamisen uhka ja tehtä-vässä yksin jääminen edellyttävät luottamusmiehiltä omien tunteiden käsittelemistä ja vaikeiden tilanteiden purkamista. (Kainulainen 2018)

Mutta siis me tarvitaan tavallaan kuunteluapua, niin osalla se voi olla, että haluaisi purkaa näitä tunteita, mutta kelle mä puran, että se on ehkä tavallaan nyt sellainen paikka mitä pitäisi niinku miettiä.. Luottareiden pulinaboxi tai joku tämmöinen vas-taava, missä voisit niinku puhua niistä asioista (H1)

Kaikki teemahaastatteluun osallistuneet luottamushenkilöt kertoivat tehtävän olevan henkisesti raskasta, mutta myös samaan aikaan palkitsevaa. Aika ajoin myös jokainen haastateltu on ko-kenut kyynistymistä ja riittämättömyyden tunnetta.

On (luottamustehtävä henkisesti raskasta). Mutta se on myös välillä tosi palkitse-vaakin. Se koukuttaa niin paljon, että etten määkään ois varmaan, vaikka ihan älyt-tömiä haasteita tähän on mahtunut, niin en mä tätä pois vaihtaisi ja haluan varmasti jatkaa, jos pääsen jatkaa. (H5)

Joo ja mä oon itsessäni huomannut sen, että tuota. No varmaan on siis jossain jossain vaiheessa alkuaikoina, niin on ollut just nimenomaan tommosta myötätuntuu- uupumista ja että vähän semmoinen että mä yritän pelastaa koko maailman ja kannan koko maailman murheita harteillani, mutta et sitten ehkä, kun siitä on päässyt yli niin on huomannut jossain tilanteissa että se sitten kyllä äkkiä menee sinne toiseen ääripäähän et sitten tavallaan kyynistyy kyllä niinku tosi lujaa. (H3)

Tässä on se tietty kyynistyminen. Mitä on noiden kollegoiden kanssa puhunut niin aika nopeasti tämä kyynistää myös siltä kannalta, että aina pitää pikkasen olla sellainen, että sä et voi ihan suoraan kaikkea uskoa mitä sinulle sanotaan. (H4)

Yhteenvetona teemahaastatteluista voisi sanoa, että luottamushenkilöt toivovat ammattiliitolta enemmän tukea emotionaalisen kuorman hallintaan. He kokevat saavansa PAMilta hyvin tukea, mutta lisää panostusta tarvitaan henkisen taakan tukemiseen.

PAMin suunnasta on saanut sitä tukea oikeissa asioissa... panostettaisiin enemmän siihen henkiseen jaksamiseen, koska se on välillä todella koetuksella. (H5)

Joo, joo. Nimenomaa just sitä niinku sitä psykologista puolta. Et siinä, se puoli on paljon niinku unohtunut Pamin koulutuksissakin, että kaikki muut koulutukset toki tukee paljon omaa työtä. Mutta tuota, Se henkinen, psykologinen puoli, niin siihen pitäisi panostaa enemmän. Että se ei, se ei riitä kyllä niinku, esim ne yksittäiset viikonloput. (H5)

6 KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Opinnäytetyön tutkimustulosten perusteella ehdotan, että ammattiliitot panostavat jatkossa luottamushenkilöiden myötätuntouupumisen ennaltaehkäisyyn. Ensimmäiseksi ammattiyhdistysliikkeessä tulee tunnistaa, että luottamushenkilön työ on mitä suurimmassa määrin ihmissuhdetyötä. Tämän jälkeen ammattiliitto pystyy rakentamaan luottamushenkilöille tarvittavia tukimuotoja tehtävässä menestymisen tukemiseksi. Ehdotan, että jatkossa PAMin luottamushenkilökoulutuksiin rakennetaan kokonaisuus myötätuntouupumuksen ennaltaehkäisystä. Tämän lisäksi myös PAMin palkattua henkilökuntaa tulee kouluttaa aiheesta.

Koulutuskokonaisuuden tavoitteena on ennaltaehkäistä luottamushenkilöiden myötätuntouupumista. Tavoitteena on oppia tunnistamaan uupumisen merkit. Jotta luottamushenkilöt voivat tunnistaa kuormitustekijät, heillä täytyy olla tietoa mikä tekee ihmissuhdetyöstä kuormittavan. Aineistosta käy ilmi, että luottamushenkilöt kertovat huomanneensa itsessään kyynistymisen merkkejä. Tätä on pidetty jopa uupumiselta suojaavana keinona. Tavoitteena on, että luottamustehtävää voi tehdä empaattisesti, ilman kyynistymistä. Työntekijöitä kohdatessa tulisi muistaa, että asia on heille pääsääntöisesti ainutlaatuinen. Tämän vuoksi he kaipaavat luottamushenkilöltä tukea ja apua omaan tilanteeseen.

Myötätuntouupumuksen ennaltaehkäisy aloitetaan jo luottamushenkilöiden peruskurssilla ja näitä taitoja syvennetään koko opinpolun ajan. Lisäksi aiheesta voidaan järjestää, esimerkiksi webinaareja. Koulutuskokonaisuudessa huomioidaan kuvion 9 aiheet:

- tunnetaidot työelämässä
- itsemyötätunto
- empatia ja myötätuntotaidot
- empatiaväsymyksen tunnistaminen
- myötätuntouupumus ja sen ennaltaehkäisy

Tunnetaidoista ei ole juurikaan puhuttu ammattiyhdistysliikkeessä, joten alkuun tulee ymmärtää niiden tärkeys työelämässä ja ottaa myös tämä käsite osaksi normaalia toimintaa. Luottamushenkilökoulutuksessa tulisi jatkossa käsitellä tarkemmin tunteiden säätelytaitoja. Kun luottamushenkilö tunnistaa omat tunteensa ja osaa sanoittaa ne, on työntekijöiden ja työnantajan tuoman tunnekuorman käsittely helpompaa. Luottamushenkilöiden on erityisen tärkeä oppia

taitoja, joiden avulla he pystyvät itse oivaltamaan, kuinka tunnekuormaa puretaan. Tavoitteena on luoda uudenlaista keskustelukulttuuria tunteiden merkityksestä työelämässä ja luottamustehtävässä. Avoin keskustelu normalisoi aihetta ja näin ollen ajan saatossa se ei olisi enää tabu.

Luottamustehtävän henkisestä kuormasta tulee puhua ammattiliiton koulutuksissa, mutta tarkoituksena ei ole tehdä siitä kuitenkaan ”mörköä”. Tehtävän henkinen kuorma saattaa tulla monelle luottamushenkilölle yllätyksenä, joten asian avaaminen ja tunteiden sanottaminen hyvissä ajoin on tärkeää. Asioista tulee keskustella niiden oikeilla nimillä ja emotionaalisesta kuormasta keskustelulle tulee antaa tilaa. Tutkijan oman kokemuksen mukaan usea kokeneempi luottamushenkilö jakaa mielellään omia kokemuksia tehtävän tuomasta kuormasta. Vapaamuotoista keskustelua käydään varmasti koulutusten tauoilla ja illalla, mutta myös liiton tulisi ohjata tällaista keskustelua.

Koulutuksissa tulee käsitellä myös itsemyötätuntotaitoja, koska ne ovat suojaava tekijä emotionaalisesti raskaassa luottamushenkilötyössä. Luottamushenkilöt kohtaavat paljon vaikeita tilanteita tehtävässään ja ovat jatkuvasti uuden äärellä, erityisesti luottamustehtävän alkutaipaleella. Itsemyötätuntotaidot ovat tärkeitä luottamushenkilöille. Niiden tunnistaminen tukee luottamushenkilöiden omaa jaksamista ja vähentää tutkitusti myötätuntoupumusta.

PAM on tarjonnut luottamushenkilöille työnohjausta jo pidemmän aikaa, mutta kaikki haastatellut eivät olleet tästä tietoisia. Ehdotankin, että jatkossa työnohjauksen markkinointia tehostetaan ja tästä mahdollisuudesta kerrotaan luottamushenkilökoulutuksessa.

Kun edellä mainittuja teemoja käsitellään liiton koulutuksissa, aihe tulee tutuksi ja näin ollen luottamushenkilö oppii tunnistamaan mahdolliset kuormitustekijät hyvissä ajoin ja pystyy ennaltaehkäisemään niitä. Tällä tuetaan luottamushenkilöiden tehtävässä jaksamista.

Toivon, että jatkossa myös työnantajat tunnistavat aiheen tärkeyden. Henkilöstön hyvinvointi on aina myös asiakkaiden etu, joten sen kehittämiseen tulisi panostaa (Nissinen 2009, 48).



Kuvio 9: Luottamushenkilökoulutukseen lisättäviä aihekokonaisuuksia

Tämän opinnäytetyön tutkimustuloksilla on myös yhteiskunnallista vaikuttavuutta. Luottamushenkilöiden myötätuntouupumuksen ennaltaehkäisyn avulla työyhteisön ja työntekijöiden vaikuttavuus kasvaa. Hyvinvoiva luottamushenkilö jaksaa tehdä paremmin edunvalvontatyötä ja olla työntekijöiden tukena. Näin olleen myös työntekijöiden tyytyväisyys kasvaa työelämässä, koska psykologiset perustarpeet täyttyvät. Työntekijät kokevat oman asemansa paranevan työelämässä, kun heillä on aito mahdollisuus vaikuttaa työhön.

Lisäksi myötätuntouupumuksen ennaltaehkäisyllä on myönteisiä vaikutuksia luottamustehtävässä pysyvyyteen ja mahdollisesti myös yksityisen palvelualan vetovoimaisuuteen. Tulevaisuudessa luottamushenkilöt nähdään entistä enemmän työelämän kehittäjänä.

7 POHDINTA

Luottamushenkilöiden tukimuotojen pohtiminen on ollut aina lähellä sydäntäni. Työurani aikana olenkin sitä jonkin verran tehnyt. Tämän vuoksi valitsin luottamushenkilöiden tukemisen opinnäytetyöni aiheeksi. Aihe on erittäin tärkeä ja myös mielenkiintoinen. Aloin kuitenkin jossain vaiheessa prosessia miettiä, että oliko aihe minulle entuudestaan liian tuttu. Pohdin, että teenkö olettamuksia luottamushenkilöiden vastauksista, koska olen työskennellyt aiheen parissa pitkään. Huomasin kuitenkin, että aihe kiinnosti minua oikeasti ja tutkimustuloksista tuli minullekin jonkin verran uutta tietoa.

Tein opinnäytetyön aineiston keruun korona-aikana. Mikäli tilanne olisi ollut parempi, olisin tavannut suurimman osa haastatelluista kasvokkain.

Teoriaosuuden kirjoitettuani huomasin, että myötätuntouupumuksesta on todella vähän kirjallisuutta. Charles Figleyn alkuperäisteoksia en ikävä kyllä löytänyt kirjastosta. Onneksi kuitenkin löysin yhden Figleyn toimittaman kokoelmateoksen e-kirjana. Suomenkielinen kirjallisuus on Leena Nissisen kirjoittamaa. Välillä tuntuikin, että jouduin referoimaan häntä. Lisäksi aiheesta löytyi muutamia artikkeleita. Mielestäni onnistuin kuitenkin löytämään hyvin kattavan lähdeaineiston tästäkin huolimatta. Tutustuin kattavasti myös muuhun lähellä aihetta olevaan kirjallisuuteen. Opinnäytetyöprosessin aikana huomasin, että minua kiinnostaa erityisesti tunnetaitojen merkitys työelämässä.

Näin jälkikäteen ajatellen olisin voinut avata tarkemmin teemahaastattelussa termejä empatia ja myötätunto. Tutkittavien vastauksiin vaikutti jonkin verran koronavirus ja se aiheuttama kuormitus. Tuloksia analysoidessa otin huomioon, että aiheesta keskustellaan sen hetken tunneilmaston mukaisesti. Oman kokemukseni mukaan, kuitenkin tutkimuksen teemat ovat nousseet esiin jo ennen korona-aikaa. Tältä osin tuloksia voidaan pitää luotettava, vaikkakin laadullinen tutkimus on aina tutkittavansa tulos.

Tämän tutkimuksen tärkein tulos on kuitenkin se, että luottamushenkilökoulutuksissa panostetaan jatkossa entistä enemmän jaksamisentukemiseen, myötätuntostressin tunnistamiseen ja myötätuntouupumuksen ennaltaehkäisyyn. Itse aion jatkossakin tehdä töitä sen eteen, että ammattiyhdistysliikkeessä luottamustehtävä luokitellaan ennen kaikkea ihmissuhde- ja auttamistyöksi.

LÄHTEET

Aaltola, Elisa & Keto, Sami 2017. *Empatia. Myötäelämisen tiede*. Helsinki: Into Kustannus Oy.

Brian E. Bride, Melissa Radey & Charles R. Figley, 2007. *Measuring Compassion Fatigue*. *Clinical Social Work Journal* volume 35. Viitattu 23.5.2021. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10615-007-0091-7>

Eskola, Jari & Lätti, Johanna & Vastamäki Jaana 2018. *Teemahaastattelu: lyhyt selviytymisopas*. Teoksessa Valli, Raine (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1*. (E-kirja) Jyväskylä: PS-Kustannus.

Figley, Charles 1995. *Compassion fatigue as secondary traumatic stress disorder: An overview*. Viitattu 22.5.2021. https://www.researchgate.net/publication/245720535_Compassion_fatigue_as_secondary_traumatic_stress_disorder_An_overview

Finlex 2021. *Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta, 29 § Työsuojeluvaltuutettu ja varavaltuutettu*. Viitattu 14.5.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060044#O2L5P29>

Gentry Eric, Baranowsky Anna B. & Dunning Kathleen. *ARP: The Accelerated Recovery Program (ARP) for Compassion Fatigue*. Charles R. Figley (toim.) (E-kirja.) New York: Taylor & Francis Group.

Goleman, Daniel 2000. *Tunneäly työelämässä*. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Heikkinen, Hannu L. T. 2018. *Toimintatutkimus: Kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat*. Teoksessa Valli, Raine (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1*. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. (E-kirja.) PS-Kustannus Jyväskylä.

Helsinki 2021. *Työterveyspsykologin tarjoama tuki vähentää selvästi sairauspoissaoloja*. Viitattu 2.6.2021. <https://www2.helsinki.fi/fi/uutiset/hyvinvointiyhteiskunta/tyoterveyspsykologin-tarjoama-tuki-vahentaa-selvasti-sairauspoissaoloja>

Isokorpi, Tia & Viitanen, Päivi 2001. *Tunnevoimaa!* Tampere: Tammer-Paino Oy.

Kainulainen, Ville 2020. *Ay-aktiivien uusi arki? Ammatillisen edunvalvonnan muuttuvat käytännöt matalapalkkaisella ja naisvaltaisella yksityisellä palvelusektorilla*. Akateeminen väitöskirja. Tampere: PunaMusta Oy - Yliopistopaino.

Kainulainen, Ville 2020. *Palvelutyöntekijästä ammattiyhdistysaktiiviksi. Luottamusmiesten urakerronta matalapalkkaisella yksityisellä palvelusektorilla*. Viitattu 3.8.2021. <https://journal.fi/aikuiskasvatus/article/view/91044>

Kainulainen, Ville 2018. *Työntekijöiden ääni ja tunteet matalapalkkaisen yksityisen palvelusektorin luottamusmiestoiminnassa*. Viitattu 9.8.2021. https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/104765/Ty%c3%b6ntekij%c3%b6iden_%c3%a4%c3%a4ni_ja_tunteet_matalapalkkaisen_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kallinen, Timo & Kinnunen, Taina. Etnografia. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. Viitattu 10.6.2021 <https://www.fsd.tuni.fi/palvelut/menetelmaopetus/>

Kuula, Arja 2011. *Tutkimuseetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Tampere: Vastapaino.

Kuula, Arja 2021. *Toimintatutkimus*. Viitattu 10.5.2021. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_4.html

Lindqvist, Martti 1998. *Auttajan varjo*. Keuruu: Otavan kirjapaino.

Lipponen, Krisse 2020. *Resilienssi arjessa*. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Mieli ry, 2021a. *Tunnetaidot työssä*. Viitattu 2.6.2021. <https://mieli.fi/fi/mielenterveys/ty%C3%B6el%C3%A4m%C3%A4n-mielenterveys/mielenterveytt%C3%A4-vahvistava-ty%C3%B6yhteis%C3%B6/tunnetaidot-ty%C3%B6ss%C3%A4>

Mieli ry, 2021b *Tunnetaidot tukevat työssä*. Viitattu 9.9.2021. <https://mieli.fi/materiaalit-ja-koulutukset/tietoa-mielenterveyden-vahvistamisesta/tyoelama-ja-mielenterveys/mielenterveys-tyopaikalla/tunnetaidot-tyossa/>

Neff, Kristin, 2003. *Self-Compassion: An Alternative Conceptualization of a Healthy Attitude Toward Oneself*. Viitattu 10.6.2021. <https://self-compassion.org/wp-content/uploads/publications/SCtheoryarticle.pdf>

Neff, Kristin, 2012. *Itsemyötätunto: luovu itsesi soimaamisesta ja löydä itsevarmuutesi*. Tallinna: Raamatutrukikoja OÜ

Nissinen, Leena 2009. *Auttamisen rajoilla – Myötätuntouupumisen synty ja ehkäisy*. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Palvelualojen ammattiliitto 2021a. *PAM pähkinänkuoressa*. Viitattu 5.5.2021. <https://www.pam.fi/tietoa-pamista/pam-pahkinankuoressa.html>

Palvelualojen ammattiliitto 2021b. *Koulutusoikeus ja työnantajatuki*. Viitattu 9.5.2021. <https://www.pam.fi/koulutus/koulutusta-luottamushenkilöille.html#koulutusoikeus>

Palvelualojen ammattiliitto 2021c. *Kiinteistöpalvelualan työehtosopimus 1.2.2020 – 28.2.2022. Mitä uutta edelliseen työehtosopimukseen verrattuna?* Viitattu 9.5.2021. <https://www.pam.fi/wiki/kiinteistopalvelualan-tyoehtosopimus.html>

Palvelualojen ammattiliitto 2021d. *Työpaikan luottamushenkilöt (esite)*. Viitattu 14.5.2021 <https://www.pam.fi/wiki/tyopaikan-luottamushenkilot-esite.html#11>

Palvelualojen ammattiliitto 2021e. *PAMin pääsopimusalat*. Viitattu 23.5.2021. <https://www.pam.fi/wiki/pamin-paasopimusalat.html>.

Palvelualojen ammattiliitto 2021f. *PAMin valtuusto*. Viitattu 23.5.2021. <https://www.pam.fi/wiki/pamin-valtuusto.html>

Palvelualojen ammattiliitto 2021g. *Luottamusmiesvalintasäännöt*. Viitattu 9.8.2021.

Pessi, Anne Brigitta & Martela, Frank 2017. *Myötätuntoista ihmistä ja työelämää etsimässä*. Teoksessa Anne Brigitta Pessi & Frank Martela & Miia Paakkanen (toim.) *Myötätunnon mullistava voima*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Pessi, Anne Brigitta & Seppänen, Anna Martta & Grönlund, Henrietta & Pakkanen, Miia & Spännäri, Jenni 2017. *Myötäinto - iloon ja innostukseen vastaaminen*. Teoksessa Anne Brigitta Pessi & Frank Martela & Miia Paakkanen (toim.) *Myötätunnon mullistava voima*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Puusa, Anu 2020. *Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet*. Teoksessa Anu Puusa & Pauli Juutu (toim.) *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Tallinna: Gaudeamus Oy.

Preventive Medicine Volume 149, August 2021, 106611. *Seeing an occupational health psychologist reduces sickness absence due to mental disorders: A quasi-experimental study.*

Viitattu 2.6.2021. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S009174352100195X>

Ringenbach, Ron 2009. *A comparison between counselors who practice meditation and those who do not on compassion fatigue, compassion satisfaction, burnout and self-compassion.* Akateeminen väitöskirja. The Graduate Faculty of The University of Akron.

Rothschild, Babette & Rand, Marjorie L. 2010. *Apua auttajalle - Myötätuntouupumuksen ja sijaistraumatisoitumisen psykofysiologia.* Oulu: Kalevaprint.

Salonen, Eveliina 2017. *Intuitio ja tunteet johtamisen ytimessä.* Helsinki: Talentum Media.

Stamm, Hundnall B. 2002. *Measuring compassion satisfaction as well as fatigue: Developmental history of the compassion satisfaction and fatigue test.* Charles R. Figley (toim.) (E-kirja.) New York: Taylor & Francis Group

Suojanen, Ulla. *Toimintatutkimus ammatillisen kehittymisen välineenä.* Metodix – Metoditietämystä kaikille. Viitattu 15.6.2021. <https://metodix.fi/2014/05/19/suojanen-toimintatutkimus/>

Suomen ammattiliittojen keskusjärjestö SAK. *Työpaikan luottamushenkilöt.* Viitattu 27.10.21. <https://www.sak.fi/tyoelama/tyopaikan-luottamushenkilot>

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi.* (E-kirja) Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

LIITTEET

LIITE 1 Teemahaastattelun saate

LIITE 2 Teemahaastattelun kyselyrunko

LIITE 1 Teemahaastattelun saate

Hei,

Kiitos tuhannesti, että saan haastella sua 😊

Kuten puhelimesta juteltiin niin tosiaan voisin nauhoittaa haastattelun. Nauhoitusta käytetään ainoastaan aineistoksi tutkimukseeni ja kun sitä ei enää tarvita materiaali tuhoetaan. Aineiston analyysistä ei käy ilmi ketä on haastateltu.

Olisi ihanaa, jos ehdit ennen haastattelua vähän pohtimaan omaa luottamushenkilöpolkuasi (miksi lähdit tehtävään, kokemuksia alkuajoista – tähän päivään saakka) ja niitä kohtia, joissa olet erityisesti kaivannut tukea. Ohessa on muutamia kysymyksiä, joita esitän mutta teemahaastattelun ajatuksena on keskustelu 😊

- Mikä on luottamustehtävässä palkitsevinta? entä raskainta?
- Mikä tukee tehtävässä jaksamista?
- Millaista tukea olet saanut? Mitä olisi kaivannut lisää?
- Sitten keskustellaan luottamustehtävän henkisestä kuormittavuudesta, empatiataidoista työelämässä ja millaisia tunteita olet kokenut tehtävässä

Yamk opinnäytetyö

Opiskelen tällä hetkellä yhteisöpedagogin (ylempi AMK) –tutkintoa työyhteisökehittämisen profiiliopinnoissa. Opintoni alkavat olla lopputyötä vailla valmiit.

Opinnäytetyöni tavoitteena on löytää keinoja, joilla tuetaan pamilaisten luottamushenkilöiden työssäjaksamista. Tutkin erityisesti empatiataitojen ja itsemyötätunnon merkitystä työelämässä ja luottamustehtävässä. Tavoitteena on, että niin PAMin palkattu henkilöstö kuin luottamushenkilöt tunnistaisivat mitä on empatiaväsymys, myötätuntostressi ja -uupumus ja kuinka estää ne. Luottamustehtävä on ihmis- ja auttamistyötä, joka on ajoittain henkisesti raskasta.

Tutkin luottamushenkilöiden tuen tarpeita seuraavista näkökulmista:

- *empatiaväsymys*
- *myötätuntostressi ja -uupuminen*
- *tunnetaidot työelämässä*
- *itsemyötätunto*

Mitä on myötätuntostressi?

Myötätuntostressi on ilmiö, jossa asiakkaan vaikeat ja traumaattiset kokemukset siirtyvät työntekijälle ja aiheuttavat työntekijöissä henkistä kuormitusta. Myötätuntostressin merkit ovat normaaleja reaktioita tilanteisiin, jotka ovat epänormaaleja ja usein epäinhimillisiä. Joskus kuormittuminen on liian voimakasta, se jatkuu liian pitkään tai työntekijä ei pääse purkamaan sitä. Asiakkaalta työntekijälle siirtyneet kokemukset ja tunteet altistavat ammattilaisen liialliselle stressille, joka voi johtaa myötätuntouupumukseen. (lähde <https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/hyvia-kaytantoja/myotatuntouupumus-ja-tyonohjaus>)

Nähdään linjoilla! Jos tulee jotain kysyttävää tai kommenttia, niin ollaan kuulolla ☺

Jenni

Ystävällisin terveisin,

Jenni Pihlaste

Koulutussuunnittelija

LIITE 2

TEEMAHAASTATTELUN KYSYMYSRUNKO

Orientoivat kysymykset:

1. Kerro sinun luottamushenkilöpolusta?
 - a. miten sinusta tuli luottamushenkilö?
 - b. kauan olet ollut tehtävässä?
2. Mikä on palkitsevinta?
3. Mikä raskainta?
 - a. Mistä johtuu? Kiire? Tietämättömyys?

Tukimuodot:

4. Millaista tukea olet saanut PAMilta? Entä työnantajalta?
 - a. Millaista tukea olisit kaivannut enemmän? Missä vaiheessa tehtävää tuen tarve on ollut suurinta?
5. Mikä tukee jaksamistasi tehtävässä?
 - a. miten palaudut
 - b. muistatko palautua myös työpäivän aikana?

Tunnetaidot:

6. Kerro tehtävän tuomista tunnetiloista?
 - a. millaisia tunteita koet, kun onnistut
 - b. millaisia tunteita koet, kun jokin asia ei ole mennyt toivotulla tavalla

Myötätunto ja empatia:

7. Kaikessa ihmis- ja auttamistyössä tarvitaan myötätunto- ja empatiataitoja, kuten myös luottamustehtävässä. Erittäin tärkeää on olla myötätuntoinen itseään kohtaan (itsemyötätunto)
 - a. Miten määrittelen myötätunnon?
 - b. Miten määrittelet empatian? Mitä on empatia työelämässä?
 - i. miten nämä näkyvät luottamustehtävässä?
 - ii. onko näistä hyötyä luottamustehtävässä

8. Oletko saanut tukea tehtävän henkisen kuorman purkamiseen? Millaista tukea olisit kaivannut? Keneltä toivoisit saavasi lisää tukea?
9. Onko luottamustehtävä mielestäsi henkisesti raskasta?
 - a. mikä siitä tekee raskaan?
 - b. oletko huomannut itsessäsi kyynistymisen merkkejä?
 - i. jos olet niin millaisia?
10. Pitäisikö luottamushenkilökoulutuksissa käsitellä em. teemoja (empatia- ja tunnetaitoja) syvemmin? Missä vaiheessa luottamusmiespolkua?
11. Tuleeko mieleen vielä jotain erityistä, jota haluat sanoa?