

# EMPATIA KRIISIAUTTAMISESSA

Kriisityöntekijöiden kokemuksia myötätuntostressistä ja työhyvinvoinnista Kuopion Kriisikeskuksella

Saija Oittinen

Pro gradu -tutkielma

Sosiaalipsykologia

Yhteiskuntatieteiden laitos

Itä-Suomen yliopisto

Toukokuu 2011

Itä-Suomen yliopisto, Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta

Yhteiskuntatieteiden laitos

Sosiaalipsykologia

SAIJA OITTINEN: Empatia kriisiauttamisessa. Kriisityöntekijöiden kokemuksia myötätuntostressistä ja työhyvinvoinnista Kuopion Kriisikeskuksella

Pro gradu –tutkielma 117 sivua, 5 liitettä (8 sivua)

Ohjaajat: Professori Vilma Hänninen, Sosiaalipsykologi YTL Riitta Hirvonen

Toukokuu 2011

---

Avainsanat: Empatia, Kriisityö, Myötätuntuupumus, Sijaistraumatisoituminen, Työhyvinvointi

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää kriisiauttamisen vaikutuksia kriisityöntekijään. Kriisityön tekemisen vaikutuksia tarkastellaan myötätuntostressin ja työstä saatavan tyytyväisyyden tunteiden näkökulmista. Tutkimuksessa selvitetään millaiset työtilanteen aiheuttavat myötätuntostressiä ja miten myötätuntostressin kokemukset ilmenevät työntekijän kokemusmaailmassa. Tutkimus tarkastelee myös kriisityöntekijöiden tapoja purkaa syntynyttä myötätuntostressiä ja keinoja, joilla sitä voidaan ennaltaehkäistä. Lisäksi työssä tarkastellaan kuinka kriisityöntekijät huolehtivat omasta hyvinvoinnistaan ja selvitetään, mitkä tekijät työorganisaatiossa ja työntekijän vapaa-ajalla lisäävät hyvinvointia.

Tutkimusaineisto koostuu seitsemän Kuopion Kriisikeskuksen kriisityöntekijän yksilöhaastattelusta, joiden kautta työntekijöiden omat kokemukset tulevat esille. Aineiston keruu toteutettiin teemahaastattelun avulla ja analysoitiin laadulliseen tutkimukseen kuuluvalla sisällönanalyysilla.

Tutkimuksen tulokset osoittavat kriisityöntekijöiden kokevan myötätuntostressiä asiakastilanteissa, jotka muistuttavat työntekijän omia kokemuksia tai joihin on muuten helppo samaistua. Myötätuntostressi ilmenee työntekijässä erilaisina reaktioina tunteiden ja ajatusten sekä kehon ja käyttäytymisen tasolla. Myötätuntostressiä aiheuttaneiden työtilanteiden purkaminen tapahtuu itsetutkiskelun ja puhumisen kautta. Organisaation tehtävä on taata työntekijälle turvallinen ilmapiiri puhua työn vaikutuksista itseän. Työnohjaus, koulutukset, työrakenteiden kehittäminen, avoin tiedottaminen ja työntekijöiden arvostaminen ovat organisaation keinoja edesauttaa henkilöstön työssä jaksamista. Kriisityön arjessa vahvoja työtyytyväisyyden tunteita saa aikaan haasteellinen ja onnistunut työ asiakkaan kanssa.

Työn rajaaminen ja omasta hyvinvoinnista huolehtiminen ehkäisevät myötätuntostressiä. Rentoutuminen ja omia mielenkiinnon kohteita sisältävä tekeminen auttavat saamaan ajatukset pois työstä ja purkavat syntynyttä kuormituksen tunnetta. Lisäksi tulokset osoittavat kriisityön kautta tietoisuuden tulleiden ihmiskohtaloiden vaikuttavan kriisityöntekijöiden käsityksiin elämästä, itsestä ja toisista ihmisistä.

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO .....</b>	<b>5</b>
1.1 TUTKIMUSAIHE .....	7
1.2 TUTKIMUSTEHTÄVÄ .....	9
<b>2 TUTKIMUKSEN KESKEISET KÄSITTEET JA TEOREETTINEN TAUSTA .....</b>	<b>10</b>
2.1 EMPATIA JA MYÖTÄTUNTO AUTTAMISTYÖSSÄ .....	11
2.1.1 <i>Myötätuntotyytyväisyys</i> .....	13
2.2 TRAUMAATTINEN TAPAHTUMA JA STRESSI .....	14
2.3 MYÖTÄTUNTOSTRESSIN JA –UUPUMUKSEN MALLI .....	16
2.4 SEKUNDAARINEN TRAUMA, MYÖTÄTUNTOUUPUMUS JA SIJAISTRAUMATISOITUMINEN ..	19
2.4.1 <i>Myötätuntouupumus, sekundaarinen traumaattinen stressi ja vastatunteet</i> .....	19
2.4.2 <i>Posttraumaattinen- ja sekundaari traumaattinen stressihäiriö</i> .....	21
2.4.3 <i>Sijaistraumatusoituminen</i> .....	21
<b>3 KATSAUS AIEMPAAN TUTKIMUKSEEN .....</b>	<b>24</b>
3.1 KANSALLISTEN KRIISIEN UHRIEN AUTTAMINEN .....	25
3.2 HOITOTYÖ JA AMMATTIAUTTAMINEN .....	27
<b>4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....</b>	<b>29</b>
4.1 TUTKIMUKSEN KOHDE: KRIISITYÖ .....	29
4.2 AINEISTON KERUU .....	31
4.3 SISÄLLÖNANALYYSI .....	34
4.4 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS .....	38
4.5 TUTKIMUKSEN EETTISET KYSYMYKSET .....	39
<b>5 KRIISIAUTTAMINEN .....</b>	<b>41</b>
5.1. MITÄ AUTTAMINEN ON KRIISITYÖSSÄ? .....	41
5.2 HYVÄN KRIISITYÖNTEKIJÄN OMINAISUUDET .....	43
5.3 EMPATIA KRIISITYÖSSÄ .....	48
<b>6 KRIISIAUTTAMISEN VAIKUTUS TYÖNTEKIJÄÄN .....</b>	<b>53</b>
6.1 MYÖTÄTUNTOSTRESSIÄ AIHEUTTAVAT TYÖTILANTEET .....	53
6.2 MYÖTÄTUNTOSTRESSI REAKTIOT .....	56
6.3 ARVOMAAILMAN JA ELÄMÄN KÄSITYSTEN MUUTTUMINEN .....	62
6.3.1 <i>Suhtautuminen itseen ja toisiin ihmisiin</i> .....	64
6.3.2 <i>Turvallisuuden tunne ja luottamus elämään</i> .....	66
6.3.3 <i>Hyväksyminen</i> .....	68
6.4 KUORMITTAVIN TEKIJÄ KRIISITYÖSSÄ .....	69

<b>6.5 TYÖN VAIKUTUS SOSIAALISIIN SUHTEISIIN.....</b>	<b>72</b>
<b>7 MYÖTÄTUNTOSTRESSISTÄ SELVIYTYMINEN JA ENNALTAEHKÄSY .....</b>	<b>75</b>
<b>7.1 ITSETUNTEMUS JA PUHUMINEN .....</b>	<b>75</b>
<b>7.1.1 Organisaatio avoimen puhumisen mahdollistajana .....</b>	<b>77</b>
<b>7.2 TYÖYHTEISÖN MERKITYS.....</b>	<b>78</b>
<b>7.3 RAJOJEN YLLÄPITÄMINEN.....</b>	<b>81</b>
<b>7.3.1 Lasinen seinä.....</b>	<b>83</b>
<b>7.3.2 Ammatillinen asiakkaan kohtaaminen .....</b>	<b>84</b>
<b>7.4 OMASTA HYVINVOINNISTA HUOLEHTIMINEN .....</b>	<b>86</b>
<b>7.4.1 Hyvinvointi ja voimavarat.....</b>	<b>87</b>
<b>7.4.2 Rentoutuminen.....</b>	<b>90</b>
<b>7.4.3 Oma kriisi &amp; avun hakeminen .....</b>	<b>92</b>
<b>7.5 ORGANISAATION KEINOT EDISTÄÄ HYVINVOINTIA .....</b>	<b>94</b>
<b>8 TYÖTYTYTYVÄISYYDEN LÄHTEET KRIISITYÖSSÄ.....</b>	<b>99</b>
<b>8.1 TYÖTYTYTYVÄISYYS REAKTIOT.....</b>	<b>102</b>
<b>9 POHDINTAA .....</b>	<b>105</b>
<b>9.1 TULOSTEN YHTEYS TEOREETTISEEN VIITEKEHYKSEEN.....</b>	<b>108</b>
<b>9.2 TUTKIMUKSEN ARVIOINTIA JA JOHTOPÄÄTÖKSIÄ .....</b>	<b>110</b>
<b>LÄHTEET .....</b>	<b>112</b>

**LIITE 1 Tutkimuslupahakemus**

**LIITE 2 Tutkimuspyyntö**

**LIITE 3 Haastattelu info**

**LIITE 4 Haastattelurunko**

**LIITE 5 Preventing secondary traumatic stress disorder –kaavio**

## 1 JOHDANTO

*”Semmonen et asiakkaan tilanne järkyttäis, säikäyttäis, kauhistuttais tai jotenki pelottais tai pelko tarttuis, suru tai epätoivo tarttuis niin sitä tunnetta ei voi ottaa omakseen. Se ei vaan yksinkertaisesti ole mahdollista. Sitä on vaan niin paljon täällä ilmassa, että jos sitä rupee itteensä ottamaan niin siihen tukehtuu ihan samantien siihen määrään.”*

Ammattiauttamisen keskiössä on asiakkaan henkisen kärsimyksen lievittäminen, johon automaattisesti sisältyy tuskaa tuottavan tiedon omaksumista. Suunnattoman empatia kyvyn omaavalla ja sitä ilmaisevalla työntekijällä on korkea riski kokea myötätuntostressiä, joka voi ilmetä auttajan elämässä surullisuuden ja epätoivon kausina, unettomuutena ja kokonaisvaltaisena ahdistuksena. (Figley 1995, 1-2.)

Myötätuntouupumisen riski koskee kaikkia ammattilaisia, jotka jatkuvasti kohtaavat työssään elämän kärsimystä. Tällaisia ammattiryhmiä ovat ammattiauttajien lisäksi esimerkiksi tuomarit, opettajat, tutkijat, kouluttajat, katastrofeista uutisoiva mediahenkilöstö sekä muut auttamisorganisaatioissa toimivat ammattilaiset. Ilmiö näyttäytyy eri tavoin ja eri voimakkuuksin eri ammattiryhmien työssä, mutta yhdistävänä tekijänä on kärsimyksen kohtaaminen työn arjessa. (Nissinen 2007, 19.)

Tässä pro gradu-tutkielmassa tarkastelen Kuopion Kriisikeskuksen kriisityöntekijöiden kokemuksia myötätuntostressistä ja työtyytyväisyydestä. Työn avulla pyrin selvittämään, millaiset työtilanteet aiheuttavat myötätuntostressiä ja millaisia reaktioita nuo tilanteet saavat aikaan työntekijän kokemuksissa. Tarkastelen kriisityössä kohdattavien myötätuntostressiä aiheuttavien työtilanteiden vaikutuksia kriisityöntekijään niiden herättämien fyysisten tuntemusten, ajatusten, tunteiden ja käyttäytymisen tasolla. Lisäksi tuon esille kriisityöntekijöiden tapoja purkaa myötätuntostressiä sekä selvitän, mitkä yksilö- ja organisaatiotason tekijät ehkäisevät myötätuntostressin syntyä.

Laajemmasta näkökulmasta katsottuna tutkimusaihe liittyy traumaattisten tapahtumien vaikutusten tutkimiseen, jossa mielenkiinto kohdistetaan toisijaisen traumatisoitumisen prosessin tarkasteluun auttamistyön yhteydessä. James Munroe (1999, 211) kirjoittaa pääpainon olleen useiden vuosien ajan yksinomaan apua tarvitsevien suojelussa ja tukemisessa. Hänen mielestään huomion kiinnittäminen ammattiauttajiin on ehdottoman tärkeää, koska työntekijän mielenterveys on lähtökohta avun antamiselle. Tämän työn

tarkoituksena on kohdistaa huomio kriisityöntekijöiden kokemuksiin kriisityön tekemisen vaikutuksista itseen. Tutkimuksen avulla tuon esille kriisityöntekijöiden kokemuksia myötätuntostressistä, joka on seurausta kriisin tai traumaattisen tapahtuman kokeneen asiakkaan kanssa työskentelystä. Tutkimuksessa selvitän myös mitkä tekijät työelämässä ja vapaa-ajalla lisäävät kriisityöntekijän voimavaroja ja hyvinvointia. Tarkastelen kriisityöntekijöiden tapoja huolehtia omasta hyvinvoinnista ja selvitän kuinka organisaatio voi edistää kriisityöntekijöiden työhyvinvointia.

Tutkittavien oman ääneen esiin saamiseksi keräsin tutkimusaineiston teemahaastattelun avulla. Aineisto koostuu seitsemän Kuopion Kriisikeskuksen kriisityöntekijän yksilöhaastattelusta, jotka litteroin sanasta sanaan. Koodasin tekstimuotoon muutetun haastatteluaineiston ja järjestin sen teemoittain. Aineistonanalyysissä käytin laadulliseen tutkimukseen lukeutuvaa sisällönanalyysia, jonka avulla sain järjestettyä ja tiivistettyä haastatteluiden sisältämän informaation johtopäätösten tekoa varten.

Toissijaista traumatisoitumista koskeva kirjallisuus on pääosin englanninkielistä ja siihen liittyvät käsitteet ovat osittain limittäisiä. Myötätuntostressin ja uupumuksen (Compassionstress and -fatigue) ja sekundääri traumaattisen stressin ja -häiriön (Secondary traumatic stress -disorder) käsitteitä käytettäessä tarkoitetaan samaa ilmiötä (Figley 1995, 6). Tässä työssä käytetään myötätuntostressin ja uupumuksen käsitteitä.

Olen aina ollut kiinnostunut ihmisestä ja ihmisten välisestä sosiaalisesta kanssakäymisestä. Opintoni Kuopion yliopistossa sosiaalipsykologian pääaineesta ovat syventäneet ymmärrystäni sosiaalisen vuorovaikutuksen laaja-alaisesta merkityksestä ihmisen elämässä. Heti opintojeni alkuvaiheessa vuonna 2004 valitsemani sosiaalipedagogiikan sivuaine on myös osaltaan johtanut tämän tutkielman aihevalintaan *pedagoginen suhde* -käsitteen ja toisen ihmisen kohtaamiseen liittyvien sosiaalipedagogisten periaatteiden pohdintojen kautta. Sosiaalipedagogisen työotteeseen kuuluu muun muassa pyrkimys auttaa ihmistä itseä oivaltamaan asioita kahden kesken tai ryhmässä tapahtuvan dialogisen keskustelun kautta, vahvistaa yksilön subjektiivista aidon kohtaamisen avulla vuorovaikutuksessa sekä tukea ihmisen identiteetin (uudelleen) rakentumista ja sisäistä kasvua kiinnittämällä huomiota henkilön voimavaroihin ja positiivisiin puoliin (ks. Hämäläinen 1999, 66- 71).

Tein yhteiskuntatieteiden opintoihin kuuluvan kahden kuukauden mittaisen työharjoittelun Kuopion Kriisikeskuksella vuonna 2008, jolloin tutustuin sijaistraumatisoitumisen ja myötätuntouupumuksen käsitteisiin. Työharjoittelun aikana osallistuin ”Kansainvälinen itsemurhien ehkäisy päivä 10.9” vuoksi järjestettyyn sosiaali- ja terveysalan ihmisille suunnattuun tilaisuuteen, jossa käsiteltiin laajasti työntekijälle heräävää vastuuntuntoa autettavan ihmisen elämästä muun muassa sijaistraumatisoitumisen, psykologisen uhriutumisen ja syyllisyydentunnon näkökulmista. Esille nousivat ammatillisen suojan, omien rajojen pitämisen, tuen saamisen, tunteiden käsittelyn ja pysäyttävien elämän tapahtumien (kuten kuoleman) käsittelyn tärkeys henkilökohtaisella tasolla. (10.9.2008) Nämä asiat vahvistivat edelleen mielenkiintoni työntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutussuhteen tutkimiseen työntekijän näkökulmasta käsin.

## **1.1 Tutkimusaihe**

Joissakin ammateissa ja työtehtävissä työntekijät joutuvat jatkuvasti kohtaamaan järkyttäviä tapahtumia tai niitä kokeneita ihmisiä. Toisten ihmisten tuskan ja kärsimyksen näkeminen aiheuttaa myös auttajille voimakasta stressiä ja traumaattisia kokemuksia. (Saari 2000, 274.) Ammattiauttaja käsittelee työssään päivittäin elämän ongelmallisuutta ja raakuutta, jonka vuoksi työn arki johtaa hänet kohtaamaan enemmän kärsimystarinoita kuin ihmiset tavallisesti joutuvat. Auttaja tarvitsee erityistä tukea vaikeiden asioiden vastaanottamisessa, jotta työkyvyn säilyminen voidaan taata. Pelkkä peruskoulutus ja työkokemus eivät suojaa työntekijää toistuvalla myötätuntostressiltä. (Nissinen 2007, 13-14.)

Nykykäsityksen mukaan autetuksi tulemisen kokemus syntyy ennemmin vuorovaikutuksen kuin toimenpiteiden kautta (Nissinen 2007, 19). Kaija Virjonen (1994, 118) kirjoittaa auttajan vuorovaikutuksen edellytyksiä olevan auttajan työn edellyttämien tietojen ja taitojen omaaminen, auttajan rohkeus, luovuus ja myötätunto, tilanteen suotuisuus sekä auttajan ja autettavan kyky antaa ja ottaa vastaan. Virjosen mukaan auttavaan vuorovaikutukseen pääsee aidon välittämisen ja myötätunnon avulla, jolloin halu ja rohkeus osallistua toisen kokemukseen muullakin kuin teknisen auttamisen tasolla toimivat avaimina todelliseen auttamiseen.

Auttamistyön fyysistä ja psyykkistä kuormittavuutta on vaikea ymmärtää, jos ei ole itse sitä kokenut (Kivinen & Kivinen 1999, 18), jonka vuoksi auttamistyön tekemisen vaikutuksista tulee kysyä suoraan työntekijöiltä itseltään. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan kriisityöntekijöiden kokemuksia empaattisesta auttamisesta ja sen vaikutuksista itseen myötätuntostressin ja tyytyväisyyden käsitteiden kautta.

Työnohjaajana, kouluttajana ja seksuaalista väkivaltaa kohdanneiden nuorten terapeutina työskentelevä Maaret Kallio (2009, 117) tähdentää, että asiakkaiden kipeiden asioiden kohtaamisen kuuluukin herättää tunteita työntekijässä. Asiakkaiden jakamat kokemukset voivat olla niin julmia ja raakoja, ettei työntekijä pysty kuvittelemaan niitä edes mielikuvituksessaan. Kallion mielestä on yhtä lailla hälyyttävää, jos asiakkaiden kertomukset eivät kosketa ammattilaista lainkaan, kuin että ne vaikuttavat työntekijän elämään kohtuuttomasti. Kallio painottaa asiakastyön esiin nostamien tunteiden tunnistamisen, sallimisen ja käsittelemisen olevan päätehtäviä asiakkaan ammatillisessa ja empaattisessa kohtaamisessa sekä työntekijän jaksamisessa. Käsittelemättömät tunteen puolestaan voivat johtaa empatian puutteeseen, epäeettiseen työskentelemiseen tai lopuunpalamiseen. (emt.)

Työntekijän hyvinvoinnin kannalta on erittäin tärkeää tutkia kriisityössä kohdattavia myötätuntostressiä aiheuttavia asiakastilanteita ja sitä, millaisia vaikutuksia niillä on työntekijän kokemusmaailmaan ja elämään. Työssä jaksamisen tukemiseksi on myös tärkeää selvittää, millaisten keinojen kautta työntekijät voivat purkaa ja ehkäistä työstä syntyvää myötätuntostressiä.

Vähäiset resurssit johtavat auttamissuhteiden kohtuuttomaan määrään ja tuottavuusvaatimukset vähentävät työntekijän vaikutusmahdollisuuksia pitää esillä työn sisällöllisiä haasteita. Arvomaailman koventuessa auttamisalan arviointi ja kehittäminen keskittyy usein talouden hoitamiseen palvelun sisällön sijasta. (Nissinen 2007, 37.)

Nissinen (2007, 48) painottaa uusien näkökulmien etsimisen tärkeyttä auttamistyöhön auttajan tilanteen hahmottamiseksi. Uudella näkökulmalla Nissinen tarkoittaa auttajan kokemukseen keskittyvää ajattelua. Hän perustelee työntekijöiden hyvinvoinnin puutteellisuuden näkyvän käytännössä ammatillisten tukitoimien vähäisyytenä ja epätarkoituksenmukaisina toimintoina. Nissinen näkee henkilöstön hyvinvoinnin yhtenä laadun kulmakivistä ja tähdentää auttajien hyvinvoinnin olevan autettavien etu.



## 1.2 Tutkimustehtävä

Tämän tutkimuksen tavoitteena on saada tietoa asiakkaan myötätuntoisen kohtaamisen vaikutuksista auttajaan. Tutkimuksen avulla pyrin selvittämään, millaiset tilanteet kriisityössä saavat aikaan myötätuntostressiä ja kuinka myötätuntostressin kokeminen ilmenee työntekijässä fyysisten reaktioiden, tunteiden, ajatusten ja toiminnan tasolla tarkasteltuna.

Tutkimuksen mielenkiinnon kohteena on tuoda myös laajemmin esille auttamistyön sisällön vaikutuksia työntekijän elämään, kuten sosiaalisiin suhteisiin ja vapaa-aikaan sekä selvittää millaisia vaikutuksia auttamistyössä kohdattavilla asioilla on ammattiauttajan sisäiseen kokemusmaailmaan, elämänarvoihin ja maailmankuvaan.

Stressissä ollessaan ihminen käyttää voimavarojaan ja selviytymiskeinojaan ratkaistaakseen ristiriitatilanteen, jonka jälkeen voimavarat ja normaali toiminnan taso palautuvat (Hakanen 2004, 22). Tutkimuksessa selvitetään kriisityöntekijöiden tapoja purkaa työstään aiheutuvaa myötätuntostressiä ja selviytyä siitä. Lisäksi tarkastellaan millaisten henkilökohtaisten ja työyhteisössä olemassa olevien keinojen kautta kriisityöntekijät ehkäisevät työstä aiheutuvaa myötätuntostressiä.

Hankalien ja traumaattisten asioiden sekä koskettavien ihmiskohtaloiden kohtaaminen työn arjessa asettavat ammattilaiselle erityisiä vaatimuksia osaamisen ja oman jaksamisen suhteen (Kallio 2009, 116). Nissisen (2007, 45) mukaan uupumusta koskevissa tutkimuksissa tulisi kuvata aiempaa enempi myös työtyytyväisyyden lähteitä, koska työniloa aiheuttavien tekijöiden avulla löydetään selityksiä myös uupumiselle. Nissisen mukaan työniloa tutkimalla saadaan tietoa siitä, mitä ilman uuvutaan ja mihin asioihin työuupumuksen ehkäisyssä tulee kiinnittää huomiota. Tämän tutkimuksen tehtävänä on selvittää, mistä tekijöistä työtyytyväisyys rakentuu kriisityön arjessa.

Auttamistyötätekeville ihmisillä on usein taipumus keskittyä asiakkaiden tarpeisiin ja laiminlyödä omat hyvinvoinnin tarpeensa tekemällä auttamistyötä oman itsen kustannuksella (Kanter 2007, 289; Figley 2002, 1433; Hellsten 1996, 7). Tässä työssä tarkastelen kuinka kriisityöntekijät huolehtivat omasta hyvinvoinnistaan ja mitkä tekijät lisäävät hyvinvointia ja voimavaroja niin töissä kuin vapaa-ajallakin.

## 2 TUTKIMUKSEN KESKEISET KÄSITTEET JA TEOREETTINEN TAUSTA

1980 luvulla julkaistu mielenterveydenhäiriöiden luokittelu- ja tilastointijärjestelmä DSM-III sisälsi ensimmäisen kerran diagnoosin post-traumaattisesta stressioireyhtymästä (PTSD), jolloin traumaattisesta tapahtumasta johtuva oireilu tulkittiin hoidettavissa olevaksi psyykkiseksi häiriöiksi (Figley 1995, 3; Figley 2002, 1435). PTSD diagnoosin kuvailun lisäksi säännöksessä huomioitiin traumatisoitumisen voivan olla seurausta omassa elämässä kohdatusta murheesta tai siitä, että kannattelee traumaattisesta tapahtumasta kärsivää olevaa ihmistä. Määrittely kattaa alleen perheenjäsenyyden, läheisen ystävyyssuhteen ja ammattiauttamisen yhteydessä kohdatun toisen ihmisen ahdingon jakamisen. (Figley 2002, 1435.)

Post-traumaattisen stressioireyhtymän käsite kasvatti suosiotaan traumaattisia tapahtumia kokeneiden ihmisten kanssa työskentelevien ammattilaisten (kuten ensihoitohenkilöstön, terapeuttien ja tutkijoiden) keskuudessa samalla kun lisääntyneet empiiriset tutkimukset vahvistivat ilmiön olemassaoloa. Tämä lisäsi huomattavasti traumoihin liittyvän kirjallisten teosten määrää, joissa aihetta käsiteltiin suoraan traumaattiselle tapahtumalle altistuneen uhrin näkökulmasta. (Figley 1995, 3-4.) Sittenmin alalla on tapahtunut huomattavaa tietoisuuden kasvua traumatisoivien tapahtumien monimuotoisesta luonteesta ja tapahtumien vaikutusten laaja-alaisuudesta useisiin eri ihmisiin (Figley 1999, 4).

Figleyn (1999, 3-4) kirjoittaa toissijaiseen traumatisoitumiseen liittyvän kirjallisuuden kärsivän selkeän ja yhdenmukaisen käsitteistön puutteesta ja määrittelee toissijaisen traumatisoitumisen seuraavasti:

”--Secondary exposure to trauma may cause helpers to inflict additional pain on the originally traumatized. This situation-- call it Compassion Fatigue, Compassion Stress, or Secondary Traumatic Stress-- is the natural, predictable, treatable, and preventable unwanted consequence of working with suffering people.”

Figley (1999, 3-4) kuvailee toissijaisen traumatisoitumisen olevan luonnollinen ja ennustettavissa oleva seuraus kärsivien ihmisten kanssa työskentelystä. Myötätuntostressiksi, -uupumukseksi tai sekundaari traumaattiseksi stressiksi nimitettyä toissijaisen

traumatisoitumisen haittoja voidaan hoitaa ja ennaltaehkäistä. Tämän kappaleen tarkoituksena on selkeyttää myötätuntostressin ja -uupumuksen käsitteitä ja kehityskulkua sekä eritellä ilmiöön liitettäviä rinnakkaiskäsitteitä kuten sijaistraumatisoituminen, sekundaarinen trauma ja tunteensiirto. Tarkoituksena on tarkastella myötätuntostressin käsitteen kiinnittymistä laajempaan kontekstiinsa ja selkeyttää käsitteellisiä vivahde-eroja prosessiin läheisesti liittyvien ilmiöiden välillä. Myötätuntostressin synnyssä oleellista on yksilön empatian ja myötätunnon kyky sekä traumatisoivien tapahtumien toissijaisessa kokemisesta johtuva stressin kasvu, joten niistä lisää seuraavaksi.

## **2.1 Empatia ja myötätunto auttamistyössä**

Empatia on kykyä asettua toisen asemaan ja ymmärrystä siitä, miltä toisesta tuntuu jossakin tilanteessa. Empaattinen ihminen kykenee eläytymään toisen ihmisen elämään, mutta samalla säilyttämään omansa. Empatia ei ole tunne, vaan se on kyky tai ominaisuus. Empatiaa ei voi tuntea, vaan sitä on tai ei ole vaihtelevissa määrin. Vaikka empatian kyky syntyykin tutkimuksien mukaan varhaisessa elämänvaiheessa, sitä voi harjoitella tai kehittää myöhemmin. Omatessaan empatian kyvyn, ihminen kykenee osittaiseen ja ajallisesti rajattuun samaistumiseen. (Hammarlund 2004, 81.)

Kathleen Kirbun (2008) mukaan terapiatyön yhteydessä empatia voidaan määritellä auttajan kyvyksi havaita ja ymmärtää asiakkaan ajatuksia, tunteita ja ponnisteluja asiakkaan näkökulmasta käsin. Terapeutin empaattinen suhtautuminen asiakkaaseen nostaa myönteisen suhtautumisen tasoa terapiatyöskentelyä ja terapeuttia kohtaan. Ymmärretyksi tulemisen kokemus lisää tunnetta suhteen turvallisuudesta, jolloin asiakkaan on helpompi ilmaista itseään vaikeissakin asioissa. Empaattinen vuorovaikutussuhde tarjoaa opettavaisen tai parantavan emotionaalisen yhteyden kokemuksen, joka voi vahvistaa asiakkaan tunnetta itsestään huomion saamisen ja kuulluksi tulemisen arvoisena yksilönä. (emt.)

Michael Nystul ja Nick Barneclo (2008) viittaavat ”Communication” artikkelissaan Carl Rogersin määritelmään empatiasta, jossa empatian nähdään olevan vuorovaikutusta välittämisen ja ymmärtämisen ilmapiirissä, joka toimii edellytyksenä terapiatyön tekemiselle. Kirjoittajien mukaan Rogers painottaa empaattisen vuorovaikutuksen edellyttävän kuuntelemisen taitoa ja välittämistä sekä sitä, että osaa ilmaista toiselle osapuolelle

välittävänsä. Teknisen osaamisen lisäksi terapeutin suhteen kehittymisen edellytyksenä on terapeutin suhtautuminen asiakkaaseen tuomitsematta ja hänen ihmisarvoaan kunnioittaen, empaattinen asiakkaan tunteiden oikein tulkitseminen ja terapeutin aitous olemalla suhteessa oma itsensä. (emt.)

Roberta Nutt (2008) kirjoittaa "terapeuttisesta paradoxista", jolloin terapeutin tulee tukea asiakasta ja ilmaista välittävänsä, mutta samaan aikaan kyetä kohtaamaan asiakkaan sokeat pisteet, virheelliset ajatusmallit ja käsitykset sekä ongelmalliset käyttäytymismallit. Asiakas voi tuntea olonsa hyväksi ja arvostetuksi, mutta edistyä asioissaan vain vähän, jos terapeutti keskittyy yksinomaan tuen antamiseen. Jos terapeutti puolestaan kiinnittää liian niukasti huomiota asiakassuhteen rakentamiseen ja tuen antamiseen keskittymällä yksinomaan ongelmien kohtaamiseen, asiakas voi jättää terapiatapaamiset helposti kesken. Toimiva terapiasuhte edellyttää tuen antamisen ja ongelmien kohtaamisen herkän tasapainon kehittämistä ja ylläpitoa. (emt.)

Ongelmien kohtaaminen voi olla lempeää, tunnustelevaa tai erittäin suoraa ja voimakasta. Ongelmien kohtaamisen tapa voi vaihdella teoreettisen viitekehyksen tai terapeutin persoonallisuuden mukaan, mutta ongelmien esille nostamisen tarkoituksena on saada aikaan oivaltamista sekä virheellisten käsityksien ja käyttäytymisen muutosta. (Nutt 2008.)

Michael Nystyl ja Nick Barneclo (2008) huomauttavat asiakkaan asioiden heijastamisen (reflection) vaativan terapeutin samaistumista asiakkaan tunteisiin, jolloin empaattisen ymmärryksen välittäminen asiakkaan tilanteesta mahdollistuu. Yleisimmät asiakkaiden ilmaisevat tunteet liittyvät onnellisuuden, huolen, alakuloisuuden, vihan, pelon, kärsimyksen, yksinäisyyden, hämmennyksen, syyllisyyden, häpeän ja riittämättömyyden tunteisiin. Heijastaminen toimii peilinä asiakkaan tunteille ilman arvioinnin tai sisällön lisäämistä niihin. Heijastamalla olennaiset osat asiakkaan kokemuksesta oikaisee hänelle syntyneitä vääristymiä, estää asioiden kieltämistä, vahvistaa asiakkaan tunteita ja rohkaisee sekä terapeuttia että asiakasta keskittymään mieltä koskettaviin asioihin asiakkaan elämässä. (emt)

Tunneälyä tutkinut psykologi Daniel Coleman (2007, 125) kirjoittaa hienovireisen empatian olevan terapiasuhteessa suuressa roolissa, koska sen avulla terapeutti kykenee aavistamaan asiakkaansa tunteet. Colemanin mukaan terapeutin kokemat tunteet asiakastilanteessa ovat kuitenkin aina osaltaan peräisin työntekijän omasta emotionaalisesta painolastista, jolloin hän heijastaa asiakkaaseen omaa sisäistä todellisuuttaan. Coleman toteaa, että omien tunteiden

projisointi toiseen ihmiseen jättää todellisuudessa kokonaan huomiotta toisen ihmisen sisäisen todellisuuden. Projisoidessaan omia tunteita toiseen ihmiseen, vaarana on olettaa toisen ihmisen tunteiden ja ajatusten olevan samankaltaisia kuin omassa kokemuksessaan. Tämä tuo Colemanin mukaan työntekijälle haasteen erottaa oma projektionsa eli vastatransferenssi aidosta empatian tunteesta.

Projektiossa toisen ihmisen ajatellaan Colemanin (2007, 126) mukaan väistämättä olevan ”se”, kun empaattisessa vuorovaikutuksessa toinen ihminen on ”sinä”. Sinä-kohtelu lisää ihmisen hyvinvointia, koska se täyttää inhimillistä perustarvetta yhteenkuuluvuudesta toisten ihmisten kanssa (emt).

Figley (2002, 1434) tähdentää, että myötätunnon tarkoitus on kannatella kärsivää ihmistä ahdingon keskellä. Hänen mukaansa myötätuntoinen ja empaattinen suhtautuminen ottavat aina oman hintansa silloin, kun yksilö pyrkii näkemään maailmaa kärsivän ihmisen näkökulmasta.

Cullbergin (1991, 159-160) mielestä empatia eli eläytymiskyky ei merkitse samaa kuin myötätunto ja sääli, koska ihminen voi ymmärtää toista ihmistä empaattisesti ilman, että siihen liittyy myötätunnon tunteita. Cullbergin mukaan empaattinen eläytymiskyky ei ole synnynnäinen ominaisuus vaan koulutuksen ja elämäkokemuksen myötä kehittyvä taito.

Sivistyssanakirjan mukaan myötätunnon käsitteellä tarkoitetaan tietoisuutta toisen kärsimyksestä ja halua toimia sen helpottamiseksi. Myötätunto sanan synonyymeja ovat sympatian, säälin, empatian, osanoton ja suopeuden käsitteet. (<http://sivistyssanakirja.com>.)

### ***2.1.1 Myötätuntotytyväisyys***

Figley (2009) määrittelee myötätuntotytyväisyyden (compassion satisfaction) olevan iloa, joka pohjautuu toisen ihmisen kärsimyksen onnistuneeseen lieventämiseen empaattiseen kohtaamisen kautta. Myötätuntotytyväisyys on työntekijän oman panoksen antamista auttettavan tilanteen parantamiseksi, auttamisesta aiheutuvaa iloa ja mielihyvää sekä kiintymystä työtovereita kohtaan (Figley & Stamm, 1996 Conrad ym. 2006, 1075 mukaan). Myötätuntotytyväisyys on työuupumuksen ja myötätuntuopumuksen antiteesi (ks. Conrad ym. 2006, 1077).

## 2.2 Traumaattinen tapahtuma ja stressi

Myötätuntoinen työskentely trauman kohdanneiden ihmisten kanssa aiheuttaa stressiä myös työntekijälle, jonka vuoksi seuraavaksi on oleellista tarkastella traumaattisten tapahtumien ja stressin yhteyttä toisiinsa.

Tarja Heiskanen ja Kristina Salonen (1997, 110) kirjoittavat stressin olevan erilaisista paineista johtuva ylihälytystila, joka on inhimillinen reaktio asioiden hallitsemattomuuden tunteeseen. Stephen Auerbach (2008) kuvailee stressin olevan epämiellyttävä emotionaalinen tila, joka on seurausta vaaralliseksi tai uhkaavaksi tulkitusta tilanteesta. Hänen mukaansa alttius kokea stressiä ja selviytyä siitä vaihtelee suuresti yksilöiden välillä.

Myös sairaalapastorina ja psykoterapeuttina toimiva Claes-Otto Hammarlund (2010, 180) painottaa stressin olevan ihmisen sisäinen tunne ja subjektiivinen kokemus kohdatusta uhasta, jolloin fyysiset stressireaktiot ja niiden määrä ovat sidottuja siihen kuinka ihminen kokee ja arvioi uhan. Hammarlund huomauttaa ihmisten selviytyvän päivittäin stressaavista kokemuksista, jolloin selviytymiskeinona toimii tunne siitä, että oma elämä on hallinnassa. Hänen mukaansa päivittäisestä stressistä selviääkin myönteisen perusasenteen ja perusturvallisuuden tunteen (basic trust) avulla. Kirjoittaja viittaa sanomansa vahvistamiseksi tuoreisiin tutkimuksiin, joiden mukaan terveyden ja hyvinvoinnin kannalta on erittäin tärkeää, että ihminen näkee elämänsä merkityksellisenä ja kokee elämäntilanteen tunnetta.

Trauma- ja kriisipsykologiaan erikoistunut psykologi ja psykoterapeutti Soili Poijula (2007, 20) kirjoittaa ihmisen tarvitsevan eri lähteistä tulevaa yleistä stressiä, jotta suoritustason ja hyvinvoinnin ylläpitäminen on mahdollista. Hänen mukaansa liiallinen tai liian vähäinen stressi ei ole ihmiselle hyväksi. Myönteinen stressi kumpuaa toiminnasta, jonka yksilö kokee innostavana, haasteellisena ja motivoivana.

Myös Hammarlund (2010, 178) painottaa stressin olevan ihmiselle hyväksi silloin, kun se innostaa ja antaa tarmoa. Hänen mukaansa stressin lisääntymisestä ei ole haittaa, jos yksilö omaa kyvyn käsitellä stressiä ja kokee tilanteen olevan hallinnassa. Myönteistä stressiä kokiessaan yksilöä kohtaavat vaatimukset ja rasitus eivät tunnu ylivoimaisilta eikä tilanteita tarvitse käsitellä tai hoitaa (emt). Kielteinen stressi puolestaan koetaan haitallisena ja se aiheuttaa yksilölle kielteisiä biologisia ja psykologisia vaikutuksia (Pojula 2007,20).

Pitkäaikaisena jatkuessaan stressin seuraukset voivat johtaa uupumustilaan, koska kielteinen stressi kuormittaa elimistöä, aiheuttaa väsymystä ja heikentää immuunipuolustusta (Hammarlund 2010, 180-181). Vaikka stressin tehtävä on suojella ja varoittaa ihmistä vaarasta, kroonistuessaan se voi johtaa yksilön fyysiseen sairastumiseen, psyykkisen häiriön puhkeamiseen tai ahdistuneisuushäiriöön (Auerbach 2008).

Traumaattisille tapahtumille altistuminen aiheuttaa Poijulan (2007, 20) mukaan yksilölle kielteistä, traumaattista stressiä, jolla on fysiologisia ja psyykkisiä vaikutuksia. Kirjoittajan (2007, 36) mukaan traumaattiset tapahtumat tuottavat stressiä, koska tapahtumien tuottama tieto ei sovi yksilön sisäiseen ajattelumalliin ja ihminen joutuu muuttamaan ajattelumalliaan uuteen kokemukseen sopivaksi. Traumaattisten kokemusten tunnevaikutusten *kognitiivisen imeytymisen* ansiosta muut ihmisen kokemukset voivat edetä häiriöittä.

Pojjula (2007, 37) kirjoittaa yksilöllä olevasta pelkoverkostosta, jonka muistiin tallentuu traumaattisten tilanteiden alkuperäiset aistimukset, niihin liittyvät ajatukset ja tunne- sekä fysiologiset reaktiot. Trauman uudelleen eläminen mielikuvissa edistää tapahtuman käsittelyä ja tottumista pelkoreaktioihin, jonka seurauksena reaktiot lievittyvät.

Psyykinen stressi on yksilöllä ilmenevä reaktio, joka johtuu traumasta tai altistumisesta psyykkistä stressiä aiheuttaneen tapahtuman kuville, äänille ja ajatuksille (Hammarlund 2010, 92.) Psyykinen trauma voi syntyä silloin, kun ihminen joutuu traumaattiseen tilanteeseen, jossa hän kokee, näkee tai kohtaa tapahtuman, joka liittyy kuolemaan, vakavaan loukkaantumiseen tai niiden uhkaan. Myös oman tai toisten fyysisen koskemattomuuden vaarantuminen voi aiheuttaa psyykkisen trauman. Kokemus laukaisee henkilössä voimakkaan psykofysiologisen reaktion, johon liittyy voimakasta pelkoa, lamaantumista ja avuttomuuden tai kauhun tunteita. (Pojjula 2007, 39.)

Traumaattiset tapahtumat ovat äärimmäisiä ja uhkaavia tilanteita, jotka hukuttavat alleen yksilön turvallisuuden, hallinnan ja elämän jatkuvuuden tunteen. Traumatisoivalle tapahtumalle altistuneet yksilöt voivat kokea äkillisiä, kroonisia tai viivästyneitä traumaattisen stressin reaktioita ja oireita. Lähes kaikki traumalle altistuneet henkilöt kokevat jonkinasteisia reaktioita, mutta suurin osa altistuneista toipuu niistä luonnollisesti. (Pojjula 2007, 41.)

## 2.3 Myötätuntostressin ja –uupumuksen malli

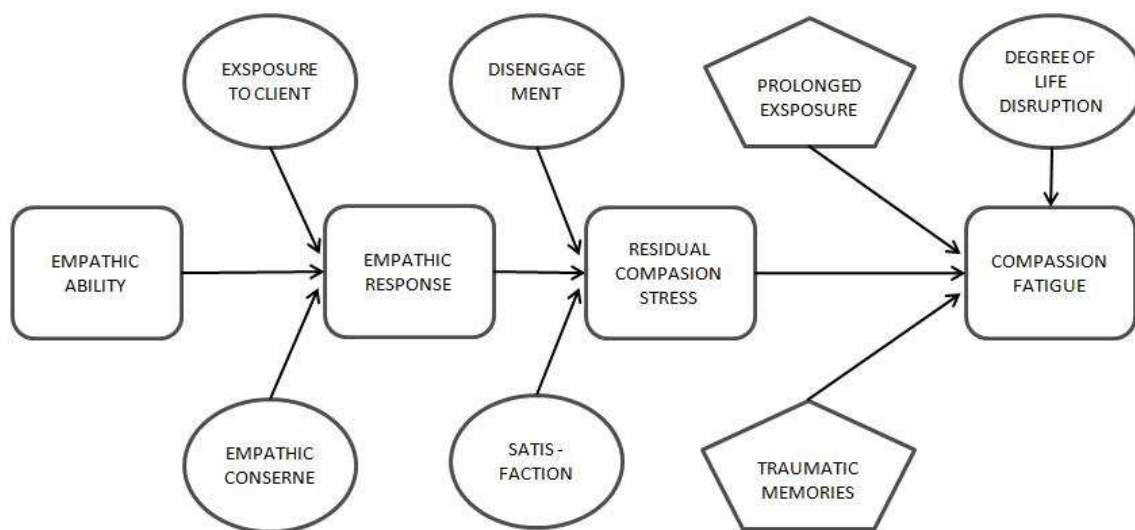


Figure 1. Compassion Stress and Fatigue Model (Figley 2002, 1437).

Figleyn (2002, 1436- 1437) myötätuntostressin ja –uupumuksen malli sisältää oletuksen ilmiöön liittyvien käsitteiden välisistä syy-seuraus suhteista. Mallin perusteella myötätuntostressin kehittymiseen liittyy oleellisesti henkilön kykyyn huomioida empaattisesti toisten ihmisten tuska (*empathic ability*) ja motivoitunut halu auttaa kärsivää ihmistä (*empathic conserne*). Kärsivän asiakkaan kautta ammattiauttaja altistuu myös itse emotionaaliselle tuskan kokemiselle (*exposure to client*) pyrkiessään lieventämään asiakkaan tuskaa empaattisen ymmärtämisen kautta (*empathic response*). Asiakkaan tunteiden, ajatusten ja kokemusten ymmärtäminen edellyttää asioiden näkemistä asiakkaan näkökulmasta, jolloin työntekijä voi kohdata asiakkaan tuntemaa surua, pelkoa ja ahdistusta myös itsessään.

Empaattisesta kohtaamisesta syntyvällä stressillä on kielteisiä vaikutuksia ihmisen immuunijärjestelmään ja elämänlaatuun yleensä. Myötätuntostressiä voidaan lievittää työstä saatavien tyytyväisyyden tunteiden (*satisfaction*) sekä asiakkaan asioiden etäännyttämisen ja irtautumisen (*disengagement*) kautta. Jos työntekijä ei saa purettua kokemaansa myötätuntostressiä ja sallii sen kehittymisen, hänellä on kohonnut riski myötätuntouupua. (Figley 2002, 1437- 1438.)



Seuraavaksi määrittelen myötätuntostressin- ja uupumuksen mallissa esiintyvien käsitteiden sisältämiä merkityksiä tarkemmin etenemällä prosessin päätepisteeseen eli kehittyneeseen myötätuntouupukseen. Mallissa esiintyvien käsitteiden ymmärtämisen kautta tulee esille myötätuntostressiä ehkäiseviä ja lieventäviä toimia, jotka voivat edesauttaa työntekijää ylläpitämään hyvinvointiaan ja ehkäistä myötätuntouupumuksen kehittymistä.

Figleyn mallin ensimmäinen käsite *Empathic Ability* (kyky tuntea myötätuntoa) tarkoittaa auttajan kykyä huomata toisen ihmisen tuska. Oletuksena on, että ilman empatian tuntemisen taitoa ei voi myöskään kehittyä myötätuntouupumusta ja vain vähäisissä määrin myötätuntostressiä, jos yhtään. Kyky myötäelää toimii toisten auttamisen kulmakivenä, mutta samalla altistaa työntekijän empaattisen auttamisen negatiivisille vaikutuksille. (Figley 2002, 1436)

*Empathic Concern* (empaattinen huolehtiminen) on motivoitunutta halua auttaa apua tarvitsevia ihmisiä. Motivoitunut auttamishalun omaava työntekijä pyrkii kaiken taitonsa, koulutuksensa ja tietämyksensä kautta tarjoamaan parhaan mahdollisen avun apua hakevalle asiakkaalle. (Figley 2002, 1436-1437)

*Exposure to Client* (asiakkaalle alttiina oleminen) käsitteellä tarkoitetaan kärsivän asiakkaan emotionaalisen vireyden kokemista, silloin kun auttaja avoimesti ja välittömästi altistaa itsensä asiakkaan vaikutuspiiriin. (Figley 2002, 1437)

*Empathic Response* (empaattinen vastakaiku) käsite sisältää Figleyn (2002, 1437) määritelmän mukaan työntekijän pyrkimystä vähentää traumatisoituneen ihmisen kärsimystä empaattisen ymmärtämisen avulla. Vahvan empaattisen vastineen antaessaan työntekijä asettautuu asiakkaan asemaan ja eläytyy asiakkaan ilmaisemiin tunteisiin, ajatuksiin ja toimintaan. Voimakas myötätuntoinen suhtautuminen toimii etuna asiakkaan auttamisessa, mutta samalla altistaa työntekijän kokemaan traumatisoituneen asiakkaan kohtaamisesta aiheutuvia mahdollisia haittavaikutuksia.

*Compassion Stress* (myötätuntostressi) on empaattisesta suhtautumisesta ja motivoituneen avun antamisen tarpeesta kertynyttä emotionaalista energiaa, joka voi vahvana esiintyessään olla haitaksi ihmiselle kuten stressi yleensäkin on. Myötätuntostressi voi yhdessä muiden tekijöiden kanssa edesauttaa myötätuntouupumuksen kehittymistä, jos työntekijä ei pyri

kontroilloimaan millään tavalla myötätuntostressiään. Tarve toimia toisten kärsimyksen lievittämiseksi on oleellinen tekijä myötätuntostressin kehittymisessä. (Figley 2002, 1437.)

Mallin käsite *satisfaction* (tyytyväisyys omaan työhön) on yksi suuri myötätuntostressiä lieventävä ja ehkäisevä tekijä. Tunne auttamisen toteutumisesta lisää tyytyväisyyden tunteita omassa työssä. Tällöin työntekijä kykenee myös huomaamaan auttamistyön vaativan itseltä rationaalista pyrkimystä tunnistaa oman vastuun rajojen erottaminen asiakkaan vastuusta elämänsä suhteen. (Figley 2002, 1437-1438.)

*Disengagement* (irtautuminen) liittyy itsestä huolen pitämiseen ja on mahdollista silloin, kun työntekijä kykenee pitämään itsensä riittävän etäällä työnsä kautta kohdattavasta kärsimyksestä. Välimatkan pitäminen asiakkaaseen ja hänen elämäänsä vaatii tietoista ponnistelua 'päästää irti' käsiteltävään puheenaiheeseen liittyvistä ajatuksista, tunteista ja aistimuksista, joille työntekijä asiakastilanteessa altistuu. (Figley 2002, 1438.)

Figleyn (2002, 1438) mukaan *prolonged exposure* (pitkällinen altistuminen), *traumatic memories* (traumaattiset muistot) ja *life disruption* (odottamaton elämän muutos) voivat syventää myötätuntostressin myötätuntouupumukseksi. *Prolonged exposure* (pitkällinen altistuminen) käsite tarkoittaa pitkittyneen ajanjakson kestänyttä vastuuntunnetta kärsivän ihmisen auttamisesta. Pitkittyneen altistumisen estämiseksi työntekijä tarvitsee riittävästi levähdystaukoja ja lomaa empaattisesta ja myötätuntoisesta asiakkaiden kohtaamisesta sekä ammattiauttajana olemisesta.

*Traumatic memories* (traumaattiset muistot) käsiteellä viitataan muistoihin niistä traumaattisista tapahtumista, joita työntekijä on elämänsä aikana kohdannut henkilökohtaisella tai toisen kokemuksen jakamisen tasolla. Työntekijä on voinut kokea vaativia, uhkaavia tai erikoisen synkkiä asiakastilanteita, jotka uudelleen muistelun vaiheessa voivat saada aikaan emotionaalisia reaktioita. Muistot voivat laukaista posttraumaattisen stressin oireita, ahdistusta ja alakuloisuutta. Muistot menneisyydessä kohdatuista traumaattisista kokemuksista voivat aiheuttaa työntekijässä reaktioita silloin, kun työntekijä kokee jotain yhdenmukaisuutta itsensä ja asiakkaan tai asiakkaan tilanteeseen liittyvän tapahtuman välillä. (Figley 2002, 1438.)

*Life disruption* (odottamaton elämän muutos) on suunnitelmiin, rutiineihin tai elämän velvollisuuksien hoitamiseen vaikuttava odottamaton muutos, joka vaatii osakseen yksilön

huomiota. Tämän kaltaisia muutoksia yksilö voi kokea muun muassa sairastumisen, elämäntyylin tai sosiaalisen statuksen muutoksen ja henkilökohtaisen tai ammatillisen vastuun lisääntymisen yhteydessä. (Figleyn 2002, 1438)

## **2.4 Sekundaarinen trauma, myötätuntouupumus ja sijaistraumatisoituminen**

Bell Hollyn (2008) mukaan käsitteillä vicarious traumatization (sijaistraumatisoituminen), compassion fatigue (myötätuntouupumus) ja secondary trauma (sekundaarinen trauma) viitataan niihin negatiivisiin vaikutuksiin, joita traumaattisten kokemusten kokeneiden ihmisten kanssa työskentely voi saada aikaan auttajissa. Esimerkiksi terapeutit, ohjaajat, asianajajat ja vapaaehtoiset ovat kuvailleet traumatisoivien tapahtumien kokeneiden ihmisten kanssa työskentelyn johtaneet erilaisiin reaktioihin omassa itsessään. Auttajat ovat kokeneet pelon, kauhun, surun ja ymmällään olemisen tunteita, ahdistuneisuutta, unettomuutta sekä erilaisia fyysisiä vaivoja. Myös emotionaalinen turtuminen, viha, toivottomuus, haavoittuvaisuus, syyllisyys ja yli- tai alisamaistuminen asiakkaan tilanteeseen ovat tavallisia kokemuksia auttajien parissa.

Myötätuntouupumuksen käsitteellä viitataan yleisimmin oireisiin kuten emotionaaliseen turtumiseen, läpätunkeviin mielikuviin, kiihtyneisyyteen ja ahdistukseen, jotka ovat seurausta trauman kokeneiden ihmisten kohtaamisesta auttamistyössä. Sijaistraumatisoituminen ja myötätuntouupumus ovat seurausta empaattisesta yhteydestä traumatisoituneen ihmisen voimakkaisiin tunteisiin ja reaktioihin, työn ylikuormituksesta ja siitä, että traumaattisten tapahtumien olemassaolon todistaminen haastaa työntekijän uskomuspohjan perusturvallisuudesta. (Bell 2008.)

### ***2.4.1 Myötätuntouupumus, sekundaarinen traumaattinen stressi ja vastatunteet***

Nissinen (2007, 54-55) määrittelee myötätuntouupumuksen olevan psykofyysinen jännittyneisyyden tila, jossa autettavien kertomukset täyttävät auttajan tietoista ja alitajuista mieltä. Myötätuntouupumus kehittyy toistuvan ja empaattisen toisen ihmisen kärsimyksen jakamisen tai todistamisen seurauksena. Ominaisia uupuneen ihmisen tuntemuksia ovat fyysiset stressireaktiot, sisäinen turtuneisuus, kyynisyys, ammatillisen itsetunnon

heikkeneminen sekä ihmissuhdeongelmat työssä ja yksityiselämässä. Uupunut ihminen pyrkii torjumaan tietoisesti tai alitajuisesti emotionaalisesti kuormittavia auttamissuhteita ja -tilanteita sekä niistä muistuttavia asioita.

Sprang ja työtoverit (2007, 260) toteavat, että myötätuntouupumuksen ja sekundaarisen traumaattisen stressin (STS) käsitteitä voidaan käyttää toisilleen vaihtoehtoisina ja merkitykseltään erottamattomina ilmaisuina. Kirjoittajat kuitenkin huomioivat myötätuntouupumisen käsitteestä tulevan mielikuvan olevan positiivisempi ja vähemmän yksilö leimaava kuin sekundaarisen traumaattisen stressin käsitteen kohdalla.

Figley (2002, 1435) kirjoittaa sekundaarisen traumaattisen stressin olevan luonnollinen reaktio käyttäytymisen ja emootioiden tasolla silloin, kun yksilö jakaa traumaattiseen tapahtumaan liittyviä kokemuksia toisen kanssa. Sekundaarinen traumaattinen stressi on Fingleyn mukaan seurausta auttamisesta tai halusta auttaa traumatisoitunutta tai kärsivää ihmistä.

Sekundaarisen traumaattisen stressin käsitteessä korostuu Nissisen (2009, 51-52) mukaan auttajan reaktiot ja kokemukset, joita traumatisoituneen henkilön vaikutuspiirissä koetaan. Autettavalle ja auttajalle syntyvät reaktiot ja niistä aktivoituvat voimaannuttavat tai lamauttavat selviytymistavat voivat olla keskenään hyvin samankaltaisia, mutta voimakkuudeltaan ja vaikutuksiltaan erilaisia.

Nissinen (2009, 52, 121) kirjoittaa transferenssin (tunteensiirto) ja vastatranferenssin (vastatunne) liittyvän läheisesti sekundaariseen traumaattiseen stressiin. Tunteensiirrossa auttajan tai autettavan aiemmat ihmissuhdekokemukset siirtyvät tiedostamatta auttamissuhteeseen, jolloin transferenssitunteet ja niihin liittyvä käyttäytyminen kohdistetaan vuorovaikutuksen toiseen osapuoleen.

Corey (1991) määrittelee vastatunteensiirron prosessiksi, jossa auttaja näkee itsensä asiakkaassa ylisamaistumalla tai pyrkimällä täyttämään omia tarpeitaan asiakkaan kautta (Figley 2002, 1435 mukaan).

Vastatranseferenssin käsitteellä tarkoitetaan kaikkia niitä reaktioita, joita auttettava ja hänen tilanteeseensa auttajassa synnyttää. Vastatunteet voivat olla joko alitajuisia tai tiedostettuja kokemuksia ja tulkintoja, jotka syntyvät auttajan henkilöhistorian ohjaamana tai autettavan

kokemuksen provosoimina. (Nissinen 2009, 52, 121.) Reaktiot voivat olla lähtöisin esimerkiksi työntekijän menneisyydessä tai nykyisyydessä vaikuttavista stressitekijöistä tai traumatisoituneen asiakkaan kohtaamisesta. (Johansen 1993 Figley 1995, 10 mukaan.)

Hayes ja työtoverit (1991) havaitsivat tutkimuksessaan viisi piirrettä, jotka auttavat työntekijää hallitsemaan vastatransferenssin tunteita. Näitä ovat ahdistuksen hallinta, omien taitojen hahmottaminen, empatian kyky, itsetietoisuus ja itsensä eheyttäminen. (Figley 1995, 10 mukaan.)

#### ***2.4.2 Posttraumaattinen- ja sekundaari traumaattinen stressihäiriö***

Primary posttraumatic stress disorder (posttraumaattinen stressihäiriö) käsitteellä tarkoitetaan sellaisen henkilön kokemusta, joka on henkilökohtaisesti kohdannut traumaattisen tapahtuman omassa elämässään. Secondary traumatic stress disorder (sekundaari traumaattinen stressihäiriö) käsitteellä puolestaan viitataan ihmiseen, joka on ollut kontaktissa primääristi traumatisoituneen henkilön kanssa tai todistanut sivustakatsojana toiselle henkilölle sattuvaa järkyttävää tapahtumaa. (Nissinen 2009, 102.)

Sekundaari traumaattisessa stressihäiriössä (STSD) oireilu on hyvin samankaltaista kuin posttraumaattisessa stressioireyhtymässä (PTSD). Erotuksena on kuitenkin STSD oireiden ilmaantuminen toisen ihmisen kokemuksen kautta kun PTSD oireet kohdistuvat suoraan henkilökohtaisesti traumasta kärsivään henkilöön. (Figley 2002, 1435.)

#### ***2.4.3 Sijaistraumatusoituminen***

Sijaistraumatusoitumisen ja myötätuntouupumuksen käsitteitä käytetään usein rinnakkain, mutta niiden painopisteissä voidaan nähdä myös eroavaisuuksia. Sijaistraumatusoitumisen käsite keskittyy traumatyöskentelyn mahdollisiin vaikutuksiin auttajien kognitiivisissa toimintamalleissa ja niiden taustalla vaikuttavissa uskomuksissa luottamuksesta, turvallisuudesta, itsetunnosta ja olemassaolon tarkoituksesta. Tällöin auttajat voivat kokea kohonnutta pelkoa omasta tai läheistensä hyvinvoinnista, tuntea toisia ihmisiä ja heidän tarkoituseriään kohtaan lisääntyntä epäluuloisuutta sekä nähdä myös omat vaikuttimensa

paljon negatiivisemmassa valossa kuin tavallisesti. Sijaistraumatisoitunut auttaja voi kokea tarvetta hallita ihmisiä tai toisaalta antautua itse toisten ohjailtavaksi, eristäytyä sosiaalisesti ja kärsiä ilonaihetta tuottavien henkilökohtaisten nautintojen ja pyrkimyksien puutteesta elämässään. Sijaistraumatisoitunut henkilö voi kokea muutoksia käsityksissään henkisydestä, toivosta ja maailmankuvasta. (Bell 2008.)

Nissinen (2009, 140) kirjoittaa sijaistraumatisoitumisen olevan seurausta toistuvasta kärsimyksen kohtaamisesta ja empaattisesta vuorovaikutuksesta vaikeuksia kohdanneiden ihmisen kanssa. Tarinat julmuudesta, tuhosta ja pahuudesta liitetään sisäiseen tunteiden- ja tiedonkäsittelysystemiin, jolloin arvossa pidetyt uskomukset ihmisestä, elämästä ja omasta itsestä alkavat horjua.

Cassandra Simon ja hänen työtoverinsa (2005, 3) kirjoittavat sijaistraumatisoitumisen olevan seurausta sekundaarisesta traumaattisesta stressistä (STS) ja yksilön muuttuneista kognitiivisista skeemoista. Kirjoittajien mukaan sijaistraumatisoituminen kehittyy traumatisoituneiden asiakkaiden empaattisen kohtaamisen seurauksena.

Laurie Pearlman (1999, xlix) kuvailee sijaistraumatisoitumisen olevan häilyvä, jatkuvasti muuttuva ja aina läsnäoleva prosessi, silloin kun yksilö sitoutuu empatia kykynsä kautta trauman kokeneeseen ihmiseen ja tuntee velvollisuutta auttaa häntä jollakin tavalla.

McCann, Sakheim ja Abrahamson (1988) sekä McCann ja Pearlman (1990) ovat kehittäneet sijaistraumatisoitumisen käsitteen kognitiivis-konstruktivisessa minän kehitysteorian pohjalta (Simon ym. 2005,3 mukaan). Teorian mukaan ihmisen käsitykset turvallisuudesta, luottamuksesta, itsetunnosta, itsenäisyydestä, kyvyistä ja läheisyydestä muodostavat ihmisen psykologisen viitekehyksen ja pohjan elämäntilanteille. Kognitiiviset skeemat muotoutuvat jatkuvasti positiivisten ja negatiivisten elämän kokemusten kautta.

Nissinen (2009, 141-142) toteaa teorian pohjautuvan oletukseen, jonka mukaan uudet elämäntilanteet kehittävät ja muotoilevat jatkuvasti ihmisen kokemisen tapaa. Nissisen mukaan teorian keskipisteessä ovat henkilön uskomukset omasta itsestä ja ihmisistä yleensä, tilanteiden ja asioiden tulkinnat sekä sopeutumista edistävät toimintatapojen muutokset. Vastoinkäymisiä kohdatessaan yksilölle syntyvät tunteet, uudet ajatukset ja toiminta käynnistyvät sekä ylläpitävät ajatuksellista ja kokemuksellista muutosta. Esimerkiksi tragedian

kohdatessaan ihminen pyrkii sopeutumaan vaikeaan tilanteeseen sisäisen kokemusmaailman muutoksen ja kehitysprosessin kautta, joka estää yksilöä joutumasta sisäiseen kaaokseen ja hallitsemattomaan olotilaan.

Myös auttajalla on tarve selittää työssään kohtaamiaan ahdistavia tilanteita tunne-, ajatus- ja tulkintamaailmansa avulla. Ihmisellä on kyky antaa merkityksiä asioille, tilanteille ja toiminnalle yksilöllisen elämän tulkintamallin pohjalta. Tämän merkityssysteemin kautta ihminen on suhteessa itseensä, toiseen ihmiseen, maailmaan ja tulevaisuuteen. Yksilöllinen elämänhistoria ja ammatillinen kasvu muokkaavat systeemiä tunteiden, ajatusten, toiminnan ja tulkinnan ohjauksella. Ihmisen sisäinen kokemusmaailma ja merkityssysteemi ovat jatkuvasti sopeutumis- ja muutosprosessin keskellä, kun ihmisen käsitykset elämästä muuttuvat ja kehittyvät ajan kuluessa. (Nissinen 2009, 143)

Sijaistraumatisoitumisen prosessissa auttajan sopeutuminen työn kautta kohdattuihin ihmiskohtaloihin tapahtuu ajatusten, tulkintojen ja toimintojen muuttumisella, jotka saattavat aiheuttaa negatiivisia vääristymiä auttajan kokemusmaailmaan ja sitä kautta hankaloittaa elämää. Sijaistraumatisoitumisen teoria näkee auttajan vuorovaikutuksellisenä yksilönä, joka pyrkii kokemusmaailmansa eheyteen, tasapainoon, merkitysten antamiseen ja sopeutumiseen, jolloin uupumisoireet voidaan nähdä sospeutumispyrkimyksinä haastavaan tilanteeseen. Jokainen yksilö reagoi kohdattaviin asioihin ja ilmiöihin omien tulkintojen ja asioille antamien merkityksien kautta. (Nissinen 2009, 142-143.)

### 3 KATSAUS AIEMPAAN TUTKIMUKSEEN

Ammattiauttajana 25 vuotta työskennellyt työnohjaaja ja psykoterapeutti Leena Nissinen on kirjoittanut ”Auttamisen rajoilla: Myötätuntouupumisen synty ja ehkäisy” kirjan. Nissisen (2007, 15-16) mukaan tätä ennen suomalaisessa ammattikirjallisuudessa ei ole julkaistu yksinomaan myötätuntouupumiseen, sijaistraumatisoitumiseen tai sekundaariseen stressiin liittyviä teoksia. Aihetta koskevissa tutkimuksissa ja artikkeleissa myötätuntouupumuksesta voi lukea rivien välistä ilman ilmiön sisällöllistä erittelyä. Aiheesta on tehty joitakin opinnäytetöitä ja teemaa on sivuttu ammattiauttajien uupumusta käsittelevissä artikkeleissa ja kirjoissa.

Suomalaiset ovat kirjoittaneet paljon ammattiauttamisen emotionaalisesta kuormittamisesta ja sen yhteydestä työhyvinvointiin, mutta myötätuntouupumisen dynamiikka ei ole toistaiseksi saanut osakseen laajaa kiinnostusta. Tutkimusala on nuori myös kansainvälisesti, sillä ensimmäiset julkaisut aiheesta on 1980-luvulta. Myötätuntouupumusta koskevan tutkimuksen käsitekirjo on laaja ja osa käsitteistä ovat keskenään päällekkäisiä ja synonyymisia. Ilmiö kaipaa selkeämpiä käsitteitä, jotta tutkijat kykenisivät löytämään auttamisen uuvuttavuuden keskeiset kysymykset helpommin. (Nissinen 2007, 15-16.)

Kirjallisuuskatsaukset työhön liittyvästä traumaattisen stressin tutkimuksista osoittavat lukemattomien termien kuvailevan samankaltaista ilmiötä. Stamm (1997) kirjoittaa tämän havainnon vahvistavan toissijaiseen traumatisoitumiseen liittyvien erimielisyyksien kohdistuvan pikemminkin ilmiöstä käytettävään nimitykseen kuin sen olemassaolon kyseenalaistamiseen (Sprang ym. 2007, 261 mukaan.) Huolimatta tutkijoiden yrityksestä luoda tutkimuksien kautta käsitteellistä eroa myötätuntouupumuksen, sijaitraumatisoitumisen, työuupumuksen ja yleisen psyykkisen uupumisen välille, nämä käsitteet ovat pysyneet epämääräisinä (Jetkins & Baird 2002; Sabin-Farrel & Turpin 2003; Salston & Figley 2003 Boscarino ym. 2004, 58 mukaan).

Käsitteellisen selkeyden puute on estänyt käsitteiden käyttöä ja vaikeuttanut empiiristä tutkimusta (Boscarino ym. 2004, 58). Metodisesti on esitetty useita myötätuntouupumuksen mittareita, mutta niitä ei ole tutkimuksin validoitu eikä tuotettu tietoa asteikkojen



psykometrisistä ominaisuuksista. (Figley 1999; Gentry, Baranowsky & Dunning 2002; Stamm 2002, Boscarino ym. 2004, 58 mukaan.)

Tutkimukset myötätuntouupumuksesta, sijaistraumatisoitumisesta ja sekundaarisesta traumaattisesta stressistä kuvaavat niiden välisiä yhtäläisyyksiä ja sidoksia toisiinsa, jonka vuoksi Adams, Matto ja Harrington (2001) sekä Jenkins ja Baird (2002) tähdentävät näitä käsitteitä koskevien empiiristen töiden laaja-alaisen huomioimisen olevan tärkeää toissijaisen traumatisoitumisen tarkastelussa (Sprang 2007, 261 mukaan).

Toissijaisen traumatisoitumisen käsitteiden limittäisyyden vuoksi tässäkin työssä on perusteltua esitellä myötätuntostressiin ja -uupumukseen, sijaistraumatisoitumiseen sekä myötätuntotytytyväisyyteen liittyviä tutkimuksia, tutkimuksien toteutustapoja ja niiden keskeisiä tuloksia.

### **3.1 Kansallisten kriisien uhrien auttaminen**

Amerikkalainen perheterapeutti ja psykotraumatologi Charles Figley on tutkinut myötätuntouupumusta ja laajentanut käsitteen käyttöä. Hoitaessaan 1970-luvulla Vietnamin sotaveteraaneja Figley havaitsi, että omaisilla ilmeni samoja kriisireaktioita ja ongelmallisia toimintatapoja kuin veteraaneillakin. Sama ”tartunta” ilmiö oli havaittavissa myös omaisia auttavilla ammattilaisilla. Figley huomasi myöhemmin, että ilmiö kuuluu yleisemmin auttamiseen ja sen vaikutukset yltävät auttajan työ- ja yksityiselämään asti. Hän alkoi etsiä autettavan ja auttajan välisen vuorovaikutuksen erityispiirteitä, jotka selittäisivät miksi auttaja kantaa autettavan kärsimyksiä osana itseään. (Nissinen 2007, 53.)

Toissijaista traumatisoitumista on tutkittu muun muassa kansallisten terrori-iskujen yhteydessä. Joseph Boscarino, Charles Figley ja Richard Adams (2004) ovat tutkineet myötuntouupumusta, sijaistraumatisoitumista ja työuupumusta sosiaalityöntekijöiden keskuudessa World Trade Centeriin kohdistetun terrori iskun yhteydessä. Kyselytutkimukseen osallistui 236 sosiaalityöntekijää, joiden vastauksia tarkasteltiin myötätuntouupumusta ja työuupumusta kartoittavien määrällisten mitta-asteikkojen avulla. Tutkimuksesta saatujen mittaustulosten perusteella tutkijat päättelevät, että myötätuntouupumusta voidaan ennustaa tarkastelemalla työntekijöiden traumalle altistumisen astetta, persoonallista trauma historiaa,

ympäröiviä olosuhteita ja sosiaaliseen tuen saamista. Työuupumus näyttäytyi tutkimuksessa erillisenä ja yksilöllisenä oireyhtymänä verrattuna sijaistraumatisoitumiseen, vaikka työympäristöllä huomattiinkin olevan merkitystä molempien kehittämisessä. (Boscarino ym. 2004, 57, 63.)

Michal Shamai ja Pnina Ron (2009) ovat selvittäneet haastattelututkimuksen avulla 29:n sosiaalityöntekijän subjektiivisia kokemuksia Israelin terrori - iskun uhrien auttamisesta. Tutkimuksen yleisenä löydöksenä oli, että sosiaalityöntekijät kokivat vain muutaman päivän ajan sekundaari traumaattisen stressihäiriön (secondary traumatic stress disorder, STSD) oireita, mutta pidemmällä aikavälillä uhrien auttamisen koettiin johtavan työntekijöiden persoonalliseen ja ammatilliseen kasvuun. (Shamai & Ron 2009, 42.)

Collins ja Long (2003) tutkivat pitkittäistutkimuksella 13:sta terveydenhuollon työntekijästä koostuvaa tiimiä, joka auttoi Pohjois-Irlannin Omagh - pommituksessa vakavasti traumatisoituneita ihmisiä. Tutkimuksen kvantitatiivinen osio kerättiin myötätuntotyytyväisyys/uupumus testillä ja elämän tasoa mittaavan kyselyn avulla. Tutkimusaineistoa täydennettiin laadullisella tutkimusosiolla, jossa työntekijät vastasivat avoimiin kysymyksiin tiimityöskentelyn positiivisista ja negatiivisista puolista sekä kokemuksistaan tiimistä lähtimisestä. Kyselyt toteutettiin neljänä eri ajankohtana vuosina 1998 - 2001.

Tutkimuksen kvantitatiivisen aineiston analyysi osoitti työntekijöiden myötätuntouupumuksen ja loppuunpalamisen tason kasvua ensimmäisen vuoden aikana. Samalla aikavälillä mitattuna tutkittavien myötätuntotyytyväisyys, elämäntyytyväisyys ja elämän taso puolestaan laskivat. Näiden löydösten välillä vallitsi negatiivinen korrelaatio, jolloin tyytyväisyyttä mittaavien pisteiden ollessa korkealla myötätuntouupumusta ja loppuunpalamista mittaavat pisteet vähenivät. Tutkimustulokset osoittavat myötätuntotyytyväisyyden ilmeisesti suojaavan yksilöä myötätuntouupumukselta ja loppuunpalamiselta.

Tulokset paljastavat tutkittavien kokeneen ahdinkoa, joka liittyi traumaattisten muistojen esiinnousemiseen, flashback ilmiöön, univaikeuksiin ja läpituunkeutuviin ajatuksiin. Positiivisia tunteita sai aikaan tiimin jäsenten välinen toveruus ja hyvä yhteishenki sekä tuen ja ohjauksen saaminen. Myös autettavien toipuminen ja eteenpäin meneminen saivat aikaan suurta tyytyväisyyden tunnetta. Tutkittavien koulutustaustalla, työn osa- tai kokoaikaisuudella

tai aikaisemmalla kokemuksella traumatyöskentelystä ei todettu olevan vaikutusta tutkimustuloksiin.

Trauma työskentelyn käsittelyyn ja kokemuksista selvitymiseen kuuluivat erilaiset levon, liikunnan ja rentoutumisen keinot kuten lukeminen, kävely, elokuvissa ja hieronnassa käyminen. Tutkimuksessa kävi selkeästi ilmi, että työntekijät eivät käyttäneet näitä keinoja hyväkseen tarpeeksi usein. Tutkittavien itsensä käyttämät keinot selviytyä työn tuottamasta stressistä olivat hyvin samankaltaisia, joita suositeltiin myös asiakkaiden käyttöön. Tutkittavat pitivät itsestään huolta urheilun, terveellisten elämäntapojen, tunteiden ilmaisemisen ja tuen saamisen avulla. Lisäksi tiimin työntekijöiden välinen, paikoin erikoisenkin huumorin ja naurun koettiin tuovan apua alakuloisen tilanteen keskelle.

### **3.2 Hoitotyö ja ammattiauttaminen**

Cassandra Simon on työtovereineen tutkinut sekundaarista traumaattista stressiä (secondary traumatic stress, STS) ja siihen liittyviä oireita syöpäsairaiden kanssa työskentelevien ihmisten parissa. Sekundaarinen traumaattinen stressi on häiriö, johon liittyy samankaltaisia oireita kuin traumaperäisessä stressioireyhtymässä (Post-traumatic stress disorder, PTSD). STS oireet ovat seurausta epäsuorasta yhteydestä traumaattiseen tapahtumaan niiden henkilöiden kautta, jotka ovat henkilökohtaisesti kokeneet trauman. (Simon ym. 2005, 1.)

Syöpäpotilaiden hoitaminen vaatii työntekijältä empatiaa sekä voimakkaiden tunteiden kohtaamista ja käsittelytaitoa (Supple-Diaz & Mattison 1992, Simon ym. 2005, 3 mukaan). Sijaistraumatisoituminen on seurausta intensiivisestä ja toistuvasta altistumisesta traumatisoituneille ihmisille, jonka seurauksena voi ilmetä STS oireita ja muutoksia yksilön kognitiivisissa skeemoissa (emt).

Sijaistraumatisoituminen aiheuttaa muutoksia ihmisen turvallisuuden tunteeseen, identiteettiin ja maailmankuvaan. Lisäksi sillä on vaikutuksia yksilön tunteisiin, sietokykyyn, psykologisiin tarpeisiin, uskomuksiin itsestä ja toisista, aistimuistiin, mielikuviin ja ihmissuhteisiin. (McCann ja Pearlman 1990 Simon ym. 2005, 4 mukaan.)

Tutkimukseen osallistui 21 syöpäsairaiden kanssa työskentelevää sosiaalityöntekijää. Henkilötietojen ja työhön liittyvien kysymysten lisäksi osallistujat arvioivat 0-5 asteikolla empatiaan ja työstä irrottautumiseen liittyviä väittämiä sekä kertoivat henkilökohtaisessa elämässä kohdatun tärkeän ihmisen menetyksestä. Tutkimuksessa käytettiin myös myötätuntouupumus ja -tyytyväisyys itsearviointitestiä auttajille – kyselyä mittamaan tutkittavien potentiaalia kokea myötätuntotyytyväisyyttä, loppuunpalamista ja sekundaarista traumaattista stressiä (STS). (Simon ym. 2005, 7.)

Tutkimus osoitti työntekijöiden kokevan myötätuntouupumusta ja työuupumusta. Tutkimuksessa huomattiin, että uupumusta mittaavilla muuttujilla on käänteinen yhteys myötätuntotyytyväisyyteen. Työntekijän kokema työuupumus sekä tyytyväisyys työhön ja työkavereihin ovat sidoksissa organisaatioon ja johtamiseen. Työuupumus lisääntyy kun työtehtävistä johtuvan stressin määrän kasvaa ja työstä saatavat palkkiot koetaan riittämättömiksi. Tutkimustulosten mukaan sekundaarinen traumaattinen stressi lisää työntekijän alttiutta uupua työhönsä, jonka seurauksena myös tyytyväisyys työhön vähenee. Työtyytyväisyyden aste madaltui kun työntekijän koulutustaso nousi, sillä korkeammin kouluttautuneilla arveltiin olevan korkeat odotukset, joita työn arki ei täyttänyt. Lisäksi työntekijät, jotka olivat menettäneet muutaman vuoden sisällä merkityksellisen ihmisen sairauden vuoksi kokivat muita enemmän työuupumusta. (Simon ym. 2005, 10-11)

Emotionaalisesti intensiivinen kohtaaminen syöpäpotilaiden ja heidän perheidensä kanssa voi aiheuttaa työntekijälle sekundaarista traumaattista stressiä jo ensitapaamisen yhteydessä tai se voi kehittyä ajan mittaan tapahtuvien kohtaamisten myötä. Tutkimus paljastaa myös, että emotionaalisen potilaaseen sitoutumisen tason madaltuessa työntekijä kykenee helpommin tekemään eron työn ja kodin välille. (Simon ym. 2005, 10)

Myötätuntouupumuksen, loppuunpalamisen ja myötätuntotyytyväisyyden välistä suhdetta on tutkittu myös muun muassa lastensuojelu työntekijöiden (Conrad & Kellar-Guenther 2006) sekä psyykkistä terveyttä edistävien ammattilaisten kuten psykologien, psykiatrien, päihdetyöntekijöiden ja avioliitto- ja perheneuvojien keskuudessa (Sprang ym. 2007).

Ihmisten parissa hoitotyötä tekevien ammattilaisten lisäksi myötätuntouupusta on tutkittu myös eläinhoidon ammattilaisten kuten laboratorio eläinlääketieteen, eläinten turvakodin ja eläinten pelastusryhmien henkilöstön keskuudessa. (Rank ym. 2009).

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 4.1 Tutkimuksen kohde: kriisityö

Tutkimuksen aineisto kerättiin haastattelemalla Kuopion Kriisikeskuksen kriisityöntekijöitä. Kuopion Kriisikeskus toimii osana Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskusverkostoa, johon kuuluu 19 kriisikeskusta. Suomen Mielenterveysseuran järjestöjohtaja Sinikka Kaakkurinniemi kertoo psykologi Teemu Ollikaisen (2009, 11-12) kirjoittamassa ”Tuloksellinen kriisityö” -tutkimusraportissa kriisikeskusten perustamisen saaneen alkunsa uudenlaisen avohuollon palvelun tarpeesta kahdeksankymmentäluvun lopussa. Asiakkaan ehdoilla toimivaa, joustavaa ja maksutonta kriisiapua haluttiin tarjota julkisten palveluiden aukiojen ulkopuolella toimivaksi palvelujen täydentäjäksi. Kriisiavun hakemisen kynnys tehtiin mahdollisimman matalaksi esimerkiksi tarjoamalla mahdollisuus anonyymiin avun saamiseen.

Yhdeksänkymmentäluvulla perustettiin Suomen Mielenterveysseuran, A- klinikasäätiön ja julkishallinnon yhteistyössä Mobile -tukiasemia, jotka tarjosivat ympäri vuorokautista apua kriisi- ja ongelmatilanteisiin puhelinpäivystyksen, tukiasema palveluiden, kotikäyntien ja etsivän kenttätyön kautta. Mobile -kriisiauttamisen erityispiirteeksi Kaakkurinniemi mainitsee kriisityöntekijöiden vaihtamisen 1-2 vuoden välein työn raskauden vuoksi. Mobile -projektin loputtua tukiasemat lakkautettiin tai niiden toimintaa jatkettiin paikallisten mielenterveysseurojen ylläpitäminä kriisikeskuksina.

Kuopion Kriisikeskus on osa Kuopion Seudun mielenterveysseura Hyvä Mieli ry:n toimintaa, jonka tarkoituksena on edistää kriiseistä selviytymistä yksilö-, perhe- ja yhteisötasolla. Tarja Heiskanen & Kristina Salonen (1997, 117) määrittelevät kriisin olevan elämässä tapahtuva äkillinen muutos, ratkaiseva käänne tai kohtalokas häiriö, jossa ihmisen aikaisemmat kokemukset eivät riitä uuden äkillisen tilanteen ymmärtämiseen, hallitsemiseen ja tapahtumasta selviytymiseen.

Traumaattisen kriisin Heiskanen ja Salonen (1997, 117-118) määrittelevät odottamattomaksi, äkilliseksi ja voimakkaaksi tapahtumaksi, joka tuottaa kokijalleen huomattavaa kärsimystä. Kirjoittajien mukaan traumaattisten kriisien laukaisevia tekijöitä voivat muun muassa olla

uskottomuus ja avioero, sosiaaliset epäonnistumiset, työstä erottaminen, väkivallan kohteeksi joutuminen, vakava sairastuminen, invalidisoituminen tai läheisen kuolema. Akuutin kriisin käsittelyn rinnalla yksilö voi joutua kohtaamaan yhtäaikaisesti menneisyydessä kohdattuja kriisejä ja ristiriitaisia tunteita, jos ne ovat jääneet käsittelemättä.

Kriisikeskuksen asiakas on henkilö, joka etsii ammattilaisen apua poikkeuksellisessa elämän tilanteessaan, jonka hän itse määrittelee kriisiksi. Kriisiauttaminen on tarpeen silloin kun ihminen haluaa keskustella tapahtumasta, joka vaivaa häntä. (<http://www.kuopionkriisikeskus.fi>.)

Kaakkurinniemi täsmentää kriisikeskusten keskeiseksi periaatteeksi tarjota asiakkaalle maksutonta ja lyhytkestoista kriisiauttamista tukemalla ihmisen terveitä osa-alueita sekä tarpeen vaatiessa antaa ohjausta jatkohoitoon. Noin 50 000 asiakasta saa vuosittain apua Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskusverkoston kautta. (Ollikainen 2009, 13.)

Ollikainen (2009, 70) määrittelee kriisityöntekijöiden työskentelyn tavoitteita seuraavasti:

*”Kriisityöntekijän perustehtävä on muodostaa turvallinen yhteistyösuhde, olla läsnä, auttaa jakamaan pelottavia kokemuksia, kuunnella ja kysellä. Kriisityöntekijä auttaa asiakasta kestämään liian isolta tuntuvia tunteita ja osoittaa omalla rauhallisuudellaan ja empaattisuudellaan, että vaikeistakin asioista on mahdollista puhua. Työntekijä voi toimia ”säiliönä” asiakkaan tunteille ja palauttaa ne työstetyssä muodossa asiakkaalle (containing function; Bion, 1963), jolloin niistä tulee ymmärrettäviä ja asiakas saa kokemuksen kannatelluksi tulemisesta.”*

Käytännössä Kuopion Kriisikeskus tarjoaa palveluita, joiden tarkoitus on edistää asiakkaan selviytymistä kriisistä. Kriisipäivystys palveluihin kuuluu joka päiväinen puhelinpäivystys, jolloin kriisitilanteesta voi keskustella puhelimitse klo 14-21 välillä. Asiakkailta on myös mahdollisuus varata aika henkilökohtaiseen, pariskunnan tai pienen ryhmän yhteiseen kriisikeskusteluun kriisityöntekijän kanssa, joka sisältää 1-5 asiakkaalle ilmaista käyntikertaa kriisikeskuksella. (<http://www.kuopionkriisikeskus.fi>.)

Kriisiasumispalvelu tarjoaa väliaikaista asumismahdollisuutta ihmisille, jotka jostain syystä eivät voi olla kotona tai he ovat tilapäisesti ilman asuntoa. Kriisiasumisen syitä voivat olla esimerkiksi nuoren itsenäistymiseen liittyvät kriisit, perheväkivalta, erokriisi tai

asunnottomuus. Kriisiasumiseen kuuluu kriisikeskustelut sekä ihmisen elämäntilanteen kartoittaminen, jonka pohjalta laaditaan kriisistä selviytymiseen tähtäävä suunnitelma sekä konkreettiset tavoitteet kriisiasumisjaksolle. (<http://www.kuopionkriisikeskus.fi>)

Kriisikeskus toimii myös Internetissä Tukinet-verkkopalvelun muodossa. Tukinetistä löytyy muun muassa keskusteluryhmiä ja Net-tuki palvelu, jonka kautta luottamuksellinen ja nimetön kriisiavun saaminen ammattilaiselta tai koulutetulta vapaaehtoiselta on mahdollista. Rikosuhripäivystyksen (Riku) yhteydessä vapaaehtoiset toimivat erilaisissa tilanteissa tukihenkilöinä rikoksen tai rikosyrityksen kohteeksi joutuneille ihmisille ja heidän läheisilleen. Erillispalveluna Kuopion Kriisikeskus tarjoaa yhteisöille ja yrityksille suunnattuja koulutuksia, konsultaatioita, työnohjauksia ja työyhteisön kehittämisspesseja. (<http://www.kuopionkriisikeskus.fi>)

Tällä hetkellä Kuopion Kriisikeskus toimii myös yhtenä PELISSÄ-hankkeen toteuttajatahoista ja tarjoaa avohoitopalveluita ongelmapelaajille sekä heidän läheisilleen ([www.kuopionkriisikeskus.fi](http://www.kuopionkriisikeskus.fi)).

## **4.2 Aineiston keruu**

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tuoda esille kriisiauttajien kokemuksia. Koska laadulliset menetelmät ovat omiaan tutkittavien näkökulman ja ”äänien” esiin saamiseen (Hirsjärvi ym. 2006, 155), aineiston keruu tapahtui laadullisen haastattelun avulla.

Hirsjärven ja Hurmeen (1982, 14-15) mukaan tutkija saa haastattelussa samanaikaisesti tietoa tutkittavan tajunnan sisällöstä ja hänen ulkoisesta käyttäytymisestään. Haastattelussa tutkija johdattaa henkilön kuvaamaan itseään ja samalla hän itse toimii tilanteessa tarkkailijana ja havaintojen tekijänä. Tiedonkeruumenetelmänä haastattelu sopii emotionaalisten ja intiimeiden asioiden kartoittamiseen, jonka avulla saadaan esille aiheita kuvaavia esimerkkejä. Haastattelu on joustava tapa kerätä tietoa ja sen aikana on mahdollisuus tehdä täsmennyksiä sekä motivoida tutkittavia. (emt.)

Haastattelun voidaan sanoa olevan keskustelua, jolla on ennalta päätetty tarkoitus. Haastatteluun ja keskusteluun molempiin sisältyy kielellinen ja ei-kielellinen kommunikaatio, jonka kautta ajatukset, tunteet, mielipiteet, asenteet ja tiedot välittyvät. Kummassakin

tilanteessa osapuolet vaikuttavat toinen toisiinsa kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa. Haastattelun erottaa keskustelusta sen informaation keräämiseen tähtäävä ennalta suunniteltu päämäärähakuinen toiminta keskustelulle ominaisen pelkän yhdessäolofunktion sijasta. Haastattelussa haastattelija ei antaudu keskusteluun vaan koko tapahtuma on haastattelijan ehdoilla ja johdattamana tapahtuvaa tiedonhankintaa. (Hirsjärvi & Hurme 1982, 25.)

Teemahaastattelu on menetelmä, jossa keskustelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin. Menetelmässä korostetaan haastateltavien elämysmaailmaa ja heidän määritelmiään tilanteista. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä, jossa haastattelun aihepiirit ja teemat ovat tiedossa mutta strukturoidulle haastattelulle tyypilliset kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat. (Hirsjärvi & Hurme 1982, 36.) Teemahaastattelussa haastateltavan kanssa käydään läpi kaikki ennalta päätetyt teema-alueet, mutta teemojen läpikäymisen järjestys ja laajuus voivat vaihdella haastattelusta toiseen. (Eskola & Suoranta 2005, 86.)

Tutkimuksen aineistona on seitsemän kriisityöntekijän yksilöhaastattelua, jotka toteutettiin syksyllä 2009 Kuopion Kriisikeskuksen asiakastiloissa. Luvan tutkimuksen toteuttamiseen pyysin Kriisikeskuksen johtajalta Riitta Hirvoselta (LIITE 1), jonka lisäksi lähetin tutkimuslupapyyntöni kunkin työntekijän henkilökohtaiseen sähköpostiosoitteeseen, joka heillä on työnsä puolesta (LIITE 2). Tutkimuslupapyyntöni tavoitti yksitoista kriisityöntekijää kahdestatoista mahdollisesta, sillä sähköpostiosotteiden ylöskirjaamisen vaiheessa yhden työntekijän yhteystiedot ovat jääneet yhteystietolistalta pois. Tutkimukseen osallistujat valikoituvat saamieni vastausviestien aikajärjestyksessä, jolloin ensimmäisten seitsemän vapaaehtoisen ja myöntävästi vastanneen kriisityöntekijän kanssa pääsimme sopimaan haastattelun toteuttamisesta.

Haastattelutilanteen alussa jokainen haastateltava sai itselleen suullisesti läpi käydyn ja allekirjoitetun haastatteluinfon (LIITE 3). Tyypillisestä teemahaastattelusta poiketen muotoilin etukäteen haastattelukysymyksiä (LIITE 4) valittujen haastatteluteemojen alle. Haastattelutilanteessa kysymysten esittämismuoto ja järjestys vaihtelivat luonnollisesti keskustelun etenemisen mukaan, mutta jokainen haastateltava sai vastata sisällöltään samanlaisiin kysymyksiin haastattelun aikana.

Haastattelutilanteiden luonne rakentui antoisaksi haastateltavien avoimen suhtautumisen myötä. Haastattelijana ollessani minulle tuli tunne luontevan keskusteluyhteyden



rakentumisesta, jota osaltaan edesauttoi Kuopion Kriisikeskuksella suorittamani työharjoittelu. Koin, että haastatteluissa molemmat osapuolet ymmärsivät toistensa käyttämiä puhekielen käsitteitä. Lisäksi minun oli helppo ymmärtää haastateltavien viittauksia työnsä eri puoliin, koska olin saanut seurata läheltä heidän työskentelyään omassa työympäristössään ja keskustella asioista heidän kanssaan työharjoittelun aikana. Vain yhtä haastateltavaa lukuunottamatta olin tavannut jokaisen haastatteluun osallistuneen kriisityöntekijän harjoitteluni aikana. Jotkut haastateltavat ovat voineet kokea jonkinlaista ”kaukaista tuttuutta” kanssani, jolloin vaikeistakin asioista puhuminen tallentimen käydessä on voinut olla helpompaa kuin täysin vieraan haastattelijan kanssa.

Haastattelupaikan kodinomaisuus ja rauhallisuus mahdollistivat hyvät puitteet kriisityöntekijöiden kohtaamiseen. Haastattelupaikkoina toimivat samat huoneet, joissa haastateltavat vastaanottavat asiakkaitaan. Nauhoituksen aikana haastateltavat jakoivat kanssani henkilökohtaisia kokemuksiaan kriisityön kentältä ja näiden tapahtumien käsittelyyn liittyi kriisityöntekijöiden paikoin syvää itsereflektiota suhteessa omaan itseensä työntekijänä ja yleensäkin ihmisenä. Joidenkin haastattelujen yhteyteen liittyi haastateltavien tunteiden herkistymistä, kun he kertoivat esimerkkitapauksia työuralla kohdatuista mieleen jääneistä ja haastavista tilanteista. Silloin istuin hiljaa ja vain kuuntelin kun he jakoivat kokemuksiaan noista työtilanteista.

Tallennettua haastatteluaineistoa kertyi 7 tuntia 22 minuuttia. Haastattelujen kesto vaihteli 39 minuutin ja 93 minuutin välillä ja keskimääräinen haastattelun pituus oli n. 1 tunti. Siirsin haastattelunauhan sisällön tietokoneelle ja purin sen tekstimuotoon käyttämällä fonttikokoa 12 ja riviväliä 1,0, jolloin litteroitua tekstiä kertyi yhteensä 140 sivua.

Haastatteluun osallistuneiden iässä, koulutustaustassa ja työhistoriassa on eroavaisuuksia. Haastateltavien yhteenlaskettu keski-ikä on noin 44 vuotta siten, että kolme haastateltavaa ovat yli 54 -vuotiaita ja neljä haastateltavaa alle 40 -vuotiaita. Kaikilla haastateltavilla on jokin sosiaali- tai terveysalan koulutustausta kuten sosiaali- ja terveysalan perustutkinto, ammattikorkeakoulututkinto tai ylemmän korkeakoulututkinnon opintoja. Viisi tutkimukseen osallistujista ovat sukupuoleltaan naisia ja kaksi miehiä.

Neljän haastateltavan työhistoriaan ennen kriisityön aloittamista kuuluu erilaisia sosiaali- ja terveysalan työkokemuksia ja kolmen haastateltavan työhistoria liittyy muihin kuin sosiaali-

tai terveysalaan. Muutama haastateltava on uudelleen kouluttautumisen jälkeen aloittanut työnsä kriisityöntekijänä. Yhteensä neljä haastateltavaa on työllistynyt Kuopion Kriisikeskukselle suoraan opintoihinsa kuuluvan työharjoittelun kautta. Kokemus kriisityöntekijänä työskentelystä haastateltavien kesken vaihteli joistakin vuosista yli kymmeneen vuoteen siten, että neljä haastateltavista ovat tehneet kriisityötä kymmenen vuoden molemmin puolin ja kolme alle kahdeksan vuotta.

### **4.3 Sisällönanalyysi**

Miles ja Huberman (1984) esittävät aineistolähtöisen analyysin olevan kolmivaiheinen prosessi, johon kuuluu aineiston pelkistäminen, aineiston ryhmittely sekä teoreettisten käsitteiden luominen (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110 mukaan). Ian Dey (1993, 30) kuvailee laadullisen aineiston analyysin rakentuvan aineiston kuvailusta ja luokittelusta sekä käsitteiden keskinäisen yhteyden tarkastelusta.

Laadullisen tutkimuksen tyypilliseksi piirteeksi luetaan induktiivisen analyysin käyttäminen, jolloin tutkimuksen lähtökohtana ei ole teorian tai hypoteesin testaaminen vaan aineiston monitahoinen ja yksityiskohtainen tarkastelu (Hirsjärvi ym. 2006, 155). Aineistoon tulee suhtautua avoimesti, ettei ennalta omaksutut käsitykset ilmiöstä estä näkemästä aineiston todellista sisältöä (Dey 1993, 63).

Vaikka tutkija lähtisikin tekemään tutkimusta mahdollisimman vähin ennakkoavistuksin ja teoreettisin käsittein on Eskolan ja Suorannan (2005, 78) mukaan tutkimusvälineiden laadinnassa aina mukana annos teoreettista ajattelua ja jotain ydinoletuksia, jotka ovat syntyneet tutkijan aiemmista kokemuksista. Esimerkiksi teemahaastattelurungon suunnitteluun vaaditaan jonkinlaista esitietoa tutkittavasta aiheesta, joka ohjaa teemojen muodostumista.

Jari Eskola ja Jaana Vastamäki (2010, 35) kirjoittavat teemahaastattelun haastattelurungon teemojen valinnan perustuvan luovaan ideointiin, aihepiirin tuntemukseen, tutkimusalan aikaisempiin tutkimuksiin ja aiheeseen sopivaan teoriaan. Tässä tutkimuksessa haastattelurungon hahmottelu tapahtui aiheesta omatun esitiedon, ohjaajan kanssa käydyn

keskustelun ja ”myötätuntouupumus-itsearviointitesti auttajille” lomakkeesta poimitujen teema ideoiden kautta.

Teorian tehtävä kvalitatiivisessa tutkimuksessa on toimia taustateorian, jota vasten aineistoa tarkastellaan sekä tulkintateorian, joka ohjaa tutkijan valintoja ja sitä, mitä hän aineistostaan etsii (Sulkunen & Kekäläinen 1992 Eskolan & Suorannan 2005, 81-82 mukaan). Teoriasta on hyötyä aineiston analyysin vaiheessa, jolloin suuret määrät purettuja haastatteluja odottavat tulkintaa (Eskola & Suoranta 2005, 82).

Laadullisen aineiston analyysin tarkoitus on luoda hajanaisesta aineistosta selkeä ja mielekäs tiivistys, josta selviää aineiston sisältämä informatio (Eskola ja Suoranta 2005, 137). Tuomi ja Sarajärvi (2002, 105-106, 110) kirjoittavat sisällönanalyysin olevan tekstianalyysia, jonka tarkoituksena on etsiä tekstin sisältämiä inhimillisiä merkityksiä ja kuvata tutkittavaa ilmiötä tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Analyysin tavoitteena on tuottaa sanallinen, selkeä ja tiivis kuvaus tutkimuskohteesta olevasta ilmiöstä kadottamatta kuitekaan aineiston sisältämää informaatiota. Sisällönanalyysin avulla aineisto saadaan järjestettyä johtopäätösten tekoa varten (Grönfors 1982, 161 Tuomi & Sarajärvi 2002, 105 mukaan).

Tutkimusaineistoon tutustuminen alkoi siinä vaiheessa, kun kuuntelin haastatteluja nauhalta ja litteroin ne tekstimuotoon. Litteroin haastattelut pääosin sanasta sanaan haastateltavien puhekielessä tyypillisesti esiintyviin taukoihin, toistoihin ja niinkun sanoihin sekä merkitsin sulkuihin muita huomioita haastattelutilanteesta kuten naurahdukset tai yskimisen. Halusin kirjata asiat tarkasti ylös, koska tietyissä kohdissa pätkittäinen puhe saattaa kertoa esimerkiksi siitä, että haastateltava on kokenut asiasta puhumisen vaikeaksi. Jokaisen haastattelun jälkeen kirjoitin ylös tunnelmat haastattelun sujumisesta tutkimuspäiväkirjaan. Tarkka litterointi ja tutkimuspäiväkirjan pitäminen helpottivat myöhemmin palauttamaan mieleen haastattelutilanteeseen liittyviä huomioita ja tunnelmaa.

Eskolan ja Suorannan (2005, 151-152, 154) mukaan tutkimusaineiston jäsentäminen alkaa tekstin lukemisesta, jota teemahaastattelun teemat osaltaan helpottavat. Kirjoittajat kehottavat aluksi lukemaan tekstin useaan kertaan, jotta aineisto avautuisi ja oma aineisto tulisi tutuksi. Eskola ja Suoranta toteavat teemahaastattelurungon olevan hyvä apuväline aineiston koodauksessa, jossa aineistosta seulotaan esille tekstikohtia, jotka kertovat kyseisistä asioista.

Kirjoittajat painottavat koodauksen olevan aineiston systemaattista läpikäymistä, jossa aineisto pilkotaan helpommin tulkittaviin osiin.

Eskolan ja Suorannan ohjeistuksen perusteella litteroinnin jälkeen seuraava vaihe aineiston analyysin tekemisessä oli kerättyyn aineistoon perehtyminen, joka tapahtui jokaisen yksittäisen haastattelun lukemisella. Aineiston käsittelyn ja lukemisen helpottamiseksi tulostin haastattelut paperimuotoon, jonka jälkeen koodasin aineistosta värikynien avulla eri teemat esiin. Aineistoon tutustumisen ja sen hahmottamisen jälkeen järjestelin aineiston tietokoneella haastattelurungon sisältämien teemojen mukaisesti niin, että jokainen kategoria sisälsi jokaisen haastateltavan vastaukset aina tiettyyn kysymykseen. Esimerkiksi myötätuntostressin kokeminen tunteiden, fyysisten reaktioiden, ajatusten ja käyttäytymisen tasolla olivat kukin omia teemakategorioitaan, joiden alla oli merkittynä kunkin haastateltavan haastattelukoodi ja vastaukset kysytyyn asiaan.

Tuomi ja Sarajärvi (2002, 112) kirjoittavat aineiston ryhmittelyn vaiheen sisältävän aineiston alkuperäisilmaisujen tarkkaa läpi käymistä, jonka yhteydessä niistä etsitään samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Samaa tarkoittavat käsitteet yhdistetään ryhmittelemällä ne luokiksi, jotka nimetään luokan sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Luokalla kirjoittajat tarkoittavat tutkittavan ilmiön ominaisuutta, piirrettä tai käsitystä. Luokittelun ansiosta kerätty aineisto tiivistyy yksittäisistä tekijöistä yleisempiin käsitteisiin. (emt.)

Aineiston käsitteellistämisen vaiheessa huomio kiinnittyy tutkimuksen kannalta olennaisen tiedon poimimiseen, jolloin aineiston kielelliset ilmaukset liitetään teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin (Tuomi & Sarajärvi 2002, 114). Analyysissä aineistoa voidaan yhdistää kirjallisuudesta löytyviin käsitteisiin ja teoriaan (Warren & Karner 2005,208).

Aineiston pelkistäminen kategorioiden alle tiivisti yhteen aineiston sisältämän informaation. Tulostin teemakategoriat paperille ja sain käsiini useita eri kategorioita sisältäviä paperiliuskoja. Tämän jälkeen ryhmittelin samankaltaiset kategoriat yhteen suuremmiksi teema kokonaisuuksiksi. Konkreettisesti paperiliuskojen yhdistäminen tapahtui merkitsemällä kunkin kategorian paperiliuskan oman teeman kokonaisuuteen kuuluvalla värillä ja jaottelemalla ne värien mukaisesti omiin paperipinoihinsa.

Jatkoin aineiston läpi käymistä lukemalla ryhmiteltyjä paperipinkkoja yksi kategoria kerrallaan. Lukemisen jälkeen tein jokaisen kategoria paperin loppuun yhteenvedon haastateltavien esille tuomista asioista listaamalla ne ylös ja tarkastelemalla vastausten eroavaisuuksia sekä samankaltaisuuksia. Näin jokaisen kategorian vastauksista muodostui luokkia ja käsitteitä, jotka kuvasivat yleisemmin haastateltavien yksittäisiä vastauksia tutkimustehtävän kannalta olennaisten kysymysten kohdalla.

Teemojen ja alateemojen nimeämisen jälkeen aineistosta poimitut esimerkit ovat eritelty omiksi dokumenteikseen, tutkijan tulee päättää kuinka kukin teema yhdistyy muihin teemoihin. Tässä vaiheessa apuna voi käyttää muun muassa visuaalisia diagrammeja, kaavioita tai karttoja. (Warren & Karner 2005,210.) Tutkimuksen aineiston kokonaiskuvan esiin saamiseksi keräsin teemat yhteen käsitekartan avulla, jotta aineiston eri osien tarkasteleminen ja toisiinsa liittyminen olisi helpompaa.

Aineistoa kuvaavat teemat ja luokittelujen pohjalta muodostetut käsitteet kuvataan tuloksissa. Johtopäätöksiä tekiessään tutkijan tulee pyrkiä ymmärtämään, mitä asiat merkitsevät tutkittaville. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 115.)

Sisällönanalyysin käyttäminen tässä tutkimuksessa toi hyvin esiin haastateltavien omia kokemuksia myötätuntostressin ilmenemisestä kriisityön arjessa. Haastattelut sisälsivät myös kriisityöntekijöiden ajatuksia työn vaikutuksista laajemmin omaan elämään. Lisäksi keskustelimme tutkittavien kanssa työhyvinvointia edistävästä tekijöistä niin organisaation kuin henkilökohtaisella tasolla tarkasteltuna. Sisällönanalyysin käyttäminen tämän tutkimuksen aineistonanalyysin tapana sopi hyvin kriisityöntekijöiden kokemusten esille saamiseen. Aineiston tulkinnan vaiheessa pyrin parhaani mukaan tarkastelemaan asioita kunkin haastateltavana olleen kriisityöntekijän näkökulmasta.

Koko tutkimuksen teon ajan kirjoitin tutkimuspäiväkirjaa, johon merkitsin ylös kokemuksia ja ajatuksia tutkimusprosessin etenemisestä. Varsinkin tutkimuksen teon aluvaiheessa oli hyvä kirjata ylös kaikki tutkimusaihetta koskevat ajatukset ja mielessä olevat kysymykset. Merkitsin ylös myös tunnelmia ja kokemuksia tutkimuksen teon eri vaiheista ja toteuttamisen tavoista. Tutkimuspäiväkirjasta on nyt myöhemmin helppo tarkistaa, kuinka olen tutkimuksen teon kanssa edennyt ja mitä olen milloinkin tehnyt. Tutkimuspäiväkirjaan kirjoitetut mietinnät ja piirretyt ajatuskartat ovat auttaneet minua selkeyttämään tutkimusaiheena olevaa

toissijaisen traumatisoitumisen ilmiötä ja siihen liittyviä positiivisia ja negatiivisia vaikutustekijöitä kriisityön ammattilaisiin.

#### **4.4 Tutkimuksen luotettavuus**

Perti Alasuutari (1994, 203) kirjoittaa, että yleisen näkemyksen mukaan kvantitatiivisten tutkimusmenetelmien käyttö synnyttää pinnallista, mutta luotettavaa tietoa ja kvalitatiivisten menetelmien käytön puolestaan syvällistä, mutta huonosti yleistettävää tietoa. Alasuutari (mts.205) kuitenkin tuo esille, että kvalitatiivinen tutkimus tuottaa luokitteluja, käsitteellisiä välineitä ja selityksiä eri ilmiöille, joita käytetään esimerkiksi lomaketutkimuksessa eri vastausvaihtoehtoina tai tilastoaineiston jakaumien ja korrelaatioiden eri selitysvaihtoehtoina. Alasuutari haluaa näin nostaa esille kvalitatiivisen tutkimuksen yleistettävyyden ongelmia, jotka liittyvät hänen huomionsa mukaan piilossa oleviin esioletuksiin koko yhteiskuntatieteellisen tutkimuksen olemuksesta.

Tämän tutkimuksen tarkoitus ei ole ollut tavoitella tulosten yleistettävyyttä, vaan pyrkiä syventämään ymmärrystä tutkittavaa ilmiötä kohtaan. Tämän tutkimuksen tulokset kertovat Kuopion kriisikeskuksen kriisityöntekijöiden kokemuksista, mutta tutkimustulosten voidaan katsoa kertovan jotakin myös yleisemmällä tasolla empatian merkityksestä ja myötätuntostressin vaikutuksista työntekijöihin, jotka kohtaavat työnsä kautta koskettavia ihmiskohtaloita.

Tutkimuksen luotettavuutta parantaa hyvä käsitevalidius, joka saavutetaan suunnitteluvaiheessa parhaiten tutustumalla haastateltavaan ryhmään, käsitejärjestelmään, kielenkäyttöön sekä perehtymällä aikaisempiin tutkimuksiin ja alueen käsitteistöön (Hirsjärvi & Hurme 1982, 129). Tutkimusjoukkoon ja heidän työhönsä perehtyminen tapahtui työharjoittelun kautta, jolloin pääsin katsomaan hyvin läheltä millaista kriisityöskentely on. Harjoittelujakson aikana käydyt keskustelut kriisityön eri puolista tutustuttivat minut muun muassa kriisissä olevien ihmisten kohtaamisen maailmaan ja työntekijöiden käyttämiin kielellisiin ilmauksiin aiheesta. Harjoittelijana havainnoin kokonaisuudessaan Kuopion Kriisikeskuksella vallitsevaa kriisityön kultuuria ja pääsin olemaan osa sitä.

Haastateltavien valinnassa tulee miettiä mikä ryhmä vastaa parhaiten tutkimuksen ongelmanasettelua (Hirsjärvi & Hurme 1982, 130). Nähtyäni Kuopion Kriisikeskuksen työntekijöiden arkea ja kuultuani heidän ajatuksiaan vakuutuin, että heillä on annettavanaan paljon tietoa ja kokemuksia myötätuntostressiä käsittelevään tutkimukseen. Tutkimukseen osallistuneiden valikoituminen tapahtui tarkoituksen mukaisen tutkimusjoukon valitsemisen jälkeen sattumanvaraisesti, koska päätin valita tutkimukseen osallistujiksi seitsemän ensimmäistä sähköpostilla suostumuksensa ilmaisevaa kriisityöntekijää.

Hirsjärvi ja Hurme (1982, 130) toteavat tutkijan omiin kokemuksiin perustuvan käsityksen todellisuuden ja tulosten vastaavuudesta olevan luotettava tutkimuksen luotettavuuden ilmaisija.

#### **4.5 Tutkimuksen eettiset kysymykset**

Tutkimuksen yleiset eettiset vaatimukset liittyvät tutkimusaiheen valintaan, tutkimuksen kohteena olevien ihmisten kohteluun ja epärehellisyyden välttämiseen tutkimustyön jokaisessa osa vaiheessa. (ks. Hirsjärvi ym. 2006, 26-28). Tutkimuksen eettisyyteen kuuluu moraalinen vaatimus tutkittavien manipuloinnin välttämisestä. Tutkittavien harhaanjohtamista voidaan välttää osallistujien asiaan perehtyneesti annetun suostumuksen (informed consent) kautta. (Hirsjärvi ym. 2006, 26.)

Auttamistyöhön kuuluvan empatian ja siitä aiheutuvan myötätuntostressin tutkiminen työntekijän omasta näkökulmasta on tärkeä tutkimusaihe. Kriisityöntekijöiden kokemusten tarkastelu tuo esille useita työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä. Ammattiauttajien hyvinvointi on aina myös autettavien etu.

Tutkimusluvan tämän tutkimuksen tekemiseksi olen anonut Kuopion kriisikeskuksen johtajalta Riitta Hirvoselta sekä erikseen jokaiselta haastateltavalta. Tutkimushaastatteluun osallistuminen on ollut jokaiselle työntekijälle vapaaehtoista. Tutkimuspyynnön yhteydessä haastateltavat saivat lyhyen kuvauksen haastattelun tarkoituksesta ja tarvittaessa mahdollisuuden lisätiedusteluihin. Lisäksi ennen haastattelun aloittamista jokainen haastateltava sai vielä haastatteluinfon joka sisälsi keskeiset tiedot tutkimuksen toteuttamisesta tavoista. Avoin tiedotus tutkimuksen tarkoituksesta ja toteuttamisen tavoista mahdollisti

tutkittavien perehtymisen asioihin ennen suostumuksen antamista tutkimukseen osallistumisesta.

Huomioin tutkimukseen osallistuneiden anonymiteetin suojaamisen tutkimuksen teon jokaisessa vaiheessa. Käsittelin ja säilytin nauhoitetut haastattelut sekä tekstimuotoon litteroidun tutkimusaineiston huolellisesti siten, että ne olivat ulkopuolisilta suojassa. Aineiston analyysin ja tulosten raportoinnin kohdalla pyrin huolehtimaan siitä, ettei haastatteluissa esiin nousseita asioita ole mahdollista yhdistää yksittäisiin henkilöihin.

Tulosten käsittelyn vaiheessa jätin merkitsemättä haastattelujen tunnistekoodit aineistoa kuvailevien esimerkkilainauksen kohdalla sen vuoksi, ettei lausuntojen yhdistäminen tiettyyn henkilöön olisi pääteltävissä. Tunnistekoodien merkitsemättä jättäminen parantaa mielestäni haastateltavan henkilökohtaista anonymiteettisuojausta eikä vaikeuta millään tavalla tutkimustulosten seurattavuutta tai ymmärtämistä. Olen muokannut haastatteluista poimittuja lainauksia selkeästi esitettävään muotoon poistamalla niistä puhekielessä tyypillisesti esiintyviä sanojen toistoja ja niinkun ilmaisuja. Lainauksen ulkoasun siistiminen ei ole hävittänyt ilmauksista niiden asiasisältöä. Tutkimusaineiston tulkinnassa pyrin katsomaan asioita haastateltavien näkökulmasta käsin.

Osa myötätuntouupumisen tutkijoista painottaa ettei aihetta saa patologisoida, koska sen seurauksena normaalista ilmiöstä tehdään häiriö. Myötätunnon uuvuttavuus ei ole auttajan oma erityispiirre eikä auttamistyön puutteellisuuden merkki, vaan luonnollinen osa auttamista silloin kun kohtaaminen on aito. Patologisointi voidaan välttää uuvuttavista prosesseista aiheutuvien auttajan reaktioiden ymmärtäminen normaalina reagoitina epänormaalien asioiden yhteydessä. (Nissinen 2007, 13, 54.)

Tutkimusetiikkaan kuuluu myös se, ettei tutkimukseen osallistuminen saa aiheuttaa tutkittaville haittaa. Osa haastattelujen teemoista liittyi syvästi haastateltavan sisimpiin tuntemuksiin kriisityöskentelyn vaikutuksista omaan itseen. Joihinkin haastattelukysymyksiin vastaaminen vaati haastateltavalta kykyä itsereflektioon ja uskallusta kertoa ääneen vaikeita kokemuksia ja hankalia tunteita lähelle tulleiden asiakastilanteiden yhteydessä. Toisaalta haastateltavat ovat varmasti tienneet tämän jo suostuessaan haastatteluun ja he varmasti ovat olleet tietoisia myös puhumisen terapeuttisesta voimasta (vrt Pennebaker 1997).



## 5 KRIISIAUTTAMINEN

Tutkimustulokset on koottu loogiseen järjestykseen tutkimustehtävän sisältämiin kysymyksiin vastaamiseksi. Haastatteluaineistosta poimitut esimerkit esitetään lainausmerkkien sisällä, jotta ne ovat helposti erotettavissa muusta tekstistä. Tässä luvussa tarkastellaan, mitä kriisiauttaminen on ja mitä ominaisuuksia hyvältä kriisityöntekijältä vaaditaan. Lisäksi selviää miten empatian kyky liittyy kriisityön tekemiseen.

### 5.1. Mitä auttaminen on kriisityössä?

Koska tämä tutkimus pohjautuu vahvasti pohdintaan auttamisen vaikutuksista auttajan kokemusmaailmaan, minua kiinnosti selvittää mitä kukin kriisityöntekijä lähtökohtaisesti ajattelee auttamisen tarkoittavan omassa työssään. Mitä haastateltavat itse kuvaavat oman auttamisen konkreettisesti olevan työskennellessään traumaattisen tapahtuman tai kriisin kohdanneen ihmisen kanssa?

Kysyessäni auttamisen määritelmää muutama haastateltava kertoi vierastavansa ammattiauttaja nimikkeen käyttöä. Haastateltavat määrittelevät auttamisen olevan ihmisen itseapuun auttamista ja hyödyllisenä olemista.

*”Minä ite aikoinaan kapinoin kauheesti vastaan nimitystä ammattiauttaja. Sit minä tein itselleni selväksi sen että ammattiauttaja on ihminen, joka auttaa ihmistä auttamaan itseään.”*

*”Enemmänki tykkään sanasta olla hyödyllinen kuin auttaja. Pisimmät asiakasprosessit, mitä itellä on jotkut työnohjausprosessit ja ne kestää muutamia vuosia ja tavataan ehkä kerran kuukaudessa tai jotain. Et se on aika pieni osa kenenkään jotenki olemista ja elämää, et jos siitä nyt jottain saa ja pystyy olemaan jotenki hyödyllinen, niin silleen mä koen, että sitä se auttaminen on.”*

Asiakkaan tilanteen selkeyttäminen on kriisiauttamisen yhtenä auttamisen muotona. Muutama haastateltava kuvailee auttamisen olevan asiakkaan kertoman tilanteen peilaamista takaisin hänelle itselleen. Haastateltavat kertovat asiakkaan tilanteen, voimavarojen ja mahdollisuuksien esille nostamisen olevan tärkeä kriisin eteenpäin menemisen ehto.

*”On jollaki tavalla semmosena peilinä niille asioille, mitä se ihminen kertoo.”*

*”Ehkä se auttaminen tässä työssä on nimenomaan se, että auttaa ihmistä itteensä näkemään sen oman tilanteensa, missä on. Ja sitten löytämään niinku realistiset keinot päästä eteenpäin.”*

Samankaltaisesta auttamisesta puhuu myös haastateltava, joka kuvailee auttamisen olevan sitä, että *”auttaa ihmistä jäsentämään sitä, mitä on tapahtunu”*. Haastateltava kertoo tapahtuman jäsentyvän asiakkaana olevan ihmisen omassa päässä kriisikeskustelun ja työntekijän esittämien kysymysten avulla.

Salli Saaren mukaan (2000, 22-27) traumaattisen tapahtuman tunnusmerkkeinä voidaan pitää sen ennustamattomuutta, kontrolloimattomuutta ja sitä, että se muuttaa kaiken. Ihminen tulee tietoiseksi omasta haavoittuvuudestaan, jolloin turvattomuuden ja hämmennyksen tunteet valtaavat hetkeksi mielen kyseenalaistamalla aiemmin vallinneen uskomusjärjestelmän tukirakanteet. Saari kirjoittaa traumaattiseen tapahtumaan joutuneen yksilön kokevan muutoksen elämäkatsomuksessa, maailmankuvassa ja arvoissa, jonka johdosta ihmisen sopeutuminen uuteen tilanteeseen myös alkaa.

Kuten Saaren kuvailu edellä osoittaa, yksilö kokee traumaattisen tapahtuman yhteydessä hämmennystä ja maailmankuvan sekamelskaa, josta voi olla vaikea saada otetta. Edellä mainitut haastatteluesimerkit kuvaavat juuri selkeyden tuomisen tärkeyttä kriisissä olevan ihmisen tilanteeseen.

Kriisityöntekijät kuvailevat auttamisen olevan myös tuen antamista asiakkaalle. Yksi haastateltava kuvailee toivon luomisen olevan keino tukea ja auttaa asiakasta, koska on tärkeää, että asiakas itse uskoo selviytyvänsä kohdatusta kriisistä: *”Luomaan jotenki uskoa ja toivoa, että siitä kyllä selviää. -- Semmosen toivon rakentaminen siihen elämään.”*

Työntekijän ja asiakkaan välisen keskustelun kautta asiakas voi löytää uusia tapoja ajatella omaa tilannettaan ja vaihtoehtojaan. Ihmiselle itselleen uusien ajatusten ja mahdollisuuksien esille nouseminen voivat lisätä toivon kasvua ja tilanteesta selviytymistä.

*”Asiakas oppii ulkopuolisen työntekijän turvin näkemään elämäntilanteensa ehkä erilaisena ja näkemään niitä uusia mahdollisuuksia, mitä hän ei oo ite tullu havainneeks.”*

Yksi haastateltava sanoo tiedon antamisen auttavan asiakasta näkemään selvemmin oman tilanteensa. Kun asiakas tunnistaa itsensä työntekijän kuvailemasta teoreettisista kehyksistä käsin, se voi laajentaa ihmisen näkökulmaa omasta ongelmatilanteestaan.

*”Puhuu väkivaltailmiöstä ja niistä asioita, että millä tavalla.. se ihminen sitten ite huomaa sen yhteneväisyyden siihen ommaan elämäänsä ja sitä kautta hoksaa jotaki. Ehkä se tiedon antaminen on iso osa sitä auttamista.”*

Teoreettisen tiedon antamisen lisäksi asiakkaan ongelmatilanteeseen pyritään löytämään konkreettisia ratkaisumalleja ja tekoja, jotka vievät asiakkaan tilannetta eteenpäin.

*”Se ei oo niinku tunnelmien kuuntelua yksinomaan et miten on viikko mennyt vaan hyvin konkreettisesti mietitään, että miten tästä eteenpäin.”*

Varsinkin kriisiasumisen puolella konkreettinen auttaminen voi tarkoittaa muun muassa kaupungin palveluiden piiriin ohjaamista ja opastusta. *”Se on semmosta palveluohjaustyypistä myös sitte asumisessa se auttaminen.”* Tällöin asiakkaan tukeminen voi olla konkreettisesti erilaisten papereiden täyttämistä yhdessä esimerkiksi kelan etuuksien hakemisen tai lähestymiskiellon saamisen yhteydessä.

Haastateltavat kuvailevat kriisiauttamisen olevan lyhytaikainen prosessi, jossa korostuu asiakkaan kuunteleminen ja hänen tilanteensa peilaaminen. Tiedon antaminen ja uusien näkökulmien esille nostaminen asiakkaan ongelmatilanteeseen ovat osa kriisityötä. Kriisityöntekijät tukevat ja auttavat asiakasta ylläpitämään uskoa, että kriisistä voi selvitä.

## **5.2 Hyvän kriisityöntekijän ominaisuudet**

Kysyin haastateltavilta, millaisia ominaisuuksia ja taitoja hyvällä kriisityöntekijällä on. Vastausten perusteella nähdään mitä kriisityön tekeminen työntekijältä vaatii ja kuinka suuren merkityksen haastateltavat antavat empatian kyvylle kriisityöskentelyssä.

Rauhallisuuden, älykkyyden ja terävyyden mainitaan olevan hyödyllisiä piirteitä kriisityössä. Eräs haastateltava kiteyttää seuraavasti kriisityön tekemisen perustan: *”On kiinnostunut työstään ja siitä mitä tekee.”* Lisäksi hän mainitsee uskon omaan työhön ja tekemiseen:

*”Uskoo siihen, mitä tekee. Se auttaa asiakastaki uskomaan siihen asiaan, mitä siinä ollaan tekemässä.”*

Haastateltavat kertovat kriisityön tekemisen vaativat tietoutta ihmisen tyypillisistä tavoista toimia ja reagoita erilaisissa tilanteissa. Kriisityöntekijän tulee myös tuntea ja tietää erilaiset kriisin vaiheet sekä tunnistaa missä kriisin vaiheessa asiakas on. Tällöin työntekijä kykenee tarjoamaan apua, jonka asiakas on kykenevä kussakin kriisinvaiheessa ottamaan vastaan.

*”Tietysti pitää tuntee ihmistä. Yleensä mitä ihminen/ miten se toimii missäki tilanteessa. Tunnistaa se, että onks tää nyt niin sanotusti normaalit kriisin vaiheet vai onko tässä jottain outoo tässä tilanteessa.”*

Myös kriisien taustalla vaikuttavien tekijöiden laaja-alainen hallinta on eduksi kriisityöntekijälle, koska he kohtaavat työssään lähtökohdiltaan ja elämäntilanteeltaan hyvin erilaisia ihmisiä. Asiakas voi esimerkiksi olla vaikean avioeron keskellä, sairastunut masennukseen tai johonkin fyysiseen sairauteen kuten syöpään, jolloin kunkin kriisissä olevan ihmisen kohtaaminen on erilaista.

*”On ammattitaitoo sillä alueella, mitä sitten kunkin asiakkaan kohalla tarvii olla.”*

*”Toisaalta, vaikka sanotaan että kriisi on kriisi ja se on syystä taikka riippumatta aina samanlainen, mut toinen näköpuoli on sit se, että kun ihmisillä on niin hirveen monenlaisia syitä niin se ois hyvä olla aina taustatiedot vähä joka asiaan. Ihan kaikkien alueiden erityisasiantuntija ei voi olla, mut et jonkin verran pitäis tietää niin fyysisistä sairauksista kuin psyykkisistä sairauksista kuin vaikka millasista elämäntilanteista. Se on se semmonen mikä on aika tärkeetä, että tietäs vähä kaikesta.”*

Tietojen lisäksi työntekijän oman elämäkokemuksen koetaan kuuluvan hyvän kriisityöntekijän ominaisuuksiin: *”Tietää elämästä muutaki ku pelkästään ihan niinsanottua kirjatietoo”*. Kaija Virjonen (1994, 11) tähdentää ammatinhallinnan olevan osa auttajan omaa elämäntilannetta. Hänen mukaansa taidollisten ja tiedollisten tietojen hankkiminen sekä ihmisenä kasvaminen valmistavat työntekijää auttamistyöhön ja auttavat kehittymään siinä. Myös kriisityöntekijät korostavat oman elämäntilanteensa kautta saavutetun kasvun tärkeyttä auttamisen lähtökohdaksi.

Yksi haastateltava toteaa tietotaidon ja teoreettisen tiedon olevan kriisityössä hyödyttömiä, jos ne eivät yhdisty millään tasolla työntekijän omaan kokemusmaailmaan. Tietotaidon käsitteen

määritellään olevan aineetonta tietopääomaa organisaatiossa, joka sisältää käytännön tiedon siitä, kuinka jokin asia tehdään (vrt. teoreettinen tieto) (<http://suomisanakirja.fi/tietotaito>).

*”Se tietotaito mitä kriiseistä tiedetään ja ihmisen psyyke rakenteesta ja toimintamalleista ni sehän on nyt opiskeltavissa asioina kellä hyvänsä, mut et jos ne on kokemuksen tasolla ittelleen vieraita, niin silloin niitä ei pysty myöskään käyttämään sen asiakkaan kanssa.”*

Kokemuksen ja tietojen lisäksi kriisityöntekijällä tulee olla hyvät verkostotiedot kuten yksi haastateltava asian ilmaisee: *”Tietysti tietoo, että minnekäpäin vois ohjata elikä mahollisimman hyvät verkostotiedot”*. Verkostotietojen tärkeys korostuu siinä vaiheessa kun annettava kriisiapu ei ole riittävä keino taata asiakkaan selviytymistä ongelmatilanteesta eteenpäin vaan hänet täytyy ohjata jonkun muun avun kuten esimerkiksi mielenterveyspalveluiden piiriin.

Kriisityön tekemiseen tarvitaan haastateltavien mukaan hyväksyvää ja suvaitsevaa asennetta erilaisia asioita ja ihmisiä kohtaan. Työssä täytyy olla avoin eikä ketään voi tuomita. Eräs haastateltava kertoo oman suvaitsevaisuutensa syventymisestä seuraavasti:

*”Et hirveen helppo silloin kun oli vasta valmistunut niin olla sitä mieltä, että tuun toimeen kaikenlaisten ihmisten kanssa ja oon hirveen suvaitsevainen. Mut kyllä niinku on joutunu tekemään töitä niitten kysymysten ääressä, että kuinka totta se on. Ja mitä se on, se suvaitsevaisuus esimerkiks tai tasa-arvo. On tullu niitä törmäyskursseja ku se ei ookaan toteutunu.”*

Dialektisessa käyttäytymisterapiassa (DKT) asiakkaalle viestitetään hyväksyntää validoinnin eli kokemuksen oikeellisuuden vahvistamisen kautta. Validointi luo ja ylläpitää terapeutin ja asiakkaan välistä hyvää allianssia sekä sisältää lohdutusta, helpotusta ja toivoa antavan merkityksen. Validointi opettaa asiakasta validoimaan myös itseään ja muita. Terapialla tähdätään siihen, että asiakas ymmärtää, hyväksyy ja kunnioittaa ajatuksiaan, tunteitaan ja tekojaan. (Kåver & Nilsonne 2004, 139.)

DKT:ssä validointi tarkoittaa terapeutin selkeää ilmaisua siitä, että hän pitää asiakkaan käyttäytymistä täysin ymmärrettävänä vallitsevien olosuhteiden valossa. Tällöin terapeutti viestii ja vahvistaa asiakkaan olevan tosi, ymmärrettävä, perusteltu, merkityksellinen, looginen tai funktionaalinen. Validointia on myös se, ettei asiakkaan ajatella olevan hauras, vaan pätevä, kyvykäs ja tasavertainen toimija. Asiakkaan kohtelemisen lähimmäisenä ja

sisarena tai veljenä, mutta kuitenkin ammatillisen otteen kautta vaatii taitoa. (Kåver & Nilsonne 2004, 139-140, 143-144)

Validointiin kuuluu empatian (eli toisen tunteiden ymmärtämisen ja niihin eläytymisen) lisäksi tilanneyhteys ja tavoitteiden analyysi. Esimerkiksi tietyssä tilanteessa validoivaa voi olla se, että terapeutti ei lohduta ja ymmärrä vaan pyrkii muutoksen aikaan saamiseen konfrontoinnin eli vastakkainasettelun kautta. Tilanteeseen sopiva validointi edellyttää terapeuttia herkistymään asiakkaan havainnoimiselle ja kuuntelemiselle. Terapeutin täytyy istua hiljaa, olla tarkkavainen ja keskittynyt sekä ilmaista katsekontaktilla ja nyökkäyksillä olevansa läsnä. (Kåver & Nilsonne 2004, 140, 143)

Lähes jokainen haastateltava kertoo kuuntelutaidon olevan ehdoton vaatimus kriisityön tekemiselle. Lisäksi muutama kriisityöntekijä painottaa, että on hyvä aistia myös asioita, joita asiakas ei sano ääneen.

*”No tietysti se kuuntelemisen taito nyt on ihan ykkönen. Ei voi tehdä tämmöstä työtä ellei pysty kuuntelemaan oikeesti toista että mitä hän sanoo, ja ehkä jotaki jopa mitä hän jättää sanomattakin.”*

Kåver ja Nilsonne (2004, 143) kirjoittavat asiakkaan lukemisen olevan yksi validointitasoista, jolloin työntekijä tuo esille ääneen sanomattomattomia asioita omaa intuitiotaan ja kliinistä herkkyyttään hyväksi käyttäen. Kriisityöntekijöiden haastatteluissa tuleekin esille, että työntekijä tarvitsee ikäänkuin tuntosarvet, joilla voi aistia oikein asiakasta ja hänen tilannettaan.

Intuitiivisuus liittyy myös siihen, kuinka suoraan asiakkaalle puhutaan asioista ja millä vauhdilla asioiden käsittely etenee. Sopivan etenemistahdin löytäminen on tärkeää asiakkaan vastaanottavuuden ja sitä myötä koko kriisityöskentelyn toimivuuden kannalta.

*”Se intuitiivisuus siinä asiakassuhteessa. Jotenkin sen läheisyyden - etäisyyden suhteen et kuinka suora tai minkälaista vauhtia on syytä edetä. Tai kuinka valmis asiakas on mihinki muutoksiin.”*

Parin vuosikymmenen ajan terapiatyötä tehnyt Tommy Hellsten (1996,30, 34) painottaa auttamistilanteen vaativan työntekijältä tilanteeseen keskittymistä ja läsnäolemista. Hänen mukaansa työntekijän myötäilevä läsnäolo voi auttaa asiakasta rakentamaan yhteyden itseensä

ja sitä kautta löytämään jo olemassa olevat vastaukset omasta sisimmästään. Hellsten tähdentää, että auttajan tehtävä ei ole antaa vastauksia ja neuvoja asiakkaalle, vaan kohdata toinen ihminen ja ohjata häntä pysähtymään oikeiden kysymysten äärelle. Oikeiden kysymysten esittämisen taito ja hankalien asioiden puheeksi ottaminen nousivat esille myös tämän tutkimuksen haastateltavien puheessa.

*”On taito kysyä oikeita kysymyksiä. Myös enemmän kysymyksiä kuin vastauksia mielellään.”*

*”Rohkeus tehdä joskus jopa hyvinkin vaikeita kysymyksiä, että saisi auki sitä ihmistä tai että löytäisi sille ihmiselle muitakin ajatuksia kuin mitä hänellä on itellään.”*

Yli puolet haastateltavista mainitsivat empatian kyvyn olevan tärkeä osa kriisityöskentelyä. Muutamassa haastattelussa empatian mainitaan olevan perusasia asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa: *”Tietysti pitää olla empaattinen ja muuta tämmöstä, näitä perusjuttuja.”* Empatian merkityksestä kriisityössä katsotaan tarkemmin luvussa 5.3.

Hyvä kriisityöntekijä omaa hyvän itsetuntemuksen ja –ymmärryksen sekä on rehellinen itseään kohtaan. Yksi haastateltava kuvaileekin, että kriisityöntekijältä tarvitaan *”Kykyä kahtoo peiliin ja reflektioja itteensä. Ja sietää sitä itsekritiikkiä, et sitten myöskin älytä pyytää muilta sitä kritiikkiä.”*

Itsetuntemuksen lisäksi tarvitaan hyvää itsensä tulkintaa. Omien tunteiden tunnistaminen, tulkitseminen ja ymmärtäminen ovat tärkeitä taitoja, koska tunteiden hallitseminen auttaa työntekijää pitämään rajaa omien ja asiakkaan tunteiden välillä.

*”Täytyy kyllä osata hirveen hyvin tulkita itseään, omia ajatuksia ja tunteita, mitä se asiakastyö herättää. Ja osata erottaa ne niistä asiakkaan ajatuksista ja tunteista.”*

*”Et eihän sitä tunteeton tarvi olla, mutta että ne tunteet, mitä asiakas tuo siihen siinä vuorovaikutuksessa niin niihin ei voi kyllä mukaan lähteä. Pitää aika hyvin pitää omat tunteet hallinnassa.”*

Yli puolet haastateltavista sanovat kriisityön tekemisen vaativan itsensä suojaamista. Työssä kohdattavien asioiden pois purkaminen ja selkeän rajan tekeminen siviilielämän ja työelämän välille edistävät työssä jaksamista.

*”Sitten minusta on myös hyvän kriisityöntekijän merkki, että osaa karistaa ne asiat sitten, sen asiakkaan asiat harteiltaan. Että ei anna niitten asioiden jäähä elämään sillä tavalla vapaa-*

*ajalla ajatuksissa, koska sitten ei tätä työtä jaksakaan hyvin kauan, jos niitä asioita miettii kotona kaikki vapaa-ajat.”*

*”Tietyllä lailla pitää pystyä pitämään niinku se raja siinä, että tää on kuitenkin työtä.”*

Omasta hyvinvoinnista huolehtiminen ja tarpeen tullen avun hakeminen ovat hyvän kriisityöntekijän ominaisuuksia. Yksi haastateltava painottaa, että on tärkeää uskaltaa tunnustaa työyhteisössä, jos tuntee että ei osaa tai ei jaksakaan.

Kriisityön tekemisen pohjalla täytyy olla kiinnostus ja usko oman työn tekemiseen. Ammattitaidon ja kriisityössä tarvittavien tietojen lisäksi kriisityössä tarvitaan myös omaa elämäkokemusta. Suvaitsevaisuus ja kyky empatiaan mahdollistavat asiakkaana olevan ihmisen kuuntelemisen ja intuitiivisen tulkitsemisen, jotka toimivat kriisityössä auttamisen ytimenä. Kriisityöntekijän pitää tuntea itsensä ja hallita tunteensa sekä pitää raja työn ja siviilielämän välillä.

### **5.3 Empatia kriisityössä**

Charles Figley (1999, 20) painottaa empatian olevan pääkeino auttaa traumatisoitunutta ihmistä, koska asiakkaan näkökulman ymmärtämisen avulla voidaan arvioida autettavan ongelma ja valita siihen sopiva auttamisen tapa. Empatian kyvyn avulla työntekijä saavuttaa traumatisoituneen asiakkaan näkökulman tapahtumista, jonka seurauksena työntekijällä on itselläänkin vaara traumatisoitua. Toissijaisen traumatisoitumisen tutkimuksen mukaan empatia on avain tekijänä trauman kokeneen henkilön kokemusten ”imeytymisessä” toissijaiselle trauman uhrille.

Kysyttäessä empatian merkityksestä kriisityössä, useat haasteltavat sanovat sen olevan peruslähtökohta kriisityön tekemisessä. *”Minusta se on se perusta, empatia ja semmonen aito läsnäolo, että asiakas ylleensä rohkenee kertoa asiansa avoimesti. Semmonen aktiivinen kuuntelu. Kyllä ne on ihan niitä perusasioita.”*

Asiakkaan kohtaaminen ja luottamuksen rakentuminen perustuvat joidenkin haastateltavien mukaan juuri kriisityöntekijän empatian kykyyn. Yksi haastateltava arvelee empaattisen suhtautumisen merkityksen korostuvan nimenomaan lyhyen aikaa kestävässä hoitosuhteessa,



koska silloin on tärkeää kyetä luomaan luottamuksellinen ja puhumiselle avoin ilmapiiri nopeassa ajassa.

*”Ja ehkä tässä tämmösessä lyhyessä hoitotyössä se vielä korostuu sen puolesta, että aika nopeesti pitää pystyä luomaan itsestään sellainen vaikutelma, että et on turvallista puhua. Et se liityy luottamuksellisuuteen ja kaikkeen.”*

*”Kyl se varmaan vaan ihan semmoisena lähtökohtaisena ajatuksena, että jos joutuu jollenkin ihmiselle henkilökohtaisia asioita kertomaan niin kyllä sitä niinkun toivoo, että se ihminen on empaattinen ja jotenkin supportiivinen ja kannustava. On se mikä asia tahansa. Kyl mä luulen, et sillä keskimäärin kuitenkin aika iso merkitys on.”*

Kathleen Kirby (2008) kirjoittaa työntekijän empaattisen suhtautumisen vähentävän asiakkaan kokemaa henkistä alakuloisuutta ja ahdistuneisuutta sekä helpottavan yksilön kokemusten emotionaalista jälleenkäsittelyä. Empaattisuus mahdollistaa oppimiskokemuksen, jonka kautta yksilön ajattelu voi muuttua rakentavaan suuntaan ja lisätä yksilön omaa kokemusta merkityksellisyydestä. Vastaanotettu empatia voi vahvistaa tunteiden ja käyttäytymisen totuudenmukaisuutta sekä auttaa yksilöä kehittymään ihmissuhteissaan omien tunteiden ja tarpeiden ilmaisijana. (emt.)

Arthur Bohart ja Karen Tallman kirjoittavat Kirbyn (2008) mukaan terapian perustuvan pohjimmiltaan asiakkaan aktiiviseen itsensä parantamisen tukemiseen ja kannustamiseen. Terapia toimii opettavaisena prosessina, jonka avulla asiakas kykenee ottamaan omat sisäsyntyiset voimavaransa käyttöön kasvun ja muutoksen aikaansaamiseksi. Empatia edesauttaa asiakasta avoimuuteen ja sitoutuneisuuteen suhteessa oppimisprosessiin. (emt.)

Yksi haasteltava arvelee työntekijältä saadun empatian merkityksen vaihtelevan asiakkaan mukaan. Hän kokee, että joidenkin asiakkaiden kohdalla työntekijän osoittamalla empatialla on suuri merkitys heidän selviytymiselleen kun taas toisten kohdalla empatialla ei ole niinkään suurta merkitystä.

*”Mä luulen, että toisten asiakkaitten kohalla se apu, mitä he saa, niin he saa nimenomaan siitä empatiasta ja myötäelämisestä. Se on se, minkä he nappaa ja se minkä avulla he sitten pärjää. Sitten on asiakkaita, joitten kanssa sillä on hirveen vähäisenkin merkitys. Ei he tuu empatiaa hakemaan, vaan he tulee hakemaan ratkasua johonki ongelmiin. Ja silloin se voi olla hyvin vähäisenkin se merkitys, että se vaihtelee paljon.”*

Kaiken kaikkiaan haastateltava kuitenkin antaa suuren painoarvon työntekijän empatian kyvyille ja ajattelee sen hyödyttävän asiakasta. Lisäksi haastateltava toteaa, ettei hän itse halua työskennellä ihmisten kanssa kylmästi.

*”Kun mä luulen, että asiakastakin hyödyttää se, että sen ei tarvi nahan alle mennä, mut et kyllä sen täytyy siinä iholla kuitenkin jollain tavalla olla. Semmonen kovin kylmä ja kliininen työskentely, ni ei se ainakaan sovi minulle. En mä oikeen halua ihmisten kanssa tehdä silleen työtä.”*

Vaikka empatian kyky ja sen ilmaiseminen ovat kriisityössä keskeisessä osassa, haastateltavat tuovat esille myös siihen liittyviä haasteita. Alla olevassa lainausesimerkissä haastateltava kuvailee empatian tarkoittavan kokonaisvaltaista kiinnostuneisuutta asiakkaan tilanteeseen ja ilmaisee sen vaativan paljon voimavaroja työntekijältä. Tämän vuoksi empaattinen asiakkaan kohtaaminen liittyy oleellisesti myös yleisempään työntekijän jaksamiseen.

*”Se on tosi tärkeä, mut se on kauheen vaikea.. Niinkun työntekijän itsensä näkökulmasta. Siinä näkee aika selvästi oman jaksamisen semmosia tasoja, koska ei ihminen oo joka päivä samanlainen jaksamiseltaan. --Se ei oo vaan kauniita ilmeitä ja läsnäoloa vaan mun mielestä empaattisuus on semmosta kauheen kokonaisvaltaista, laaja-alaista suhtautumista sen asiakkaan tilanteeseen. Semmosta kiinnostuneisuutta. Ja tuota, se vaatii aika paljon paukkuja.”*

Myötäelävän vuorovaikutuksen mallia 60-luvulta lähtien kehittänyt ja opettanut psykologian tohtori Marshall Rosenberg (2001, 121-122) määrittelee empatian olevan toisen ihmisen kokemisen kunnioittavaa ymmärtämistä. Hän näkee läsnäolemisen kyvyn olevan perusta myötäelämiselle, jolloin myötäeläjä keskittyy vain olemaan tilanteessa tekemättä yhtään mitään. Lainaten kiinalaisen filosofin Chuangtsen sanoja Rosenberg määrittää todellisen empatian vaativan toisen ihmisen kuuntelemista koko olemuksella, jolloin ihminen kykenee tyhjentämään täysin oman mielensä ja aistinsa. Myötäelämiseen kykenee vasta sitten, kun pystyy päästämään irti kaikista toista ihmistä koskevista ennakkokäsityksistä ja arvioista.

Ranskalainen kirjailija Simone Weil kuvaa kärsivälle ihmiselle koko huomionsa antamisen olevan harvinainen ja vaikea taito, jopa ihme (Rosenbergin 2001, 122 mukaan). Rosenberg (2001, 123-124) kirjoittaa ammattikseen ihmisiä auttavien olevan erityisen alttiita uskomukselle, jonka mukaan heidän tulisi korjata toisen ihmisen tilanne tai saada toinen tuntemaan olonsa paremmaksi. Tämä uskomus on Rosenbergin mielestä erittäin tehokas tapa estämään myötäelävää mukana olemista toisen ihmisen kokemuksessa.

Empatian uhkaa voimavaroja silloin, jos työntekijä ei kykene pitämään riittävää etäisyyttä asiakkaan asioihin. Yksi haastateltava tuo esille, että työntekijän tulee yhtäaikaisesti olla empaattinen, mutta samalla varoa olemasta liian myötätuntoinen asiakasta kohtaan.

*”Sen kans pitää olla varovainen. Siis empatiaa pitää olla, mutta ei piä olla liian myötätuntonen. Sit se viepi omat voimavarat, jos ei pysty tekemään selvää eroo siitä, että onko nämä nyt minun asioita vai asiakkaan asioita.”*

Rosenbergin (2001, 124) mukaan empatia voidaan erottaa järjellisestä ymmärtämisestä sekä sympatiasta. Älylliseen ymmärtämiseen liittyy asiakkaan ongelmatilanteen lisätietojen kysely tilanteen arvioimiseksi ja tilanteen helpottamiseksi. Sympatiaa tarjotessaan ihminen puolestaan alkaen tuntemaan toisen ihmisen esille tuomia tunteita. Yksi haastateltava ilmaisee, että työntekijä voi olla empaattinen mutta ” *tämä ei tosiaan voi olla semmosta sydänverellä tekemistä.*” Ja lisää vielä:

*”Sitä ajatellaan että, jotta voi olla empaattinen tai jotta voi auttaa toista niin pitää mennä ite hirveen syvälle siihen asiaan. Mutta ei ne ole taas sen työntekijän asioita eikä se hyödytä sitä asiakasta myöskään, jos työntekijä jotenkin itkee hänen kanssaan. Ei se vie sitä asiaa millään tavalla eteenpäin.”*

Tässä esimerkissä korostuu kriisissä olevan ihmisen auttamisen mahdottomuus silloin, jos työntekijä suhtautuu kohtaamansa asiakkaan asioihin ja tilanteeseen liian myötäelävästi. Asiakastilanteessa esille nousevien tunteiden jakaminen yhdessä asiakkaan kanssa ei auta asiakasta ja johtaa pian työntekijän omaan uupumiseen.

*”Jos on asiakkaana viis ihmiselämän kokoista katastrofia ja se kaikki pelko, kauhu ja epätoivo tai muu viiteen kertaan päivässä. Et jos niihin tunteisiin osallistuu, niin siinä polttaa ittensä loppuun viikossa.”*

Empatia ja aito läsnäolo toimivat kriisityön lähtökohtana. Työntekijän ilmaisema empatia edesauttaa luottamuksen rakentumista ja auttaa asiakasta puhumaan hankalista ja henkilökohtaisista asioista. Empatian merkitys vaihtelee myös asiakkaan mukaan, koska jotkut asiakkaat kaipaavat enemmän tietoa ja ratkaisuvaihtoehtoja elämäntilanteen selvittämiseen kuin työntekijän ilmaisemaa empatiaa.

Empaattinen asiakkaan kohtaaminen vaatii työntekijältä paljon voimavaroja. Rajan tekeminen itsensä ja asiakkaan välille on tärkeää siksi, että empaattinen asiakkaan ymmärtäminen ei muutu sympaattiseksi myötäelämiseksi.

## 6 KRIISIAUTTAMISEN VAIKUTUS TYÖNTEKIJÄÄN

Empatian kyvyllä on tärkeä merkitys kriisityöntekijän ja kriisiasiakkaana olevan ihmisen välisessä vuorovaikutussuhteessa, mutta liiallinen myötäeläminen asiakkaan tilanteeseen voi kuitenkin olla uhka työntekijän omalle jaksamiselle ja hyvinvoinnille. Tämän luvun tarkoituksena on tarkastella, mitkä työtilanteet aiheuttavat kriisityöntekijöille myötätuntostressiä ja millaisina reaktioina myötätuntostressi ilmenee. Luvussa tarkastellaan myös kriisityön tekemisen vaikutuksia työntekijän arvomaailmaan sekä käsityksiin itsestä, elämästä ja toisista ihmisistä. Lisäksi selvitetään, mitkä asiat ovat kriisityöntekijöiden kokemuksen mukaan kuormittavinta kriisityön tekemisessä ja kuinka kuormittuneisuus ilmenee työntekijän vapaa-ajalla.

### 6.1 Myötätuntostressiä aiheuttavat työtilanteet

Seuraavaksi haastateltavat kertovat kokemuksiaan asiakastilanteista, joissa asiakas pääsee liian lähelle ja ikäänkuin livahtaa työntekijän ”nahan alle”. Nämä tilanteet vaikuttavat työntekijään poikkeuksellisen vahvasti.

Lähes jokainen haastateltava kertoo asiakastilanteen tulevan helposti lähelle silloin, jos asiakkaan elämäntilanne muistuttaa läheisesti työntekijän omaa elämäntilannetta tai kokemuksia omasta lähihistoriassa.

*”Ne tilanteet, missä asiakkaan tilanteen tunnistaa hirveen lähelle jotain oman elämän tilannetta joko ihan tilanteena tai sitten oman elämän hankaluutena.”*

*”Joku asia tulee lähelle sillä tavalla. Omassa historiassa ollu saman tyyppinen asia ja se on vielä turhan lähellä, että sitä ei oo saanu täysin käsiteltyä.”*

Tuttuuden tunteen herääminen asiakastilanteessa voi koskea asiakkaan olemusta tai hänen kokemuksiaan suhteessa työntekijän omaan elämään. Yhteys asiakkaan ja itsen välillä saa työntekijän tuntemaan sympatiaa asiakasta kohtaan.

*”Mä aattelen et nahan alle menevä asiakas on sellanen, jossa on jotain tuttua tai jotain, että sympatiseeraa sen tilanteen niin kovasti, että alkaa myötäelämään vähän liikaakin sitä.”*

Hammarlund (2004, 178) huomioi auttajan liikasitoutumista tapahtuvan silloin, kun uhuriin samaistumisen ja yhteyden tunteen välttäminen eivät onnistu. Samaistumisen prosessissa toisia pidetään itsen kaltaisina eikä omaa itseä kyetä erottamaan muista. Tunteet voivat kasvaa niin voimakkaiksi, että auttajan toimintakyky väliaikaisesti lamaantuu. (Hammarlund 2010, 184.)

Alla olevassa esimerkissä haastateltava kertoo yllättäen nahan alle tulleesta asiakastilanteesta, jossa haastateltava kokee asiakkaan tilanteen koskettavan syvästi omia kokemuksia kaukaa historiasta. Oman historian samankaltaisuus asiakkaan tilanteeseen nähden nostaa esille vahvan tunnereaktion, joka estää häntä jatkamasta työtilannetta.

*”Sitte on jotaki sellasia juttuja, joidenka kanssa voi tulla yllätyksiä. Joka on tapahtunu omassa historiassa joskus kauan sitten eikä tiä ollenkaan, että se vielä elää täällä. Ja sitten joku asiakastilanne, jonkun asiakkaan elämäntilanne nostaa pintaan kuitenkin jonku voimakkaan reaktion. Että niin on kerran käyny. Et sillon ei voi muuta ku lähtee tilanteesta pois.”*

Toinen haastateltava toteaa nahan alle tulevien asiakastilanteiden olevan myös ennakoimattomia ja omiin voimavaroihin läheisesti liittyviä tilanteita. Työntekijällä tulee olla asiakaskontaktin aikana riittävästi voimavaroja ylläpitää ammatillista suojaa, jotta asiakas ei pääse liian lähelle.

*”Mun mielestä ne on asioita, joita ei voi välttämättä kaikkia tietää ennalta, että minkälainen asia tai asiakas on se, joka ihon alle tai sinne nahkoihin ui. Siihen varmaan liittyy oman jaksamisen näkökulmasta se ammatillisuuden suoja, et kuinka paljon jaksaa pitää sitä yllä.”*

Ja jatkaa:

*”Mitä pitempään työtä tekee niin huomaa, että tuleeki ikäänkuin yllättäviä. Et sen huomaa vasta siinä tilanteessa, et tähän en oo semmosta ylimäärästä suojausta tajunnu laittaa.”*

Rajan ylläpitämisen tärkeydestä kertoo myös allaoleva lainaus, jossa haastateltava kuvailee asiakastilanteen jääneen tiukasti mieleen jopa vuosien ajaksi. Hän kertoo, että liian lähelle tulevan asiakastilanteen kohdalla on vaikea saada kohdattu asiakas pois mielestä, vaikka kuinka koittaa ajatella sen olevan vain työtä.

*”Se ihon alle tuleminen, niin minä aattelen sitä omalla kohdalla niin että on asiakkaita, jotka jää jotenki mielen päälle. Se asia jää jotenki pyörimään omassa mielessä. Et siitä ei pääse irti, vaikka kuinka ajattelis et tämä oli niinku työtä ja tämä nyt oli tämä asiakas. Se vaan aina uudelleen tulee mieleen. Mulla on joitaki semmosii, jotka on vielä vuosien päästäki jääny mieleen.”*

Lapsen auttaminen traumasta selviämiseen on auttajalle psyykkisesti hyvin raskas kokemus. Lapsen kokiessa traumaattisen tapahtuman, myös aikuinen traumatisoituu helpommin. (Hammarlund 2010, 184.) Nissinen (2007, 155) mieltää lasten kärsimyksen olevan tunneherkkä ja auttajan identiteetin alueelle tunkeutuva aihe, koska ne herättävät henkiin auttajan omat lapsuuden kokemukset sekä nykyisyyden mahdollisen roolin ja identiteetin äitinä tai isänä. Myös tämän tutkimuksen haastateltavat kertovat kokevansa lapsiperheiden ongelmatilanteiden ja lapsiin kohdistuvan kaltoinkohtelun olevan herkästi lähelle tulevia asiakastilanteita.

*”Eryyisesti lapsiperheiden asiat on sellasia, et mä joudun kiinnittää huomiota. Ne on ehkä niitä asioita, jotka herkemmin lähtee kottiin mielessä mukkaan.”*

*”Tämmöset hyvin graavit tapahtumat täysin viattomalle ihmiselle, niin kyllähän niitten kanssa on jotenki vaikee elää iteki.”*

Elämän epäoikeudenmukaisuuteen ja elämän tapahtumien lopullisuuteen liittyvät asiakkaiden kertomukset herättävät joidenkin haastateltavien mukaan vahvaa myötätuntoa heissä itsessään. Tälläisiksi tilanteiksi haastateltavat mainitsivat muun muassa asiakkaan tuntemuksien vastaanottamisen tämän puolison halvaantumisesta onnettomuudessa tai asiakkaan kuolemaan johtavan sairastumisen käsittelyn.

*”Ihmisten järettömät epäoikeudenmukaisuudet elämässä, mitä sattuu niin ne ja varsinki peruuttamattomuudet sitten herättää semmosen tietyn myötätunnon tunteen itessään.”*

*”Kaikista vaikein asiakasryhmä on sellaset ihmiset, jotka on sairastunu fyysisesti. Siinä ei hirveesti ole oikein tehtävissä. Siinä ei ole paljon sanoja, mitä voit sanoo. Jos toiselle on annettu muutama kuukausi elinaikaa, niin siinä ei oo mittään sellasta, mikä jotenki korjais sen tilanteen tai että siitä löytys joku positiivinen juttu.”*

Haastateltavat kertovat kriisityössä kohdattavien asiakastilanteiden voivan tulla itseä lähelle silloin, jos asiakkaassa on jotain tuttua tai hänen tilanteensa muistuttaa työntekijän omaa hankalaa elämäntilannetta. Jotkin asiakastilanteet voivat tulla yllättäen lähelle, jos tilanne

muistuttaa jotain asiaa työntekijän omasta historiasta tai jos työntekijä ei ole kyennyt ylläpitämään tarvittavaa ammatillista suojaa yllä. Asiakkaan kokemukset elämän epäoikeudenmukaisuudesta saavat aikaan empatian tunteita kriisityössä. Lapset ja kuoleman sairaut koetaan herkästi myötätuntostressiä aiheuttavina asiakasryhmiä.

Lisäksi yksi haasteteltava kuvailee, että asiakkaan nahan alle tuleminen voi tapahtua sekä positiivisen että negatiivisen tunteen kautta:

*”Positiivisessä hengessä tapahtuu silloin, kun joku ujuttautuu nahkoihin ikäänkuin, että se saa multa jotenki semmosta ylimäärästä sääliä tai äidillisyyttä tai semmosta hoivaviettiä heräämään. Suojeluhalu niinku hirveesti. Se on samalla tavalla nahkoihin alle tulemista, vaikka se saattaa tapahtua vielä salakavalammin kuin sit siltä tyypiltä, joka tekee sen ikäänkuin sit sillä lailla et mä huomaan ärsyntyväni tai mä oon vihanen sille asiakkaalle jostain.”*

Tässä lainauksessa tulee esille myös monia tunteita, joita lähelle tuleva asiakas voi saada työntekijässä aikaan. Seuraavassa kappaleessa tarkastellaan lähemmin, millaisia vaikutuksia myötätuntostressiä aiheuttavilla asiakastilanteilla on työntekijän kokemusmaailmaan fyysisten reaktioiden, ajatusten, tunteiden ja käyttäytymisen tasolla.

## 6.2 Myötätuntostressi reaktiot

Kallion (2009, 117-118) mukaan trauman vaikutusta ihmiseen ei voi olla näkemättä eikä kokematta. Asiakkaan yksityiskohtainen kuvailu traumakokemuksesta voi traumatisoida myös työntekijän kun hän myötäelää asiakkaan kertomusta trauman tapahtumakulusta ja siihen liittyvistä tunteista. Tällöin trauman kohdanneen asiakkaan kokemukset ja tunteet tulevat helposti lähelle ja työntekijä joutuu maailmaan, jota ei normaalioloissa kohtaisi. (emt.)

Työntekijän on tärkeää kuunnella tunteitaan ja olla tietoinen niistä, vaikka niiden vietäväksi lähteminen ei olekaan mahdollista asiakastilanteen aikana (Kallio 2009, 117). Kallio (2009, 123) tähdentää, että työntekijän on tärkeää kehittää kaksoistietoisuutta, jonka avulla hän kykenee keskittämään jatkuvasti huomionsa asiakkaaseen, mutta samalla kiinnittämään huomiota myös omiin reaktioihinsa ja oloonsa.



Haastateltavat kertovat nahan alle menevien asiakastilanteiden saavan aikaan monenlaisia tunnereaktioita itsessään. Saman asiakastilanteen aikana työntekijä saattaa kokea monenlaisia tunteita asiakkaan tilanteen johdosta. Jotkin työntekijät kuvailevat kokeneensa asiakastilanteiden johdosta hätää ja pelkoa.

*”Siinä oli itellä hirveen monenlaisii tunteita et omat tunteet meni laidasta laitaan. Et kyllähän siinä itellä oli varmaan hätä ja pelko ja huoli ja ((nauraen)) kaikkee mahollista.”*

Huolen tunne mainitaan yli puolissa haastateluista ja lähes jokainen haastateltavista kertoo tuntevansa sääliä asiakkaiden tilanteiden johdosta: *”Muistan hyvin sen sellasen toivottomuuden ja säälin. Se oli rankkaa kyllä.”* Myös suru tai kaihoisuuden tunne mainittiin useassa haastattelussa kuvaavan omia tunteita haastavien asiakastilanteiden yhteydessä. Yksi haastateltavista kuvailee tunteneensa surun vastapainona myös viileää suhtautumista kohdattua asiaa kohtaan.

*”Semmosen surun häivähdyksen ja tietyn säälin häivähdyksen ja sit semmosen niinkun / miten sen nyt sanois. No sitä ilmeisesti tulee tasottamaan lakoonisen vähän viileeki toteemus iteltään, että just nimenomaan tää kun elämä ei oo reilua niin näin vaan käy. Jotenki tämmöset kahta eri puolta edustavat tunteet niinku muistan.”*

Työtilanteet aiheuttavat kriisityöntekijöille myös ahdistusta ja pahaa oloa: *”Se saattaa olla et tulee ihan joku ahistava tunne tai joku tilanne voi laukaista sen oman pahan olon.”*

Muutamit haastateltavat kuvailevat tuntevansa olonsa raskaaksi ja riittämättömäksi sellaisten tilanteiden yhteydessä, jossa he kokevat olevansa keinottomia auttamaan asiakasta.

*”Se herättää tavallaan semmosta avuttomuuden tunnetta, kun näkee mikä se on se ihmisen tuska ja siihe ei pysty auttamaan. Se on ainut se mun auttaminen, että sä kuuntelet.”*

*”Jotenki se sellanen, että on voimaton niissä tilanteissa niin se on raskasta.”*

Jotkut haastateltavista kertovat tuntevansa vihaa, raivoa ja ärsyyntymistä joidenkin työtilanteiden yhteydessä tai esimerkiksi asiakkaan kokeman vääryyden johdosta. Asiakastilanteessa voi nousta negatiivisia tunteita myös asiakasta kohtaan.

*”Ihan voi sanoa, että itteeki kiukutti ja raivostutti.”*

*”Mä huomaan ärsyyntyväni tai mä oon vihanen sille asiakkaalle jostain.”*

Asiakastilanteiden herättämien tunteiden kuvailu haastattelutilanteessa saa yhden haastateltavan pohtimaan tunteen syntymisen perustaa.

*”Joskus on vaikeaa erottaa, että et onko se sitä myötäelämisen/ et on mennä jotenki sinne rajalle, jossa pitää sitä kasaamista sitten alkaa tekemään vai onko se suora tunteensiirto. Joskushan tapahtuu niin, ettei sillä asiakkaalla ole sitä tunnetta, minkä minä hänestä heijastutan itseeni.”*

Nissisen (2007, 123) mukaan vastatunteiden ymmärtämisessä niiden tunnistaminen on vaikeinta, koska auttajan kokemus vastatunteesta on niin epämääräinen. Auttaja voi Nissisen mukaan myöhemmin löytää autettavan tilanteesta joitakin yhtymäkohtia omaan menneisyyteensä, joka lisää ymmärrystä syntyneeseen olotilaan. Joskus auttaja voi puolestaan huomata, ettei tuntemukset nouse hänestä itsestään, vaan ovat vain seurausta empaattisesta yhteydestä autettavan pahoinvointiin. (emt.)

Haastateltavat kertovat erilaisia näkemyksiä omien tunteiden ilmenemisen sallimisesta asiakastilanteen aikana. Alla olevassa esimerkissä haastateltava kertoo, kuinka omien tunteiden mukana olemisen hyväksyminen on muuttunut työuran aikana. Hän kokee tunteellisuuden olevan hyvä asia ja vertaa sitä työnteon alkuaikaan, jolloin hän koitti siirtää tunteensa sivuun olemalla siten ammattimaisempi.

*”Mä ainaki oon oppinu, että se kun on ihan reilusti tunteellinen niin se on ihan hyvä asia. Mä jotenki silloin nuorempana yritin olla ehkä ammattimaisempi ja muuta. Eihän se kuulu omia tunteita purkaa asiakkaan kanssa, mut et tavallaan hyväksyy niitä omia tunteitaan et tämmösiä nää nyt on ja näitten kanssa mennään.”*

Joissakin työtilanteissa työntekijä voi joutua Hammarlundin (2010, 184) mukaan etäännyttämään omat tunteensa ja soveltamaan myönteisesti dissosiaatiota, jotta itse työtehtävään keskittyminen on mahdollista. Myös haastatteluissa tulee esille työntekijän omien tunteiden hallinnan tärkeys asiakastilanteessa. Muutama haastateltava kuvaili, kuinka omien tunteiden herääminen asiakastilanteen aikana täytyy ohittaa ja siirtää sivuun, mutta palata käsittelemään kun tilanne on ohitse.

*”No sen ei siinä vaiheessa passaa kauheesti herättää (tunteita), mutta sitten jälkeenpäinhän siitä kannattaa jonku kanssa jutella. Silloin sen pitää oikeestaan antaa mennä läpi ja huokasta pari kertaa.”*

Työskentely trauman kohdanneiden ihmisten kanssa vaikuttaa työntekijään mielen lisäksi myös kehon tasolla (Kallio 2009, 121). Melkein kaikki haastateltavat kertovat myötätuntostressiä aiheuttaneiden työtilanteiden ilmenneen itsessään fyysisinä reaktioina. Yksi haastateltava kuvailee kuinka tuntemus käy hänen lävitseen ja ikäänkuin ”hurahtaa päässä”.

Myötätuntostressi ilmenee työtilanteissa huokailuna, punastumisena ja sydämen sykkeen kiihtymisenä.

*”Kyllähän sen siinä huomaa, että esimerkiks kasvoille nousee puna.”*

*”Saattaa tuntua niinku, että huh huh. Rinnassa semmonen kumma olo.”*

Muutama haastateltava kertoo kokevansa joidenkin työtilanteiden yhteydessä palan tunnetta kurkussa ja itkun tulemisen tunnetta ilman todellisia kyyneleitä.

*”Voi tulla pala kurkkuun tai sellanen.”*

*”Niinku tuntu, että ei hirveen kaukana oo itku.”*

Jotkin haastateltavat kertovat fyysisisten reaktioiden ilmaantuvan sitten, kun asiakastilanne on ohi: *”Vatsaa kouristi kovasti ja muistan, että kädetki vapisi hiukan siinä sen jälkeen”*. Myös suuren väsymyksen tunne mainittiin yhdeksi asiakastilanteen jälkeiseksi fyysiseksi reaktioksi. Esiin nousi myös kokemus vaikeudesta saada unta illalla kun tapahtumat jäävät pyörimään ajatuksiin: *”Joitain kokemuksia on sellaisia et huomaa, että illalla on hankala saada unta”*.

Kriisityöntekijät kertovat erilaisista ajatuksista, joita heidän mielessään liikkuu myötätuntostressiä aiheuttavien asiakastilanteiden yhteydessä. Oman eletty elämä ja flashback ilmiö liittyvät mielle yhtymiin, joita työntekijä saattaa kokea asiakastilanteen yhteydessä. Asiakkaan asian yhteneväisyys omaan elämään nähden on positiivinen asia silloin, kun työntekijä on kyennyt käsittelemään itseä kohdanneen haasteen ja on sinut sen kanssa. Yksi haastateltava kertoo ymmärtävänsä asiakkaan kokemuksia ja reaktioita paremmin, koska on itse joskus kohdannut samankaltaisen tilanteen omassa elämässään.

*”Tullee flashbackinä joku juttu omasta.. Siinä toisaalta pystyy ehkä ymmärtämään sen toisen ihmisen reaktioo paremmin. Se on myös semmonen positiivinen kokemus.”*

*”Siihen liittyy se oma eletty elämä, että onko näitä asioita kohdattu jossain vaiheessa omassa elämässä. Miten ne on selvittänyt? Miten sinuiksi niitten kanssa on päässyt vai onko ne täysin vieraita asioita omassa elämässä?”*

Vaikeassa elämäntilanteessa olevien asiakkaiden yhteydessä haastateltavat sanovat miettivänsä keinoja, joilla asiakasta voisi auttaa selviytymään tilanteesta. Huoli asiakkaan kohtalosta, varsinkin lapsien kohdalla koetaan mietintää aiheuttavaksi asiaksi. Jos työntekijä huomaa oman apunsa olevan riittämätön, asiakkaan ohjaaminen nopeasti jonkin muun avun piiriin tuo mieleen huolestuneita ajatuksia jatkoavun saamisesta.

*”Selviääkö tämä? Mistä tälle saahaan semmosta apua, että tää selviää? Mitä minä tässä nyt pystyn tekemään, mutta se että tässä ei omat voimat riitä niin mistä minä saan tälle apua? Ja mitenkä tämä selviää niin kauan ku tämä sitten saa sitä apua? Ja millonka ((naurahtaen)) sitä apua saa? Ehkä siinä tulee semmonen oma voimattomuus, että kun vois jopa tietää että mistä se sais sitä apua mutku sitä apua ei oo niin nopeesti saatavilla.”*

Yksi haastateltava kertoo joskus miettineensä asiakkaan kokemaa tilannetta omalle tai läheistensä kohdalle.

*”Rupesin miettimään, että mitä jos minulle kävisi noin? Tai mitä, jos jolleki minun läheiselle kävis noin? Se ois kaikista hirvein mitä vois kuvitella, että itelle tapahtuis niin ois se, että keho rapistus ympäriltä.”*

Yksi työntekijä muistelee, kuinka hän on mielessään eläytynyt asiakkaan kuvailemiin traumatisoiviin tilanteisiin: *”Kyl mä silleen näin ja sain niitä samoja näkyjä, joita ne tytöt kuvaili. Jotenkin pystyin elävästi kuvittelemaan niitä kauheita tilanteita.”*

Vahvoja tunnereaktioita herättäneiden asiakastilanteiden kerrotaan vaikuttavan omaan käyttäytymiseen eri tavoin. Muutamat haastateltavat sanovat tilanteen jälkeen kaipaavansa rauhoittumista ja olotilan tyyntymistä ennen muiden toimintojen jatkamista.

*”Mä olin lähteny sieltä ja mä menin suoraan ja ostin suklaapatukan. -- En pitäny kauheeta kiirettä siinä autolle menossa vaan huokailin vähän aikaa siinä autolle mennessäni.”*

*”Istuttiin vähä aikaa ja ihan rauhotuttaan.”*

Puhuminen ja asioiden purkaminen mainitaan melkein jokaisessa haastattelussa asiakastilanteen jälkeen tapahtuvaksi toiminnaksi. Nissinen (2007, 155) kirjoittaakin avoimen keskustelun normalisoivan auttamistilanteesta aiheutuneita tunteita, reaktioita ja

hämmennystä, jolloin ne muuttuvat inhimilliseen elämään kuuluviksi ja hallittavissa oleviksi asioiksi.

*”Kävin työkaverin kans läpi sitä tilannetta. Sannoo et istu alas ja kuuntele.”*

*”Ajettiin kollegan kanssa tuohon Esso huoltosikan pihhaan ja siinä tunnin verran juteltiin.”*

Yksi haastateltava kertoo asiakastapauksesta, jonka kohtalon hän koki niin koskettavana, että asiakaalle vaihdettiin seuraaville tapaamiskerroille toinen työntekijä.

*”Sitten puhuin kollegalle, että en ota toista kertaa ((naurahtaa)) tätä ihmistä, että en pysty siihen. Sitten tosiaan vaihettiin se työntekijä.”*

Jotkut haastateltavat kertovat työssä kohdattujen hankalien tilanteiden vaikuttavan käyttäytymiseen kotona. Muutama haastateltava sanoo tarvitsevansa omaa aikaa kotiin mentyään. Yhdessä haastattelussa työntekijä kuvailee, kuinka ikäänkuin passivoituu hetkeksi vuorovaikutuksesta ja kuvailee olleensa kotona *”aika hiljanen poika”*.

Yhdessä haastattelussa tulee esille, että työssä kohdattu lastensuojelutilanne on saanut kriisityöntekijän osoittamaan ekstra hellyyttä lapsilleen kotona.

*”Saa ihan konkreettisesti tekemään sellasia asioita, että kun oikeen on tanakasti mukana jossain hankalassa lastensuojelu kuviossa niin saattaa tarkoittaa sitä, että kun mä meen kottiin niin lapset saa ylimääräsen halauksen. Ja sekin on mun mielestä väärin. Mä teen sen väärillä perusteilla, vaikka eihän hyö tiiä sitä. Et mä en pidä siitä, ((nauraen)) vaikka se on sinänsä hyvä asia.”*

Lähelle tulevat asiakastilanteet saavat aikaan monenlaisia tunteita kriisityössä. Kriisityöntekijät kertovat tuntevansa tilanteiden johdosta hätää, pelkoa, huolta, surua, sääliä, toivottomuutta, avuttomuutta ja ahdistusta. Lisäksi asiakastilanteet voivat laukaista vihan, kiukun ja ärtymyksen tunteita. Tunteet ilmenevät fyysisesti muun muassa punastumisena, sydämen sykkeen kiihtymisenä ja palan tunteena kurkussa. Nahan alle tulleiden asiakastilanteiden jälkeen voidaan kokea fyysisiä oireita kuten vatsakipua, käsien vapinaa, väsymystä ja univaikeuksia.

Kriisityöntekijät kertovat lähelle tulevien työtilanteiden ilmenevän myös ajatuksissa. Jotkut asiakkaiden asiat voivat saada aikaan flashback ilmiön muistin tasolla. Huoli asiakkaan selviytymisestä saa työntekijän pohtimaan erilaisia jatkoavun mahdollisuuksia. Asiakkaan

kuvailu traumaattisesta tilanteesta voi saada työntekijän näkemään eläviä mielikuvia kerrotuista tapahtumista tai miettimään tapahtumia omalle tai läheisten kohdalle. Koskettavien työ tilanteiden purku tapahtuu puhumalla niistä työkaverin kanssa. Joissakin asiakastapauksissa voidaan päätyä vaihtamaan toinen työntekijä asiakkaalle. Kotiin mentäessä haastateltavat kertovat kaipaavansa rauhoittumista ja omaa aikaa haastavien työtilanteiden jälkeen. Lisäksi läheiset ihmiset voivat saada lisähuomiota kotona ollessaan.

### **6.3 Arvomaailman ja elämän käsitysten muuttuminen**

Sijaistraumatisoitumisen käsitteessä auttajan uupumuksen katsotaan johtuvan työntekijän ajattelu- ja kokemusmaailman muutoksista, ei sinänsä autettavien kertomuksista. Auttamistyössä kohdattavat traagiset kohtalot horjuttavat työntekijän arvossa pitämiä uskomuksia ihmisestä ja elämästä, myös kokemus itsestä ja toisista muuttuvat vähitellen. Kokemusmaailman, ihmissuhteiden ja elämän merkityksen muutosta ei voi välttää, koska sen lähtökohdat ovat auttamistyön sisällössä eivätkä auttajan henkilökohtaiset ominaisuudet tai ammatilliset puutteet ole yhteydessä muutokseen. (Nissinen 2007, 138- 140.)

Auttamistyötä tekevän ihmisen henkisyudessa, ihmis- ja maailmankuvassa saattaa Nissisen (2007, 150) mukaan tapahtua myös positiivisia, työntekijää vahvistavia ja kehittäviä muutoksia. Työn kautta tapahtuvan elämän ymmärryksen lisääntyminen voi selkeyttää auttajan omia arvoja ja vahvistaa hänen identiteettiään niin ihmisenä kuin ammattilaisenaakin. Nissinen kirjoittaa, että auttamistyön seurauksena elämän ilmiöitä koskeva realismi kasvaa ja tietous ihmisen käyttäytymisestä sekä ongelmiin vaikuttamisen mahdollisuuksista syventyy. Myös ihmissuhteiden anti työ- ja yksityiselämässä voivat parantua. (emt.)

Kysyin haastateltavilta, kuinka he ajattelevat työssä kohdattujen asioiden vaikuttaneen heidän arvomaailmaansa ja tapansa ajatella elämästä. Useat haastateltavat tuovat esille, että on vaikea tehdä selkeää eroa työssä ja muussa elämässä kohdattujen tapahtumien vaikutuksista itseän ja elämän arvoihin.

*”Varmastihan ne vaikuttaa tietysti jollaki tavalla niinku kaikki muutkin asiat, mitä elämässä kohtaa. Minä en toisaalta tiää, että minkä verran se työ on siihen vaikuttanu ja minkä verran sitten taas yksityiselämä.”*

Jokainen haastateltava kuitenkin kokee kriisityöskentelyn vaikuttaneen jollakin tavalla omiin arvostuksiin ja käsityksiin elämästä. Osa haastateltavista kokee kriisityön tekemisen vaikuttavan heidän elämäänsä positiivisesti. Yksi kriisityöntekijä kuvailee esimerkiksi olevansa työn ansiosta ”*pehmeempien arvojen kannattaja.*” Toinen haastateltava kertoo puolestaan oppineensa arvostamaan elämän tärkeitä asioita työnsä kautta: ”*Tietysti ikäki tekkee osasa, mutta ihan oikeesti oppii arvostamaan niitä asioita, mitkä on oikeesti elämässä tärkeitä. Että arvot on korjautunu ((naurua)).*”

Muutamassa haastattelussa kriisityöntekijät pohtivat perusarvojensa pysyneen samanlaisina kuin ennenkin, mutta arvelevat joidenkin asioiden arvostuksien painottuvan tietyllä tavalla kriisityön tekemisen seurauksena.

Jotkut haastateltavat kertovat kriisityöskentelyn haastaneen heidät pohtimaan omia arvojaan ja tiedostamaan niiden vaikutuksia oman elämän valintoihin ja konkreettisiin tekemisiin. Asiakastyöskentely ja asiakastilanteista puhuminen työyhteisön keskuudessa selkeyttää haastateltavien mukaan myös omaa arvomaailmaa.

*”Ennenkaikee sitä joutuu pohtimaan ommaa arvomaailmaansakin tämmösessä työssä. Kun asiakkaita kehottaa miettimään ommaa arvomaailmaa ja sitä kautta tekemään valintoja, että mitkä on tärkeitä. Ja työyhteisössäki miettii sitten.. puhumisen kautta selkeytyy se omaki arvomaailma.”*

*”Kyl mä oon saanut ja joutunut miettimään viime vuosina aika tarkkaankin sitä, että mitä sitä oikeestaan elämältänsä haluaa, mihin ajan haluaa käyttää ja mikä minulle on tärkeintä ja mikä ei oo. En tiitä onko ne arvot muuttunu, mutta niistä on tullu tietoisemmaksi ja ne on alkanut enemmän ehkä ohjaamaan omaa ajattelua ja tekojaki.”*

Kriisityössä kohdattujen asioiden ja niistä puhumisen ansiosta kriisityöntekijät tulevat tietoisemmaksi myös omasta arvomaailmastaan. Tietoisuus arvoista ohjaa ajattelua ja toimintaa, jonka vuoksi muun muassa omassa elämässä olevat tärkeät asiat erottuvat selkeämmin epäolennaisten joukosta. Kriisityön tekemisen ja elämäkokemusten vaikutuksia arvomaailmaan on haastateltavien mukaan vaikea erottaa toisistaan, mutta työssä kohdattujen ilmiöiden koetaan vaikuttavan omiin arvostuksiin ja käsityksiin elämästä, itsestä ja toisista ihmisistä.

### 6.3.1 Suhtautuminen itseen ja toisiin ihmisiin

Yksi haastateltava tuo esille auttajan vääränlaisen voimaantumisen ja vahvuuteen sairastumisen mahdollisuuden. Hän arvelee, että usealla auttajalla voi olla harhainen kuva itsestään vahvana ihmisenä työssä kohdattujen onnistumisen kokemusten vuoksi. Haastateltavan mukaan on tärkeää välillä miettiä, kuinka työssä voimaantumisen kokemukset vaikuttavat työntekijän omakuvaan.

*”Oon monesti miettiny, että tullee tässä sitte semmonen/ kun kuitenkin hirveen paljohan niitä on niitä onnistumisen kokemuksia koko ajan, että tullee semmonen vääränlainen voimaantumisen tunne ((nauraen)). Semmonen, että tavallaan sairastuu vahvuuteen. Vääränlaista voimaantumista ja harha vahvuudesta. Et se varmaan on monilla auttajilla. Kannattaa miettiä ((naurahtaa)) aina sitä, että muuttaako se käsitystä sitten semmoseen suuntaan omasta itestä.”*

Tommy Hellsten (1996, 28) kirjoittaa vahvuuteen sairastuneen auttajan kieltävän oman heikkoutensa, joka voi näkyä esimerkiksi piiloutumisena asiantuntemuksen taakse tai pakonomaisena tarpeena auttaa toista ihmistä. Pakonomainen tarve auttaa toista kertoo Hellstenin mukaan kykenemättömyydestä olla läsnä ja kohdata toinen ihminen. Ammattilaisuuden taakse vetäytyvä auttaja voi käsitellä ihmistä ja hänen tilannettaan välimatkan takaa, jolloin työntekeminen on ulkokohtaista eikä tällöin tarvitse laittaa itseään likoon tai oikeasti kohdata ketään.

Jos auttamistyötä tekevä ihminen kokee itsensä vahvasti auttajaksi, työntekijä asettaa Hellstenin (1996, 28) mukaan itsensä huomaamattaan toisen ihmisen yläpuolelle ja alkaa neuvomaan, ohjaamaan ja ottamaan vastuuta toisen ihmisen asioista. Auttajan tulee Hellstenin mukaan kunnioittaa autettavan ihmisarvoa niin, että kykenee näkemään hänet erillisenä henkilönä, joka on itse vastuussa elämästään ja tekemistään valinnoista.

Jotkut haastateltavat kertovat kriisityön tekemisen vaikuttaneen heidän suhtautumiseensa ihmisiä ja ihmisyyttä kohtaan. Yksi haastateltavista kertoo pitävänsä ihmisistä enemmän kuin ennen kriisityöntekijänä työskentelemistä. Haastateltava kuvaa myös tullessa työnsä johdosta ”ymmärtäväisemmäksi ja ihmisläheisemmäksi ja enemmän maan pinnalle”.

Toinen haastateltava kertoo kriisityöskentelyn lisänneen armollisuutta itseä, läheisiä ja yleensäkin ihmisyyttä kohtaan.



*”En oo niin ankara itelleni enkä läheisille. En vaadi ihan niin paljon ehkä niinku iteltäni tai niiltä läheisiltä kuin aikasemmin. On ehkä tullut armollisemmaksi itselleni ja yleisestikin se semmonen armollisuus mulla on ihmisyyttä kohtaan. ((naurahtaa)) Et pystyy niinku näkemään et ne asiat ei oo välttämättä niin mustavalakosia aina.”*

Asiakkaan ymmärtäminen hänen omista lähtökohdistaan käsin vaatii työntekijältä suvaitsevaa asennetta ja erilaisten ihmisten tasa-arvoisuuden kunnioittamista. Suvaitsevaisuus liittyy pyrkimykseen ymmärtää asiakkaan toiminnan taustalla vaikuttavia asioita. Muutama haastateltava toteaa, että asiakasta tulee kunnioittaa, vaikka hänen tekemänsä teot eivät olisikaan hyväksyttäviä.

*”Ja kyllä tässä vuosien myötä on tullu hyvin/ hyväksyn niinkun erilaisuutta. Kumminki et kaikilla on joku motiivinsa tehdä niin, mitä ne sitten tekeeki. Pahojaankin.”*

*”Emmä niitä ihmisiä tuomitse sen perusteella, mitä ne sanoo tai mitä ne on tehny. Mä oon mielestäni semmonen aika suvaitsevainen kuitenkin. En tarkota, että hyväksysin niitä tekoja vaan, että hyväksyn ne ihmiset niitten tekojen takana.”*

Yksi haastateltava painottaa, että kriisityöskentelyssä kohdattavia elämäntilanteita ja niihin johtaneita valintoja ei voi arvostella oikeaksi tai vääräksi. Haastateltava painottaa asiakkaan itsensä olevan oman elämänsä paras asiantuntija, jonka elämän valintojen arvostelu ei kuulu hänen työtehtäviinsä.

*”Asiat on vaikeita ja niihin ei ulkopuolelta/ on hirveen paha mennä arvostelemaan yhtään kettään, kenenkään ratkasuja tai muuta. Ainoastaan se ihminen, joka on siinä tilanteessa niin pystyy sen ihan täysin ymmärtämään ja tietämään, että miks hän on valinnu tietyllä tavalla ja mitkä asiat siihen on vaikuttanu.”*

Haastateltava lisää, että vaikka asiakkaan tekemät valinnat ovat hänen mielestään ”ihan käsittämättömiä ratkasuja” ja voivat tuoda tunteen omasta epäonnistumisesta työn suhteen, niin auttamistilanteessa on kuitenkin kysymys autettavan elämästä, jonka hän elää valitsemallaan tavalla. Tällaisia tilanteita työntekijä voi kohdata esimerkiksi parisuhdeväkivaltaa kokevien asiakkaiden yhteydessä, jotka päättävät palata takaisin väkivaltasuhteeseen.

Yksi haastateltava kertoo, kuinka hänen arvomaailmansa on joutunut koetukselle työuran aikana:

*”Hirveen helppo silloin kun oli vasta valmistunut, niin olla sitä mieltä, että tuun toimeen kaikenlaisten ihmisten kanssa ja oon hirveen suvaitsevainen. Mut kyllä on joutunu tekemään töitä niitten kysymysten ääressä, että kuinka totta se on ja mitä se on se suvaitsevaisuus esimerkiks tai tasa-arvo. On tullu niitä törmäyskursseja ku se ei ookaan toteutunu.”*

Työtilanteet, joissa asiakas ilmaisee toimivansa selkeästi työntekijän henkilökohtaisten arvojen vastaisesti saa aikaan haastateltavan kuvaileman arvoriitiriidan. Haastateltava sanoo, että on positiivista kun *”maailma avartuu näitten asiakas juttujen kautta”*, mutta huomioi myös että joutuu ristiriitatilanteiden kohdalla *”suvaitsemaan tai hyväksymään laajemmin kuin sit se ei työssä oleva tyyppi”*.

Yksi haastateltava kertoo, että kriisityöntekemisen ansiosta realismi elämän ilmiöitä kuten väkivaltaa kohtaan on lisääntynyt.

*”Mä luulen, että tämä työ ja kaikki se, mitä mä täällä oon kuullu, on vaikuttanu sillä tavalla, että mä en oo ihan niin sinisilmäinen ku aikasemmin. Emmä kyllä koe pelkääväni tai olevani kyyninen, mutta realistisempi. -- Kaikki ei välttämättä aina oo sillä tavalla ku mä aattelen tai vaikka naapurissa. Ymmärtää et vaikkapa jotain perheväkivaltaa kuinka paljon sitä on, niin ei jotenki oleta et asiat on välttämättä hyvin.”*

Kriisityön tekemisellä on vaikutuksia itseen ja omiin asenteisiin toisia ihmisiä kohtaan. Haastateltavat kokevat kriisityön vaikuttaneen itseensä positiivisesti ja kertovat tullessa ymmärtäväisemmäksi, ihmissläheisemmäksi, armollisemmaksi ja suvaitsevammaksi. Yhdessä haastattelussa huomioidaan myös, että työssä koettujen onnistumisten myötä työntekijälle voi tulla harha omasta vahvuudesta. Kriisityö saa myös aukaisemaan silmät sille, että kaikki asiat ympärillä eivät ole aina hyvin.

### **6.3.2 Turvallisuuden tunne ja luottamus elämään**

Kriisityön tekeminen on aiheuttanut joidenkin haasteltavien mukaan oman turvallisuuden tunteen horjumista. Haastateltavat kertovat kuinka työn kautta tapaa ihmisiä, joille on tapahtunut kauheita asioita ja näiden asioiden todistaminen lisää turvattomuuden tunnetta myös omassa elämässä.

*”Tässähän se on kriisityössä, että rupee se omakin turvallisuudentunne horjumaan. Että minullekin voi sattua. Sitä pitää jotenki selvittää itesä kanssa, että elämä on vaan tämmöistä että kenelle tahansa voi sattua, myös minulle voi sattua jotakin.”*

*”Käsitys elämästä on sellanen, et sitä huomaa kuinka pienestä kaikki asiat onkaan kiinni. Ja jotenki kuinka suojattomia me tavallisetkin ihmiset olemme silloin. Et mitä tahansa voi tapahtua toki.”*

Tietoisuus ikävien elämän tapahtumien mahdollisuudesta kasvaa ja saa yhden haastateltavan mukaan huomaamaan erilaisia uhkia ympärillä.

*”Vaikka tietää hyvin, että mahdollisuudet käydä jossain huonosti on hyvin pienet, mutta tietää kuitenkin et se mahollisuus on olemassa ja kohtaa sellasia ihmisiä, joilla se huono tuuri on käyny. Kyllä mä huomaan et jossain kohin näkee uhkia ja pyrkii aika semmosilla.. no miten mä nyt sanoisin.. pienillä merkityksettömillä asioilla jos pystyy lisäämään omaa turvallisuuttaan, niin ne pienet merkityksettömät asiat kannattaa tehdä.”*

Toinen haastateltava kertoo, että oman ja läheisten turvallisuuden puolesta pelkääminen on uuvuttavaa ja vaikuttaa työn tekemiseen. Haastateltava ilmaisee, että turvallisuuden tunnetta voi vahvistaa muistuttamalla itselleen, että hankalistakin asioista aina selviää.

*”Alkaa uupua sen kanssa, että alkaa pelkäämään, että minun läheisille sattuu jotaki tai itelle sattuu jotaki. Sitä pitää tarkkana sen kanssa olla. Et niistä selvi, vaikka sattuu jotaki itelleki taikka läheisille. Niistä selviää. Et sitä samaa mitä yrittää asiakkaille, niin myös itelleki toittottaa.”*

Turvattomuuden kokemuksille täysin vastakkainen asia, luottamuksen lisääntyminen tulee muutamien haastateltavien puheessa esille. Työntekijät pääsevät työnsä kautta todistamaan usein kurjienkin ihmiskohtaloiden kohentumista ja uutta alkua, joka vahvistaa myös työntekijöiden omaa luottamusta elämään ja ihmisen kykyyn selviytyä äärimmäisen haastavista elämäntilanteista.

*”Sitte ku oppii näkemään, että se on vaan ihmisen elämää, josta ihmisillä on tapana selvitä.”*

*”Ja luottamus toisaalta siihen koko ajan kasvaa, että ihminen niinkun ((huokaus)) luottamus ihmiseen ja elämään yleensä. Että vaikeittenki vaiheitten jälkeen ihmisen elämässä voi alkaa todella hyvä kausi.”*

Muutamit haastateltavat korostavat, että elämän arvaamattomuuden ja tulevaisuuden ennustamattomuuden luonne nousevat vahvasti tietoisuuteen kriisiytön tekemisen kautta. Elämän ennakoimattomuuden tajuaminen saa haastateltavat huomaamaan tässä hetkessä elämisen tärkeyden ja elämästä nauttimisen merkityksen.

*”Voi tosiaan sattuu mitä tahansa, et pitäs niinku nauttii elämästä.”*

*”Koskaan ei tiiä mitä seuraavaksi tapahtuu. Ei voi kauheesti ennakoija, että pittää oikeestaan elää tätä päivää. Ei passaa kauheesti aatella, että sitten kun. Että ei sitku vaan nytku.”*

Kriisityössä kohdattavat elämänkohtalot voivat saada aikaan työntekijän oman turvallisuuden tunteen horjumista ja ympäristössä olevien uhkien näkemistä. Toisaalta kriisityö vahvistaa myös luottamusta elämään kun työntekijä seuraa läheltä asiakkaiden selviytymistarinoita. Muutama haastateltava kokee ymmärtäneensä kriisityön kautta tässä hetkessä elämisen merkityksen.

### **6.3.3 Hyväksyminen**

*”Jos joku ois luvannu, että elämä ois reilua niin se joku ois hirtetty ajat sitten. Lakoonisen vähän viileeki toteemus iteltään, että just nimenomaan tää kun elämä ei oo reilua niin näin vaan käy.”*

*”Miten sen sitten ite jotenki ajatuksina aattelee, että en minä nyt halua kuulostaa kylmältä, mutta kaikkee voi sattua.”*

Steven Hayes ja Spencer Smith (2008, 20) kirjoittavat hyväksynnän merkityksestä psykologisen pahoinvoinnin yhteydessä. Kirjoittajien mukaan hyväksymis- ja omistautumisterapiassa huomioidaan, että yritykset päästä eroon psykologisesta tuskasta usein vain vahvistavat ja voimistavat yksilön paha oloa. Hayes ja Smith esittävät aktiivisen ja elinvoimaisen *hyväksymisen* olevan vaihtoehtoinen tapa suhtautua kohdattuun kärsimykseen. Kirjoittajat painottavat keskittymään siihen, kuinka pahan olon kanssa tullaan toimeen, miten se käsitellään ja kuinka sen kanssa päästään eteenpäin kuin että kuinka olosta päästään kokonaan eroon.

Halukkuus ja hyväksyntä tarkoittavat omien tunteiden aktiivista kohtaamista täysin sellaisina kuin ne ovat. Päämääränä ei ole pyrkiä tuntemaan oloaan paremmaksi vaan ainoastaan *kokea* ja *tuntea* asioita ilman vastustusta. Hyväksymisen asenteeseen ei kuulu asioiden välttelyä tai kamppailua omia kokemuksiaan vastaan. (Hayes & Smith 2008, 61.)

Muutama haastateltava kertoo joskus huolestuvansa siitä, kun mikään normaalisti ihmisiä kauhistuttava asia ei enää kosketa itseä. Toinen haastateltavista arvelee suhtautumisensa elämän traagisuutta kohtaan muuttuneen hyväksynnän kautta. Haastateltavan kuvailema

hyväksyntä on Hayesin ja Smithin edellä kuvailemaa aktiivista hyväksymistä ja halukkuutta, johon liittyy eteenpäin menemisen pyrkimys passiivisen ja alistuvan hyväksymisen sijasta.

*”Kyllä minä koen olevani jo niin kovaksi keitetty, että joskus ihan oon huolestunu siitä, että eikö nyt mikkään enää kolaha. ((nauraa))”*

*”Minä mietin sitä jossaki vaiheessa siinä, että kun mä en löytäny itestäni minkään näköstä kauhistumista kaikkien näitten globaalien järjestyttävien tragedioitten aikana kun ihmiset kauhistu. Sit sitä mieltii, että missä kohti mä oon menossa tässä ammatillisessa kun mikään enää heilautta. Mut sit sen vaan tajuaa et suhtautuminen on vaan niin eri. Sitä vaan on hyväksyny sen tosiasian, että oikeesti niin kauan kunnes ihmiskunta onnistuu tuhoamaan ite ittesä niin luonnokatastrofit tekkee osansa ja elämä ja kohtalo ja kaikki muut. Jää kysymys, että no entäs sitten? Se ei vaikuta siihen, etteikö pitäis pyrkiä parhaimpaansa ja mennä vaan eteenpäin.”*

Traagisten, epäreilujen ja kärsimystäkin tuottavien elämän tapahtumien hyväksyminen on seurausta kriisityössä kohdattavien asioiden käsittelystä. Hyväksyvän asenteen ansiosta kohdattujen asioiden kanssa voidaan tullaan toimeen ja jatkaa elämää.

#### **6.4 Kuormittavin tekijä kriisityössä**

Tässä kappaleessa selviää, mikä tekijä kriisityössä aiheuttaa eniten kuormitusta kriisityöntekijälle. Tarkoituksena on tuoda esille eniten stressiä aiheuttava tekijä kriisityön arjessa ja tarkastella millaisia keinoja työntekijällä itsellään on vaikuttaa siihen. Halusin kysyä jokaiselta haastateltavalta suurinta kriisityön kuormitustekijää selvittääkseni myös tutkimusaiheena olevan myötätuntostressin osuutta kriisityön raskauteen.

Useat haastateltavat vastasivat kuormittavuuden kokemusten liittyvän kiireeseen ja siihen, ettei omaa työtä ehdi tehdä niin hyvin kuin haluaisi. Yhden haastateltavan mukaan pahin uhka omalle jaksamiselle on se, ettei ole aikaa tehdä työtään kunnolla ja sen seurauksena työntekijä ei pysty enää tuntemaan ammattiympäystä tekemästään työstä.

*”Jotenkin se et resursseja vedetään niin vähiin, että tulee se moraalinen dilemma, että työtään ei oikeen ehtis tekemään kunnolla. Se on vaarallista, koska sinä päivänä ku tulee se olo, ettei pysty sitä omaa ammatillista ammattiympäystä enää tuntemaan sen takia, että työtä ei pysty tekee hyvin niin tää homma loppuu kyllä just siihen--- Se on se jaksamisen ehtomasti pahin uhka. Ei mikään mitä ihmisille tapahtuu vaan se, että tän työn pystys tekemään kunnolla.”*

Omat mahdollisuudet vaikuttaa kiireeseen on itselle asetetun vaatimustason alentaminen. Yksi haastateltava kuvailee, kuinka työn tekeminen parhaalla mahdollisella tavalla täytyy madaltaa tasolle, joka olisi edes riittävän hyvä. Monien työtehtävien yhtäaikaista hyvin tekeminen tuo kuormitusta, joka helpottuu jos madaltaa oman työn tuloksen vaatimuksia.

*”Et on hirveen monta eri juttua, mitä pitää muistaa tehdä ja sitten toivos tietysti tekevänsä kaikki mahdollisimman hyvin. Sit on pakko karsia sillä tavalla jotenki sitä laatutasoa. Jollakin tavalla laskee, että ei yritä olla täydellinen niissä asioissa vaikka olis riittävän hyvä edes.”*

Kriisityön kuormitustekijöitä pohtiva haastateltava kertoo kiireen johtuvan erilaisten töiden paljoudesta, päällekkäisyydestä ja tiukoista aikatauluista.

*”Missään tapauksessa ei asiakastyö ehkä yllättäinkin vaan ehdottomasti se, että on niin paljon päällekkäisiä töitä koko ajan. Et on valtavan paljon työtä. Ja siinä on välillä asiakkaita ja välillä joitain palavereita ja sitten on paperitöitä ja sitten kaikkien pitäis olla valmiina eilen. -- Työtä on oikeesti paljon ja on ihan hyvin perusteltuja miks on paljon tätä, ja miks on paljon tuota, ja miksi se täytyy tehdä, ja miks aikataulutki on aika tiukkoja et niin se monesti vaan on. ((huokaus))”*

Työntekijän omat vaikutusmahdollisuudet kiireen tuomaan kuormitukseen ovat vähäiset. Haastateltavat kokivat mahdollisuutensa vaikuttaa kiireeseen ja työn paljouteen liittyvän oman vaatimustason alentamiseen, ajan jakamiseen järkevästi työtehtävien välille sekä siihen, että ”yrittää olla topakkana” silloin kun kartoitetaan ”et kuka pystyy tekemään ja mitä pystyy tekemään”. Työntekijän jaksamisen kannalta on tärkeää opetella pitämään oma puolensa ja sanomaan tarvittaessa myös ”ei” (Yassen (1995, 186-187).

Yksi haastateltava kertoo kokeneensa samankaltaisten asiakastapausten kertymisen aiheuttaneen liikaa kuormitusta omaan työhönsä. Haastateltava kertoo, että ennakkotiedoista huolimatta aina ei voi etukäteen tietää, millaisen asian kanssa kriisikeskukseen asiakkaaksi tuleva ihminen kaipaa apua. Asiakkaan soittaessa ja varatessa aikaa kriisikeskukselle, työkollegat pyrkivät antamaan asiakkaalle ensimmäisen sopivan ajan varauskirjasta, eivätkä he voi tarkkaan tietää, millaisten asiakkaiden kanssa yksittäinen työntekijä sillä hetkellä työskentelee. Haastateltavan mukaan tähän kuormitustekijään voi koittaa vaikuttaa siten, että ilmaisee avoimesti työyhteisölle millaisista asiakastapauksista toivoo saavansa hetkeksi taukoa.

*”Ihan siis asiakastyön kuorma. Ei aina eikä edes tiedä, mitä on tulossa ja se on sattuman varasta. Ei kukaan toinen voi tietää aikaa varatessaan minkätyyppisiä asiakkaita mulla on nyt*

*paljon sillä hetkellä tai mikä mua siinä ajassa kuormittaa. -- Et jos on ite avoin, niin jos on mahdollista tän kokonaisuuden näkökulmasta, että vois vaikka joihinki tulosityhin nähden samalla tavalla pitää taukoa.”*

Muutama haastateltava toteaa kuormitustekijöitä olevan monia ja ajan mukaan vaihtelevia. Jotkut haastateltavista kokevat taloudellisen epävarmuuden olevan uhka omalle jaksamiselle, koska se aiheuttaa epävarmuuden tunteen oman työn jatkuvuudesta ja omasta tulevaisuudesta.

*”Niit on monta ja ne vaihtelee. Nyt on hirveen helppo sanoa, että omalle jaksamiselle on uhka epävarmuus liittyen talouteen ja jatkuvuuteen ja omaan työn.. et mitä minulle käy.-- Niin tavallaan se ennustamattomuus on semmonen. Se on aina kun tehdään osittain projekti luontoisia töitä, niin se on ihan joka vuosi läsnä.”*

Työtilanteen epävarmuus, kiireinen työtahti ilman omia vaikutusmahdollisuuksia ja uuden työvaiheen alkaminen ennen meneillä olevan päätökseen viemistä ovat Hammarlundin (2010, 181) mukaan merkittäviä stressiä aiheuttavia tekijöitä, koska ne liittyvät yksilön hallinnan tunteen menettämiseen suhteessa itseen ja elämäntilanteeseen.

Tämän tutkimuksen yksi haastateltavista sanoo, että epävarmuuteen oman työn jatkuvuudesta voi vaikuttaa vain asennoitumalla niin, ettei työn loppuminen ole koko elämän loppu. *”Ainoastaan voi sitä ommaa asennoitumistaan, siihen voi vaikuttaa. Että kun ossais tai ossaa ajatella, että ((naurahtaa)) ei maailma siihen kaadu, jos tämä työpaikka loppuu.”*

Haastateltavat kokevat kiireen olevan kriisityön kuormittavin tekijä. Kiire johtuu tiukoista aikatauluista ja työtehtävien paljoudesta. Työntekijän mahdollisuuden vaikuttaa kiireeseen on kalenteroida järkevästi aika eri työtehtävien välille ja madaltaa omaa vaatimustasoaan työntekemisessä. Kun työtä ei ehdi tekemään tarpeeksi hyvin, se alkaa horjuttamaan työntekijän kokemusta ammattiympärydestä. Myös samankaltaisten asiakastapausten kertyminen ja epävarmuus oman työn jatkuvuudesta koettiin kriisityön kuormittavuutta lisäävinä tekijöinä.

## 6.5 Työn vaikutus sosiaalisiin suhteisiin

Yksi haastateltava kertoo joskus miettivänsä kotiasioita ammatillisista lähtökohdista ja vihastuu silloin itselleen, koska haluaa pitää työssä käytettävät ammatilliset työkalut pois siviilielämässä kohdattavista asioista. Hän ei koe kriisityön tekemisen vaikuttavan muutoin sosiaaliseen elämäänsä.

*”Mä oon ihan vihanen itelle, jos huomaan jotaki siviiliasiaa miettiväni liikaa ammatillisin työkaluin. En analysoi ystäviäni enkä ihteeni. Yritän pysyä analysoimatta ammatillisesti kotitilanteita ja oon onnistunu siinä mielessäni aika hyvin, vaikka välillä vähän kuulee toista. --En tunnista sitä, että seura valikoituis tai en lähtis johonki tai jättäisin menemättä. En ainakaa oo huomannu itessäni semmosta et se ois siihen vaikuttanu.”*

Toinen haastateltava puolestaan kokee työn rajoittavan hänen vapaa-aikaansa muun muassa siten, ettei hän halua mielellään lähteä syömään ulos julkisiin tiloihin. Haastateltava kertoo, että lähtiessään ravintolaan, hän on tavannut asiakkaana olleita ihmisiä, jotka tulevat keskustelemaan käynnistään kriisikeskuksella.

*”En mielelläni lähe esmes ravintollaan, koska on niin monta kertaa tullu että `hei kuule terve ku myö käytiin sinun luona` niin niitä mulle tuli jossaki vaiheessa niin paljo, että minä aloin pelätä mennä syömään minnekään ku niitä on niin paljo niitä asiakkaita.”*

Haastateltavat kertovat, etteivät kaippaa ihmisiä ympärilleen silloin, kun kokevat olevansa töiden vuoksi väsyneitä. Yhteyden pitäminen ystäviin puhelimitse tai tapaamalla heitä vähenee, koska ei jaksa olla ”aktiivinen juttelija, keskustelija”.

*”Että todellakaan niinku perjantai-illaks viiti vieraita kuhtua, jos on töissä semmonen jakso menossa, että tietää että on aika huonolla hapella illalla sitten kotona ((naurahtaa)).”*

*”Mä huomaan, että mä en sillon paljon pidä yhteyttä ystäviin tai muihin ihmisiin, joihin mä normaalisti pitäisin. Sitä alkaa olemaan semmonen ylikuormitus myös ihmisistä, että kaippaa mielellään mahollisimman vähän ihmisiä.”*

Heiskanen ja Salonen (1997, 110) toteavat, että stressaantuneena ihmisen kaikki energia kuluu työn tekemiseen, jolloin itselle hyvää tekevät asiat kuten harrastuksiin meneminen tai ystävien tapaaminen jäävät helposti pois. Yksi haastateltava kertoo ”erakoitumisen” kuvaavan yleisemminkin työn vaikutusta sosiaalisiin suhteisiinsa:



*”Vaikea verrata tietysti sitä, et jos ei ois täällä ja kun on täällä. Mut et semmonen fiilis mulla on, että minusta on tullu aika erakko, että ei kaipaakaan ihmisiä hirveesti. En käy kauheesti kylässä, enkä kutsu ketään kylään ja nautin ihan hirveesti yksinolemisenstä.”*

Haastateltavat kertoivat työssä kohdatun ihmiskuormituksen vaikuttavan siihen, kuinka he ovat vuorovaikutuksessa läheisten ja muiden vapaa-ajan viettoon liittyvien ihmisten kanssa. Yksi haastateltava kertoo kaipaavansa totaalista yksin olemista perheestään, silloin kun kokee itsensä kuormittuneeksi. *”Jos on tosiaan tarve jotenki puottaa jotaki kuormaa tai ladata itteensä, niin yleensä se tapahtuu mieluiten yksin. Perheestäkin yksin.”*

Yksi haastateltava sanoo, että väsyneenä hänen on vaikea keskittyä toisten ihmisten asioihin. Väsyneenä ollessaan haastateltava kokee joutuvansa töihin vapaa-ajallakin, jos joku haluaa käsitellä omia asioitaan hänen kanssaan.

*”En jaksa ehkä keskittyä, mikä on sitten tietysti jos on vaikka joidenkin läheisten asioihin taikka muihin ni kyllähän se tulee aika nopeesti mieleen et taasko sitä ollaan töissä. Mikä on tosi tyhmää. Mut silloin sellasia ajatuksia on silloin kun on oikeen poikki.”*

Muutaman haastateltavan kokemuksen mukaan työssä kohdatut asiat vaikuttavat myös ystävien kanssa käytäviin keskusteluihin. Haastateltava kuvailee, ettei jaksa kuunnella ystävien kertomia juttuja eikä olla kiinnostunut niistä silloin kun heidän ongelmat eivät ole kovin isoja verrattuna työssä kohdattuihin asioihin.

*”No kyllä mä huomasin nyt esimerkiksi kun mä olin ystävien kanssa niin/ kaikki oli naisystäviä, hyvin kovia puhumaan ja kertomaan niitä omia tarinoita, niin huomasin et mä en jaksa kuunnella niitä. Jotenki töissä kuuntelee ihmisiä jatkuvasti niitten tarinoita ja niitä ongelmii.”*

Sama haastateltava jatkaa:

*”Mä huomasin, että mä en jaksa olla kiinnostunu niistä. Jotaki semmosta et mitä se nyt totaki puhuu, että eihän tossa nyt oo mitään ongelmaa. Että ne ongelmat on niin eri. -- Kun töissä kuulee et ihmiset tosiaan mieltii et voinko mä tulla tänne vai enkö voi tulla, että kaikki kumminki on/ suurin osa todella vakavia kriisejä ihmisillä siihen verrattuna, että kampaaja ei tehny nyt tarpeeks hyvää tukkaleikkausta.”*

Myös toinen haastateltava kertoo, että ohittaa jotkin keskusteluissa kuulemansa asiat, koska kokee ne merkityksettömiksi.

*”Et jos täällä päivällä on käsitelty jotaki tosi rankkaa juttua, ni sitte joku joka alakaa hirveetä tuuttia pittää jostain pikku asiasta ni tuntuu, että pannaas nyt asiat tärkeysjärjestykseen. Jos oon puhunu jonku ihmisen kuolemasta tai löytymisestä tai jostain muusta ni minä en sitte jaksa ihan semmosia, että minä sitten jotkut asiat ohitan.”*

Jotkin ystävien tai läheisten ihmisten kertomat asiat saatetaan jättää huomioimatta, mutta toisaalta haastateltavat kertoivat kriisityöskentelyn lisänneen huolehtivaisuutta tärkeitä ihmisiä kohtaan.

*”Kyl mä oon kohtuullisen huolehtivainen, ehkä huolehtivaisempi kuin muuten olisin. Monessa asiassa mä oon aika huolehtivainen jostain vaikkapa omista läheisistäni joissakin tilanteissa.”*

*”Ystävien kans on tullu rohkeutta sanoo niille joissaki tilanteissa, että hei kuule ootko aatellu, että voisitko hakkee apua tai että minä oon huolissaan sinusta.”*

Kriisityön tekeminen lisää työntekijän huolehtivaisuutta lähipiirissä olevia ihmisiä kohtaan. Samalla kuitenkin työn kautta tavatut ihmiskohtalot voivat saada ystävien kertomat pienet ongelmat tuntumaan merkityksettömiltä eikä niihin jakseta keskittyä. Yhteyden pitäminen läheisiin ihmisiin vähenee työntekijän ollessa väsynyt, koska vuorovaikutus vaatii aktiivista kuuntelua ja keskustelemista. Joitakin siviilielämän asioita saatetaan huomaamattaan alkaa analysoida ammatillisista lähtökohdista, vaikka sitä pyritäänkin välttämään. Pitkän työuran aikana työntekijä tutustuu useisiin ihmisiin asiakassuhteiden kautta, joka voi vaikuttaa vapaa-ajan viettoon esimerkiksi välttämällä ravintolaan menemistä.

## **7 MYÖTÄTUNTOSTRESSISTÄ SELVIYTYMINEN JA ENNALTAEHKÄSY**

Myötätuntouupumusta ja sijaistraumatisoitumista ennaltaehkäisevistä tekijöistä on vähän empiiristä tutkimusaineistoa. Useissa artikkeleissa kuitenkin ennaltaehkäisemisen keinoiksi nousevat henkilökohtaisen ja organisaatiosta saatavan tuen kehittämisen merkitys. Omien rajojen ylläpitäminen, asiakaskuormituksen rajoittaminen, koulutukset, työnohjaus ja avun hakeminen tarvittaessa ovat tärkeitä myötätuntouupumusta ja sijaistraumatisoitumista ennaltaehkäiseviä toimia. Tärkeäksi ennaltaehkäisemisen keinoksi nousee myös omasta hyvinvoinnista huolehtiminen levon, liikunnan ja terveellisen ruokavalion kautta. (Bell 2008.)

Tässä luvussa käsitellään kriisityöntekijöiden tapoja purkaa työstä aiheutuvaa myötätuntostressiä ja selviytyä nahan alle tulleista työtilanteista. Luvussa selvitetään myös kriisityöntekijöiden yksilöllisiä sekä organisaatiotasoisia keinoja ehkäistä kriisityöstä aiheutuvaa myötätuntostressiä. Kriisityöntekijöiden tavat huolehtia hyvinvoinnistaan liittyvät oleellisesti myötätuntostressistä selviytymiseen ja ehkäisemiseen. Koska myötätuntostressin purkamisen ja ehkäisemisen keinot ovat osittain samoja, niiden limittäinen käsittely on luontevin tapa esittää analyysin tulokset.

Janet Yassen (1995, 205) esittää “Ecological model for the prevention of STSD” – mallissa (Liite 5) myötätuntostressiä ehkäisevät tekijöiden osa-alueet. Malli kokoaa yhteen yksilön henkilökohtaisiin (personal), ammatillisiin (professional) ja ympäröiviin olosuhteisiin (environmental) liittyvät tekijät myötätuntostressin ehkäisemisessä. Käytän tätä kaaviota avukseni myötätuntostressin ehkäisemisen keinojen käsittelemisessä niiden asioiden osalta, joita tutkimukseen osallistuneet haastateltavat toivat esille. Mallista löytyy myös tämän tutkimuksen haastateltavien mainitsemia myötätuntostressin purkamisen keinoja, joita käsitellään lähemmin seuraavaksi.

### **7.1 Itsetuntemus ja puhuminen**

Haastateltavat tuovat esille niin henkilökohtaisia kuin yhteisöllisiäkin tapoja purkaa työstään syntyntä myötätuntostressiä. Tärkeä myötätuntostressin purkamisen keino on asioiden itsekseen miettiminen ja itsetutkiskelu. Kohdattujen asiakastilanteiden ja niihin liittyvien reaktioiden läpi käyminen omassa mielessä koettiin tärkeäksi lähelle tulleen asiakastilanteen

yhteydessä. Haastateltavien mukaan itsensä kuulosteleminen syvällisesti on haastavaa ja aikaa vaativa prosessi.

*”Vähän pohtii et mikähän tässä nyt on. Mikähän tässä nyt oikein niinkun mättää, että minkä takia tää nyt jäi mielen päälle. --Joku siel on aina, mutta seki on semmonen mysteeri et mikä siel on sitten joka jää mietityttämään.”*

*”No ne pitää tunnistaa ihan ensiksi ja siinäkin on joskus tekemistä. Että se ei jää sille tasolle, että meni huonosti tai et joku tökki vaan et on aikaa pysähtyä kuulostelee itteensä. Et mikä tässä nyt ärsyttikään tai mikä sai mulle vaikka semmosen tunteen et voi kun tuo ei tulis koskaan enää. Et eipä haittais yhtään, jos ei tarttis enää tavata. Että tuota miksi? Onko se jotain sellaista, että on jotain mun arvojen vastaista se, mitä tää asiakas on tehny? Vai onko se musta hankalaa siks, että mä vaikka tunnen keinottomuutta auttaa?”*

Yassen (1995, 187-188) kirjoittaa myötätuntostressin ehkäisemisen olevan osittain sidoksissa yksilön persoonallisuuteen, jonka vuoksi yksilön itsetuntemus ja -arviointi ovat hänen mukaansa myötätuntostressin ehkäisemisen ydinosaa. Itsetuntemus on eri elämäntilanteiden huomioivaa, myötätuntoista suhtautumista itseä kohtaan, jolloin ihminen on saavuttanut kypsyyden ja itsensä hyväksymisen tason. Itsensä tunteva ihminen on tietoinen omista vahvuuksistaan ja kehittymistarpeistaan sekä kykenee tunnistamaan, milloin ulkopuolinen apu on tarpeen.

Muutama haastateltava kertoo, että oman toiminnan tarkasteleminen työtilanteessa auttaa työntekijää kehittymään ammatissaan: *”Myöskin tulkinnat siitä omasta ammatillisesta pärjäämisestään ja ne mitä vois jatkossa ottaa opikseen”.*

Haastavista asiakastilanteista puhuminen on tehokas tapa purkaa myötätunrostressiä. Yksi haastateltava tuo esille, että työntekijän on hyvä puhua kriisitilanteeseen osallistuneiden muiden viranomaisten kanssa tapahtumakuluista, joita kohdattuun kriisitilanteeseen on paikan päällä liittynyt. Näin kriisityöntekijän on mahdollista kartoittaa kokonaisvaltaisesti kohdattu kriisitilanne ja vaikeiden asioiden läpi käyminen helpottuu tiedossa olevien realististen tosisasioiden myötä.

*”Jonku verran pohdintaa ite, tiedon hankintaa, sidosryhmien kanssa juttelua. Nimenomaan tän, että ne tilanteet kartottuu niin, että on hyvät ainekset tehdä ne tulkinnat mikä mikäki on ollu.”*

Useimmat haastateltavat kertovat purkavansa työtilanteita puhumalla niistä yhdessä työkollegoiden kanssa.

*”Monestihan se on sitten et työkaverin kans niistä puhuu. Ja sit voi kaataa sen oman likaämpärinsä ((nauraen)) niin tuota työkaverille.”*

*”Mun on pakko puhua. Et se on niinkun se, jos se jää ajatuksiin. Täällä työyhteisössä sitten käydä läpi jotenki niitä, mitä siinä hankaluuksina toteaa. Et ei aina niille voi mittää, et ne on hankalia yhäkin, mutta se helpottaa tosi paljon, että sen voi sanoa ääneen ja joskus saada sitten myös vinkkejä sen asian hoitamiseksi.”*

Yksi haastateltava painottaa henkilökohtaiselle tasolle menneiden työtilanteiden purkamisen liittyvän ennen kaikkea niihin liittyvien tunteiden käsittelemiseen. Haastateltava painottaa itsensä kuuntelemisen merkitystä ja puhumisen tärkeyttä tunteiden keventämisen välineinä.

*”Jos ammatilliset tilanteet menee tunteeseen itellään niin silloin mä oon tehny tulkinnan henkilökohtasella enkä ammatillisella tasolla. Näitten tilanteitten esiin kaivaminen on oikeestaan se työkohde ja keinot on ihan kyllä vapaat sitte. Että helppoohan se on se puhuminen siinä mielessä, että puhuminen on meidän ihmisten keino jäsentää ajatuksia. Ja nimenomaan se ihtesä kuuntelu, että siinä tunnistaa nää asiat, ettei vahingossakaan jotaki vaan nieleskele pois-- Ja tunteethan kevenee kun niistä puhuu.”*

Haastatteluissa nousee esille myös työyhteisön kesken käytävät keskustelut ja ryhmätyönohjaus tapaamiset itseä koskettaneiden työtilanteiden purkamisen kanavana.

*”Me käytiin sit yks puolentoista tunnin ryhmätyönohjaus sitä sitten läpi myöhemmin, joka autto kyllä kovasti. --Siinä mä huomasin, että mulla kävi vähä sillä tavalla siinä, että mä vaan niinkun dumpassin sen aluksi taakse. Sitten siellä työnohjauksessa se kyllä nous pintaan uudestaan. Sen jotenkin jätin, että tietoisesti tai tiedostamattomasti en ajatellut sitä juurikaan ennenkö sen sitten purki ja kyl se siitä sitten lähti menemään ihan ok.”*

Myötätuntostressin purkaminen tapahtuu itsetutkimisen ja puhumisen kautta. Työntekijän tunteisiin vaikuttaneen työtilanteen auki puhuminen tapahtuu useinmiten työkollegan tai työnohjausryhmän kanssa. Juttelu esimiehen kanssa mainittiin olevan tärkeä siinä kohdin, kun tilanne vaatii arviointia työntekijän pärjäämisestä ja jaksamisen tasosta.

### **7.1.1 Organisaatio avoimen puhumisen mahdollistajana**

Työyhteisökouluttaja ja perheterapeutti Pekka Hämäläinen (2001,21-22) painottaa työntekijän itsensä olevan paras asiantuntija oman jaksamisensa suhteen. Työntekijän tulee Hämäläisen mukaan kuunnella itseään ja tunnistaa omat tunteensa. Kirjoittaja huomioi oman jaksamisen

tunnistamisen lisäksi, että omien voimien tila täytyy uskaltaa myös sanoa rehellisesti ääneen työyhteisössä.

Alla olevassa esimerkissä haastateltava tuo esille, että organisaatiossa täytyy olla hyväksyvä ilmapiiri työntekijän oman jakamisen ilmaisemiseen. Tällöin työntekijä voi ilmaista jaksamattomuutensa ilman pelkoa mahdollisista negatiivisista seurauksista.

*”Ja sitte jos nähään, että ei syystä tai toisesta jaksakaan näin raskasta työtä, niin sitten on myös lupa siihen, että sanoo että minä en nyt oo ihan kunnossa. Ja siitä ei kuitenkaan sitte tule sen pahempaa.”*

James Munroen (1999, 216-217) mukaan tärkein osa hyvien työolosuhteiden luomisessa ja toissijaisen traumatisoitumisen ennaltaehkäisemisessä liittyy ongelmien kieltämisen ja niiden turruttamisen estämiseen työyhteisön jäsenten keskuudessa. Munroen mukaan työyhteisöt, joissa kohdattavien asioiden vaikutukset itseensä kielletään, esiintyy usein oireilevan työntekijän syyllistämistä. Tällöin työntekijän ajatellaan reagoivan asioihin puutteellisen koulutuksen tai tiettyjen persoonallisten ominaisuuksien vuoksi, jolloin apua tarvitseva jääkin ilman työyhteisön tukea. Tämä vaikuttaa myös muiden työntekijöiden ajattelutapaan siten, että ongelmista on vaiettava. Säännöllisesti järjestettävistä purkutilaisuuksista ei ole paljonkaan hyötyä, jos työn vaikutuksista puhumista ei koeta turvalliseksi. (emt.) Yassen (1995, 193) kirjoittaa tuen antamisen perusedellytyksen olevan emotionaalisen turvallisuudentunteen takaamisessa, jonka ansiosta työntekijä voi rehellisesti puhua ääneen työnsä vaikutuksista omaan elämään.

## **7.2 Työyhteisön merkitys**

James Munroe työkollegoineen (1995, 215) näkevät yhteisöllisyyden ja sosiaalisen verkoston olennaisena osana toissijaisen traumatisoitumisen ehkäisemisessä ja niiden kokemusten työstämisessä. Ryhmä tarjoaa työntekijälle tukea, auttaa ylläpitämään yleistä luottamuksen tunnetta sekä antaa keskustelun kautta vaihtoehtoisia näkökulmia työtilanteisiin. Ryhmän keskuudessa kiinnitetään myös huomiota yksittäisen työntekijän hyvinvointiin. (Munroe ym. 1995, 211-212).

Myös tässä tutkimuksessa haastateltavat painottivat työtovereiden ja työyhteisön merkitystä kriisityön arjessa. ”Hyvä yhteishenki” ja ”kohtuullisen iso luottamus jotenki siihen tukeen ja ymmärrykseen ja jakamiseen” ovat tekijöitä, jotka lisäävät omia voimavaroja työpaikalla. Yksi haastateltava toteaa kuitenkin kiireen vaikuttavan työkollegoiden välisen tuen ja ymmärryksen jakamiseen toistensa kanssa:

*”Valitettavasti semmonen ärsyttävä sana ku kiire on yhä vähentäny niitä hetkiä kun on konkreettisesti mahdollista jakaa ja käyä läpi, mutta siitä huolimatta se tunne siitä ei oo hävinny, että tarvittaessa semmonen tahtotila on olemassa sille.”*

Yksi organisaation keino edistää työntekijän hyvinvointia onkin muutaman haastateltavan mielestä työyhteisön jäsenten yhteisen vapaa-ajanvietto mahdollisuuksien järjestäminen. Yhteinen vapaa-aika voi toteutua kevätpäivien tai syyspäivien muodossa tai esimerkiksi yhteisen syömisen merkeissä.

*”Ehkä mahdollisesti jotain yhteistä henkilökunnan tapahtumaa. Kerran vuodessa riittäis ihan hyvin, koska muutenki työssä ollaan hyvin kiireisiä ja tehhään tämmöstä ihmissuhdetyötä, niin mä en ainakaan jaksas monta kertaa vuodessa työkavereiden kanssa lähtee jonneki. Vaikka nyt kävis syömässä tai jotenki vois jutella jotenki rennommin, että ei se ois aina vaan se työ ja työ.”*

*”Kaikki yhteinen tekeminen, yhteiset retket. Tämmöset kevätpäivät, syyspäivät, että lähetään yhdessä johonki. Varataan joku mökki ja lähetään ja saunotaan tai vietetään yhdessä vapaa-aikaa.”*

Haastateltavat kertovat omien voimavarojen lähteen työpaikalla olevan hyvässä työilmapiirissä, jota kuvaa luottamus, avoimuus ja omana itsenä olemisen vapaus.

*”Oon tyytyväinen ja ylpee tästä työyhteisöstä oikeestaan siinä suhteessa, että työkavereihin voi tosissaan luottaa.”*

*”Ei oo sitä semmosta juoruilua.”*

Hakanen ja työkollegat (2009, 99) kirjoittavat työkavereiden, tiimien ja työryhmien voivan edistää keskuudessaan voimavaroja ja jaksamista. Kokemus työnteosta ja siitä, kuinka näkee itsensä osana muuta yhteisöä määrittäyty tavasta, jolla ihmiset kohtaavat toisensa ja tekevät yhteistyötä. Kielteinen tai juoruileva kanssakäyminen vie pohjan pois työmoraalilta, työn ilolta sekä kuluttaa voimia itse työhön suuntautumiselta. (emt).

Työntekijöiden välinen yhteisöllisyys ja hyvät keskusteluyhteydet mahdollistavat raskaiden työtilanteiden purkamisen työyhteisössä.

*”Työkavereilla on aika iso merkitys jotenki tässä työssä. Että jos täällä kokis, että ei kuulu joukkoon tai ei jotenki tulis toimeen kaikkien ihmisten kanssa, niin se ois aika hankala olla sitten varmasti. Sitte ei vois niinku heti hökästä niitten tilanteitten jälkeeen puhumaan jolleki, että tiiätkö mitä. Minulle se olis ainaki ongelma, jos en pystys niin tekemään. Et emmä tiiä miten mä sitten purkasin ne tilanteet.”*

Yassen (1995, 194) määrittelee vertaistuen (peer support) tarkoittavan yksilön mahdollisuutta saada ja antaa tukea kollegoille, joiden työtehtävät ovat samankaltaisia kuin itsellään. Vertaistuen kautta työkaveruus kasvaa hoivaa antavaksi yhteisöllisyydeksi (nurturing collegiality) ja eristäytyminen lieventyy. Alla oleva esimerkki kertookin työyhteisön yhteenkuuluvuuden merkityksestä arkisen kahvihetken yhteydessä:

*”Työporukalla kahvipöydässä stressin purkuna luettiin joskus sosiaalialalle hakeutuvien ihmisten motiiveja, niin kaikkein suurimmat naurun rämäkät toi se, että halu parantaa särkynyt sydän. ((naurua))”*

Huumori onkin Yassenin (1995,188) mukaan elinvoimainen myötätuntostressin ennaltaehkäisemisen keino. Huumorin ylläpitäminen ja käyttäminen selvityksen keinona (coping strategy) lievittää stressiä, purkaa jännittyneisyyttä ja auttaa ylläpitämään emotionaalista etäisyyttä asioihin. Huumori lisää myös ryhmän yhteenkuuluvuutta (Dyergrov & Mitchell 1992; Flannery 1987, 1990 ; Kelly 1977 Yassen 1995, 188 mukaan.)

Myös työympäristön miellyttävyys on tärkeä osa työn arkea ja työhyvinvointia. Yksi haasteteltava kokee miellyttävän työympäristön olevan yksi voimavaratekijä raskaan työn keskellä.

*”Minä tykkään tästä talosta kun mitä nyt oon muissa työpaikoissa ollu, niin tämä on sillä tavalla tämmönen kodinomainen ja täällä voi olla sillä tavalla rennosti ja vähä niinkun kotonansa.”*

Hyvä työilmapiiri ja luottamus työtovereihin mahdollistavat yksittäisen työntekijän hankaliksi kokemien asioiden purkamisen työyhteisössä. Vertaisryhmä on voimavaralähde työpaikalla, koska se mahdollistaa tuen ja ymmärryksen jakamisen työkollegoiden kesken. Organisaatio voi edesauttaa yksittäisen työntekijän työhyvinvointia mahdollistamalla työyhteisölle yhteisiä hetkiä työpaikalla ja työn ulkopuolella.



### 7.3 Rajojen ylläpitäminen

Tommy Hellstenin kokemuksen mukaan erillisyyden tunteen säilyttäminen auttaa ylläpitämään rajaa itsen ja toisen ihmisen välillä. Jos työntekijä ei kykene asettamaan omalle auttamiselleen rajoja, hän suostuu päästämään asiakkaan liian syvälle itseen ja ”alkaa antaa omasta selkäydinnesteestään” (Hellsten 1996, 92). Yassen tähdentää (1995, 190) rajojen asettamisen olevan tärkeä osa itsehoitoa ja huomioi rajojen vetämisen antavan hyvän mallin myös autettavalle.

Haastateltavat kertovat asiakkaan ongelman rajaamisen auttavan työntekijää määrittämään omaa osuuttaan auttamistilanteessa. Viiden tapaamiskerran aikana ei ole mahdollista käsitellä kokonaisvaltaisesti asiakkaan elämän vaikeuksia vaan keskittyä ongelmatilanteeseen, joka asiakkaalla tällä hetkellä elämässään on.

*”Mä aattelen et tää on vain hyvin pieni osa heijän elämästä siitä koko elämästä. He käy täällä sen yks, kaks, kolme, neljä kertaa ja he menee sitten eteenpäin. Mä oon vaan siinä virrassa yks tekijä, joka yritän niinku jeesata.-- En lähekään ajattelemaan heidän elämää kokonaisuutena, et mitä kaikkee siellä on vaan et tämä tilanne mikä tässä nyt on, minkä kanssa he ovat tulleet hakemaan apua.”*

Myötätuntostressiä ehkäiseväksi tekijäksi mainittiin myös oman auttamisen rajallisuuden hyväksyminen.

*”No siis kokemushan auttaa. Sen vaan oppii hyväksymään, että tällästä tää on. On jo oppinut hyväksymään, ettei oikeesti pysty auttamaan loputtoman paljon. Pystyy tekee sen oman siivunsa ja sen voi tehdä niin hyvin kuin ossaa. Ja sit jos se ei riitä, niin sille ei vaan voi mitään. Se ajatus on varmasti semmonen, mikä siinä paljon kantaa.”*

Yassen (1995, 193) tähdentää työntekijän realismin ja omien auttamisen rajojen tietämisen olevan tärkeä osa työskentelemistä traumatisoituneiden ihmisten kanssa. Hän toteaa, ettei työntekijällä ole mahdollisuuksia ratkaista autettavan kaikkia ongelmia esimerkiksi olemalla asiakkaalle vanhempi, jota hänellä ei ole koskaan ollut tai lopettaa asiakkaan ihmissuhteessa kokemaa väkivaltaa. Itsensä uhraaminen ja kova työntekeminen eivät muuta tiettyjä asioita asiakkaan elämässä.

Myötätuntostressin yksi ehkäisyttapa on sellaisten asiakastilanteiden välttäminen, jotka sisältävät samoja asioita, joita työntekijä käy omassa elämässään juuri läpi. ”*Jos on oma kriisi päällä, ni ei lähe samantapaisiin tilanteisiin. On rohkeutta sannoo, että minä en nyt voi hoitaa tämmösiä asioita.*”. Jos esimerkiksi työntekijän lähipiirissä on juuri sattunut kuolemantapaus, niin tällöin ei ole suositeltavaa lähteä työskentelemään asiakkaan kanssa, joka on tullut hakemaan apua läheisen kuolemasta toipumiseen. Tämä edellyttää työntekijältä uskallusta kertoa työpaikalla, että ei voi tällä hetkellä ottaa tietynlaisia asiakkaita vastaan oman elämäntilanteensa vuoksi.

Yksi haastateltava kuvailee työtilanteeseen ennalta valmistautumisen joskus olevan mahdoton tehtävä kun ei tiedä, mitä on odotettavissa: ”*Kyllähän me sitä vähä pohjustettiin itteemme siihen tilanteeseen, mutta olihan se hulabaloo siellä paikalla sit jotain semmosta mihin ei pystyny valmistautumaan.*” Haastateltavat toivat esille kriisityön ennalta-arvaamattoman ja yllätyksellisen luonteen, jolloin työtilanteisiin ei aina pysty valmistautumaan etukäteen.

Muutama haastateltava kertoo, että joissakin tapauksissa työtilanteiden ennakoiminen, pohjustaminen ja niihin valmistautuminen voivat ehkäistä myötätuntostressin syntyä. Yksi haastateltava sanoo, että on helppo suojautua tilanteilta, jotka ovat tietämyksen ja kokemuksen kautta jo ennestään tuttuja. Esimerkiksi kriisipuhelinpäivystyksessä eteen voi tulla asiakkaita, jotka aloittavat puhelun itsemurhauhkauksella, mutta puhelun edetessä työntekijälle selviää, ettei todellista itsemurhan vaaraa ole vaan uhkaus on vain soittajan tapa aloittaa keskustelu.

Myötätuntostressiä voidaan ennaltaehkäistä asettamalla rajoja työn tekemiseen. Asiakkaan ongelman rajaaminen ja oman auttamisen rajallisuuden hyväksyminen auttavat työntekijöitä määrittämään omaa tehtävänsä kriisityössä. Työntekijän oman kriisin yhteydessä myötätuntostressiä voidaan ehkäistä välttämällä asiakastilanteita, jotka muistuttavat työntekijän omaa elämäntilannetta.

### 7.3.1 Lasinen seinä

Haastatteluissa nousee vahvasti esille omien tunteiden hallinnan ja riittävän välimatkan pitämisen merkitys myötätuntostressin ehkäisyssä koskettavien asiakastapausten yhteydessä. Kriisityöntekijät pyrkivät estämään asiakkaiden asioiden lähelle tulemista erottamalla itsensä asiakkaan asioista ja elämästä: ”Minä oon työntekijänä ja tämä on asiakkaan tilanne”.

Yksi työntekijä painottaa omien tunteiden hallinnan merkitystä asiakkaan asioiden erillään pitämisestä omasta kokemusmaailmastaan.

*”Kun meille herää empaattinen tunne, sääli, myötätunto tai joku muu tämäntyyppinen niin siviilissä se herää tunteena, mutta tässä ammatissa sen on herättävä ymmärryksenä. Sillon pystyy jotenki ymmärtämään ja näkemään oman tilanteensa, ja pystyy olemaan siitä tunteesta irrallaan. Se ei saa tulla omaks tunteeks.”*

Kallio (2009, 123) mainitsee, että työntekijä voi välttää liian voimakasta eläytymistä asiakkaan oloon kiinnittämällä huomiota omiin pakokeinoihinsa liian ahdistavan asiakastilanteen aikana. Työntekijä voi helpottaa asiakaskontaktin aikana kasvavaa ahdistuksen tunnetta esimerkiksi kiinnittämällä huomiota huoneessa olevaan kauniiseen esineeseen tai tauluun, joka tuottaa hänelle mielihyvää.

Tässä tutkimuksessa muutama haastateltava kertoo joskus kuvittelevansa asiakkaan ja itsensä välille lasisen seinän, joka estää asiakkaan ilmaisemien vahvojen tunteiden imeytymisen itseen. Lasisen seinän kuvittelemisen asiakastilanteessa voi ehkäistä myös työntekijän riskiä samaistua asiakkaaseen, jonka elämäntilanne sisältää jotain yhdenmukaisuutta työntekijän omaan elämään. Toinen haastateltavista tähdentää menetelmän käytön auttavan häntä tulemaan tietoisiksi riskistä, jolloin hän on altis tuntemaan asiakkaan ilmaiseman tunteen myös itsessään. Haastateltavan mukaan riskin tiedostaminen mahdollistaa asiakkaan asian ulkoistamisen omasta tunnekokemuksesta.

*”Ikäänkuin ajatus siitä, että asiakkaan ja minun välissä on lasi, jonka läpi näkee ja kuulee, mutta tunteet se pysäyttää. Oon joutunu sitä sillon tällön käyttä. Ehkä lähinnä suru asioissa on se tullu mieleen.”*

*”Semmosta fleksiä tähän etteen ((nauraa)) yritän asetella. Minä oon sen takana ja katon hänen elämäänsä sieltä ja minun elämä on täällä. Vaikka siinä on jottain yhdenmukaisuutta*

*niissä vastoinkäymisissä, niin ne on kuitenkin täysin eri asioita. Se on yks keino, jolla voi pitää sitä ettei lähe liian syvälle siihen juttuun.”*

Työntekijän kyky ylläpitää rajaa itsensä ja asiakkaan asioiden välillä estää myötätuntostressin syntyä. Asiakkaan ilmaisemat vahvat tunteet täytyy pitää erillään omista tunteista, jotta työntekijä ei lähdä liian syvälle asiakkaan tilanteeseen. Tunteita herättävässä asiakastilanteessa työntekijällä täytyy olla keinoja välttää tunteiden imeytymistä itseen kuten esimerkiksi lasisen seinän kuvittelu itsen ja asiakkaan välille.

### **7.3.2 Ammatillinen asiakkaan kohtaaminen**

Yassey (1995, 192) näkee ammatillisten rajojen ylläpitämisen ja auttamissuhteen luonteen ymmärtämisen (sekä itsensä että asiakkaan taholta) olevan tärkeitä myötätuntostressiä ehkäiseviä asioita. Kirjoittajan mukaan työntekijän voi olla joskus vaikeaa pitää traumatisoituneen asiakkaan esille tuomat tunteet erillään itsestään, jolloin työntekijä voi heijastaa itseensä muun muassa vihan tai avuttomuuden tunteita. Tämän vuoksi auttamissuhteen luonteen ymmärtäminen on merkittävä myötätuntostressiä ehkäisevä tekijä, koska ammatillisen rajan ylläpitäminen auttaa työntekijää muun muassa näkemään autettavaa kaltoinkohdelleen ihmisen persoonattomana ilman omaa tunnereaktiota tekijää kohtaan. (emt)

Kallio (2009, 124) painottaa työntekijän saavan suojaa ammattiroolista. Myös muutamat haastateltavat mainitsevat ammatilaisena olemisen olevan yksi keino ehkäistä myötätuntostressin kokemuksia asiakastilanteissa. Yksi haastateltava kertoo ammatilaisen roolin antavan suojaa tilanteissa, joissa asiakkaan asiat uhkaavat tulla liian lähelle. Toinen haastateltava kokee ammatillisuuden auttavan häntä pitämään yllä omaa työrooliaan myötätuntoa herättäneen asiakastilanteen yhteydessä.

*”Toki on joskus tullu semmosia tilanteita, että on jotenki kokenu semmosen yhtäläisyyden johonki omaan elämäntilanteeseen nähen. Mutta ei se jotenki ku siihen tilanteeseen mennee ammatilaisen roolissa, niin ehkä se on se semmonen suoja kuitenkin.”*

*”Joskus ikäänkuin visioi mielessään et tekis mieli halata. Mut sitten sen ottaa tavallaan takasi, et sillä tavalla mä en auta, et se ei riitä tässä. Ja sit sitä kasaa sen ammatillisuutensa ja käy läpi sen keskustelun, että miksi mä tässä oon ja mikä mun tehtävä on.”*

Haastavissa tilanteissa auttaja pyrkii Nissisen (2009, 143) mukaan hallitsemaan tunnetilojaan ja toimimaan ammatillisesti. Nissisen mukaan ammatillisuuden toteutumisen ehtona on auttajan itseymmärrys ja omien sisäisten kokemusten tunnistaminen. Yksi haastateltava kertoo ammatillisen rajaamisen ja tunteella elämisen vaihteluista työuransa aikana seuraavasti:

*”Se on mennyt vähän työvuosien mukaan vähän vaihteittain, että aluksi sitä ei hyväksynyt vaan sitä kauheesti niinku ((huokaus)) yritti ja jotenki oli siinä niin sydänverelläki välillä silleen novelilla tavalla. Ja sitten taas sen jälkeen tuli semmonen voimakas ammatillinen rajaaminen ja sit sen jälkeen se on jostain siltä väliltä löytynyt semmonen oma tapa olla siinä.”*

Nissinen (2007, 140-141) toteaa auttajan henkilökohtaisen ammatillisuuden tulevan näkyviin tavasta, kuinka hän tunnistaa työssä syntyneitä reaktioitaan ja käsittelee niitä. Inhimillisellä kohtaamisella ja raskaalla asiakastyöllä on vaikutuksia itseen ja työyhteisöön, jonka torjuminen voidaan kirjoittajan mukaan nähdä epäammattillisuutena.

Kiesiläinen (1998, 93-95) painottaa yksityisen ja ammatillisuuden erottamisen taitoa osana ammatti-ihmisen työskentelyä. Hän ehdottaa, että jokaisen työntekijän tulisi kuvitella ammatillisen asenteen sisältämä mielen säiliö itseensä. Säiliö on tila, joka on asiakasta varten järjestetty ”roskapaikka”. Näin ammattilainen on asiakkaan kanssa tekemisissä ammatillisena eikä yksityisenä ihmisenä. Säiliö suojaa ammatti-ihmisen henkilökohtaista aluetta, eivätkä esimerkiksi ammatissa tapahtuvat loukkaukset pääse vaikuttamaan työntekijän yksityiseen minään. Tällöin työntekijä pystyy myös hallitsemaan tunnekuohun ja pitämään yllä ammatillisia asenteita. Myös tämän tutkimuksen haastatteluissa nousi esille äärimmäinen tapaus henkilökohtaisen minän ja ammattiminän rajaamisen tärkeydestä haastavan työtilanteen yhteydessä.

*”Sellaisissa tilanteissa, joissa asiakas on toiminut tai aikoo toimia minun arvojen vastaisesti. Ja mä joudun kuitenkin siinä asiakastilanteessa toimimaan ammatillisesti eli tulee semmoinen sisäinen ristiriita ammatti-identiteetin ja henkilökohtasten näkemysten välillä. Ikäänkuin se siviilipuolen ihminen kuulee, mitä se ammatti-ihminen puhuu ja saattaa jopa ihmetellä, että kato vaan jostain se repi niinku muististaan/ et kuulostaapa aika empaattiseltaki, et aika ihme.”*

Haastateltava kertoo kokeneensa tämänkaltaisen minän jakautumisen vain muutamia kertoja työuransa aikana, jolloin työtilanteen läpi vieminen on sitä vaatinut. Haastateltavan kuvailemaan kokemukseen perehtyminen olisi mielenkiintoista, mutta tutkimuksen rajauksen vuoksi en käsittele aihetta syvemmin.

Auttamissuhteen luonteen ymmärtäminen on työntekijän myötätuntostressiä ehkäisevä asia. Ammatillisena oleminen työtilanteessa määrittää omaa paikkaa ja tehtävää auttamistilanteessa ja suojaa työntekijän yksityistä minää. Itseymmärrys työtilanteiden herättämistä tunteista ja reaktioista sekä niiden käsittely kertoo työntekijän ammatillisuudesta.

#### **7.4 Omasta hyvinvoinnista huolehtiminen**

Auttajat ovat hyviä huolehtimaan toisista, mutta omien tarpeiden tunnistaminen ja kohtaaminen voidaan laiminlyödä (Supple-Diaz & Mattison 1992, Simon ym. 2005, 3 mukaan). James Munroe (1999, 226) tuo vahvasti esille, että auttamistyötä tekevien tulisi tunnistaa eettinen vastuunsa huolehtia omasta hyvinvoinnistaan.

Oman kokemuksensa pohjalta Tommy Hellsten (1996, 36, 92) ilmaisee kärjistetysti, että auttamistyötä tekevän ihmisen ainoa ja tärkein tehtävä on varmistaa oma hyvinvointi. Tällä Hellsten tarkoittaa sitä, että auttajan on ensisijaisen tärkeää voida itse hyvin ja huolehtia omien tarpeiden tyydyttymisestä. Hellstenin mukaan auttaja menettää voimavaransa, jos hän sivuttaa omat tunteensa, tarpeensa ja itsensä. Omasta hyvinvoinnistaan ja energiavaroistaan huolehtiva auttaja pyrkii varmistamaan itselleen hyvän työkyvyn ja sitä myötä takaamaan myös asiakkaalle avun saamisen, sillä omat voimavaransa menettänyt auttaja ei kykene myöskään auttamaan toisia.

Haastateltavat kertovat huolehtivansa omasta hyvinvoinnistaan viettämällä vapaa-aikansa itselleen mieluisalla tavalla ilman, että tähtäimessä olisi nimenomaan hyvinvointia lisäävät teot. Puhtaasti omien mielenkiinnon kohteiden toteuttaminen lisää haastateltavien mukaan itsestään hyvinvointia.

*”No en oo silleen edes tietosesti suunnitellu, että tämä on yks tapa, tätä minun täytyy rueta tekemään tai että tämä on mulle hyväks, minun hyvinvoinnille. Kun ne vaan tulee niistä asioista, mitkä minua kiinnostaa eli se maalla touhuaminen.”*

*”Minusta ei vapaa-ajalla pidä tehdä asioita sen takia, että jaksais tehdä töitä. Ku vapaa-ajalla sitten tehään niitä kaikkia mukavia juttuja, ettei se liity aina siihen, että minä elän elämäni vapaa-ajat ja lomakin vain sen sen takia, että lataan akut ja jaksakseni töitä.”*

Yassenin (1995) ”Ecological model for the prevention of STSD” -kaavio esittää henkilökohtaisten (personal) myötätuntostressiä ehkäisevien tekijöiden jakautuvan yksilön fyysisiin, sosiaalisiin ja psykologisiin osioihin. Ravinto, uni ja omasta kehosta huolehtiminen ovat fyysisyyteen liittyviä hyvinvointia lisääviä tekijöitä. Yksilön keinot ehkäistä myötätuntostressiä sosiaalisesti liittyy muun muassa sosiaalisen tuen saamiseen ja avun hakemiseen. Psykologisiin tekijöihin puolestaan kuuluvat esimerkiksi rentoutuminen, huumori, työntekijän itsetietoisuus ja kokemus tasapainoisesta elämästä.

Monipuolinen ravinto ja riittävän uni on välttämätön edellytys ihmisen hyvinvoinnille. Stressi ilmeneekin usein unen- tai syömisenhäiriöinä kuten esimerkiksi nukahtamisvaikeuksina, painajaisina, yli- tai alisyömisenä, jotka täytyy huomioda ennen kuin ne tulevat osaksi yksilön elämäntapaa. Liikunta ja muu kehon huoltaminen edesauttavat ihmisen hyvinvointia. Esimerkiksi urheileminen, hieronnassa käyminen, lämmin kylpy ja miellyttävän tuntuinen vaatetus ovat kehon hyvinvointia ylläpitäviä asioita. (Yassen 1995, 183-185.) Muutama haastateltava kertoo nukkumisen, syömisen ja liikunnan sekä aktiivisen toiminnan olevan osa itsestä huolehtimista ja työssä jaksamista.

*”Syön ja nukun hyvin. Touhuan kaikenlaista”*

*”Nukkuminen ((naurahtaen)) on aika tärkeä asia. Et jos ei oo nukkunu hyvin, niin silloin ei voi keskittyä kyllä, silloin ei jaksa kiinnostua. Ja sitten taas asiakastilanteissa jos ei oo kiinnostunu siitä, mitä se ihminen sanoo niin ei siitä tule silloin mitään. Siinä on pakko jaksaa olla kiinnostunu ja innostunu siitä asiasta. Et jos ei oo nukkunu niin se ei onnistu.”*

Fyysisten perustarpeiden täyttymisestä huolehtiminen on hyvinvoinnin lähtökohta. Lisäksi haastateltavat painottavat hyvinvoinnin tulevan itsestään niistä asioista, joiden tekemisestä ihminen nauttii. Seuraavaksi katsotaan tarkemmin, mistä asioista kriisityöntekijät saavat elämäänsä nautintoa.

#### **7.4.1 Hyvinvointi ja voimavarat**

Hakanen ja työtoverit (2009, 5) kirjoittavat työolojen ja työyhteisöjen kehittämisen olevan tärkeää ehkäisevää työtä työntekijöiden hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi, mutta samalla antavat suuren painoarvon yksilön omalle vastuulle omasta hyvinvoinnista. Kirjoittajat huomioivat omasta hyvinvoinnista huolehtimisen olevan jatkuva ja vaativa

tehtävä, joka perustuu omien voimavarojen ylläpitämiseen ja siihen, että tietää mikä on hyväksi itselleen. Kirjoittajien mielestä jokainen yksilö voi tehdä paljon asioita oman jaksamisensa hyväksi, jolloin työn kiireen keskellä olisi välillä tärkeää palauttaa mieleen keinoja, joiden avulla voi tunnistaa ja purkaa omaa kuormittuneisuuttaan.

”Mikä on elämässä minulle ja toisille tärkeää” –kysymyksen miettiminen lisää Nissinen (2007, 150) mukaan hyvinvointia tukevia ajatuksia siitä, mitä asioita on suojeltava ja millä tavalla. Myös tämän työn haastatteluissa nousi esille itselle tärkeiden asioiden mieleen palauttamisen merkitys omalle hyvinvoinnille.

*”Siellä metsässä minä oon kokenu, huomannu semmosen eron et asiat saa mittasuhteita kun on luonnon ääressä. Jotenki palautuu semmonen mitenkä mä ite ajattelen et mikä on tärkeää. Että onko mun tärkeää mieltä jonkun toisen ihmisen elämäntilannetta vai onko tärkeää mun nyt olla läsnä täällä perheessä. Et semmosen perspektiivin löytyminen. Joskus se vaatii semmosen/ katsonko mä silloin järvenpintaa tai metsässä jotain, mut jotenki se luonto liittyy siihen.”*

*”Vappaa-aika miten sen viettää, harrastukset, mielenkiinnonkohteet. Kyllä se sieltä se jaksaminen pitkälti tulee. Mulle se on luonto ja luonnossa myllääminen. Kaikenlainen kivien ((naurahtaa)) ja puitten ja pensaitten kanssa touhuaminen.”*

Yllä olevissa esimerkeissä haastateltavat kertovat luonnon merkityksestä omien voimavarojen lähteenä. Toinen haastateltava kuvailee, kuinka luonnossa oleminen tarjoaa hänelle paikan mieltä asioita ja toisessa haastattelussa korostuu luonnossa tekemisen merkitys hyvinvoinnille. Yassenin (1995, 186) mukaan yhteys luontoon antaaakin tärkeää perspektiiviä elämään, palautamalla ihmisen juurilleen ja muistuttamalla omasta osastaan maailmassa. Puistoretki, taivaan katselu, järveen pulahtaminen, hiihtäminen, eläinten tai kasvimaanhoito toimivatkin kirjoittajan mukaan hyvänä vastalääkkeenä stressille.

Hyvinvointiin kuuluu olennaisesti kokemus elämän mielekkyydestä. Kokemuksellinen hyvinvointi on ihmisen kokonaisvaltainen arvio suhteessa itseensä ja maailmaan, jolloin yksilö suhteuttaa nykyistä hyvinvoinnin kokemusta menneisyyteen sekä suunnitelmissa olevaan tulevaisuuteen. Läpi elämän ihminen rakentaa ja ylläpitää hyvinvointiaan monien eri tekijöiden kautta eikä mikään erityistoimi voi sitä kovin pitkäksi aikaa eteenpäin taata. (Suoninen ym. 2010, 291-292.)



Muutamassa haastattelussa korostuu kaavoihin kangistumisen välttäminen oman elämän mielekkyyttä lisäävänä asiana. Yksi haastateltava kertoo tavoittelevansa tietoisesti uusia ja mahdollisimman erilaisia kokemuksia elämäänsä, koska niiden kautta hän saa uutta ajateltavaa.

*”Minun tavoitteena on tehdä mahdollisimman erilaisia asioita myös semmosia asioita, joista en välttämättä ehkä tykkääkään tai on ennakkoluuloja tai jottain semmosta. Niinku että ei aina menis sen saman kaavan mukkaan et tästä minä tykkään, että tulis muutaki ajateltavaa. Mennä johonki semmoseen konserttiin, jonka musiikista en kauheesti välitä. Nii mennä vähä kuuntelee ja kokeilla et mitä sieltä vois tulla.”*

Hyvinvointi perustuu useisiin tekijöihin kuten oman ympäristön tuntemukseen ja vakauteen, hyviin sisäisiin representaatioihin itselle merkityksellisistä ihmisistä ja tärkeisiin sosiaalisiin verkostoihin. Koettu hyvinvointi liittyy oleellisesti elämän turvallisuuden tunteeseen, joka ilmenee yksilön elämän hallinnan tunteena sekä uskona tulevaisuuteen ja omaan toimintaan. (Suoninen ym. 2010, 302, 305.) Tämän tutkimuksen haastateltava kuvailee oman hyvinvointinsa pohjautuvan lapsuuteen ja lapsuudenkodin pysyvyyden tuomaan turvallisuuden tunteeseen vielä aikuisenakin.

*”Kyllä se pohja on jo jossain siellä lapsuudessa just tätä työelämää ajatellen. Se perusturvallisuus ja juuret. Koti tai sitten mikä nyt kenelleki on semmonen hyvä ja turvallinen paikka, joka on pysyvä, vaikka mulla lapsuudenkoti. --Et se on semmonen, että elämässä voi tapahtua mitä tahansa, mutta se on ja pysyy. Se on semmonen paikka, joka pysyy, vaikka miten tuulet tuivertaa.”*

Kääntäen ilmaistuna kokemuksellinen hyvinvointi on turvattomuuden tunteen puuttumista. Turvattomuus on elämään kuuluva perustunne, jota joudutaan käsittelemään jokaisessa elämänvaiheessa ja jonka kokeminen perustuu yksilön omaan subjektiiviseen tulkintaan itsestä ja ympäröivästä maailmasta. Turvattomuuden tunne voi olla seurausta omien kykyjen riittämättömyydestä ja ulkoisten paineiden ylivoimaisuudesta suhteessa ulkoisiin haasteisiin, jolloin yksilö voi kokea fyysisesti stressiä ja psykosomaattisia oireita, ahdistusta, huolta ja pelkoja. Myös somaattisten sairauksien riski kasvaa. (Suoninen ym. 2010, 302-303)

Turvattomuus on myös voima, joka motivoi yksilöä toimimaan, kehittymään ja etsimään uusia ratkaisuja. Turvattomuus on epämiellyttävä tila, josta pyritään pois. Turvattomuutta ja siitä johtuvaa pelon tunnetta pyritään hallitsemaan pakenemisen, ajattelun ja sosiaaliseen tukeen turvautumisen keinoilla. (Kirmanen 2000 ; Korhonen 2008, Suoninen ym. 2010, 304 mukaan.)

Suoninen työkollegoineen (2010, 308) tähdentää hyvien sosiaalisten verkostojen ja luottamuksen niiden toimimiseen suojaavan yksilöä turvattomuudelta ja stressin haitoilta. Tällaista suojaa kutsutaan kirjoittajien mukaan puskurivaikutukseksi, joka sekä ehkäisee että korjaa ja parantaa jo syntynyttä ongelmatilannetta.

Myös Yassen (1995, 188-189) kirjoittaa sosiaalisen tuen merkityksestä myötätuntostressin ehkäisevänä ja lieventävänä tekijänä. Yassen jopa suosittelee lasten läsnäolevaa seuraa, koska se tuo työntekijän elämään toivoa, iloa, kauneutta ja leikkisyyttä työssä kohdattavien kauheuksien vastapainoksi. Myös tämän tutkimuksen haastateltavat kokevat perheen, läheisten ja muiden itselle tärkeiden ihmissuhteiden olevan voimavaroja omassa elämässään.

*”Touhuan muksujen kanssa ja perheen kanssa ja se on hirveen tärkeä osa kyllä ihan kiistämättä.”*

*”Oma perhe ja kummipoika. Ja tämmöset ihmissuhteet muuten tuonne.”*

Hyvinvoinnin kannalta on tärkeää välillä palauttaa mieleen, mitkä asiat ovat itselle elämässä tärkeitä. Luonnon äärellä oleminen voimauttaa ja vähentää stressiä sekä auttaa löytämään asioille oikeat mittasuhteet. Hyvinvointiin kuuluu oleellisesti kokemus turvallisuudesta, pysyvyydestä ja elämän mielekkyydestä. Sosiaaliset suhteet tuovat turvaa ja ovat vahvoja voimavaroja elämässä. Myös tietoinen itsensä rentouttaminen vapaa-ajalla on oleellista hyvinvoinnin kannalta, joten seuraavaksi tarkastellaan lähemmin kriisityöntekijöiden rentoutumisen keinoja.

#### **7.4.2 Rentoutuminen**

Väsyneen ihmisen työkyky ja työnilo palautuvat nopeasti, silloin kun henkilö saa levätä ja rentoutua tarpeeksi (Hammarlund 2010, 196). Hammarlund (2010, 180) huomioi, että päivittäistä stressiä voidaan tasapainottaa levon ja rentoutumisen keinojen kautta. Myös kriisityöntekijät kertovat purkavansa myötätuntostressiä henkilökohtaisten selviytymiskeinojen kautta, jotka auttavat rentoutumaan ja saamaan ajatukset muualle. Vapaa-

ajallaan haastateltavat kertovat saavansa ajatuksensa pois töistä järjestämällä aikaa omien mielenkiinnon kohteiden tekemiselle.

*”Jokaisen ihan henkilökohtaisia selviytymiskeinoja, että mitä sitten on tapoja saaha ajatukset muualle ja jotenki hoitaa niitä.”*

*”Et mulla on sellanen harrastus, jossa mä unohtan työasiat. Mä saatan tehdä silloin tietosesti sellasen valinnan, että mä semmoselle tilalle järjestän jotain tällästä. Siinä harrastuksessa on se, että se vaatii niin täyden keskittymisen, että ei voi ajatella muuta. Et ainaki siks aikaa ku siellä on niin unohtuu kaikki muu ja toivon mukaan sit se jää päälle.”*

Omia mielenkiintoja mukailevien harrastusten parissa oleminen koetaan rentouttavana tekemisenä ja ne vaihtelivat aina kunkin haastateltavan mielenkiintojen mukaan. Harrastukset liittyvät muun muassa eläimiin, kulttuuriin ja liikuntaan. Muutama kriisityöntekijä kokee liikuntaharrastuksen ja ruumillisen ponnistelun olevan hyvä vastapaino henkisen työn tekemiselle ja hyvä keino siirtää ajatukset hetkeksi sivuun.

*”Kyllä mä liikuntaa harrastan siis talvella hiihdän ja kesällä teen sitten puutarhatöitä. Vastapainoo, siis semmosta ruumiillista työtä ja yritän mahdollisimman vähän ajatella.”*

*”Jos jaksaa liikkua, et ei jätä sitä pois, niin mulla on se semmonen mistä saa energiaa taas niin paljon, että se kuormitus ei tunnu niin pahalle.”*

Muutama haastateltava kertoo rentoutuvansa parhaiten lähtemällä reissuun ja pois kaupungista. Lomalla pääsee työasioista täysin irti, kun lähtee matkalle joko kotimaassa tai ulkomaille.

*”Parasta on se, että on pois koko kaupungista ja näkee mukavia ihmisiä, jotka ei liity siihen työhön. Se on varmasti sellainen ihan paras tapa rentoutua. Se ei nyt ole ihan normaali arki-iltana mahdollista.”*

Yassen (1995,186) painottaa rentoutumisen tärkeyttä myös osana työntekijän arkielämää. Kirjoittajan mukaan päivittäinen rentoutus voi kestää vain hetken ja esiintyä vaikka hauskuuden muodossa tai toistua säännönmukaisena tiettyinä tekemisinä arjessa. Haastateltavat kuvailevatkin omia ja yksilöllisiä keinoja lievittää työstä johtuvaa kuormittuneisuutta. Alla olevassa esimerkissä haastateltava kuvailee monenlaisia keinoja, jotka auttavat häntä pääsemään irti työstä arjen keskellä.

*”No tietysti kannattaa kaikkia näitä rentoutumiskeinoja ynnä muita kokkeilla, lähtee vaikka mehtään kävelemmään. Yks tehokas tapa on mennä käymään kirpputorilla. Yksi tehokas tapa on mennä kävelemmään huonekaluliikkeeseen ilman, että aikoo ostockaa mitään. Mennee saunaan. Istuu kaikessa rauhassa. Ja lukkee joskus ihan hömppäkirjallisuutta.”*

Muita haastateltavien kertomia arjen rentoutumisen tapoja ovat muun muassa autolla ajaminen, piirrettyjen katsominen ja rentouttavan oluen nauttiminen.

*”Autonratissa minä rentouvan. Se on terapiaa jostain syystä. Jos huonolla tuulella lähtee ajamaan, niin ei oo ku tunnin ku istuu niin ((nauraa)) eikä tuota oo enää huonolla tuulella.”*

*” Se oon minä huomannu, että yks mikä on niin lastenohjelmien katsominen on hirmu ihanaa. ((hymyillen)) Varsinki piirretyt. Se on hirmu rentouttavaa. Niissä on aivan ihania värejä, aivan ihania oivalluksia ja kaikkee. Siis osa niistä on tosi upeita.”*

Kriisityöntekijät kertovat rentoutuvansa vapaa-ajalla parhaiten harrastusten ja matkustamisen avulla, koska ne auttavat siirtämään ajatukset pois töistä. Arjen keskellä rentoutuminen puolestaan tapahtuu esimerkiksi saunomalla, autoilemalla ja lukemalla kevyttä kirjallisuutta.

#### **7.4.3 Oma kriisi & avun hakeminen**

*”Kyllä semmonen ääneensanomaton oletus saattaa olla, että meillä olis niin hyvät keinot jotenki käsitellä sitä omaa uupumista, väsymystä, että sellasta ei tuliskaan. Mutta tota kyllähän tässä työssä ihmiset aina välillä väsähtää. -- Olkoon sitten ihan millä tahansa sosiaali-terveysalan työssä missä tahansa, niin huomaa et se on kauheen vaikeeta tunnustaa et tällästä on.”*

Sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden ajatellaan olevan ammattilaisia, jotka osaavat käsitellä työssä kohdattujen tilanteiden vaikutukset itseensä. Ammattilaisten voi olla vaikea kohdata ja käsitellä omaa uupumustaan, jos työn vaikutukset mitätöidään eikä niistä uskalleta puhua avoimesti.

Tässä tutkimuksessa haastateltavat painottavat, että samalla tavalla kuin jokaisella ihmisellä myös *”kriisityöntekijälläkin on elämää ja vastoinkäymisiä ja kriisejä ja monenlaista elämän kolhua. Se on kriisi mikä kriisi niin alan ammattilainen tai ei”*. Haastateltavat kokevat Kriisikeskuksen ilmapiirin olevan salliva työntekijän oman kriisin tai väsymyksen ilmaisemiselle.

*”Et se mitä on kotona ongelmia ollu tai hankaluuksia tai elämän kohtaloita tai muuta niin oon pystynyt hyvin työtään säätämään sen kanssa ja siihen on annettu oikeus -- Eikä mitään ongelmaa. Kukaan ei kyseenalaista tai piä huonona työntekijänä eikä muuta. --monessa muussa auttajatahossa tuo tilanne on aivan järkyttävää. Et se on suoraan pätevyyden ja kelpaavuuden mitta se, että heiluuku omissa niin sanotusti. Mikä on ihan nurinkurinen asenne ja tehokas estämään ammatillista kehittymistä.”*

Haastateltavat kertovat myös mahdollisuudesta vaikuttaa työmäärään ja jäädä pois töistä oman kriisitilanteen yhteydessä.

*”Tietysti täytyy myös miettiä, että kriisejäkin on tietysti eri kokosia. Toisten kanssa pärjäälee helpommin, mut sit jos jotain isompaa ja itselle vakavampaa niin kyl mä aattelen et aika herkällä jäis pois asiakastyöstä. Mä en oikeestaan nää sitä niin, että tärkeintä ois että jää jostain samantyyppisistä tilanteista pois. Toki niinkin voi olla, mut kyllä siihen usein miten minusta ammattitaito riittää. Enemmänki kannattaisko miettiä et ois kokonaan pois asiakastilanteista.”*

Yksi haastateltava kertoo saaneensa automaattisesti sairauslomaa ilmoittaessaan työpaikalle, että on saanut henkilökohtaisessa elämässään lähipiiriä koskevan suru-uutisen: *”Ne pisti mut saikulle kaheks päivää ihan multa kysymättä.”* Työntekijän on mahdollista jäädä myös vuorotteluvapaalle, jos kokee työn tekemisen liian raskaaksi oman tilanteensa vuoksi.

Oman työkyvyn arvioiminen jää haasteltavien mukaan pitkälti työntekijän oman arvion varaan, mutta myös työyhteisö voi kiinnittää huomiota työkollegan oloon: *”Varmaan jos jonkun harkinta siltä osin pettäis niin uskon et siihen kiinnitetään huomiota, ulkoakinpäin ollaan huolissaan.”*

Yassen (1995, 189) kirjoittaa, että ihmiset eivät yleensä suunnittele avun hakemista. Kirjoittaja toteaa, että avunhakusuunnitelman laatiminen voi kehittää asennetta, jonka mukaan avun hakeminen on merkki persoonallisesta vahvuudesta. Suunnitelman tekeminen tuo hänen mukaansa esille myös työntekijän yksityis- ja työelämän tukiverkostot, joihin hän voi tarpeen tullen tukeutua. Kysyin haastateltavilta mistä he hakevat apua oman kriisin tai ongelmatilanteen kohdalla.

Avun hakeminen nähtiin kriisityöntekijöiden keskuudessa hyvänä asiana: *”Mä aattelen, että sehän on sitä pahimman luokan tyhmyyttä kuvitella et ite selvityy jostain mistä ei selviydy.”*

Yksi haastateltava kertoo tähän asti selvittäneensä omat elämän hankaluutensa juttelemalla asioista lähipiiriin kuuluvien ystävien ja perheenjäsenten kanssa. Hän ja moni muu haastateltava kertoivat hakeutuvansa työterverveyteen, jos oma tilanne vaatii ulkopuolisen apua.

Muutama haastateltava toi esille avun saamisen hankaloituvan oman ammatin ja pitkään samalla paikkakunnalla työskentelyn vuoksi: *”Mitä pitempään alalla on ja paikkakunnalla, niin sitä vaikeempaa se on, koska sitten kaikkialla on, menneenpä minne tahansa, niin enemmän tai vähemmän tuttuja”*.

Yksi haastateltava kertoo, että oman kriisin yllättäessä hän miettisi tilannekohtaisesti sopivaa auttajatahoa yhdessä esimiehensä kanssa. Apua voisi hänen mukaansa hakea esimerkiksi toisen paikkakunnan kriisikeskukselta kuten koko työyhteisöä koskettavassa kriisin yhteydessä tehtäisiin.

Ammattilainen on samalla tavalla altis kokemaan työuupumusta, kriisejä tai muita elämän hankaluuksia kuin kuka tahansa muukin ihminen. Joustavassa organisaatiossa työntekijälle annetaan tilaa oman kriisin käsittelyyn erilaisten työn järjestelyiden kautta. Hankalan elämäntilanteen yhteydessä tukea voidaan saada lähipiirissä olevilta ihmisiltä tai tilanteen niin vaatiessa apua haetaan työterveyshuollosta. Avun saaminen tutulla paikkakunnalla voi olla hankalaa, joten sopivaa auttamistahoa voidaan tällöin miettiä myös yhdessä esimiehen kanssa.

## **7.5 Organisaation keinot edistää hyvinvointia**

Hyvä työkyky ei ole yksilön ominaisuus eikä pysyvä olotila, vaan työssä jaksamiseen vaikuttaa kokonaisuudessaan työntekijän, hänen työnsä ja työyhteisön yhteensopivuus. Työntekijän motivaatio ja työn mielekkyys kasvavat, jos työn tavoitteet yhtyvät työntekijän henkilökohtaisiin tavoitteisiin ja arvoihin. Hyvinvoiville työyhteisöille on tunnusomaista nähdä työntekijät panostuksen arvoisina yrityksen voimavarana, joiden henkistä hyvinvointia pyritään edistämään siitä olemassa olevaan tietoon nojaten. (Hakanen ym. 2009,13-14.)

Jaksamisongelman synnyn ehkäiseminen ja ratkominen tulisi tapahtua Hakasen ja työkollegoiden (2009, 89) mukaan ensisijaisesti organisaatiossa ja työyhteisössä. Kirjoittajien

mukaan sopivien ratkaisumallien puuttuminen ja epätietoisuus työntekijöiden jaksamisen tukemisen keinoista ylläpitävät jaksamisen ongelmia.

Työhyvinvointi on innokkuuden ja hyvän mielen tunteita sekä työn imua, jolloin yksilö kokee olevansa täynnä energiaa ja tarmoa uppoutuessaan töihin. Työn imu ja myönteisyys tarttuvat työyhteisön sisällä henkilöstä toiseen, jolloin työtoveri tai esimies voi oman innostuksen kautta saada muut mukaansa. (Hakanen ym. 2009, 13-14, 17.)

Kallio (2009, 121-122) tähdentää organisaatiolta ja työyhteisöltä saatavan tuen ja arvostuksen olevan korvaamaton voimavara työntekijän työssä jaksamiselle. Työyhteisö ja organisaatio voivat suojata yksilöä ja edistää työstä palautumista. Työnantajan ja esimiesten tulee omata riittävästi tietoa ja ymmärrystä traumatyöskentelystä, jotta työntekijöille annettava tuki on mahdollisimman kattavaa. Esimiehiltä saatu ymmärrys ja arvostus työntekijöiden tekemää työtä kohtaan vaikuttaa työssä jaksamiseen. Kallion mukaan usea työntekijä kokee päivittäisen tuen saamisen esimieheltä ja työryhmältä jopa tärkeämmäksi kuin työnohjauksen.

Organisaatiotasoinen panostaminen hyvinvointijohtamiseen näkyy työntekijöiden voimavarojen turvaamisena ja työn tekemisen edellytyksien huolehtimisena. Hyvinvointia edistävät toimenpiteet voidaan toteuttaa osana muuta organisaatiossa tehtävää kehittämistyötä, jolloin tulostavoitteiden ohella huolehditaan henkilöstön hyvinvoinnista ja riittävien resurssien (henkilöstö, välineet, osaaminen jne.) toteutumisesta. (Hakanen ym. 2009, 89-91.) Myös tämän tutkimuksen yksi haastateltava sanoo organisaation voivan edistää työntekijöiden hyvinvointia hyvien työrakenteiden kautta.

*”Ihan alkaen jostain, että organisaation rakennettu sillä tavalla että rakenteet suojaa työntekijöitä. ((huokaus)) Kun on vaikeessa tilanteessa, sekavia jotenki/ ihmisiä asiakkaina, joilla ei oo mitkään palat hallussa niin sitten täytyy työyhteisön olla semmonen, että työntekijä voi kokea, että ainakin tässä työyhteisössä nää palat on hallussa. Et on semmoset hyvät työrakenteet, jotka on tällaisessä pienessä järjestössä hirveen vaikeet järjestää.”*

Töiden sujumuuden edistäminen ja hyvin jäsenetyt työrakenteet ja –käytännöt ovat Hakasen ja työtovereiden (2009, 90) mukaan jaksamisen edistämisen suurimpia haasteita. Työn kuormittavuuteen ja sen hallintaan, mielekkääksi kokemiseen, epävarmuuteen ja ristiriitojen ehkäisemiseen voidaan vaikuttaa työoloihin vaikuttamisen kautta. Henkilöstön liiallinen

kuormittuminen näkyy kirjoittajien mukaan ilmapiirin kiristymisenä ja toiminnan lamaantumisenä.

Organisaatio voi edistää työhyvinvointia selkeyttämällä perustehtävää, tavoitteita ja yhteisiä pelisääntöjä. Uuden työntekijän tai uusiin työtehtäviin ja työvälineisiin perehdyttäminen ovat olennaisia työhyvinvointia lisääviä toimia. Urakehityksen takaaminen ja työnsisältöjen kehittäminen esimerkiksi työn kierrätyksen ja rikastuttamisen kautta edistävät työntekijän hyvinvointia. Muutoksiin valmistaminen ja sitoututtaminen tulisi tapahtua kaikilla organisaatiotasoilla. Organisaation tulisi olla myös kyettä vastaanottamaan alhaalta-ylös viestejä, jotta moleminsuuntainen tiedonkulku organisaation sisällä on mahdollista. Henkilöstön hyvinvointia voidaan edistää yhteistyössä työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa sekä arvioimalla ja seuraamalla työyhteisön tilaa esimerkiksi työhyvinvointi-, työkyky- ja ilmapiirikartoitusten avulla. Jatkuva koulutus ja työkykytoiminta liittyvät suoraan työntekijöiden jaksamisen parantamiseen. (Hakanen ym. 2009, 91-93.)

Tässä tutkimuksessa muutama haastateltava nosti esille varmuuden tunteen merkityksen työhyvinvoinnille. Tiedottaminen ja avoin keskustelu asioista estävät epätietoisuuden leviämistä organisaatiossa.

*”Semmonen varmuus pitäis olla asiasta. Jonkinlainen varmuus tässä epävarmassa tilanteessa, niin se on välillä hyvin vaikeeta/ vaikeeta niitä varmoja vastauksia antaa. Jos on epävarmuutta, niin sitten tiedottaa ja sietää ja keskustella. Et se antas sitte sitä hyvinvointia.”*

Omasta työstä saatava palaute on hyvinvointia lisäävä asia.

*”Ja ihan sitten palaute. No se ei nyt oo niin itestään selvää, että siihen ei oo meillä mittään semmosta suunniteltua että miten mittään/ palautteen antamiseen liittyvää. Mutta kuitenkin aina sieltä täältä sen noukkii.”*

Muutama haastateltava sanoo organisaation voivan vaikuttaa työntekijän hyvinvointiin työvuorojärjestelyiden avulla. Yksi haastateltava painottaa, että työmäärän ja työtahdin vaihtelevuus ja joustava suunnittelu ovat tärkeitä tekijöitä työntekijän työssä jaksamiselle.

*”Pitäis jotenki arvioida sitä työmäärää, että se ei oo kenelläkään kohtuuton. Pitäis olla mahdollisuus sellaseen joustavuuteen, että tavallaan nähä ehkä ihmisilläki se sykli, että joskus on sellasii pätkii että tehään kovasti töitä, mut sit vastapainoks pitää olla sit sellasta vähän*



*suvantovaihetta, jolloin tehdään vaan sitä perusjuttua. Semmonen vaihtelu pitäis olla jotenki mahdollista.”*

Yassen (1995, 190) painottaa työn määrän ja työtehtävien vaihtelevuuden merkitystä työn arjessa. Kirjoittajan mukaan työtehtävien määrällinen ja laadullinen tasapaino työelämässä on ratkaisevaa yksilön hyvinvoinnin kannalta. Kallio (2009, 121) kirjoittaa, että traumatyötä tekevältä työntekijältä ei voida vaatia tiukkoja aikatauluja ja tulostavoitteita. Kirjoittaja huomioi myös, että traumatyön tekemisestä palautuminen vaatii usein toistuvia ja riittävän pitkiä lomataukoja. Palautumisen tulee tapahtua työntekijän vapaa-ajan ja loman lisäksi myös työajalla riittävän väljyyden ja taukojen muodossa.

James Munroen (1999, 226) mukaan on tärkeää tunnistaa toissijaisen traumatisoitumisen vaikutukset itsessä ja työkollegoissa sekä lisätä säännönmukaisia toimia ammattilaisten hyvinvoinnin ja laadukkaan asiakaspalvelun takaamiseksi. Munroe painottaa, että ammattiauttaja ei saa jäädä yksin kokemustensa kanssa, vaan tarvitsee tuekseen säännönmukaisia tapaamisia, joissa voi avoimesti purkaa sijaistraumatisoitumisen vaikutuksia itsen ja työhön muiden ammattilaisten kanssa. Kriisityöntekijät kertovat työterveyden lisäksi työnohjauksen toimivuuden olevan tärkeä organisaation keino ylläpitää työhyvinvointia.

*”No kyllähän mun mielestä työnohjaus on ihan ensiarvonen, että työnohjaus pitäis olla kaikilla. Ja tietysti mikä ois hirveen hyvä, niin tämmösessä työssä se on tietysti raha kysymys, niin että jokaisella ois yksilötyönohjaus tai ainakin hyvin pienessä ryhmässä. Jos ryhmä on hyvin iso, niin siinä ei pääse sitten sille tasolle mikä ehkä vois työnohjauksessa olla se hyöty.”*

Työntekijän jaksamisen kannalta työnohjauksen tulee olla riittävää ja ammattitaitoista. Ryhmätyönohjaus antaa mahdollisuuden jakaa työssä kohdattavia haasteita ryhmän kesken ja pohtia yhteisiä toimintamuotoja yhdessä. Yksilötyönohjauksessa työntekijä voi puolestaan keskittyä omien tunteiden ja kokemusten käsittelyyn sekä tuoda esiin sellaisiakin työn vaikutuksia yksityiselämään, joita ei halua jakaa koko ryhmän kesken. Yksilötyönohjauksessa tulisi myös purkaa ja pohtia työn kehollisia vaikutuksia (kehon muisti ja oireet) itseen. (Kallio 2009, 120-121).

Koulutus ja riittävä tietotaso ovat osa hyvää työssä jaksamista. Koulutuksen avulla työntekijän voi kokea työskentelevänsä suurimman osan ajasta omalla osaamisalueella eikä työn sisällölliset haasteet tunnu tällöin liian suurilta. Lisä- ja täydennyskoulutus, työnohjaus ja konsultaatio ovat asiakastyön laadun ja eetisyyden sekä työntekijän ammattitaidon

kehittymisen tukipilareita. (Kallio 2009, 122-123.) Myös tässä tutkimuksessa koulutusten merkitys nousi esille:

*”Tietysti se auttaa jaksamaan kun saa lissää ammattitaitoo niin se työtyytyväisyys lisääntyy myös sitä kautta. Kun kaikki koulutukset minähän koen silleen, että ne on ollu nimenommaan sitten työssäjaksamisen kannalta myös erittäin tärkeitä. Että on sitä kautta saanu uutta ammattitaitoo ja varmuutta ja osaamista.”*

Haastatteluissa mainitaan, että organisaation arvostus työntekijää kohtaan voi näkyä konkreettisesti esimerkiksi siten, että organisaatio tarjoaa työntekijöille kulttuurielämyksiä tai kannustaa pitämään itsestään huolta fyysisesti antamalla työntekijöiden käyttöön liikuntaseteleitä ja kulttuuriseteleitä.

*”Organisaation kauttahan on meille tullu nuita kävelysauvoja ja kortteja kuntosalille ja lippuja jonneki. Kaikki tämmönehän se auttaa jaksamaan, että organisaatio arvostaa ihan. Antaa jotain tämmöstä pientä kivaa. ((naurahtaa))”*

Kriisityöntekijät kertovat organisaation voivan edistää henkilöstön hyvinvointia kehittämällä työntekijää suojaavia työrakenteita ja tiedottamalla avoimesti muutoksista ja muista epävarmuutta aiheuttavista tekijöistä. Haastateltavien mukaan hyvät työvuorojärjestelyt, toimiva työterveyshuolto ja työnohjaus sekä jatkuvat koulutukset edistävät henkilöstön työhyvinvointia. Myös omasta työstä saatava palaute sekä tuen ja arvostuksen saaminen organisaatiolta lisäävät yksilön työssä jaksamista.

## 8 TYÖTYTYVÄISYYDEN LÄHTEET KRIISITYÖSSÄ

Figley ja Stamm (1996) kirjoittavat, että myötätuntouupumuksen ehkäisemiseksi auttajien tulisi pyrkiä havaitsemaan ja kiinnittämään huomiota tekijöihin, jotka vahvistavat omasta työstä saatavia tyytyväisyyden tunteita (Radey & Figley 2007, 207 mukaan). Tässä luvussa keskitytään tarkastelemaan, mistä tekijöistä tyytyväisyys kriisityössä rakentuu. Lisäksi selvitetään millaisia reaktioita tyytyväisyyttä tuottavat työtilanteet saavat aikaan fyysisten reaktioiden, tunteiden, ajatusten ja käyttäytymisen tasolla.

Tämän tutkimuksen haastateltavat kertovat tuntevansa paljon tyytyväisyyden ja työstä nauttimisen tunteita kriisityön arjessa. Kriisityön tekemisen raskauden vastapainona haastateltavat kokevat työnsä olevan palkitsevaa ja merkityksellistä.

*”Vaikka tää ehkä onki raskastakin välillä, mut kyllä tää myös toiseen suuntaan antaa paljon että tässä palkintoja saa helpollakin.”*

*”Tota onhan se nyt selvää miten tästä nauttii. Sen työn merkityksen ja sisällön ja sen palkitsevuuden ja kaiken tän kautta.”*

Kriisityön tekemisen koetaan tuovan paljon aineksia työntekijän omaan elämään ja opettavan asioita myös omasta itsestään.

*”Jokaiselta ihmiseltä oppii jotaki ni voi oppia (heh) joltaki asiakkaalta jotaki semmosia, mitä voi käyttää omassa elämässään ja huomioija omassa parisuhteessaan tai omissa ihmissuhteissaan.”*

*”Harva asia varmaan opettaa ihmiselle ittestään niin paljon, ku jotenki olla jatkuvassa vuorovaikutuksessa ihmisten arkipäivän takana olevien mielteitten ja asioiden ja kokemusten kanssa. Siinä oppii tuntee omaa ihteensä ja mikä sen mukavampaa.”*

Pyysin jokaista haastateltavaa kertomaan työtilanteesta, jonka johdosta hän on tuntenut mielihyvää omassa työssään. Haastateltavat kokevat asiakastyön olevan suuri tyytyväisyyden lähde kriisityössä. Asiakkaan asioiden eteenpäin meneminen on työntekijän tyytyväisyyttä lisäävä asia.

*”Se perusasiakastyö on edelleenkin se, josta saa ihan eniten. Jos asiakas oikeesti paneutuu siihen ommaan juttuunsa ja haluaa työstää sitä etteenpäin ja tekkee kovasti töitä ittesä kanssa niin siinä pystyy aika paljonki viemään asioita etteenpäin. Ja se on ihan tosi palkitsevaa kyllä.”*

*”Työn merkittävyys tulee nimenomaan sitä kautta kun näkee, kuulee ja tuntee, että ihminen oivalti jotain mikä auttaa häntä eteenpäin. Ihminen tulee ja heti alkuun kertoo innoissaan miten oivallukset ja mitä on tehny siinä sen jälkeen kun viimeks nähtiin, niin ne kyllä kieltämättä saa ihan riemun tunnetta aikaseks.”*

Auttamistyön tekeminen vaatii työntekijältä myötätuntoista asiakkaan kohtaamista. Asiakaskontaktissa työntekijällä tulee olla empatian kykyä ja mielenkiintoa asiakaaseen, jolloin asiakkaan ahdingolle altistuminen voi tuottaa työntekijälle ahdistuksen tunnetta tai saada aikaan innostusta. Työssä koettu onnistuminen tuottavat ylpeyden tunnetta omasta työstä ja lisäävät tyytyväisyyttä. (Figley 2009.)

Haastavassa työtehtävässä onnistuminen tuottaa tyytyväisyyden tunteita työntekijälle. Yksi haastateltava kuvailee kokemustaan asiakassuhteesta, jonka alussa hän oli *”tosi turhautunu ja tuntu, että tästä ei tule mitään”*. Haastateltava kertoo, että sinnikäs työskentelyn jatkaminen asiakkaan uhmakkaasta käyttäytymisestä huolimatta tuottikin viimein tulosta.

*”Koin silloin alkuun, että ei mikkään ei mene perille eikä mikkään tavota. Kaikki jää jotenki, että hän ei ota niitä vastaan. Ja oli hän kuitenkin sitten ottanut, koska hän sano mulle niitä sanoja, (( naurahtaen)) jota minä sanoin hänelle aikasemmin.”*

Yksi haastateltava kuvailee, että vaikka työn haasteellisuus *”on raskasta niin se antaa voimia”*. Hän kertoo kokevansa flown tunteen raskaiden asioiden käsittelyn jälkeen, jossa työasioita on saatu edistettyä.

Mihaly Csikszentmihalyi (2005, 210) kuvailee flow-tilan olevan myönteinen kokemus, jonka aikana ihminen kokee olevansa onnellinen, iloinen, vahva ja aktiivinen. Flown kokemus syntyy tavoitteiden ja haasteiden korkeasta tasosta, joista suoriutuminen vaatii yksilön paneutumista, keskittymistä ja uppoamista työn tekemiseen. Omien taitojen kehittymisen haasteet kohdataan usein työn kautta ja vain harvoin vapaa-ajalla. (Csikszentmihalyi 2005, 230-231, 134-135.) Tässäkin tutkimuksessa yksi haastateltava kertoo kokevansa tyytyväisyyttä työtilanteissa, joissa hän kokee ylittävänsä itsensä ja omat odotuksensa.

Yksi haastateltava kuvailee voimaantuvansa itsekin silloin, kun asiakas saa kriisityöskentelyn tuloksena voimaa muuttaa elämänsä suuntaa parempaan päin.

*”Kun saa rohkastua ihmistä tekemään suuria, isoja päätöksiä, tämmösiä tärkeitä valintoja. --niinku saa voimaa tehdä sen päätöksen mejän tuen turvin. Hän ottaa eron ja tekkee mahollisen rikosilmoituksen ja lähestymiskielto hakkee ja alottaa oman elämän. Ja sitten pitemmän aikavälin kuluessa huomataan, että hän ei palaa siihen kun aina ne ihmiset pittää yhteyttä sitten. Niin ne on semmosia voimaantumisen tunnetta aiheuttavia.”*

Asiakkaiden selviytyminen vaikeista elämäntilanteista tuo uskoa ja voimaa oman työn tekemiseen. Yhdessä haastattelussa haastateltava kuvailee asiakkaalle epätoivoiselta tuntuneen lähtötilanteen jälkeen tapahtuneen muutoksen tuoneen vahvaa iloa ja tyytyväisyyttä myös työntekijälle itselleen.

*”Lähtökohta tilanne oli toivottoman olonen sille asiakkaalle ja usko oli nollassa, ettei mikkään pysty jatkumaan enää sen jälkehen. --ne asiakkaat pääsi ihan hirmu hyvin jaloilleen ja ne oli ihan hirveen kiitollisia. Ja sitten ne oli oppinu itestänsä tosi paljon koko prosessin aikana, niin ne oli älyttömän hyviä kokemuksia.”*

*”Sen jälkeen kun on nähny tilanteita, että ihmiset on selvinny ja ne tulee esim kaupassa sanomaan et hei terve, nyt mä oon jo pystyny sitä ja tätä, ni se sitte aina antaa uskoo siihe, että ei tee turhaa työtä.”*

Kriisikeskus asiakkuuden loppuessa asiakkaan tilasta ei välttämättä saada mitään tietoa. Haastateltavat kertovat saavansa tietoa entisen asiakkaan elämäntilanteesta yleensä sattuman kautta tapaamalla hänet jossain tai joskus asiakas voi itse ottaa työntekijään yhteyttä ja kertoa kuulumisensa.

*”Ja siinä vaiheessa se rouva oli raskaana ja tuota sitten kun se laps synty ni mulle tuli sähköpostiin kuva siitä vauvasta. Se oli mulle ihan tärkein koko hommassa kun tuli se lapsen kuva sieltä. Että ne muisti sen jutun vielä sen puoli vuotta sen jälkeen, kun oli se varsinainen lopetus tapahtunu, ni sieltä tuli vielä se kuva.”*

Asiakkailta voidaan saada palautetta kysymällä asiakkaalta itseltään hänen kokemuksestaan työskentelyn sujumisesta. Asiakkaan positiivinen palaute lisää tyytyväisyyttä, koska se kertoo tehdyn työn onnistumisesta ja hyödyllisyydestä. *”Asiakas on sanonu, että on saanu apua niin sillon tulee itelleki hyvä olo. Asiakastyöstä tulee se palaute ja se mitä asiakas sanoo ku kysyy, että miten sä koit.”*

Haastateltavat kokevat kriisityön olevan palkitsevaa ja mekityksellistä työtä. Kriisityö ja siellä kohdatut asiat opettavat myös työntekijälle asioita elämästä ja itsestään, joiden tietäminen voi on hyödyksi omassa siviilielämässä. Työssä koettu haasteellisuus ja asiakkaiden asioiden eteenpäin meneminen saavat aikaan tyytyväisyyden tunteita kriisityössä. Työ on onnistunut

silloin kun asiakas kokee saaneensa apua ja hänen elämänsä lähtee menemään parempaan suuntaan. Tieto asiakkaan selvitymisestä tuo tarkoituksen tunteen oman työn tekemiseen.

### 8.1 Työtyytyväisyys reaktiot

Haastateltavat kuvailevat tuntevansa tyytyväisyyttä ja empaattista myötätuntoiloa silloin, kun asiakkaan asiat menevät työskentelyn kautta parempaan suuntaan. Yksi haastateltava kuvailee tuntevansa iloa asiakkaiden ja asiakkaana olevien läheisten puolesta.

*”Ihan vilpitöntä iloa toisten puolesta. Ihan se myötätuntoilo et on mukavaa iloita toisten kans jostain uuesta. Sit tietyllä tavalla se empaattinen ilo et iloa niitten ihmisten puolesta ja ennenkaikkea heijän läheistesä puolesta varsinki ku on lapsia kyseessä.”*

Työssä onnistuminen saa aikaan mielihyvän, riemun ja ylpeyden tunteita omasta työstä. Yksi haastateltava kertoo asiakkaan edistymisen myös hälventävän huolta ja pienentävän omaa ammatillista tehtäväälistää.

*”Siinä on semmosta tiettyä onnistumisen riemua ku ihmisten naamasta näkee et jotain merkittävää on oikeesti tapahtunu. Onnistumisen ilo on siinä yks ihan keskeinen tekijä. Minä piän sitä onnistumisen iloa hyvin henkilökohtaisena ja itsekeskeisenä tunteena ja se saa olla sitä ihan luvan kanssa. Se on se ylpeys siitä omasta työstä.”*

Asiakastapaukset, joissa työntekijä koki työskentelyn alun hankalana ja turhauttavana, asiakkaan asioiden selviytyminen tuntui haastateltavan kokemuksessa suurena ilona ja yllätyksenä asiana.

*”Sillon tuntu oikein siis tosi ilon välkähdy, että ((naurahtaa))”*

*”No varsinki tän toisen kohalla ni olin vähän yllättynytkin aika paljon. --Se oli tosi uuvuttavaa sillon aluksi. Oikein semmosta et päätä sai hakata seinään sen kanssa. Tuntu, että mikkään ei mene läpi ja että siitä ei oo mittään hyötyä..”*

Työstä saatavat tyytyväisyyden tunteet ilmenevät myös fyysisinä tuntemuksina. Yksi haastateltava toteaa ”hihhuli -olon” kuvaavan hyvin omaa oloaan tyytyväisyyttä tuovien työtilanteiden yhteydessä. Työnilon voi haastateltavien mukaan tuntea myös kevyenä olona kehossa.

*”On kai siinä muutenki semmonen aika pulppuava ja kevyt olo.”*

*”Niinku leijuu ((nauraen))”*

Haastavien työtilanteiden jälkeen muutama haastateltava kertoo tuntevansa olonsa fyysisesti hyvin energiseksi ja virkeäksi.

*”Jonkinnäkönen flow niin sen jälkeenhän, vaikka onkin ollut raskasta niin on hyvin energinen olo. Ei tunne fyysistä väsymystä, on sellasessa hyvässä vireessä. Sellaset tunteet on ehkä jopa fyysisiä.”*

Muutaman haastateltava toteaa työtyytyväisyyden ja hyvän olon näkyvän myös ulospäin:

*”No hymyilyttää ((nauraa))”*

*”Jos saa kiitosta jostain asiakkaalta tai työkaverilta tai kokkee onnistumista, niin kyllähän se ryhtiki oikenee vähäks aikaa ((nauraen)). ”*

Ajatuksen tasolla työstä saatavien ilon ja onnistumisen kokemusten koetaan vahvistavan työntekijän omaa osaamista. Työssä koettujen onnistumisten myötä käsitykset omasta itsestä hyvänä työntekijänä vahvistuvat: *”Minä olen hyvä. Minä osaan tämän.”*

Onnistuminen työssä vahvistaa työntekijän omaa käsitystä itsestä osaajana, jonka ansiosta työntekijän rohkeus ottaa vastaan uusia haasteita työssään kasvaa.

*”Sillon mä aattelin et jos mä tästä selviän, nii mä selviin ihan mistä vaan.”*

*”Kun vastailee puhelimmeen ja tulee vastaan vaikeita tilanteita, joita aiemmin olis laittanu jolleki muulle kun sillä on enemmän tästä puolesta kokemusta, niin uskaltautuu varaamaan sen sitten itelleen kun minäkin osaan tämän asian.((nauraen))”*

Haastateltavat kertovat, että onnistuneita työtilanteita käydään läpi omassa mielessään: *”Minä mietin tai analysoin sitä, että mikä siinä ois voinu olla semmonen ratkaseva et autto siinä.”* Hyvät ja onnistuneet työtilanteet halutaan myös jakaa ja puhua työkollegoiden kesken. Onnistuneen asiakasprosessin läpi käyminen muiden kanssa voi tuoda esille onnistuneeseen työskentelyyn johtaneita syitä.

*”No taisin taas mennä jolleki työkaverille selittää, että vitsi miten hyvä. Minulla se mennee aina niin, että sattupa minulle jottain rasittavaa, raskasta ja inhottavaa tai sitten jotaki tosi hyvää niin mä haluan sen heti sanoa jolleki.”*

Muutamit haastateltavat kertovat, että eivät ehdi jäädä kuulostelevaan onnistuneiden työtilanteiden jälkeen itseään, koska tapaavat illan aikana monta asiakasta peräkkäin. Yksi haastateltava totesi myös, että *”se pitää jotenki nollata siinä kun seuraava tulee. Ei voi olla siinä tilassa seuraavan asiakkaan kanssa”*.

Asiakkaan edistyminen tuottaa työntekijälle iloa, joka pohjautuu myötätuntoiseen asiakkaan kohtaamiseen. Avun antaminen asiakkaalle saa aikaan riemun, onnistumisen ja ylpeyden tunteita omasta työstä. Haastavien työtilanteiden onnistunut hoitaminen voi saada aikaan myös kokonaisvaltaisen hyvän olon eli flow'n kokemuksen. Huolen hälveneminen asiakkaan tilanteesta tuntuu myös fyysisinä reaktiona, jolloin haastateltavat kertovat oman olemuksen keventyvän tai ryhdin oikenevan. Työssä onnistumisen kokemukset vahvistavat työntekijän käsitystä omasta osaamisesta ja rohkaisevat ottamaan vastaan uusia haasteita työssään.



## 9 Pohdintaa

Tässä luvussa esitän yhteenvedon tuloksista ja tutkimuksen johtopäätökset. Yhdistän tulokset työn alussa esiteltyyn teoria viitekehykseen ja arvioin tutkimuksen toteuttamista. Lisäksi luku sisältää pohdintaa tutkimusaiheesta.

Auttamistyötä tekevällä ammattilaisella on aina myötätuntouupumuksen ja sijaistraumatisoitumisen riski, sillä auttamistyö vaikuttaa auttajiin syvästi ja kokonaisvaltaisesti (Kallio 116; Nissinen 2007, 45).

Kriisityössä auttaminen tapahtuu vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa, jolloin empaattinen läsnäolo on työn lähtökohta. Kriisityöntekijät kertovat kokevansa myötätuntostressiä työtilanteissa, jotka tulevat itseä liian lähelle. Asiakas voi livahtaa työntekijän ”nahan alle” esimerkiksi silloin, kun asiakkaan olemuksessa on jotain tuttua tai asiakkaan tilanne muistuttaa työntekijän omia kokemuksia menneisyydestä tai lähihistoriasta. Myös elämän epäoikeudenmukaisuutta kohdanneet asiakkaat ja tietyt asiakasryhmät (kuten lapset ja vakavasti sairastuneet) herkistävät kriisityöntekijöitä myötäelämään asiakkaan kokemuksia. Samaistumisen prosessissa työntekijä alkaa liikaa myötäelämään asiakkaan tilannetta eikä kykene tekemään eroa itsen ja toisen välille (Hammarlund 2010, 184). Tällöin työntekijä alkaa kantamaan asiakkaan kärsimystä myös itsessään (Figley 2002, 1435).

Myötätuntostressiä aiheuttaneet työtilanteet saavat aikaan monenlaisia reaktioita työntekijässä. Kriisityöntekijät kertovat tunteneensa tilanteiden johdosta muun muassa huolta, sääliä ja toivottomuutta. Fyysisesti myötätuntostressi puolestaan tuntuu esimerkiksi sydämen sykkeen kiihtymisenä, vatsakipuna tai käsien vapinana. Asiakkaan kuvailemat traumaattiset tapahtumat voivat näkyä työntekijän mielessä elävinä kuvina tai saada aikaan flashback muistikuvia omasta eletystä elämästä. Työntekijällä voi olla huolestuneita ajatuksia asiakkaan jatkuavun saamisesta ja pärjäämisestä. Tutkittavat kertovat joskus myös miettivänsä työn kautta tietoisuuteen tulevan elämänkohtalon sattumista omalle tai läheisen ihmisen kohdalle. Työssä kohdatut asiat voivat saada kotiin mentäessä työntekijän muistuttamaan läheisiään siitä, että välittää heistä. Itseä liikuttaneiden työtilanteiden jälkeen työntekijä voi kaivata kotona hiljaisuutta ja omaa rauhaa.

Lähelle tulleiden asiakastilanteiden jälkeen tutkittavat kertovat rauhoittuvansa ja purkavansa kokemukset keskustelemalla niistä työtoverin kanssa. Työntekijän omia tunteita koskettaneet työtilanteet käsitellään kuuntelemalla itseään ja omia tunteitaan sekä puhumalla tapahtumista työyhteisössä. Oman jaksamisen ilmaiseminen ja työn vaikutuksista puhuminen työyhteisössä edellyttää turvallista ja hyväksyvää ilmapiiriä. Kriisityöntekijät kokevat työtovereiden välisen luottamuksen ja hyvän yhteishengen mahdollistavan asioista puhumisen sekä antavan tukea ja ymmärrystä omaan tilanteeseen. Vertaistuen saaminen ja yhteisöllisyys ovat suurena voimavara kriisityön arjessa, vaikka kiireen vuoksi yhteiset hetket ovatkin joskus vähissä.

Tutkittavat kertovat myötätuntostressin ehkäisemisen liittyvän vahvasti oman työn rajaamiseen. Asiakkaan ongelmien rajaaminen ja oman auttamisen rajallisuuden hyväksyminen helpottavat määrittämään työntekijän omaa roolia asiakassuhteessa. Omien rajojen vetäminen ja ammatillisen suojan ylläpitäminen ehkäisevät työntekijää menemästä liian syvälle asiakkaan asioihin. Ahdistavan tai voimakkaista tunteita sisältävän asiakastilanteen aikana työntekijä voi välttää asiakkaan ilmaisemien tunteiden imeytymistä itseensä esimerkiksi mielikuvalla lasisesta seinästä, joka auttaa ylläpitämään rajaa asiakkaan ja itsen välillä.

Työntekijä voi ehkäistä myötätuntostressiä välttämällä asiakastilanteita, jotka muistuttavat omaa elämän tilannetta. Työnohjaus ja avun hakeminen tarpeen vaatiessa ovat myös tärkeitä myötätuntostressiä ehkäiseviä toimia.

Omasta hyvinvoinnista huolehtiminen ehkäisee työntekijän myötätuntostressiä. Riittävä uni, terveellinen ravinto ja aktiivinen toiminta takaavat fyysisen pohjan hyvinvoinnille. Ruumiilliset ponnistelut ja rentoutuminen antavat hyvää vastapainoa henkisen työn tekemiselle ja töistä voi irtaantua tehokkaasti harrastusten ja matkustamisen avulla. Huomion kiinnittäminen omiin rentoutumisen keinoihin arjen keskellä edistää hyvinvointia. Muun muassa saunominen ja luonnossa kävely ovat kriisityöntekijöiden käyttämiä rentoutuskeinoja arjessa.

Läheiset ihmissuhteet ovat tärkeitä voimavaralähteitä kriisityöntekijöiden elämässä. Ajan viettäminen oman perheen ja lasten kanssa koetaan tärkeäksi, vaikka raskaiden työtilanteiden jälkeen tai työväsämyksen kausina läheisiin ihmisiin keskittyminen häiriintyy ja työasioiden purkaminen halutaan tehdä yksin.

Työtyytyväisyyttä kriisityöntekijät kokevat asiakkaan asioiden eteenpäin menemisen ja haastavien työtilanteiden onnistumisen yhteydessä. Tutkittavat kertovat tuntevansa asiakkaiden puolesta myötätuntotytytyväisyyttä ja iloa. Onnistuminen ja työn haasteista selviäminen saavat aikaan riemun ja ylpeyden tunteita, jotka ovat Hakasen (2009, 86-87) mukaan oleellinen osa työhyvinvoinnin kokemuksia.

Don Catheral (1995, 233) huomioi, ettei myötätuntostressiä voida aina täysin välttää, mutta instituutiot voivat kuitenkin varmistaa, että stressi tunnistetaan ja että stressaaville tilanteille altistuneilla ihmisillä on mahdollisuus käsitellä kokemuksiaan tukea antavassa ympäristössä. Catheralin mukaan ensimmäinen tehtävä organisaatiossa on tunnistaa myötätuntostressin ennaltaehkäisemisen tarve. Tärkeää on myös ymmärtää, millaisia vaikutuksia myötätuntostressillä on yksilöön. Nämä asiat täytyy todeta ääneen työyhteisössä ja esittää valmiussuunnitelma ilmiön ehkäisemiseksi, jonka noudattamisesta myös huolehditaan. (emt.)

Supportiivinen instituutio tuottaa yksilölle resursseja, jotka liittyvät taloudellisen tilanteen ylläpitämiseen, työaikataulujen tai työstä pois olemisen joustavuuteen, työtehtävien vaihtelevuuteen ja yleisesti traumatisoituneiden työntekijöiden rinnalla olemiseen. (Catheral 1995, 235-236.) Näiden tekijöiden lisäksi kriisityöntekijät kokivat organisaation voivan edesauttaa henkilöstön hyvinvointia kehittämällä kokonaisuudessaan työrakenteita ja avointa tiedottamista sekä järjestämällä koulutuksia ja työnohjausta. Myös työn tekemistä koskevan palautteen antaminen ja työntekijöiden arvostaminen organisaation taholta koetaan työhyvinvointia lisääviksi tekijöiksi.

Kivinen & Kivinen (1999, 81) kirjoittavat sosiaali- ja terveystieteiden suurimman kuormittavan tekijän olevan tutkimusten mukaan ihmissuhdekuormituksessa. Tässä tutkimuksessa kriisityöntekijät kokevat kiireen olevan kuormittavin asia omassa työssään ja asiakastyön kerrottiin olevan yksi stressitekijä muiden joukossa.

Haastateltavat eivät koe ”nahan alle” menevien asiakastilanteiden olevan eniten kuormitusta tuovia asioita kriisityössä eikä myötätuntostressi siis näyttäydä tässä tutkimuksessa suurimpana uhkana kriisityöntekijöiden työssä jaksamiselle. Kriisityössä kohdatuilla ihmiskohtaloilla on kuitenkin vaikutusta työntekijän vapaa-aikaan, sosiaalisiin suhteisiin ja käsityksiin elämästä. Muutama tutkittava kertoo vapaa-ajallaan turhautuvansa ystäviensä pienien ja vähäpitoisten ongelmien käsittelyyn, kun kriisityössä kohdattujen asiakkaiden

ongelmatilanteet saavat haastateltavat näkemään asioita suuremmasta mittakaavasta. Työn kautta tietoisuuteen tulevien kauheuksien vuoksi muutama haastateltava kokee tuntevansa kohonnutta huolta läheistensä hyvinvoinnista ja turvallisuudesta.

Joidenkin tutkittavien mukaan kriisiyössä kohdatut työtilanteet horjuttavat myös työntekijän omaa turvallisuuden tunnetta. Toisaalta asiakkaiden selvitytymisen läheltä seuraaminen vahvistaa työntekijän uskoa elämään ja ihmisen kykyyn selviytyä vaikeista asioista. Tutkittavat kertovat myös oppineensa hyväksymään elämän traagisten tapahtumien olemassaolon kriisityön kautta. Jotkut kriisityöntekijät kokevat tullessa työn kautta kuten ymmärtäväisemmäksi, suvaitsevaisemmaksi ja armollisemmaksi.

Tämän tutkimuksen yleisenä johtopäätöksenä voidaan todeta, että kriisityön tekemisellä on vaikutuksia työntekijän kokemusmaailmaan, elämään ja maailmankatsomukseen. Kriisityön tekeminen vaatii empatiaa ja asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaista aistimista, jolloin joidenkin asiakaskontaktien aikana työntekijä voi alkaa myötälämään asiakkaan tilannetta. Lähelle tulleiden asiakastilanteiden herättämät tunteet ja keholliset aistimukset tulee käsitellä itsensä kanssa. Työtilanteiden purkaminen tapahtuu puhumalla niistä työtovereiden ja työhöjousryhmän kanssa. Avoin puhuminen työn vaikutuksista itsen edellellyttää organisaatiossa vallitsevaa luotettamuksellista ja sallivaa ilmapiiriä. Organisaatio voi ennaltaehkäistä myötätuntostressiä huolehtimalla henkilöstön hyvinvoinnista ja antamalla oman tukensa vaikeiden asioiden käsittelyyn. Työntekijä itse voi ennaltaehkäistä myötätuntostressiä työn rajojen asettamisella, ammatillisen suojan ylläpitämisellä ja omasta hyvinvoinnista huolehtimisella. Huomion kiinnittäminen työstä saataviin tyytyväisyyden lähteisiin lisää myös työhyvinvointia.

## **9.1 Tulosten yhteys teoreettiseen viitekehykseen**

Tämän työn teoriaosiossa esitellyn Figleyn (2002, 1437) myötätuntostressin ja -uupumuksen mallin mukaan myötätuntostressin kehittymisen lähtökohtana on työntekijän kyky tunkea empatiaa (empathic ability) ja motivoitunut halu auttaa kärsivää ihmistä (empathic concern). Kriisityön lähtökohtana on tukea ja auttaa asiakasta selviämään eteenpäin kriisitilanteesta. Kriisityöntekijät kuvailevat empatian olevan perusasia asiakkaan kanssa työskentelyssä, jolloin työntekijältä vaaditaan empatia kykyä, kuuntelua ja kiinnostusta asiakkaan asioihin.

Haastateltavat kertovat, että empaattinen suhtautuminen mahdollistaa luottamuksen rakentumisen asiakassuhteeseen, jonka ansiosta vaikeista ja henkilökohtaisista asioista puhuminen mahdollistuu. Tutkittavien mukaan hyvä kriisityöntekijä kykenee aistimaan kokonaisvaltaisesti asiakkaan tilannetta ja kuulee myös asioita, joita hän ei sano. Joidenkin asiakkaiden kohdalla työntekijän myötätunnon ilmaiseminen nähtiin oleelliseksi tavaksi auttaa asiakasta. Fingleyn mallin mukaan empaattinen asiakkaan ymmärtäminen (empathic response) altistaa myös työntekijän kokemaan asiakkaan ilmaisemaa tuskaa itsessään (exposure to client).

Haastateltavat kertovat joidenkin asiakastilanteiden herättävän itsessään liikituksen ja huolestuneisuuden tunteita. Kun asiakas pääsee livahtamaan työntekijän nahan alle, työntekijä huomaa reagoivansa poikkeuksellisen vahvasti asiakkaan tilanteeseen. Jos työntekijä myötäelää liikaa asiakkaan asioita, työtilanteen herättämät tunteet täytyy käsitellä ja purkaa. Kriisityöntekijät kertovat purkavansa itseä koskettaneet työtilanteet yleensä puhumalla niistä työtovereiden ja työnohjausryhmän kanssa.

Figleyn mallissa asiakkaan asioista irtaantuminen (disengagement) ja tyytyväisyys omaan työhön (satisfaction) lievittävät myötätuntostressin kokemuksia. Tutkittavat pitävät välimatkaa asiakkaaseen rajojen vetämisen ja ammatillisen suojan ylläpitämisen kautta. Vapaa-ajalla tutkittavat irtaantuvat töistä rentoutumisen, harrastusten tai matkustamisen avulla. Kuten mallikin olettaa, myös kriisityöntekijät kertovat kokevansa myötätuntoiltoa ja työtyytyväisyyden lisääntymistä silloin kun oma työ onnistuu ja asiakkaan asiat menevät eteenpäin.

Pitkällinen altistuminen kärsiville asiakkaille (prolonged exposure), traumaattiset muistot (traumatic memories) ja odottamattomat elämänmuutokset (life disruption) voivat Figleyn mallin mukaan saada myötätuntostressin syventymään myötätuntuopumukseksi. Tässäkin tutkimuksessa työvuorosuunnittelu ja riittävät palautumisajat työstä näyttäytyvät tärkeinä osana työntekijän työssä jaksamista.

Omia kokemuksia muistuttavien asiakastilanteiden yhteydessä tutkittavat ovat kokeneet voimakkaita reaktioita tai esimerkiksi flashback muistoja menneistä tapahtumista. Elämäkokemusten nähtiin kuitenkin olevan yksi hyvän kriisityöntekijän ominaisuuksista,

joita voi hyödyntää silloin, kun työntekijä on käsitellyt kohtaamansa traumaattiset tapahtumat. Oman kriisin ja jaksamisen ääneen sanominen sekä tarvittaessa avun hakeminen ovat tärkeitä itsestä huolehtimisen keinoja. Työntekijän oman kriisin yhteydessä myötätuntostressiä voidaan ehkäistä välttämällä asiakastilanteita, jotka muistuttavat työntekijän omaa tilannetta.

## **9.2 Tutkimuksen arviointia ja johtopäätöksiä**

Tämän tutkimuksen tulokset kertovat kriisityöntekijöiden myötätuntostressin ja työhyvinvoinnin kokemuksista. Teemahaastattelun avulla kerätty ja sisällönanalyysillä analysoitu aineisto toi hyvin esiin haastateltavien oman äänen. Teemahaastattelu tuo esille todellisuuden moni-ilmeisyyden, jolla tavoitellaan tulosten ja todellisuuden mahdollisimman hyvää vastaavuutta ja tutkimuksen luotettavuuden parantamista (Hirsjärvi & Hurme 1982). Tutustuminen Kuopion Kriisikeskuksen tiloihin, toimintatapoihin ja työntekijöihin työharjoittelun kautta on auttanut minua monella tapaa tämän tutkimuksen toteuttamisessa ja haastateltavien ymmärtämisessä.

Tutkimuksen edetessä käsitykseni vahvistuivat siitä, että tutkittavat omaavat runsaasti tärkeää tietoa myötätuntostressin- ja uupumuksen ilmiöstä. Kartoittaessani kriisityöntekijöiden kokemuksia kriisityön vaikutuksista työntekijän elämään, minulle kertyi laaja aineisto, joka sisälsi paljon hyödynnettävissä olevaa informaatiota myötätuntostressiin liittyvistä tekijöistä. Merkittävien asioiden paljous aineistossa yllätti ja sai työn laajenemaan, koska aiheen kannalta tärkeitä asioita ei voi karsia pois.

Aiempien tutkimusten tavoin tämäkin tutkimus vahvistaa myötätuntostressin ja -uupumuksen ilmiön todellista olemassaoloa. Tässä työssä esitellyn Collinsin ja Longin (2003) pitkittäistutkimuksen haastatteluosion tulokset (ks. tämän työn sivut 27-28) sisältävät yhdenmukaisuutta kriisityöntekijöiden kokemuksiin muun muassa myötätuntostressi reaktioissa, hyvän yhteishengen ja työtiimiltä saatavan tuen tärkeydessä sekä työtilanteiden selviytymiskeinoissa (esimerkiksi liikunta, lepo ja rentoutuminen).

Kriisityöntekijät kuvailevat kriisiauttamisen olevan lyhytaikainen prosessi, jossa asiakkaalle luodaan uskoa kriisistä selviytymiseen ja etsitään realistiset keinot mennä eteenpäin. Auttaminen ja luottamuksen rakentaminen asiakassuhteeseen vaatii työntekijältä empatia

kykyä ja herkkyyttä aistia oikein asiakkaan tilannetta. Työn luonteen vuoksi kriisityöntekijöiden kokemukset myötätuntostressistä ovat todennäköisesti erilaisia esimerkiksi pelastajana tai seurakunnan pappina toimivien ihmisten kokemuksiin verrattuna. Tämän tutkimuksen tulokset kriisityössä esiintyvistä myötätuntostressistä eivät ole suoraan yleistettävissä muiden auttamistyötä tekevien ammattilaisten kokemuksiin, vaikka tuloksista epäilemättä löytyy paljon kokemuksellisia yhtäläisyyksiä eri ammattialan edustajien kesken.

Jatkotutkimuksen kannalta olisikin mielenkiintoista tutkia myötätuntostressin ilmenemistä eri ammattiryhmien keskuudessa. Tällöin voisi esimerkiksi tarkastella vaihteleeeko ilmiöön suhtautuminen eri ammattialojen kuten esimerkiksi mielenterveystoimijain, poliisien ja lääkäreiden kesken. Tutkimuksessa voisi selvittää kuinka hyväksyttävänä eri toimijat kokevat myötätuntostressin kokemusten ja niistä aiheutuvien tunteiden esille nostamisen omassa organisaatiossaan, ja käsitelläänkö työstä aiheutuvia vaikutuksia yleensä työyhteisön keskuudessa vai pitääkö asioiden tulla toimeen itsekseen.

Yksilön hyvinvoinnin kannalta on erittäin tärkeää, että yleinen ilmapiiri sallii työn vaikutusten esille nostamisen ja käsittelyn työorganisaatiossa. Myötätuntostressi on luonnollinen seuraus traumaattisen tapahtuman kohdanneen ihmisen auttamisesta (Figley 2002, 1435). Koko organisaatiotason kattava asennemuutos ei tapahdu hetkessä, mutta siihen voi tähdätä kouluttamalla henkilöstöä aiheesta ja järjestämällä säännönmukaisia kohtaamisia, joissa puhutaan avoimesti työssä kohdattujen tilanteiden vaikutuksista itseen ja työhön. Hyvä työilmapiiri ja henkilöstön yhteishenki edistävät luottamuksellisen ja avoimen keskustelun käymistä työyhteisössä.

Sallivien asenteiden kehittymiseen voisi vaikuttaa jo ammattiin opiskelun vaiheessa. Myötätuntostressin ilmenemisenmuodot, purkamisen keinot ja sen ennaltaehkäisy tulisi olla luonnollinen osa eri terveystoimijain ja sosiaalialan koulutusohjelmia. Tällä tavoin opiskelijat oppisivat alusta asti suhtautumaan ilmiöön työntekijän luonnollisena reaktiona, joka on seurausta kärsivien ihmisten kanssa työskentelystä. Opiskelijoiden olisi hyvä tulla tietoisiksi myös henkilökohtaisista keinoistaan ennaltaehkäistä myötätuntostressiä esimerkiksi ammatillisten rajojen vetämisen ja omasta hyvinvoinnista huolehtimisen kautta. Ymmärrys siitä, että ammatissa kohdattavat työtilanteet voivat synnyttää työntekijässä toissijaista traumatisoitumista tulisi kasvaa jo opiskelujen aikana eikä niin, että ilmiöön törmää vasta työelämässä.

## Lähteet

Alasuutari, Pertti 1994. Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Auerbach, Stephen 2008. Stress. Encyclopedia of Counseling. SAGE.

Bell, Holly 2008. Vicarious Traumatization. Encyclopedia of Interpersonal Violence. SAGE.

Boscarino, Joseph & Fingley, Charles & Adams, Richard 2004. Compassion fatigue following the september 11 terrorist attacks: A study of secondary trauma among New York City social workers. International journal of emergency mental health 6 (2), 57-66. Chevron.

Catherall, Don R. 1995. Preventing institutional secondary traumatic stress disorder. Teoksessa Figley, Charles (toim.) Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized, 232-247. New York: Brunnel/ Mazel.

Csikszentmihalyi, Mihaly 2005. Flow elämän virta: Tutkimuksia onnesta, siitä kun kaikki sujuu. (Suom.) Hellsten, Ritva. Helsinki: Rasalas.

Coleman, Daniel 2007. Sosiaalinen äly. (Suom.) Laura Jänisniemi & Auri Paajanen. Keuruu: Otava. Alkuteos: Social intelligense. The new science of human relationships.

Collins, Sean & Long A. 2003. Too tired to care? The psychological effects of working with trauma. Journal of psychiatric and mental health nursing 10 (1), 17-27.

Cullberg, Johan 1991. Tasapainon järkkyessä – psykoanalyttinen ja sosiaalipsykiatrinen tutkielma. (Suom.) Mirja Rutanen. Helsinki:Otava. Ruotsinkielinen alkuteos 1975.

Conrad, David & Kellar-Guenther, Yvonne 2006. Compassion fatigue, burnout, and compassion satisfaction among Colorado child protection workers. Child abuse & neglect 30, 1071-1080.

Dey, Ian 1993. Qualitative data analysis: A user friendly guide for social scientists. London: Routledge.



Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana (2010). Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I: Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle, 26-44. Juva:WS bookwell.

Figley, Charles R. 1995. Compassion fatigue as secondary traumatic stress disorder an overview. Teoksessa Figley, Charles (toim.) Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized, 1-20. New York: Brunnel/ Mazel.

Figley, Charles 1999. Compassion fatigue: Toward a new understanding of the cost of caring. Teoksessa Stamm, Hudnall (toim.) 1999 second edition. Secondary traumatic stress: Self-care issues for clinicians, researchers & educators, 3-28.

Figley, Charles 2002. Compassion fatigue: psychotherapists`chronic lack of self care. Psychotherapy in practice 58(11), 1433-1441.

Figley, Charles 2009. Workshop, prof. Figley, Compassion Fatigue Educator Course Workbook. An All-Day Training Course. Seminaari 21-22.4.2009. Helsinki.

Hakanen, Jari 2004. Työuupumuksesta työn imuun: työhyvinvointitutkimuksen ytimessä ja reuna-alueilla. Työ ja ihminen Tutkimusraportti 27. Helsinki: Työterveyslaitos.

Hakanen, Jari & Ahola, Kirsi & Härmä, Mikko & Kukkonen, Ritva & Sallinen, Mikael 2009. Voiman lähteet: Työn voimavarojen ABC. Helsinki: Työterveyslaitos.

Hammarlund, Claes-Otto 2010. (Suom.) Riikka Toivanen. Kriisikeskustelu kriisituki, jälkipuinti stressin ja konfliktien käsittely. Helsinki: Tietosanoma.

Hammarlund, Claes-Otto 2004. (Suom.) Riikka Toivanen. Kriisikeskustelu kriisituki, jälkipuinti stressin ja konfliktien käsittely. Helsinki: Tietosanoma.

Hayes, Steven & Smith, Spencer 2008. Vapaudu mielesi vallasta ja ala elää. Jyväskylä: Gummerus.

Heiskanen, Tarja & Salonen, Kristina 1997. Miten hoidan mielenterveyttäni. Helsinki: SMS-julkaisut.

Hellsten, Tommy 1996. Ihminen tavattavissa: kohtaamisen taito. Helsinki: Kirjapaja.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 1982. Teemahaastattelu. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2006. Tutki ja kirjoita. Jyväskylä : Gummerus.

Hämäläinen, Juha 1999. Johdatus sosiaalipedagogiikkaan. Kuopion yliopisto, koulutus- ja kehittämiskeskus, avoin yliopisto. Kuopio: Kuopion yliopisto opetusjulkaisuja 1/1999.

Hämäläinen, Pekka 2001. Jaksamisesta innostamiseen työssä ja elämässä. Tammi: Porvoo.

Kallio, Maaret 2009. Työntekijän tunteet ja jaksaminen. Teoksessa Hyvärinen Salla & Alkio Paula (toim.) Eikö se kuulu kenellekään? Rohkene kohdata seksuaalisesti kaltoinkohdeltu nuori, 116-125. Helsinki: Väestöliitto.

Kanter, Joel 2007. Compassion fatigue and secondary traumatization: A second look. Clinical social work journal 35, 289-293. Springer.

Kiesiläinen, Liisa 1998. Vuorovaikutusvastuu: ammatilliset vuorovaikutustaidot kasvatusyhteisössä. Helsinki: Arator.

Kirby, Kathleen 2008. Client Attitudes and Behaviors. Encyclopedia of Counseling. SAGE.

Kivinen, Kirsti & Kivinen, Lasse 1999. Auttamisen murros. Helsinki : Suomen Mielenterveysseura.

Kåver, Anna & Nilsonne, Åsa 2004. Dialektinen käyttäytymisterapia tunne-elämältään epävakaan persoonallisuuden hoidossa. (Suom.) Riitta Bergroth. Helsinki: Edita. Ruotsinkielinen alkuteos 2002.

Munroe, James & Shay, Jonas & Fisher, Lisa & Makary, Christine & Rapperport, Kathryn & Zimering, Rose 1995. Preventing compassion fatigue: A team treatment model. Teoksessa Figley, Charles (toim.) Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized, 209-231. New York: Brunnel/ Mazel.

Munroe, James 1999. Ethical issues associated with secondary trauma in therapists. Teoksessa Stamm, Hudnall (toim.) Secondary traumatic stress: Self-care issues for clinicians, researchers & educators, 211- 229. Second edition. Sidran: USA.

Nissinen, Leena 2007. Auttamisen rajoilla Myötätuntouupumisen synty ja ehkäisy. Helsinki : Edita.

Nutt, Roberta 2008. Therapist Techniques/Behaviors. Encyclopedia of Counseling. SAGE.

Nystul, Michael & Nick Barneclo 2008. Communication. Encyclopedia of Counseling. SAGE.

Ollikainen, Teemu 2009. Tuloksellinen kriisityö. Valtakunnallisen tutkimushankkeen esittely ja tuloksellisen kriisikeskustuksen periaatteet. RAY:n avustustoiminnan julkaisuja 22.

Pearlman, Laurie (1999). Notes from the field: Laurie Annie Perlman. What is vicarious traumatization? Teoksessa Stamm, Hudnall (toim.) Secondary traumatic stress: Self-care issues for clinicians, researchers & educators, xlvii-lii. Second edition. USA: Sidran.

Pennebaker, James 1997. Opening up. The healing power of expressing emotions. New York: Guilford press.

Pojjula, Soili 2007. Lapsi ja kriisi: Selviytymisen tukeminen. Kirjapaja: Jyväskylä.

Radey, Melissa & Figley, Charles 2007. The social psychology of compassion. *Clinical social work journal* 35, 207-214. Springer.

Rank, Mikael G. & Zapanick, Tracy L. & Gentry, J. Eric 2009. Nonhuman-Animal care compassion fatigue: training as treatment. *Best practices in mental health* 5(2), 40-61.

Rosenberg, Marshall 2001. *Myötäelämisen taito. Johdatus väkivallattomaan vuorovaikutukseen.* (Suom.) Ekman, Tiina & Hurme, Leena – Maija & Karanko, Ville & Korhonen, Liisa & Lehtonen, Soili & Vapaasalo, Jussi. Träff, Risto (toim.). Juva: WS Bookwell. Englanninkielinen alkuteos 1998.

Saari, Salli 2000. *Kuin salama kirkkaalta taivaalta: Kriisit ja niistä selviytyminen.* Keuruu: Otava.

Shamai, Michal & Ron, Pnina 2009. Helping direct and indirect victims of national terror: Experiences of Israeli social workers. *Qualitative health research* 19 (1), 42-54. Sage.

Simon, Cassandra & Pryce, Josephine & Roff, Lucinda & Klemmack, David 2005. Secondary traumatic stress and oncology social work: Protecting compassion from fatigue and compromising the worker's worldview. *Journal of psychosocial oncology* 23(4), 1-14. Haworth press.

Suoninen, Eero & Lahikainen, Anja Riitta & Pirttilä-Backman, Anna-Maija 2010. *Hyvinvointi ja pahoinvointi.* Teoksessa Suoninen, Eero & Pirttilä-Backman, Anna-Maija & Lahikainen, Anja Riitta & Ahokas, Marja: *Arjen sosiaalipsykologia*, 291-319. Helsinki: WSOY.

Sprang, Ginny & Clark, James & Whitt-Woosley, Adrienne 2007. Compassion fatigue, compassion satisfaction, and burnout: factors impacting a professional's quality of life. *Journal of loss and trauma* 12, 259- 280. Routledge.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi.* Helsinki : Tammi.

Virjonen, Kaija 1994. Ammatillisen auttamistyön lähtökohtia sosiaali- ja terveystyössä. Helsinki : Kirjayhtymä.

Warren, Carol & Karner, Trazy 2005. Discovering qualitative methods: Field research, interviews, and analysis. Los Angeles, California: Roxbury.

Yassen, Janet 1995. Preventing secondary traumatic stress disorder. Teoksessa Figley, Charles (toim.) Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized, 178-208. New York: Brunnel/ Mazel.

Sähköiset lähteet:

<http://sivistyssanakirja.com> 3.9.2010

<http://www.kuopionkriisikeskus.fi> 11.1.2011

<http://suomisanakirja.fi/tietotaito> 28.1.2011

TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

Saija Oittinen  
Osoite  
Puhelinnumero  
Sähköposti

Kuopion Kriisikeskus  
Johtaja Riitta Hirvonen  
Saastamoisenkatu 12  
70620 Kuopio

Pyydän lupaa haastatella Kuopion Kriisikeskuksen kriisityöntekijöitä tutkimustani varten.

Nimeni on Saija Oittinen. Opiskelen Kuopion yliopistossa yhteiskuntatieteitä ja pääaineenani on sosiaalipsykologia. Teen pro gradu-tutkielmaa, jonka tarkoituksena on selvittää ammattiauttamisen vaikutuksia työntekijään. Tutkielman tavoitteena on tuoda esille työntekijän omia kokemuksia siitä, millaiselta tuntuu työskennellä päivittäin ongelmallisten asioiden keskellä. Minua kiinnostaa selvittää millaisia tunteita ja ajatuksia kriisityöntekijä kohtaa omassa työssään. Tutkimuksen avulla haluaisin selvittää mitkä kriisityön piirteistä tuottavat työntekijöille kuormitusta ja millaiset asiat lisäävät kriisityöntekijöiden voimaantumisen tunteita.

Tehdessäni työharjoittelujaksoa työyhteisössänne, sain nähdä läheltä kriisityöntekijän arkea. Haluaisin päästä syventämään käsitystäni auttamistyön vaikutuksista työntekijään tämän tutkimuksen avulla ja luulen, että Kuopion Kriisikeskuksella työskenteleviltä kriisityöntekijöiltä löytyisi hyviä kokemuksia tähän aiheeseen liittyen.

Tutkimus toteutetaan haastattelu tutkimuksena toukokuusta 2009 alkaen. Haastattelut käydään kahdenkeskisesti ja luottamuksellisesti. Nauhoitetun keskustelun kuuntelee vain tutkimuksen tekijä ja litteroitua tekstiä voi analysointi vaiheessa lukea myös tutkielmani ohjaaja professori Vilma Hänninen. Tutkimusraportti toimitetaan tutkimukseen osallistuneille tutkielman valmistuttua.

LIITE 2 1(2)

Tutkimuspyyntö

Olen graduani tekevä Kuopion yliopiston opiskelija ja etsin haastateltavia tutkielmaani varten. Riitta Hirvonen toimii tutkielmani yhtenä ohjaajana ja hän on antanut suostumuksensa tutkimuksen tekoon organisaation puolesta.

Viestin liitteenä on lisätietoa tutkimuksesta sekä haastattelupyyntö sinulle henkilökohtaisesti. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista.

Mukavaa viikonloppua ja toivottavasti tapaamme vielä syksyn aikana haastattelun merkeissä!

Terveisin, Saija Oittinen

Sähköpostiosoite Puhelinnumero

LIITE 2 2(2)

Tutkimuspyyntö

Arvoisa kriisityöntekijä

7.8.2009

Ammattiauttaja käsittelee ja kohtaa työssään päivittäin elämän ongelmallisuutta ja raakuutta, jonka vuoksi työn arki johtaa hänet kohtaamaan enemmän kärsimystarinoita kuin ihmiset tavallisesti kohtaavat. Ammattiauttamisen emotionaalinen kuormittavuus on tunnettu kauan, mutta vasta 1990-luvulla auttajan reaktioihin on alettu systemaattisesti kohdistaa huomiota työ hyvinvoinnin ja työn kehittämisen kysymyksinä. (Nissinen 2007, 13, 50.)

Olen Kuopion yliopiston opiskelija ja teen pro gradu- tutkielmaa sosiaalipsykologian pääaineesta. Laajasti käsitettynä tutkielmani tarkoitus on selvittää auttamistyön vaikutuksia työntekijään. Tutkielman tavoitteena on tuoda esille työntekijän ajatuksia, tunteita, kokemuksia ja käsityksiä kriisityöskentelystä ja sen vaikutuksesta omaan itseen. Tässä tutkimuksessa ammattiauttajan kokemuksia keskitytään selvittämään työn kuormittavuuden lisäksi työtyytyväisyyden näkökulmasta.

Tutkimus toteutetaan haastattelu tutkimuksena, jossa työntekijällä on mahdollisuus tuoda esiin omia kokemuksia omasta työstään. Auttamistyön fyysistä ja psyykkistä kuormittavuutta on vaikea ymmärtää, jos ei ole itse sitä kokenut (Kivinen & Kivinen 1999, 18), joten siksi pyydänkin apuunne tutkimuksen tekemiseen. Tehdessäni työharjoittelua työyhteisössänne huomasin, että ajatuksia ja kokemuksia tähän aiheeseen liittyen teiltä varmasti löytyy.

Ilmoitathan ystävällisesti alla olevaan sähköpostiosoitteeseen halukkuudestasi osallistua keskustelunomaiseen yksilöhaastatteluun, jonka tarkemman ajankohdan voimme katsoa sinulle parhaiten sopivaksi syksyn 2009 aikana. Haastattelu toteutetaan työajalla ja sen arvioitu kesto on n. 1 h. Haastattelun tekeminen tulee noudattamaan kaikin tavoin tieteellisen etiikan ja laadullisuuden vaatimuksia. Keskustelu käydään kahdenkeskisesti ja luottamuksellisesti. Nauhoitetun keskustelun kuuntelee vain allekirjoittanut ja osia litteroidusta tekstistä voi analysointi vaiheessa lukea myös graduseminaarin vetäjä professori Vilma Hänninen. Vastaan mielelläni tutkimukseen liittyviin lisätiedusteluihin.

Terveisin, Saija Oittinen

Sähköpostiosoite Puhelinnumero



## LIITE 3

### Haastatteluinfo

#### HAASTATTELU INFO

Saija Oittinen  
Osoite  
Puhelinnumero  
Sähköposti

Nimeni on Saija Oittinen ja opiskelen Kuopion yliopistossa yhteiskuntatieteitä. Tämä haastattelu tehdään pääaineeni sosiaalipsykologian pro gradu-tutkielmaa varten. Tutkielman tarkoituksena on selvittää ammattiauttamisen vaikutuksia työntekijään. Tutkimuksen tavoitteena on tuoda esille kriisityöntekijän tunteita, ajatuksia ja kokemuksia omasta työstään sekä itsestään kriisityöntekijänä.

Haastattelu toteutetaan työajalla ja se kestää n. 1 tunnin. Haastattelun tekeminen tulee noudattamaan tieteellisen etiikan ja laadullisuuden vaatimuksia. Keskustelu käydään kahdenkeskisesti ja luottamuksellisesti haastateltavan ja tutkielman tekijän kesken. Tutkielman tekijä lupautuu pitämään haastateltavan anonyyminä. Ainoastaan haastattelija tulee kuuntelemaan nauhoitetun keskustelun litteroidessaan äänimateriaalia kirjoitettuun muotoon. Aineisto käsitellään ja säilytetään asianmukaisesti suojassa ulkopuolisilta. Aineiston analyysi vaiheessa litteroidun tekstin osia voi lukea myös gradun ohjaaja Vilma Hänninen.

Kuopiossa syyskuussa 2009

---

#### Haastateltavan tausta

1. Minkä ikäinen olet?
2. Kertoisitko minulle millaisten vaiheiden kautta olet päätenyt kriisityöhön?
3. Millainen koulutus sinulla on?
4. Kuinka kauan olet työskennellyt kriisityöntekijänä?
5. Miksi sinä haluat tehdä kriisityötä?
6. Kuvailisitko minulle mitä auttaminen omassa työssäsi tarkoittaa?
7. Mistä tiedät auttaneesi asiakasta?
8. Milloin vuorovaikutus asiakkaan kanssa on onnistunut? Milloin vuorovaikutus on epäonnistunut?

#### Myötätunto

9. Millaisia ominaisuuksia ja taitoja hyvältä kriisityöntekijältä vaaditaan?
10. Millainen merkitys empatian ja myötäelämisen kyvyllä on kriisityössä?
11. Esimerkiksi sosiaalityössä puhutaan tilanteista, joissa asiakas tulee ihon alle. Millä tavalla huomaat tämän kriisityössä? Kertoisitko minulle esimerkin tällaisesta tilanteesta.
12. Millaisia tunteita tilanne aiheutti sinussa?
13. Kuinka käsittelet tämän tilanteen? Miten selvisit?
14. Jos jokin työtilanne jää ajatuksiisi, mitä teet saadaksesi sen pois mielestäsi?
15. Millä tavoilla voit ehkäistä liian syvälle menemistä?

#### Omat vahvuudet

16. Millaisena pidät omaa osaamistasi kriisityössä?
17. Mitkä asiat ovat omia vahvuuksiasi kriisityöntekijänä?
18. Millaisissa työtilanteissa koet olevasi taitava?
19. Miten pyrit kehittymään ammatissasi? Missä asioissa erityisesti haluat kehittyä?

### Myötätuntostressi

1. Nyt pyydän sinua miettimään jotain tiettyä haastavaa työtilannetta, joka on koskettanut sinua ja jäänyt mieleesi. Voisitko kuvailla minulle millainen tapahtuma nousi mieleesi.
2. Millaisia tunteita tunsit tapahtuman yhteydessä?
3. Millaiseksi tunsit olosi fyysisesti?
4. Millaisia ajatuksia sinulla oli silloin mielessäsi?
5. Mitä ajattelit itsestäsi?
6. Kuinka tämä tapahtuma vaikutti käyttäytymiseesi? Mitä esimerkiksi teit ensimmäiseksi, kun tilanne oli ohi?
7. Millaisia keinoja sinulla oli selvitä tilanteesta?
8. Kuinka työssä kohtaamiesi vaikeiden tilanteiden käsittely on muuttunut työurasi aikana?
9. Miksi luulet juuri tämän tapauksen jääneen mieleesi?

### Oma jaksaminen

10. Kaikkihan tietävät, että toiset päivät ovat parempia kuin toiset. Millä tavalla käsittelet sellaisia päiviä ja työtilanteita, jotka eivät ole sujuneet hyvin töissä?
11. Auttajakin on vain ihminen, jolla on oma elämänkulku ja siihen mahdollisesti liittyvät kriisit. Koetko, että auttajan omalle stressille tai kriisiytymiselle yleensä on tilaa?
12. Saako auttaja olla väsynyt tai epävarma?
13. Hakeeko auttajat itse helposti apua? Minne taholle itse turvautuisit kriisitilanteessa?
14. Minkä asian koet olevan päällimmäinen uhka omalle työssä jaksamiselle?
15. Miten voit itse vaikuttaa tähän asiaan?

### Työn vaikutukset

16. Miten työn kuormittavuus tekijät vaikuttavat käyttäytymiseesi vapaa-ajalla?
17. Miten työssä kohdatut tilanteet vaikuttavat sosiaaliseen elämääsi ja ihmissuhteisiisi?
18. Kuinka työssä kohdatut asiat ovat vaikuttaneet arvomaailmaasi ja käsitykseesi elämästä?
19. Miten työssä kohtaamasi tilanteet ovat vaikuttaneet tapaasi ajatella itsestäsi?
20. Miten työssä kohtaamasi kriisitilanteet ovat muuttaneet ajattelutapaasi ihmisistä?

Myötätuntotyytäväisyys ja voimavarat

1. Nyt pyydän sinua miettimään työtilannetta, jonka vuoksi olet tuntenut syvää mielihyvää ja iloa. Kuvailisitko minulle millainen tapahtuma nousi mieleesi?
2. Millaisia tunteita tapahtumaan liittyi?
3. Millaisia fyysisiä tunteita tunsit tapahtuman yhteydessä?
4. Millaisia ajatuksia sinulla oli silloin mielessäsi?
5. Mitä ajattelit itsestäsi?
6. Kuinka tämä tapahtuma vaikutti käyttäytymiseesi? Mitä esimerkiksi teit ensimmäiseksi, kun tilanne oli ohi?
7. Miksi luulet juuri tämän tapauksen jääneen mieleesi?
  
8. Mitkä asiat työssäsi tuottavat sinulle hyvää mieltä ja täyttymyksen tunteita?
9. Mistä asioista saat voimavaroja työhösi?
10. Mitä teet silloin kun haluat rentoutua ja irtautua töistä?
  
11. Miten huolehdit omasta hyvinvoinnistasi?
12. Miten olet oppinut tavat, joilla huolehit itsestäsi?
13. Millaisilla keinoilla organisaatio voi mielestäsi edesauttaa työntekijöiden hyvinvointia?
14. Millaisia keinoja itsestäsi huolehtimiseen saat esim koulutuksen, vertaistuen ja työnohjauksen kautta?
15. Mitkä asiat olet kokenut koulutuksissa hyödyllisiksi?
16. Millaisista asioista voisi tarvita lisäkoulutusta?
  
- Haluaisitko vielä sanoa jotain?

Preventing Secondary Traumatic Stress Disorder

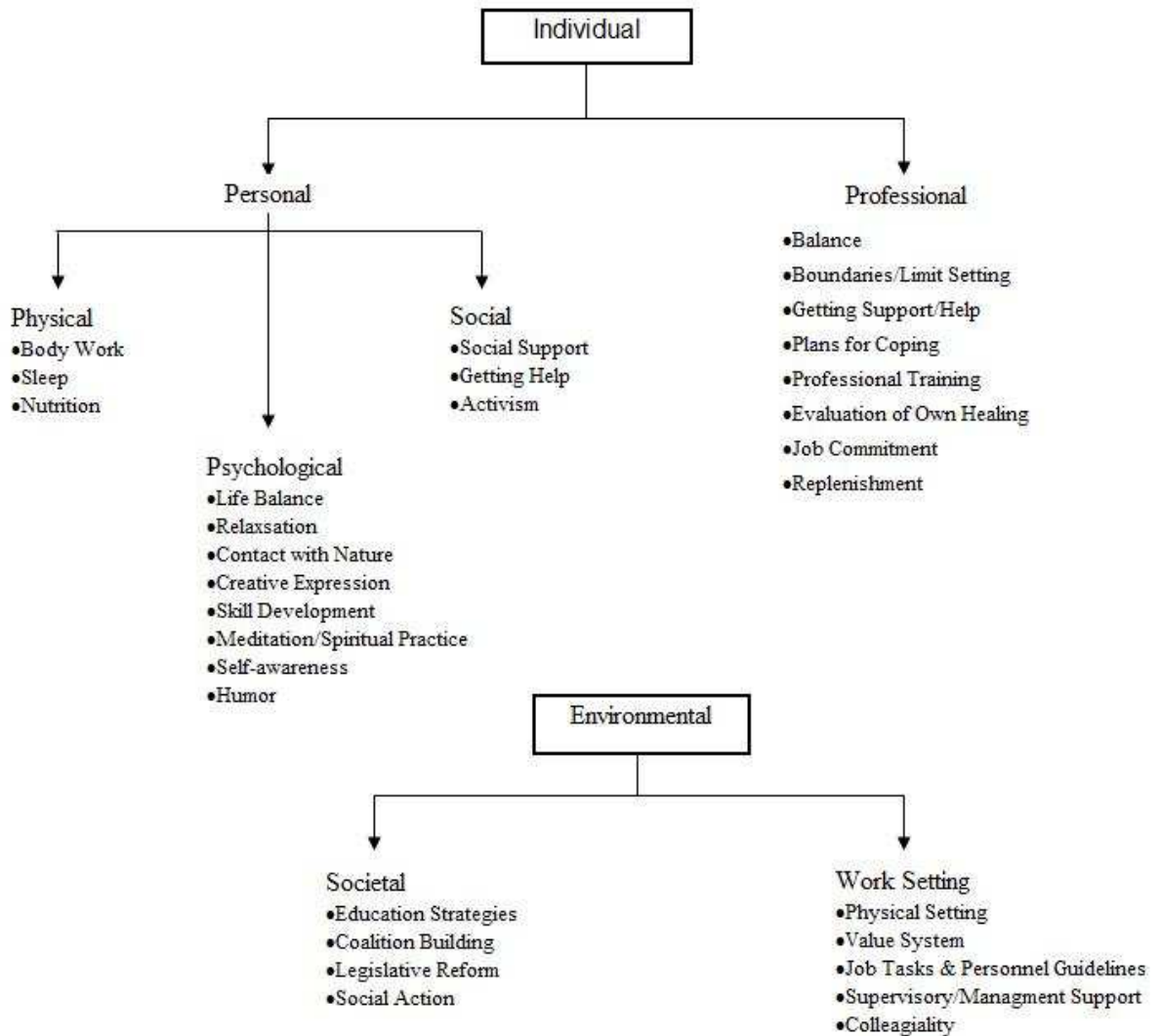


Figure 2. Ecological model for the prevention of STSD.

Yassen (1995, 205).