



Rantanen Pauliina

Persoonallisuustekijöiden vaikutus emotionaalisen työn ja työuupumuksen yhteyteen

Kandidaatintutkielma
KASVATUSTIETEIDEN JA PSYKOLOGIAN TIEDEKUNTA
Psykologian tutkinto-ohjelma
2024

Oulun yliopisto

Kasvatustieteiden ja psykologian tiedekunta

Persoonallisuustekijöiden vaikutus emotionaalisen työn ja työuupumuksen yhteyteen

(Pauliina Rantanen)

Systemaattinen kirjallisuuskatsaus, 30 sivua

Joulukuu 2024

Työssä kohdattu uupumus ja kuormittuneisuus on lisääntynyt viime vuosina, ja koronapandemian jälkeen jopa kaksinkertainen määrä nuorten aikuisten ikäryhmässä kärsii työuupumuksesta verrattuna aikaan ennen pandemiaa. Emotionaalinen työ on yksi työn kuormitustekijä, jonka kokeminen on lisääntynyt viime aikoina. Emotionaalisen työn on todettu olevan yhteydessä työuupumuksen osatekijöistä erityisesti lisääntyneeseen emotionaaliseen uupumukseen.

Tämän systemaattisen kirjallisuuskatsauksen tavoitteena on selvittää emotionaalisen työn yhteyksiä työuupumukseen ja millä tavoin erilaiset persoonallisuustekijät saattavat vaikuttaa tähän yhteyteen. Täten tutkimuskysymykset keskittyvät siihen, vaikuttavatko eri persoonallisuustekijät yhteyteen työuupumuksen ja emotionaalisen työn välillä ja miten nämä tekijät vaikuttavat tähän yhteyteen. Tutkielmassa tarkastellaan niitä yksilötason tekijöitä, joita emotionaalisen työn ja uupumuksen yhteyksien taustalla saattaisi olla. Kirjallisuuskatsaus toteutettiin syksyllä 2024 kahdessa eri tietokannassa, ja tutkielmaan sisällytettiin 10 aihetta käsittelevää tutkimusta.

Tulosten mukaan erilaiset persoonallisuustekijät vaikuttivat yhteyteen emotionaalisen työn ja työuupumuksen välillä. Negatiivinen affektiivisuus, neuroottisuus, prososiaalisuus ja A-tyyppin persoonallisuus voimistivat yhteyttä emotionaalisen työn ja uupumuksen välillä. Ekstraversio, proaktiiviset persoonallisuuspiirteet, korkea minäpystyvyys ja tunneäly puolestaan heikensivät emotionaalisen työn ja uupumuksen yhteyttä. Positiivisen affektiivisuuden ja muiden Big Five-persoonallisuuspiirteiden eli avoimuuden, tunnollisuuden ja sovinollisuuden yhteydet jäivät kuitenkin osin epäselviksi.

Tuloksista voi päätellä, että tietyt työntekijän persoonallisuustekijät saattavat suojata työntekijää uupumukselta emotionaalista työtä sisältävässä työssä. Toisaalta tietyt persoonallisuustekijät voivat altistaa uupumukselle emotionaalisen työn kontekstissa. Hyvä persoonallisuusprofiili emotionaalista työtä sisältävään työhön saattaisi tämän katsauksen mukaan olla työntekijä, jolla on korkea ekstraversio ja tunneäly, matala neuroottisuus sekä proaktiivisia persoonallisuuspiirteitä. Toisaalta emotionaalisesta työstä saattavat herkemmin kuormittua ne henkilöt, joilla on korkea neuroottisuus ja negatiivinen affektiivisuus sekä he, jotka ovat hyvin prososiaalisia.

Avainsanat: Emotionaalinen työ, emotionaaliset vaatimukset, persoonallisuus, persoonallisuuspiirteet, työuupumus, emotionaalinen uupumus

Sisältö

1	Johdanto.....	4
1.1	Emotionaalinen työ.....	5
1.2	Työuupumus.....	8
1.3	Persoonallisuustekijät.....	9
2	Katsauksen toteuttaminen.....	12
2.1	Tutkimuskysymykset.....	12
2.2	Tutkimusmenetelmä ja kirjallisuushaun toteutus.....	12
3	Tulokset.....	15
3.1	Aineiston kuvaus.....	15
3.2	Viisi suurta persoonallisuuspääpiirrettä.....	19
3.3	Negatiivinen ja positiivinen affektiivisuus.....	20
3.4	Tunneäly.....	21
3.5	Muut persoonallisuustekijät.....	22
4	Pohdinta.....	24
4.1	Tutkimuksen vahvuudet ja rajoitteet.....	27
4.2	Jatkotutkimusehdotukset.....	29
4.3	Johtopäätökset.....	29
	Lähteet.....	31

1 Johdanto

Vuoden 2018 Työolotutkimuksen tulosten mukaan työntekijöiden psyykkiset oireet työssä, kuten henkinen väsymys, tarmokkuuden puute ja haluttomuus ovat lisääntyneet vuodesta 2013 alkaen. Esimerkiksi väsymystä ja univaikeuksia koki viikoittain noin puolet naispalkansaajista ja miehistä noin kolmasosa (Sutela ym., 2019). Työterveyslaitoksen Miten Suomi voi? - tutkimuksen mukaan suomalaisten hyvinvointi työssä on heikentynyt viime vuosina verrattuna koronapandemiaa edeltäneeseen aikaan. Erityisesti työhyvinvoinnin heikkeneminen näkyy nuorten aikuisten ryhmässä, jossa jopa kaksinkertainen määrä kärsii työuupumuksesta verrattuna aikaan ennen koronapandemiaa (Suutala ym., 2024). Täten yhä useammat työntekijät kokevat kuormittuneisuutta työssään. Lisäksi myös muistamisen ja keskittymisen ongelmat ovat lisääntyneet 2013 vuodesta lähtien, ja niitä kohtasivat 2018 vuoden tuloksissa säännöllisesti noin neljäsosa työntekijöistä (Sutela ym., 2019). Kognitiiviset häiriöt ovat kuitenkin edelleen lisääntyneet koronapandemian jälkeen (Suutala ym., 2024), joten todellinen osuus saattaa olla edelleen kasvanut.

Väsymyksen ja kuormittuneisuuden kokeminen ei ole ainoastaan ongelma työpaikoilla, vaan myös yhä useampi näkee uupumuksen mahdollisuuden riskinä omassa työssään. Vajaa puolet työntekijöistä ajatteli työuupumusta silloin tällöin ja noin 15 % koki sen vakavana vaarana, ja lisäksi työuupumus oli kaikkein eniten kasvanut koettu työn vaara vuodesta 2013 vuoteen 2018 tultaessa (Sutela ym., 2019). Kuormittuneisuudessa on myös alakohtaisia eroja. Työuupumus näyttäisi olevan yleisempää tietyillä aloilla, joihin kuuluvat sosiaaliala, terveydenhuollon asiantuntijat, hoiva-alan työntekijät, opettajat ja kulttuurialan työntekijät (Sutela ym., 2019).

Miten Suomi voi? - tulosraportin mukaan emotionaalinen työ nähdään yhtenä keskeisenä kuormitustekijänä muiden työn vaatimusten, kuten liiallisen työn määrän, roolikonfliktien ja työn epävarmuuden ohella. Emotionaalinen työ on myös lisääntynyt loppuvuoden 2023 ja vuoden 2024 kesän välillä eli se on yhä keskeisemmin esillä oleva työn kuormitustekijä. Erityisesti emotionaalinen työ korostuu nuorten aikuisten ikäryhmässä, jossa työhyvinvointi näyttäisi viime vuosina erityisesti heikentyneen (Suutala ym., 2024). Täten tässä katsauksessa ollaan kiinnostuneita juuri tästä työn kuormitustekijästä ja sen yhteydestä uupumukseen.

Tämän kirjallisuuskatsauksen tavoitteena on selvittää emotionaalisen työn ja uupumuksen yhteyksiä ja miten erilaiset persoonallisuustekijät saattavat vaikuttaa tähän yhteyteen. Persoonallisuuden ja uupumuksen sekä emotionaalisen työn ja uupumuksen yhteyksiä on tutkittu, ja aiheesta on tehty useita meta-analyysyjä (Ks. Kammeyer-Mueller ym., 2013; Kenworthy ym., 2014; Swider & Zimmerman,

2010; Yin ym., 2023), mutta persoonallisuuden, emotionaalisen työn ja uupumuksen yhteyksiä on tutkittu vähemmän. Täten katsauksella pyritään tuomaan esiin niitä yksilökohtaisia tekijöitä, jotka saattavat olla keskeisiä juuri emotionaaliseen työhön liittyvän uupumuksen kannalta. Olen kiinnostunut selvittämään emotionaalisen työn, työuupumuksen ja persoonallisuustekijöiden yhteyksiä laajemmin. Tutkielmassa pyritään pohtimaan sitä, millaiset työntekijät saattavat kuormittua herkemmin tehdessään emotionaalista työtä ja millaiset työntekijät saattaisivat pärjätä parhaiten emotionaalista työtä sisältävässä työssä.

Ensimmäiseksi tässä tutkielmassa määrittelen katsauksen kannalta keskeiset käsitteet ja teoreettisen viitekehyksen. Tämän jälkeen muodostan tutkimuskysymykset, esittelen käytetyn tutkimusmenetelmän eli systemaattisen kirjallisuuskatsauksen ja tuon esiin tarkemman kirjallisuushaun prosessin. Kolmannessa osiossa käyn läpi tutkielman keskeiset tulokset. Viimeisessä osiossa tuloksia tarkastellaan laajemmin suhteutettuna muuhun kirjallisuuteen ja tuodaan esiin jatkotutkimusehdotukset sekä tutkimuksen vahvuudet ja heikkoudet.

1.1 Emotionaalinen työ

Katsauksen kannalta keskeinen on Arlie Hochschildin (1983) kehittämä emotionaalisen työn käsite, jolla viitataan tunteiden hallintaan, jotta voidaan luoda ulkoisesti havaittava kehollinen esitys tietystä tunteesta. Useihin ihmisten välistä vuorovaikutusta sisältäviin ammatteihin ja töihin sisältyy keskeisenä osana emotionaalista työtä, sillä tunteita voidaan joutua säätelemään työn ja organisaation sanelemien vaatimusten mukaisesti (Hochschild, 1983).

Hochschild (1983) määritteli kolme tunnusomaista emotionaaliseen työhön kuuluvaa kriteeriä. Työ, joka sisältää emotionaalista työtä, pitää sisällään kasvokkaista tai äänivälitteistä kontaktia yleisön kanssa, vaatii työntekijää tuottamaan emotionaalisen tilan toisessa ihmisessä ja työnantajan tai organisaation jonkinasteisen kontrollin työntekijän emotionaaliseen toimintaan (Hochschild, 1983). Ensin emotionaalinen työ liitettiin vahvasti palveluammatteihin, kuten lentoemäntiin, mutta nykyään useiden muiden töiden katsotaan myös sisältävän emotionaalista työtä. Kaikki työt eivät välttämättä täytä Hochschildin (1983) määrittelemiä emotionaalisen työn kriteereitä täysimääräisesti kaikissa tapauksissa (Grandey ym., 2013). Esimerkiksi Suomessa emotionaalinen työ on yleistä kuntasektorilla, ja sitä sisältyy esimerkiksi terveydenhuollon, hoiva-alan ja opetusalan ammatteihin (Sutela ym., 2019). Tutkielmassa huomioidaan kuitenkin monenlaiset emotionaalista työtä sisältävät ammatit sekä erilaisissa konteksteissa tehdyt tutkimukset, jotta saataisiin mahdollisimman laaja kuva ilmiöstä. Eri ammattiteissa voidaan kuitenkin vaatia erilaista tunteiden hallintaa eli toisissa töissä tulisi näyttää ja myös tuottaa

toisissa positiivisia tunteita, toisissa taas negatiivisia tunteita, kun taas joissakin ammateissa tunteita tulisi pyrkiä piilottamaan (Grandey ym., 2000).

Emotionaalisen työn kontekstissa keskeinen on emotionaalisten vaatimusten käsite, joka kuuluu työn laadullisiin vaatimuksiin. Kirjallisuuden (Mauno ym., 2017) mukaan usein emotionaalisia vaatimuksia on tarkasteltu juuri emotionaalisen työn käsitteen kautta. Emotionaalisia vaatimuksia kuuluu osana vuorovaikutuksellisiin töihin, joissa joudutaan käsittelemään asiakkaiden tunteita ja peittämään omia todellisia tunteita. Vuorovaikutusta sisältävä työ saattaa myös yksinään olla kuormittavaa (Mauno ym., 2017). Lisäksi emotionaalisiin vaatimuksiin voidaan katsoa kuuluvan myös vihaisten asiakkaiden kanssa toimimista (Suh & Punnett, 2022). Emotionaaliset vaatimukset käsitetään usein estevaatimuksina, jotka linkittyvät työntekijöiden heikompaan hyvinvointiin (Mauno ym., 2017), ja niiden kokeminen työssä lisää riskiä esimerkiksi masennukselle ja ahdistukselle (Suh & Punnett, 2022).

Emotionaalisisessa työssä on pohjimmiltaan kyse psykologisesta prosessista, jossa yksilö pyrkii säätelemään tunteitaan organisaation tai normien säätelemien raamien mukaisesti toteuttaakseen työtehtävään liittyviä rooliodotuksia (Grandey ym., 2013). Hochschild (1983) jakaa emotionaaliseen työhön liittyvän tunteiden säätelyn kahteen osaan eli pinnalliseen tunteiden esittämiseen (surface acting) ja syvälliseen tunteiden hallintaan (deep acting). Näistä ensimmäisessä työntekijä näyttää tiettyä tunnetta tuntematta tätä ja jälkimmäisessä koettua tunnetilaa pyritään muuttamaan esitetyn tunteen mukaiseksi (Hochschild, 1983). Täten pinnallinen tunteiden esittäminen viittaa esimerkiksi tilanteisiin, joissa työntekijä pyrkii näyttämään ulkoisesti iloiselta ylläpitääkseen asiakaspalveluhenkistä käyttäytymistä, vaikka henkilö saattaa oikeasti tuntea ärtymystä tai surua. Syvällisessä tunteiden hallinnassa taas tunneilmaisuus on aidompaa, sillä tunteiden ilmaisuus perustuu enemmän sisäiseen muutokseen näyttelemisen sijaan. Tällöin tunteita voidaan pyrkiä säätelemään esimerkiksi tilanteen uudelleen tulkitsemisen kautta, suuntaamalla tarkkaavaisuutta toisaalle ja muuntamalla tunnetilaa ajattelemalla asioita, joiden avulla toivuttu tunnetila voitaisiin saavuttaa (Grandey ym., 2000; Lazarus 1991). Emotionaaliseen työhön liittyviä tunteiden säätelyn keinoja on kuitenkin määritelty myös useampia eri tutkimuksissa, mutta tässä katsauksessa keskitytään erityisesti kahteen yllä mainittuun keinoon.

Jos koetut tunteet eivät vastaa työssä esitettyjä tunteita, voidaan puhua emotionaalisesta dissonanssista eli ristiriidasta (Grandey ym., 2013). Meta-analyysin (Kenworthy ym. 2014) mukaan emotionaalinen dissonanssi liittyy läheisesti tunteiden pinnalliseen esittämiseen ja voidaan puhua samankaltaisesta ilmiöstä. Emotionaalisen dissonanssin on todettu olevan yhteydessä lisääntyneeseen uupumukseen (Kenworthy ym., 2014). Lisäksi toisen meta-analyysin (Yin ym., 2023) mukaan pinnallinen

tunteiden esittäminen on yhteydessä korkeampaan uupumukseen, kun taas syvällisen tunteiden hallinta on yhteydessä vähäisempään uupumukseen (Yin ym., 2023). Lisäksi pinnallinen tunteiden esittäminen on yhteydessä alempaan työtyytyväisyyteen (Kammeyer-Mueller, 2013). Täten erityisesti pinnallinen tunteiden esittäminen voi olla haitallista hyvinvoinnille, mutta syvällinen tunteiden hallinta saattaa jopa suojata uupumukselta. Tämän myötä tutkielmassa erotetaan emotionaalisen työn säätelystrategiat toisistaan, sillä näillä voi olla hyvin erilaisia yhteyksiä hyvinvointiin ja erilaisiin työn muuttajiin.

Katsauksen (Grandey ym., 2000) mukaan tunteiden kokemiseen liittyy vahvasti autonomisen hermoston ja hormonijärjestelmän aktivoituminen, ja esimerkiksi sydämen syke, verenpaine ja hengitystiheys voivat hetkellisesti nousta tunnereaktion seurauksena. Tunnereaktion vallitessa keho pyrkii keskittämään resurssejaan ja energiaansa tunteen aiheuttajaan ja pyrkii lopulta palauttaan elimistöön tasapainotilan (Grandey ym., 2000). Teorian (Lazarus, 1991) mukaan tunteiden kokemiseen kuuluu olennaisena osana tietynlainen fysiologinen tila ja toiminta, jolla voidaan pyrkiä vastaamaan tunteen aiheuttajaan, ja esimerkiksi vihan tunne aktivoi lähestymiskäyttäytymistä vihan tunteen aiheuttajaa kohtaan. Sosiaalisissa konteksteissa ei kuitenkaan aina voida toimia oman tunnereaktion mukaisesti, minkä vuoksi tunteita ja omaa toimintaa tulee ajoittain säädellä (Lazarus, 1991).

Grandeyn ym., (2000) katsauksen mukaan pinnallisessa tunteiden esittämisessä on pohjimmiltaan kyse tunteiden tukahduttamisesta ja tunteiden ulkoisten merkkien peittämisestä sekä työtehtävän kannalta soveliaan tunneilmaisun esittämisestä. Pinnallisen tunteiden esittämisen ja emotionaalisen uupumuksen yhteyksiä voisi osin selittää energian ehtyminen eli tunteiden tukahduttaminen ja ei-koetujen tunteiden esittäminen vie energiaa ja vaatii ponnisteluja (Grandey ym., 2000). Toisaalta myös koetun tunnetilan muuttaminen syvällisessä tunteiden hallinnassa vie energiaa, vaikka se ei ole yhdessä korkeampaan uupumukseen (Yin ym., 2023). Eräässä tutkimuksessa (Gross & Diener 1998) havaittiin, että tunteiden tukahduttamisen avulla voidaan vähentää tunteisiin liittyvää näkyvää käyttäytymistä, kuten eleitä, mutta tunteiden tukahduttaminen voi lisätä sympaattisen hermoston aktiivisuutta. Vaikka tunnetta ei välttämättä voi ulkoisesti havaita, ovat tunteen aiheuttamat fysiologiset muutokset vielä aktiivisia (Gross & Diener, 1998). Tunteiden tukahduttamisen yhteyksiä terveyteen on tutkittu jo vuosikymmeniä, ja on havaittu, että se on yhteydessä esimerkiksi korkeampaan kuoleman riskiin ja syöpäkuolemiin (Chapman ym., 2013).

1.2 Työuupumus

Maslachin työuupumusmalli on yksi parhaiten tunnetuimmista uupumusteorioista, ja sen pohjalta muodostettu Maslach Burnout Inventory on käytetyin työuupumuksen mittari (Schaufeli ym., 2020). Työuupumuksella tarkoitetaan työntekijöillä esiintyvää oireyhtymää, joka koostuu kolmesta osateki- jästä eli uupumusasteisesta väsymyksestä tai emotionaalisesta uupumuksesta, kyynisyydestä ja am- matillisen itsetunnon laskusta (Maslach & Jackson, 1981). Maslach & Jackson (1981) määritelmän mukaan ammatillisen itsetunnon laskuun kuuluu olennaisena osana itsensä ja työssä suoriutumisen arvioiminen negatiivisesti, kun taas kyynisyys pitää sisällään negatiivisten asenteiden ja tunteiden kehittymistä työtä kohtaan. Emotionaalisella uupumuksella tai uupumusasteisella väsymyksellä tar- koitetaan taas energian puutetta tai energiavarojen ehtymistä, ja se pitää sisällään esimerkiksi väsy- mystä, kuormittumista sekä turhautumista työtä kohtaan (Maslach & Jackson, 1981). Emotionaalisen uupumuksen on havaittu olevan yhteyksissä esimerkiksi korkeampaan määrään työpoissaoloja ja ir- tisanoutumiseen sekä vaikuttavan negatiivisesti työssä suoriutumiseen (Swider & Zimmerman, 2010).

Maslachin mallissa on kuitenkin joitakin rajoitteita, ja tähän on pyritty vastaamaan esimerkiksi Bur- nout Assessment Tool (BAT)- mallin avulla. BAT-mallin (Schaufeli ym., 2020) mukaan työuupumus on neljästä ydinoireesta koostuva oireyhtymä, johon kuuluu väsymys, kognitiivisen toiminnan ongel- mat, vaikeus säädellä tunteita ja henkinen etäännyminen töistä. Lisäksi työuupumukseen voi liittyä masentunutta mielialaa ja muita psykosomaattisia ja psykologisia oireita. Kuitenkin emotionaalinen uupumus ja väsymys nähdään keskeisimpänä uupumuksen osa-alueena (Schaufeli ym., 2020). Myös kyynistymisen ja henkisen etäännyksen ydinoireet ovat näissä malleissa samankaltaisia. Kognitiivi- sen toiminnan- ja tunteiden säätelyn vaikeudet eroavat kuitenkin mallien välillä. Nämä pitävät sisäl- lään tunteiden säätelyn ongelmien lisäksi esimerkiksi muisti- ja keskittymisvaikeuksia, jotka johtuvat energian puutteesta (Schaufeli ym., 2020). Täten uupumusta tarkastellessa on tärkeää huomioida myös itsesäätelyyn liittyvät oireet, jotka voivat vaikeuttaa työssä suoriutumista.

Kuten aiemmin johdannossa sivuttiin, on emotionaalisen työn todettu useissa tutkimuksissa olevan yhteydessä uupumukseen (Grandey ym., 2000). Täten emotionaalisen työn ja uupumuksen yhteydet toimivat tutkielman keskeisenä viitekehyksenä. On kuitenkin tärkeää erottaa eri uupumuksen osate- kijät toisistaan, sillä pinnallinen tunteiden esittäminen on yhteydessä erityisesti emotionaaliseen uu- pumukseen (Yin ym., 2023). Yhteys emotionaalisesta työstä näyttäisi siis olevan vahvempi juuri emotionaaliseen uupumukseen, minkä vuoksi tutkielmassa keskitytään erityisesti tähän uupumuksen osatekijään. Emotionaalinen uupumus on avainasemassa työuupumuksessa (Maslach & Jackson,

1981), sillä emotionaalinen uupumus saattaa yksilötasolla olla kaikkein selkeimmin näkyvillä ja tunnistettavissa oleva osa-alue työuupumuksesta.

1.3 Persoonallisuustekijät

Tutkielmassa ollaan kiinnostuneita eri persoonallisuustekijöiden vaikutuksista yhteyteen emotionaalisen työn ja emotionaalisen uupumuksen välillä. Persoonallisuudesta ei ole psykologiassa yhtä vakiintunutta määritelmää, mutta yleensä sillä voidaan tarkoittaa tunteiden, ajatusten ja käyttäytymisen kokonaisuutta, joka on melko pysyvä eri aikoina ja eri konteksteissa (Metsäpelto & Feld, 2009). McAdams (1995) mukaan persoonallisuus voidaan jakaa kolmeen tasoon eli taipumuksellisiin piirteisiin, tyypillisiin sopeutumistapoihin ja tarinamuotoiseen identiteettiin. Ensimmäinen taso pitää sisällään melko pysyviä ominaisuuksia eli yksilön persoonallisuuspiirteet ja temperamentin, kun taso kaksi taas enemmän kehityksellisiä ja motivaatioon liittyviä tekijöitä, jotka ovat riippuvaisia kontekstista (McAdams, 1995). Täten persoonallisuus voidaan käsittää yhtäältä muuttuvana, mutta myös suhteellisen pysyvänä. Persoonallisuudesta on myös olemassa lukuisia muita piirreorioita ja malleja. Tämän tutkielman kannalta relevantteja malleja ovat viiden suuren persoonallisuuspiirteen teoria, negatiivinen ja positiivinen affektiivisuus, A- ja B-tyypin persoonallisuuspiirteet, tunneäly, minäpystyvyys sekä prososiaalisuuden ja proaktiivisuuden piirteet.

Viiden suuren persoonallisuuspiirteen teoria eli Big Five- malli on persoonallisuuspsykologian alalla yksi laajemmin käytetyistä persoonallisuuden malleista. Big-Five- malli koostuu viidestä persoonallisuuspiirteestä eli neuroottisuudesta, avoimuudesta uusille kokemuksille, ekstraversiosta, tunnollisuudesta ja sovinnollisuudesta, ja jokaisella piirteellä on myös lukuisia alapiirteitä (McCrae & Costa, 2003). Neuroottisuudella eli tunne-elämän epätasapainoisuudella tarkoitetaan taipumusta kokea kielteisiä tunnetiloja ja nähdä erilaiset tilanteet uhkaavina. Korkea neuroottisuus voi näyttäytyä yhtäältä esimerkiksi surullisuutena, vihamielisyytenä ja huolestuneisuutena, sekä neuroottisuuteen voi liittyä myös vaikeus käsitellä stressaavia tilanteita (Metsäpelto & Rantanen, 2009). Avoimuus uusille kokemuksille kattaa taas luovuuden, uteliaisuuden, mielikuvituksen ja liberaaliuden alapiirteitä (McCrae & Costa, 2003). Ekstraversiolla tarkoitetaan taipumuksen kokea myönteisiä tunteita, ja se pitää sisällään myös aktiivisuuden ja elämishakuisuuden (Metsäpelto & Rantanen, 2009). Tunnollisuus viittaa järjestelmällisyyteen, kunnianhimoisuuteen ja velvollisuudentuntoon, kun taas sovinnollisuus pitää sisällään altruistisuutta, avuliaisuutta ja korkeaa luottavaisuutta muita kohtaan (McCrae & Costa, 2003).

Big Five- piirteet käsitetään toisistaan erillisinä piirteitä, ja niitä tarkastellaan jatkumoina, joille kaikki yksilöt sijoittuvat piirteen voimakkuuden asteen mukaan (McCrae & Costa, 2003). Tutkimuksissa (Elliot & Thrash, 2002) piirteillä on havaittu myös biologista ja neurofysiologista pohjaa, ja esimerkiksi neuroottisuus on yhteydessä aivojen välttämiskäyttäytymistä ohjaavaan BIS-järjestelmään, joka aktivoituu vaaran uhatessa ja synnyttää esimerkiksi pelkoa ja ahdistusta. Ekstraversio on yhteydessä taas BAS-järjestelmään, joka linkittyy palkkioihin ja synnyttää positiivisia tunteita ja lähestymiskäyttäytymistä (Elliot & Thrash, 2002).

Persoonallisuutta voidaan tarkastella myös negatiivisen ja positiivisen affektiivisuuden käsitteiden kautta. Kirjallisuuden (Watson ym., 1988) mukaan positiivinen affektiivisuus viittaa innostuneisuuteen, aktiivisuuteen ja valppauteen, ja korkea positiivinen affektiivisuus kattaa energisyyden ja nautinnon kokemisen, kun taas matala positiivinen affektiivisuus viittaa surullisuuteen ja passiivisuuteen. Negatiivinen affektiivisuus tarkoittaa negatiivisten tunteiden, kuten vihan ja hermostuneisuuden kokemista, ja tässä piirteessä alhainen negatiivinen affektiivisuus kuvaa rauhallisuutta ja vähäistä määrää negatiivisten tunteiden kokemista. Negatiivinen ja positiivinen affektiivisuus eivät ole kuitenkaan toistensa vastakohdat vaan kaksi erillistä piirrettä (Watson ym., 1988).

Affektiivisuuden piirteitä on tarkasteltu paljon suhteessa Big Five- piirteisiin. Negatiivinen affektiivisuus on vahvasti yhteydessä neuroottisuuteen, kun taas positiivinen affektiivisuus on yhteydessä ekstraversioon, mutta negatiivinen- ja positiivinen affektiivisuus eivät kuitenkaan ole synonyymejä neuroottisuudelle ja ekstraversiolle (Kaplan ym., 2009). Tämän vuoksi niitä käsitellään tässä tutkielmassa erikseen Big Five-piirteistä, vaikkakin myös yhtäläisyydet tulee huomioida. Negatiivinen ja positiivinen affektiivisuus edustavat enemmän neuroottisuuden ja ekstraversion tiettyjä emotionaalisia sisältöjä, mutta neuroottisuus ja ekstraversio pitävät emotionaalisuuden lisäksi myös käyttäytymiseen ja kognitioon liittyviä piirteitä ja osa-alueita (Kaplan ym., 2009).

Katsaukseen valituissa tutkimuksissa tulivat esiin persoonallisuustekijöinä myös prososiaalisuuden, tyyppin A persoonallisuuden, minäpystyvyyden ja proaktiivisuuden käsitteet. Prososiaalisuudella tarkoitetaan halua auttaa muita, ja prososiaalisuuden piirteen voidaan katsoa pitävän sisällään esimerkiksi empatian kokemista, auttamista ja mielihyvän kokemista muiden auttamisesta, omastaan jakamista ja sensitiivisyyttä muiden tunteita kohtaan (Caprara ym., 2005). Rosenman & Friedman (1961) kehittämän teorian mukaan tyyppin A persoonallisuus pitää sisällään kilpailunhaluisuutta, halua saavuttaa, aggressiivisuutta, vihamielisyyttä ja impulsiivisuutta. B-tyypin persoonallisuuteen kuuluu taas näiden edellä mainittujen ominaisuuksien puute, joten ne yksilöt, jotka eivät täytä riittävässä määrin tyyppin A persoonallisuuden piirteitä, kuuluvat luokkaan B (Rosenman & Friedman, 1961).

Minäpystyvyys viittaa taas yksilön uskoon ja luottamukseen siitä, että tämä kykenee suoriutumaan erilaisissa tilanteissa niiden vaatimusten mukaisesti, ja pystyvyysuskomukset saattavat vaikuttaa myös suoriutumiseen itse tilanteessa (Bandura, 1977).

Bateman & Crant (1993) mukaan proaktiivisuus puolestaan tarkoittaa piirteitä, jotka edistävät yksilön kykyä vaikuttaa omaan ympäristöönsä. Henkilöt, joilla on paljon proaktiivisia piirteitä, pyrkivät tekemään muutoksia epäotollisiin olosuhteisiin, etsimään mahdollisuuksia ympäristöstään ja olemaan aloitekykyisiä. Henkilöt, joilla proaktiivisuus on alhaisempaa, ovat tyypillisesti passiivisempia ja sopeutuvat enemmän ympäristöönsä pyrkimättä muuttamaan sitä (Bateman & Crant, 1993). Proaktiivisuus näyttäisi myös linkittyvän onnistumiseen töissä ja työuralla (Fuller & Marler, 2009).

Katsauksessa relevantti persoonallisuustekijä on myös tunneäly. Kirjallisuuden (Mayer ym., 2004) mukaan tunneälyllä tarkoitetaan älykkyyden osa-alueita, joka liittyy emotionaaliseen informaatioon. Se voidaan jakaa esimerkiksi neljään osatekijään eli tunteiden tunnistamiseen, tunteiden ymmärtämiseen, tunteiden hyödyntämiseen ajattelussa ja tunteiden hallintaan eri tilanteissa erilaisten vaatimusten mukaan. Korkea tunneäly viittaa taitoon tunnistaa omia ja muiden emootioita, ratkaista tunteisiin liittyviä ongelmia ja käyttää emootioita ajattelun tukena ja erilaisissa tilanteissa tarkoituksenmukaisesti (Mayer ym., 2004).

Persoonallisuuden ja uupumuksen välisistä yhteyksistä on saatu jonkin verran näyttöä. Meta-analyysissä (Swider & Zimmerman, 2010) neuroottisuuden on todettu olevan positiivisessa yhteydessä kaikkiin uupumuksen osatekijöihin, ja viidestä suuresta persoonallisuuspiirteestä sillä on vahvin yhteys esimerkiksi korkeampaan emotionaaliseen uupumukseen. Neuroottisuus siis näyttäisi lisäävän yksilön riskiä uupumukselle. Yksilöt, joilla on korkea neuroottisuus, mutta matala ekstraversio, tunnollisuus ja sovinnollisuus, ovat suuremmissa riskissä työuupumukselle. Avoimuuden piirre taas ei ole juurikaan yhteydessä uupumukseen (Swider & Zimmerman, 2010). Lisäksi persoonallisuuden yhteyksiä emotionaaliseen työhön on myös tutkittu jonkin verran. Meta-analyysin (Kammeyer-Mueller ym., 2013) mukaan negatiivinen affektiivisuus on yhteydessä pinnallisen tunteiden esittämisen keinoon, kun taas positiivinen affektiivisuus on yhteydessä syvälliseen tunteiden hallintaan. He, joilla on korkeampi positiivinen affektiivisuus, pyrkivät todennäköisemmin muuttamaan tunnetilaansa tilanteen vaatimuksia vastaavaksi, kokevat herkemmin positiivisia tunteita ja heillä on useammin positiivisia reaktioita ympäristöä kohtaan (Kammeyer-Mueller ym., 2013).

2 Katsauksen toteuttaminen

2.1 Tutkimuskysymykset

- 1) Vaikuttavatko eri persoonallisuustekijät yhteyteen työuupumuksen ja emotionaalisen työn välillä?
- 2) Miten eri persoonallisuustekijät vaikuttavat yhteyteen työuupumuksen ja emotionaalisen työn välillä?

2.2 Tutkimusmenetelmä ja kirjallisuushaun toteutus

Tutkimus toteutetaan systemaattisena kirjallisuuskatsauksena. Turun yliopiston julkaiseman kirjan mukaan systemaattinen kirjallisuuskatsaus tarkoittaa tutkimusta, joka kohdistuu tietyin rajoin valikoituihin ja tietyinä aikana tehtyihin tutkimuksiin. Systemaattinen katsaus eroaa muista katsaustyypeistä siinä, että systemaattisessa katsauksessa tutkimukset valitaan ja analysoidaan tarkasti, ja tutkimukseen sisällytetään vain tutkimuskysymyksen kannalta keskeisiä ja korkealaatuisia tutkimuksia (Johansson ym., 2007). Vaasan yliopiston kirjallisuuskatsausoppaan mukaan systemaattinen katsaus etenee vaiheittain suunnitteluvaiheesta, hakutulosten seulontaan ja synteessin muodostukseen ja lopuksi tulosten raportointiin. Ensin määritellään tutkimuskysymykset, valitaan tietokannat ja hakutermit, ja seuraavissa vaiheissa suoritetaan haku tietyin sisään- ja poissulkukriteerein ja relevantit tutkimukset seulotaan otsikko ja abstraktitasolla (Salminen, 2011). Tutkimusten luotettavuutta tulee arvioida tässä vaiheessa. Viimeinen vaihe on syntetisointi eli tuloksista muodostetaan yhteenveto ja pyritään vastaamaan asetettuun tutkimuskysymykseen (Salminen, 2011).

Kirjallisuushaun tehtiin ProQuest ja Ebsco tietokannoissa 10.10.2024. Hakulausekkeena oli ("emotional labor" OR "emotional labour" OR "emotion regulation" OR "emotional demands") AND ("burnout" OR "emotional exhaustion" OR "job burnout") AND ("personality" OR "personality traits" OR "personality trait" OR "personality factors" OR "big five"). ProQuest tietokannassa käytettiin NOFT-operaattoria, jonka avulla etsitään hakusanoja otsikoista, abstrakteista ja artikkelin aihealueista. Tämän avulla löydettiin kaikki aiheen kannalta relevantit tulokset, sillä ilman operaattoria tuloksia tuli useita tuhansia.

Rajauksiksi haussa valitaan vuodet 2010–2024, sillä aihetta on tutkittu enemmän 2010-luvun alkupuolella kuin 2020-luvulla. 2010-luvulta lähtien julkaistu tutkimus on kuitenkin vielä suhteellisen tuoretta. Haku rajattiin molemmissa tietokannoissa vain vertaisarvioituihin artikkeleihin. Artikkelien tuli olla kirjoitettu englannin kielellä ja kokonaan saatavilla. Lisäksi katsaukseen otettiin mukaan vain

määrällisiä alkuperäistutkimuksia, ja esimerkiksi katsausartikkelit poissuljettiin. Kaikkien valittujen artikkelien tuli käsitellä emotionaalista työtä, uupumusta ja jotakin persoonallisuustekijää. Katsauksessa suljettiin ulos ne artikkelit, jotka eivät käsitelleet kaikkia kolmea tekijää, joten ne eivät vastanneet tutkimuskysymyksiin.

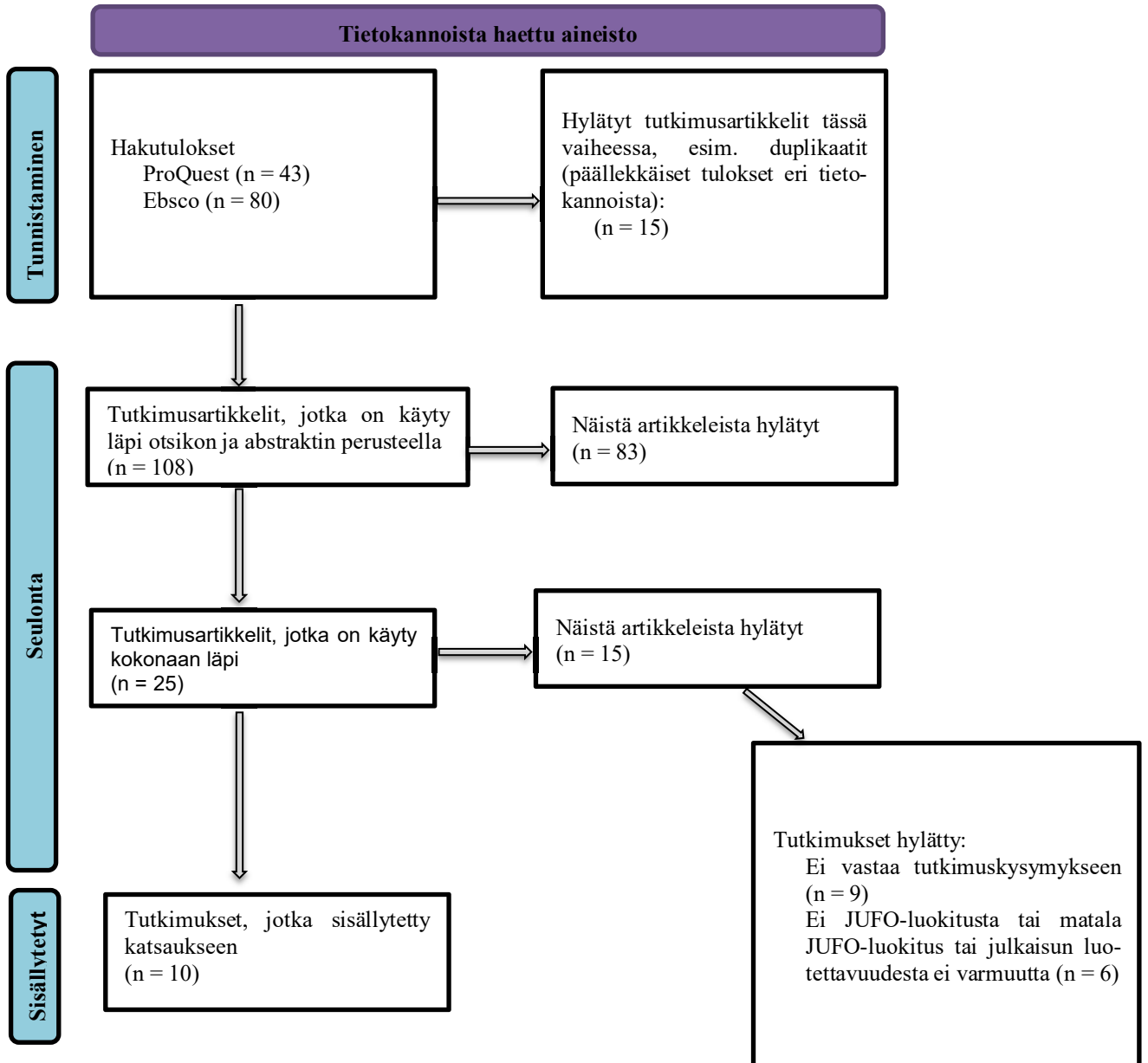
Valittujen artikkelien luotettavuutta arvioitiin julkaisufoorumin (JUFO) avulla. JUFO-portaalista voidaan selvittää artikkelien julkaisijoiden tieteellinen taso, joka vaihtelee 0–3 välillä. Taso 1 viittaa julkaisufoorumin nettisivujen mukaan perustasoon, 2 johtavaan tasoon ja 3 korkeimpaan tasoon. Tasolla 0 olevat kanavat eivät täytä tason 1 kriteereitä, jonka vuoksi tason 0 julkaisut poissuljettiin katsauksesta. Osaa artikkeleista ei löytynyt JUFO-portaalista, mutta tämä ei itsessään ollut poissulkukriteeri, vaan tällöin tarkasteltiin artikkelien luotettavuutta itsenäisesti. Moni niistä artikkeleista, joita ei löytynyt JUFO-portaalista, ei kuitenkaan täyttänyt riittävässä laajuudessa luotettavan julkaisun kriteereitä, joita avataan edellä. Täten nämä tutkimukset poissuljettiin.

Artikkeleista suurin osa oli JUFO-portaalissa tasolla 1, yksi tasolla 2 ja yksi tasolla 3. Yhtä valittua artikkelia ei löytynyt JUFO-portaalista, joten sen luotettavuutta arvioitiin muilla keinoin. Artikkelia oli julkaistu lehdessä *Educational Sciences: Theory & Practise*, joka täyttää riittävästi luotettavan julkaisukanavan tunnusmerkkejä eli lehti julkaisee vertaisarvioinnin kriteerit, julkaisulla on ISSN-numero, se on indeksoitu Scopus- ja Web of Science- tietokantoihin ja julkaisijan yhteystiedot ovat selkeästi ilmoitettu (vrt. Oamk).

Artikkelien tarkempi valintaprosessi on esiteltyä alla olevassa Prisma-kaaviossa.

Kuvio 1

Kirjallisuushaun prosessi Prisma-kaaviossa



3 Tulokset

3.1 Aineiston kuvaus

Aineistoon mukaan otetut tutkimukset on tehty Etelä-Koreassa (n = 2), Yhdysvalloissa (n = 1), Male-siassa (n = 2), Australiassa (n = 1), Israelissa (n = 1), Kiinassa (n = 1), Turkissa (n = 1) ja Ruotsissa (n = 1). Täten suurin osa tutkimuksista on tehty Aasiassa, mutta myös muutama tutkimus löytyy muista maanosista. Tutkimukset on toteutettu aikavälillä 2011–2020. Emotionaalista työtä sisältyy moniin eri ammatteihin, ja valituissa tutkimuksissa on tarkasteltu esimerkiksi sairaanhoitajia, suuhygienistejä, opettajia, kaupan alan työntekijöitä, valmentajia, pappeja ja HR-alan työntekijöitä. Täten työntekijöitä oli niin opetusosalta, terveydenhuollosta kuin myös palvelualoilta. Tutkimusten otoskoot vaihtelivat noin sadasta tutkittavasta aina yli 800 tutkittavaan. Kaikki katsauksen tutkimusartikkelit ovat määrällisiä tutkimuksia, joista kaikki on toteutettu kyselytutkimuksina. Pääosin tutkimuksissa oli käytetty poikkileikkausasetelmaa eli kyselyt oli tehty vain yhtenä ajanjaksona. Täten tulokset ovat korrelatiivisia eli tarkastelevat tiettyjen muuttujien yhteyksiä tiettyssä ajan hetkessä, joten selkeitä syyseurausyhteyksiä ei voida tarkastella. Yhdessä tutkimuksessa täytettiin kuitenkin kyselyt kaksi kertaa päivässä kahden työviikon ajan (Wu ym., 2019), joten tässä tutkimuksessa saatiin laajemmin tietoa muuttujien vaihtelusta tiettyinä aikana. Katsaukseen valitut tutkimukset ja niiden perustiedot on koottu taulukkoon 1.

Taulukko 1

Katsaukseen sisällytetyt artikkelit

Tekijät, vuosi ja maa	Tutkimuksen tarkoitus	Otos	Tutkimuksen tulokset	JUFO-luokitus
Basim, H. N., Bege-nirbas, M. & Yalcin, R. C. 2013 Turkki	Tutkimuksen tavoite oli tutkia persoonallisuuspiirteiden yhteyksiä emotionaaliseen uupumukseen ja emotionaaliseen työhön sekä emotionaalisen työn ja uupumuksen yhteyksiä.	798 peruskoulun ja lukion opettajaa.	Neuroottisuus oli yhteydessä pinnallisen tunteiden säätelykeinoon, joka oli positiivisessa yhteydessä emotionaaliseen uupumukseen. Avoimuus ja tunnollisuus olivat yhteydessä syvälliseen tunteiden hallintaan, joka oli negatiivisessa yhteydessä emotionaaliseen uupumukseen.	Ei löydy JUFO-portaalista.
Buratti, S., Geisler, M. & Allwood, C. M. 2020 Ruotsi	Tutkimuksessa oli tarkoitus selvittää prososiaalisuuden, sukupuolen ja suhteisiin perustuvan minäkäsityksen, työn vaatimusten ja emotionaalisen uupumuksen yhteyksiä.	851 pappena työskentelevää.	Katsauksen kannalta keskeisin tulos oli se, että ne, joilla oli enemmän prososiaalisia piirteitä, kohtasivat enemmän työstressiä ja emotionaalisia vaatimuksia. Emotionaaliset vaatimukset olivat taas puolestaan yhteydessä emotionaaliseen uupumukseen.	3
Santos, A., Mustafa M. & Chern, G. T. 2016 Malesia	Tutkimuksen tarkoitus oli tutkia medi-oiko käytetty emotionaalisen työn strategia yhteyksiä persoonallisuuden ja uupumuksen välillä. Tarkasteli myös näiden muuttujien yhteyksiä ilman mediaatiota.	136 HR-asiantuntijaa.	Tunnollisuus ja tunne elämän tasapainoisuus ennustivat vähäisempää työhön liittyvää uupumusta. Tunne-elämän vakauden, avoimuuden ja ekstraversioiden yhteydet uupumukseen kulkivat osittain pinnallisen tunteiden esittämisen kautta. Syvälinen tunteiden hallinta ei vaikuttanut yhteyteen persoonallisuuden ja uupumuksen välillä.	1
Moon, T. W. & Hur, W. M. 2011 Etelä-Korea	Tutkittiin miten tunneäly vaikuttaa emotionaalisen työn ja emotionaalisen uupumuksen yhteyksiin. Tarkasteltiin myös miten emotionaalinen uupumus vaikuttaa yksilön työssä suoriutumiseen ja työssä viihtymiseen.	295 kaupassa työskentelevää.	Tunneällyn kolme piirrettä eli tunteiden säätely, sosiaaliset taidot ja tunteiden tunnistaminen olivat negatiivisessa yhteydessä emotionaaliseen uupumukseen. Tunneäly toimi moderaattorina emotionaalisen työn aiheuttaman stressin ja uupumuksen välillä eli korkea tunneäly voi heikentää yhteyttä työstressistä uupumukseen.	1

Tekijät ja vuosi	Tutkimuksen tarkoitus	Otos	Tutkimuksen tulokset	JUFO-luokitus
Goussinsky, R. 2011 Israel	Sisältää kolme tutkimusta, joissa tarkoitus oli tutkia, moderoiko positiivinen affektiivisuus tai ekstraversio yhteyksiä asiakkaiden verbaalisen aggressiivisuuden ja työhyvinvoinnin ja työasenteiden muuttujien välillä. Ensimmäinen eli tutkimuskysymyksen kannalta relevantin tutkimus tutki työn aiheuttamaa jännitettä (job induced tension), johon emotionaalinen työ liittyy keskeisesti.	Ensimmäisessä tutkimuksessa 187 puhelinpalvelukeskus työntekijää.	Asiakkaiden verbaalinen aggressiivisuus vaikutti negatiivisemmin heihin, joilla on korkea positiivinen affektiivisuus. Asiakkaiden aggressiivisuuden ja työn aiheuttaman jännitteen välinen yhteys oli suurempi niillä, joilla oli enemmän positiivista affektiivisuutta.	1
Lee, Y. H. & Packianathan, C. 2016 Yhdysvallat	Tavoitteena oli tutkia yhteyttä affektiivisuuden, emotionaalisen työn ja emotionaalisen uupumuksen välillä ja tunneällyn moderoivaa vaikutusta emotionaalisen työn ja uupumuksen yhteyteen.	464 valmentajaa Yhdysvalloista.	Positiivisella affektiivisuudella ja syvällisellä tunteiden hallinnalla oli yhteys, mutta syvälinen tunteiden hallinta ei ollut yhteydessä uupumukseen. Havaittiin myös yhteys negatiivisen affektiivisuuden ja pinnallisen tunteiden hallinnan välillä, ja pinnallinen tunteiden hallinta oli yhteydessä uupumukseen. Tunneäly moderoi yhteyttä pinnallisen tunteiden hallinnan ja uupumuksen välillä eli se voi suojata pinnallisen tunteiden hallinnan negatiivisilta vaikutuksilta.	1
Jeung, D. Y. ym. 2017 Etelä-Korea	Tutkimuksen tarkoitus oli selvittää emotionaalisen työn ja uupumuksen yhteyksiä ja lisäävätkö tyypin A persoonallisuuspiirteet ja alhainen minäpystyvyys uupumusriskiä.	807 naissuuhygienistiä.	Emotionaalisella työllä ja uupumuksella havaittiin positiivinen yhteys. Alhainen minäpystyvyys ja tyypin A persoonallisuus olivat positiivisessa yhteydessä uupumukseen. Korkea minäpystyvyys taas voi vaikuttaa heikentävästi emotionaalisen työn ja uupumuksen välisiin yhteyksiin, kun taas matala minäpystyvyys ja tyypin A persoonallisuus voivat voimistaa yhteyttä.	1

Tekijät ja vuosi	Tutkimuksen tarkoitus	Otos	Tutkimuksen tulokset	JUFO-luokitus
Wu, H., Wang, X. & Chen, P. 2019 Kiina	Tutkimuksen tarkoitus oli selvittää asiakkaiden huonoa käyttäytymistä työntekijää kohtaan stressitekijänä, joka on yhteydessä emotionaaliseen uupumukseen, ja miten proaktiivinen persoonallisuus ja työn rutinoituminen vaikuttavat tähän yhteyteen.	128 sairaanhoitajaa.	Asiakkaiden huono kohtelu (customer mistreatment) oli yhteydessä emotionaaliseen uupumukseen positiivisesti. Proaktiivinen persoonallisuus vaikutti lieventävästi yhteyden asiakkaiden huonon käytöksen ja uupumuksen välillä.	1
Kiffin-Petersen, S. A., Jordan, C. L. & Soutar, G. N. 2011 Australia	Tarkoituksena oli tutkia vaikuttavatko emotionaalisen työn strategiat yhteyden Big Five-piirteiden, emotionaalisen uupumuksen ja organisaatiokansalaisuuden välillä.	625 henkilöä eri aloilta, kuten kaupan alalta, asiantuntijatoista ja kuntasektorilta.	Pinnallinen tunteiden säätely medioi yhteyttä emotionaalista vakaudesta uupumukseen. Ekstraversio ja sovinnollisuus ennustivat syvällisen tunteiden hallinnan keinoa, joka oli negatiivisessa yhteydessä uupumukseen. Emotionaalisesti epävakait työntekijät käyttivät todennäköisemmin pinnallisen tunteiden säätelyn keinoa, joka oli positiivisessa yhteydessä uupumukseen.	2
Santos, A., Mustafa, M. & Gwi, T. C. 2015 Malesia	Tarkoituksena oli selvittää tunneälyn, emotionaalisen työn keinojen ja työuupumuksen yhteyksiä.	143 HR asiantuntijaa rahalaitokselta.	Korkea tunneäly oli yhteydessä alhaisempaan uupumukseen. Tunneäly oli yhteydessä pinnalliseen tunteiden esittämiseen, mutta ei syvälliseen tunteiden hallintaan. Tunneälyn yhteydet uupumukseen kulkivat osin pinnallisen tunteiden esittämisen kautta.	1

3.2 Viisi suurta persoonallisuuspiirrettä

Katsaukseen valituista tutkimuksista muutamissa oli tarkasteltu viiden suuren persoonallisuuspiirteen yhteyksiä emotionaaliseen uupumukseen ja emotionaalisen työn keinoihin sekä niiden moderoivaa vaikutusta emotionaalisen työn ja uupumuksen yhteyksiin. Katsauksen tutkimuksissa tuli vahvasti esiin Big Five- piirteistä tunne-elämän epätasapainon tai korkean neuroottisuuden yhteys korkeampaan emotionaaliseen uupumukseen (Vrt. Basim ym., 2013). Toisaalta alhainen neuroottisuus tai tunne-elämän tasapaino oli yhteydessä alhaisempaan uupumukseen (Kiffin-Petersen ym., 2011; Santos ym., 2016). Lisäksi neuroottisuus oli yhteydessä pinnallisen tunteiden esittämisen säätelykeinoon käyttöön (Basim ym., 2013). Täten neuroottisuus oli itsessään yhteydessä sekä emotionaaliseen uupumukseen että pinnallisen tunteiden esittämisen keinoon, jonka aiemmin tutkielmassa kuvattiin olevan yhteydessä korkeampaan työuupumukseen.

Tunne-elämän tasapainon, avoimuuden ja ekstraversioon persoonallisuuspiirteiden yhteydet uupumukseen kulkivat osin pinnallisen tunteiden esittämisen kautta (Santos ym., 2016). Pinnallisen tunteiden esittämisen vaikutus tunne-elämän tasapainon ja uupumuksen välillä löydettiin myös toisessa tutkimuksessa (Kiffin-Petersen ym., 2011), joten juuri tämän piirteen yhteydet tunteiden säätelyyn ja emotionaaliseen uupumukseen näyttivät olevan merkittäviä. Tuloksia voidaan tulkita niin, että emotionaalisesti epävakaita tai korkeasti neuroottiset yksilöt käyttävät keskimäärin useammin pinnallisen tunteiden esittämisen keinoa hallitessaan tunteita töissä (Kiffin-Petersen ym., 2011), mikä selittää osin epävakaita tunne-elämän ja työuupumuksen yhteyksiä (Santos Ym., 2016). Yleisesti ne työntekijät, jotka käyttivät enemmän pinnallisen tunteiden esittämisen keinoa, raportoivat enemmän emotionaalista uupumusta (Kiffin-Petersen ym., 2011).

Ekstraversioon eli ulospäinsuuntautuneisuuden havaittiin olevan yhteydessä alhaisempaan emotionaaliseen uupumukseen, ja korkea ekstraversio ennusti sitä, että yksilö käyttää työssään vähemmän pinnallisen tunteiden esittämisen keinoa ja täten voi olla alhaisemmassa riskissä uupumukselle (Basim ym., 2013). Lisäksi ekstraversio ennusti syvällisen tunteiden hallinnan keinon käyttöä, jonka katsauksen tutkimuksissa oli todettu olevan yhteydessä alhaisempaan uupumukseen (Basim ym., 2013; Kiffin-Petersen ym., 2011). Täten työntekijät, joilla on korkea ekstraversio, saattavat todennäköisemmin käyttää emotionaalista työtä sisältävissä työtehtävissään sellaisia tunteiden hallinnan keinoja, joilla voi olla suotuisia vaikutuksia hyvinvoinnille. Näin eri persoonallisuuspiirteet saattavat vaikuttaa siihen, millaisia seurauksia emotionaalilla työllä voi olla yksilön näkökulmasta.

Muita Big Five- piirteitä oli tutkittu vähemmän emotionaalisen työn ja työuupumuksen kontekstissa. Syynä saattaa olla se, että ekstrasversio ja neuroottisuus liittyvät vahvemmin tunteisiin kuin muut Big Five- piirteet eli avoimuus, tunnollisuus ja sovinnollisuus (McCrae & Costa, 2009). Avoimuus uusille kokemuksille oli kuitenkin yhteydessä suurempaan todennäköisyyteen käyttää syvällisen tunteiden hallinnan keinoa (Basim ym., 2013; Santos ym., 2016). Tunnollisuudesta oli taas saatu ristiriitaisia tuloksia eli toisessa tutkimuksessa se ennusti syvällisen hallinnan keinon käyttöä (Basim ym., 2013), mutta toisessa yhteyttä ei löydetty (Santos ym., 2016). Kiffin-Petersen ym. (2011) tutkimuksen mukaan myös korkea sovinnollisuus ennusti syvällisen tunteiden hallinnan keinon käyttämistä. Heidän tutkimuksessaan ei kuitenkaan löydetty yhteyksiä tunnollisuuden ja emotionaalisen työn strategioiden välillä. Lisäksi useissa aiemmissä tutkimuksissa ei ole löydetty yhteyksiä avoimuuden ja tunteiden säätelyn välillä, joten Kiffin-Petersen ym. (2011) tutkimuksessa ei nähty relevantiksi lähteä tutkimaan avoimuuden yhteyksiä emotionaaliseen työhön (Kiffin-Petersen ym., 2011). Täten tulokset koskien avoimuuden, sovinnollisuuden ja tunnollisuuden yhteyksiä emotionaaliseen työhön ja työuupumukseen olivat ristiriitaisia.

3.3 Negatiivinen ja positiivinen affektiivisuus

Muutamissa katsauksen tutkimuksissa tarkasteltiin positiivisen ja negatiivisen affektiivisuuden yhteyksiä emotionaaliseen työhön ja työuupumukseen. Positiivinen ja negatiivinen affektiivisuus ovat läheisiä piirteitä neuroottisuuden ja ekstrasersion kanssa, mutta eivät toistensa synonyymejä (Kaplan ym., 2009). Lee & Packianathan (2016) valmentajiin keskittyvässä tutkimuksessa negatiivisen affektiivisuuden todettiin olevan yhteydessä pinnallisen tunteiden esittämisen keinon käyttöön. Ne työntekijät, joilla oli korkea negatiivinen affektiivisuus, pyrkivät todennäköisemmin peittämään negatiivisia tunteitaan ja esittämään positiivisia tunteita enemmän kuin pyrkisivät muuttamaan sisäistä tunnetilaansa työssä toivottujen tunnetilojen mukaiseksi (Lee & Packianathan, 2016). Pinnallisen tunteiden säätelyn keino taas ennustaa emotionaalista uupumusta, joten negatiivinen affektiivisuus, pinnallinen tunteiden esittäminen ja emotionaalinen uupumus näyttäytyivät kietoutuvan yhteen. Moderoivasta yhteydestä ei kuitenkaan tässä katsauksessa saatu selkeää käsitystä. Negatiivinen affektiivisuus jakaa kuitenkin paljon piirteitä neuroottisuuden kanssa, ja neuroottisuuden moderoivasta vaikutuksesta emotionaalisen työn ja uupumuksen välillä saatiin selkeämpi käsitys eli korkea neuroottisuus voimisti yhteyttä emotionaalisesta työstä korkeampaan uupumukseen (Vrt. Basim ym., 2013; Kiffin-Petersen ym., 2011).

Kahdessa katsauksen tutkimuksessa oli keskitytty asiakkaiden huonoon kohteluun (customer mistreatment) ja asiakkaiden verbaaliseen aggressiivisuuteen työntekijää kohtaan. Asiakkaiden verbaalinen aggressiivisuus on stressitekijä, joka on useissa tutkimuksissa yhdistetty heikentyneeseen hyvinvointiin (Goussinsky, 2011). Monet haastavat asiakastilanteet työssä saattavat vaatia työntekijältä tunteiden hallintaa, ja asiakkaiden huono käyttäytyminen on yhteydessä emotionaaliseen uupumukseen (Wu ym. 2019). Asiakkaiden huono käyttäytyminen tai verbaalinen aggressiivisuus linkittyvät myös pinnalliseen tunteiden esittämiseen, sillä ne voivat aiheuttaa työntekijässä negatiivisia tunteita, jotka on kuitenkin pyrittävä peittämään organisaation ja työtehtävän vaatimusten mukaisesti, mikä ohjaa työntekijää esittämään koetun tunnetilan vastaisia tunteita (Man ym., 2017).

Goussinskyn (2011) tutkimuksessa oli tarkasteltu asiakkaiden huonon käyttäytymisen, affektiivisuuden ja työn aiheuttaman jännitteen yhteyksiä. Työn aiheuttama jännite on läheinen ilmiö emotionaalisen uupumuksen kanssa, ja se käsittää esimerkiksi työn aiheuttamia psykologisia ja psykosomaattisia oireita, kuten stressiä, uupumusta, ahdistusta ja terveysongelmia. Asiakkaiden huono käyttäytyminen vaikutti negatiivisemmin heihin, joilla oli korkea positiivinen affektiivisuus. Heillä asiakkaiden huonon käyttäytymisen ja työn aiheuttaman jännitteen välinen yhteys oli suurempi verrattuna työntekijöihin, joilla oli korkeampi negatiivinen affektiivisuus. (Goussinsky, 2011).

Toisaalta Lee & Packianathan tutkimuksen mukaan ne työntekijät, joilla oli korkeampi positiivinen affektiivisuus, käyttivät todennäköisemmin syvällisen hallinnan keinoa ja vähemmän pinnallisen tunteiden esittämisen keinoa (Lee & Packianathan, 2016). Pinnallisen tunteiden hallinnan keino on edelleen yhteydessä korkeampaan uupumukseen (Yin ym., 2023), joten positiivinen affektiivisuus saattaisi tämän mukaan suojata työuupumukselta emotionaalisisessa työssä.

3.4 Tunneäly

Tunneälyä on tutkittu emotionaalisen työn kontekstissa jonkin verran, ja tähän katsaukseen valituista tutkimuksista kolmessa käsiteltiin tunneälyn yhteyksiä emotionaaliseen työhön ja uupumukseen. Tutkimukset oli toteutettu valmentajilla, kaupan alan työntekijöillä ja HR-asiantuntijoilla.

Tunneäly oli yhteydessä alhaisempaan työhön liittyvään uupumukseen (Santos ym., 2015). Moon & Hur (2011) tutkimuksessa tunneäly jaettiin neljään, hieman eri nimisiin kuin johdannossa mainittuihin osatekijöihin, joista kolme eli tunteiden tunnistaminen, tunteiden säätely ja sosiaaliset taidot olivat yhteydessä alhaisempaan emotionaaliseen uupumukseen. Tunteiden hyödyntäminen ajattelussa eli neljäs tunneälyn osatekijä ei kuitenkaan ollut yhteydessä uupumukseen (Moon & Hur, 2011). Täten

tunneällystä on hyödyllistä erottaa sen osatekijät, sillä eri osatekijöillä ei välttämättä olla samansuuntaisia yhteyksiä uupumukseen. Tunneällyn todettiin toimivan moderaattorina emotionaalisen työn aiheuttaman stressin ja emotionaalisen uupumuksen välillä, jolloin korkea tunneäly saattaa suojata emotionaalisen työn negatiivisilta vaikutuksilta (Lee & Packianathan, 2016; Moon & Hur, 2011). Täten tunneäly näyttäisi olevan tärkeä vaikuttava tekijä emotionaalisen työn ja emotionaalisen uupumuksen välillä. Toisaalta Santos ym., (2015) tutkimuksen mukaan korkea tunneäly oli myös yhteydessä alhaisempaan todennäköisyyteen käyttää pinnallisen tunteiden esittämisen keinoa työssä ja pinnallinen tunteiden esittäminen selittää osittain yhteyttä tunneällystä uupumukseen. Korkea tunneäly saattaa siis vähentää pinnallisen tunteiden esittämisen keinon käyttöä, mikä on edelleen yhteydessä alhaisempaan uupumukseen, joten osa tunneällyn yhteydestä uupumukseen selittyy sillä, miten yksilö säätelee työssä tunteitaan (Santos ym., 2015). Syvälinen tunteiden hallinta ei taas ollut yhteydessä uupumukseen tai tunneällyyn (Lee & Packianathan 2016; Santos ym., 2015). Työntekijöillä, joilla oli korkeampi tunneäly, oli myös alhaisempi riski uupua emotionaalista työtä sisältävässä työssä käyttäessään pinnallisen tunteiden esittämisen säätelykeinoa (Lee & Packianathan, 2016).

3.5 Muut persoonallisuustekijät

Katsaukseen valituissa artikkeleissa käsiteltiin myös muiden persoonallisuustekijöiden kuin affektiivisuuden, Big Five-piirteiden ja tunneällyn yhteyksiä emotionaaliseen työhön ja työuupumukseen. Tutkimuksissa oli tutkittu Tyypin A- persoonallisuutta ja minäpystyvyyttä, sekä proaktiivisuuden ja prososiaalisuuden piirteitä. Kutakin oli tutkittu valituissa tutkimuksissa vain yhdessä.

Jeung ym., (2017) tutkimuksessa keskityttiin tyypin A- persoonallisuuteen ja minäpystyvyyteen persoonallisuustekijöinä, joiden moderoivaa vaikutusta tarkasteltiin emotionaalisen työn ja työuupumuksen välillä suuhygienisteillä (Jeung ym., 2017). Tyypin A- persoonallisuus oli yhteydessä korkeampaan emotionaaliseen uupumukseen, kun taas korkea minäpystyvyys ennusti vähäisempää määrää uupumusta. Korkean minäpystyvyyden havaittiin heikentävän emotionaalisen työn ja uupumuksen välisiä yhteyksiä, kun taas tyypin A-persoonallisuuden havaittiin voimistavan tätä yhteyttä (Jeung ym. 2017). Täten korkea minäpystyvyys voi suojata emotionaalisen työn negatiivisilta vaikutuksilta. Minäpystyvyys on myös persoonallisuustekijä, jossa yksilö voi tiettyssä määrin kehittyä, joten minäpystyvyyttä parantamalla voitaisiin mahdollisesti vähentää uupumusriskiä emotionaalisisessa työssä (Jeung ym. 2017). Työntekijät, joilla on paljon tyypin A-persoonallisuuteen kuuluvia piirteitä, kuten vihamielisyyttä, kilpailunhalua ja impulsiivisuutta (Rosenman & Friedman, 1961), voivat taas olla korkeammassa riskissä uupumukselle tehdessään emotionaalista työtä.

Wu ym. (2019) tutkimuksessa keskityttiin työntekijöitä kohtaan tapahtuvan asiakkaiden huonon kohtelun (customer mistreatment), proaktiivisen persoonallisuuden, työn rutinoitumisen ja emotionaalisen uupumuksen yhteyksiin. Tutkimuksessa kyselyt täytettiin kahden työviikon ajan aamu- ja iltapäivällä, mikä mahdollisti esimerkiksi päiväkohtaisen vaihtelun seuraamisen emotionaalisisessa uupumuksessa ja vaikeissa asiakastilanteissa (Wu ym., 2019). Asiakkaiden huono kohtelu tai käyttäytyminen linkittyy läheisesti työn emotionaalisiin vaatimuksiin (Suh & Punnett, 2022). Tutkimuksessa proaktiivisen persoonallisuuden havaittiin vaikuttavan lieventävästi yhteyteen asiakkaiden huonon käyttäytymisen ja uupumuksen välillä (Wu ym., 2019). Täten emotionaalisen työn tekemisellä ei välttämättä ole proaktiivisilla henkilöillä yhtä paljon negatiivisia vaikutuksia kuin muilla työntekijöillä, sillä proaktiiviset piirteet edistävät esimerkiksi ongelmien ratkaisua ja epäotollisten olosuhteiden muuttamista (Bateman & Crant, 1993). Lisäksi Wu ym. (2019) tutkimuksessa tarkasteltiin työn rutinoitumista (job routinization), joka myös vähensi asiakkaiden huonon käyttäytymisen negatiivisia vaikutuksia, ja proaktiivinen persoonallisuus lisäsi työn rutinoitumisen vaikutusta. Työn rutinoituminen tarkoittaa tilannetta, jossa on selkeät ohjeet työn tekemiselle ja esimerkiksi ongelmatilanteita varten on tietyt toimintamallit (Wu ym., 2019). Täten proaktiivinen persoonallisuus linkittyy emotionaalisen työn ja uupumuksen yhteyksiin myös muiden työn piirteiden kautta.

Lisäksi yhdessä katsauksen tutkimuksessa (Buratti ym., 2020) tarkasteltiin useita työn vaatimuksia, prososiaalisuutta, suhteisiin perustuvaa minäkäsitystä ja työuupumusta papeilla. Tutkimuksessa todettiin, että työntekijät, joilla oli enemmän prososiaalisuutta, kokivat työssään enemmän emotionaalisia vaatimuksia, mikä oli taas yhteydessä korkeampaan uupumukseen (Buratti ym., 2020). Tutkimuksessa ei kuitenkaan eritelty emotionaalisen työn keinoja, joten prososiaalisuuden yhteydet esimerkiksi pinnalliseen tunteiden esittämiseen ja syvälliseen tunteiden hallintaan jäivät epäselviksi. Buratti ym. (2020) mukaan emotionaalisen työn näkökulmasta emotionaalisiin vaatimuksiin papin työssä kuuluu esimerkiksi vuorovaikutus seurakunnan jäsenten kanssa, tuen tarjoaminen apua tarvitseville ja vaikeiden teemojen käsittely. Nämä työn piirteet saattavat ajoittain vaatia työntekijältä negatiivisten tunteiden säätelyä, käsittelyä ja tiettyjen tunteiden esittämistä työtehtävässä. Liiallinen prososiaalisuus papin työssä voi lisätä stressin kokemista, liiallista vastuun ottamista työtehtävästä ja muiden huolista ja vaikeuttaa irrottautumista työstä, mikä voi lisätä emotionaalisten vaatimusten kokemista ja edelleen uupumuksen kokemuksia (Buratti ym., 2020).

4 Pohdinta

Persoonallisuuspiirteet voivat toimia moderaattorina emotionaalisen työn ja uupumuksen välillä, ja toisaalta persoonallisuus voi olla itsessään yhteydessä työuupumukseen. Emotionaalisen työn keinot eli pinnallinen tunteiden esittäminen ja syvälinen tunteiden hallinta voivat toimia selittävänä tekijänä myös persoonallisuuden ja erityisesti emotionaalisen uupumuksen välillä. Tietyntylaisen persoonallisuusprofiilin yksilöt saattavat siis säädellä tunteitaan työssä todennäköisemmin tavalla, joka voi joko suojata tai altistaa työuupumukselle (Vrt. Santos ym., 2016).

Erityisesti pinnallisen tunteiden esittämisen säätelykeino näyttäisi olevan katsauksen perusteella haitallista hyvinvoinnille ja olevan yhteydessä korkeampaan uupumukseen, kun taas syvälinen tunteiden hallinnalla ei ole juurikaan yhteyksiä uupumukseen. Tulos on osittain linjassa aiempien tutkimusten kanssa, vaikka aiemmin syvälinen tunteiden hallinta on yhdistetty alhaisempaan uupumukseen (Yin ym., 2023). Tuloksessa on kuitenkin kyse korrelaatiosta eli pinnallisen tunteiden esittämisen keino saattaa yhtäältä johtaa työuupumukseen, mutta myös jo valmiiksi uupuneet työntekijät saattavat säädellä tunteitaan enemmän pinnallisesti. Syvälinen tunteiden hallinta eli sisäisen tunnetilan muuttaminen saattaa vaatia enemmän tietoista ponnistelua, mikä voi olla uupuneena vaikeampaa, jolloin tunteiden tukahduttaminen ja toivottujen tunteiden esittäminen saatetaan tällöin kokea vaivattomampana (Vrt. Grandey ym., 2000; Yin ym., 2023). Työuupumuksessa voi esiintyä myös tunteiden säätelyn vaikeuksia (Schaufeli ym., 2020). Yleisesti kuitenkin erilaiset persoonallisuustekijät vaikuttivat enemmän pinnallisen tunteiden esittämisen ja uupumuksen välisiin yhteyksiin kuin syvälinen tunteiden hallinnan ja uupumuksen yhteyksiin (Vrt. Kiffin-Petersen ym., 2011; Santos ym., 2016).

Katsaus osoitti, että yksilöt, joilla on korkea negatiivinen affektiivisuus ja neuroottisuus, ovat alttiimpia käyttämään työssään pinnallisen tunteiden esittämisen keinoa, mikä lisää riskiä erityisesti emotionaaliseen uupumukseen (Kiffin-Petersen ym., 2011; Lee & Packianathan, 2016; Santos ym., 2016). Tulokset koskien negatiivista affektiivisuutta ja pinnallista tunteiden esittämistä ovat linjassa aiempien tutkimusten kanssa (Kammeyer-Mueller ym., 2013), ja lisäksi myös neuroottisuuden on aiemmin todettu olevan yhteydessä korkeampaan emotionaaliseen uupumukseen (Swider & Zimmerman, 2010). Toisaalta myös tyypin A persoonallisuus käsittää monien negatiivisten tunteiden, kuten vihan, kokemista herkemmin, ja myös tämä piirre yhdistyy korkeampaan uupumusriskiin (Jeung ym., 2017). Täten emotionaalista työtä sisältävä työ saattaa olla kuormittavampaa hyvin neuroottisille tai herkästi negatiivisia tunteita kokeville yksilöille, joiden kohdalla emotionaalisen työn eri keinojen huomioiminen näyttäisi olevan keskeistä uupumuksen ennaltaehkäisyssä. Hyvinvointia voisi täten

enemmin edistää pyrkimys muuttaa sisäistä tunnetilaansa tilanteen vaatimuksia vastaaviksi kuin pyrkimys tukahduttaa koetut tunteet ja vastata organisaation vaatimukseen esittämällä toivottuja tunteita. Neuroottisuuden, pinnallisen tunteiden esittämisen ja uupumuksen yhteyksien taustalla voi kuitenkin olla korkeaan negatiiviseen affektiivisuuteen liitetty vaikeus säädellä tunteita ja päästä yli negatiivisista tunnereaktioista sekä toistuva negatiivinen ajattelu, jolloin ajatukset pyörivät hallitsemattomasti kielteisten kokemusten ympärillä (Mohammadkhani ym., 2023). Täten syvällisen tunteiden hallinnan keinon käyttö ja tunteiden muokkaaminen ei korkeasti neuroottisilla yksilöillä ole välttämättä luontevaa ja pyrkimys tukahduttaa negatiiviset tunteet saatetaan kokea helpompana keinona.

Katsauksessa korostui ekstraversio yhteys alhaisempaan työuupumukseen ja syvällisen tunteiden hallinnan keinon käyttöön. Baranczuk (2019) mukaan tulosta voisi selittää osittain se, että korkea ekstraversio ennustaa adaptiivisempien tunteiden säätelykeinojen käyttöä. Ekstraversio on yhteydessä esimerkiksi tilanteen uudelleentulkintaan, ongelmanratkaisuun, hyväksyntään ja käänteisessä yhteydessä ruminaatioon, tunteiden tukahduttamiseen ja välttelyyn (Baranczuk, 2019). Täten ekstraversiossa korkealla oleville syvälinen tunteiden hallinta voi olla luonnollisempi tunteiden säätelykeino kuin pinnallinen tunteiden esittäminen ja oman tunnetilan muuttaminen voi olla helpompaa. Toisaalta ekstraversio linkittyy myös sosiaalisuuteen ja sosiaalisen tuen saamiseen (Baranczuk, 2019), mikä saattaisi vaikuttaa siihen, miksi ekstraversio on yhteydessä alhaisempaan uupumukseen.

Kuitenkin positiivisesta affektiivisuudesta saatiin eriäviä tuloksia eli toisaalta positiivinen affektiivisuus ennustaa hyvinvoinnin kannalta otollisempien emotionaalisen työn keinojen käyttöä eli syvälistä tunteiden hallintaa (Lee & Packianathan, 2016), mutta positiivinen affektiivisuus voi toisaalta myös voimistaa yhteyttä emotionaaliseen työstä työn aiheuttamaan jännitteeseen (Goussinsky, 2011). Ei ole siis yksiselitteistä, että emotionaalinen työ vaikuttaisi kielteisemmin uupumukseen vain korkealla neuroottisuudessa tai negatiivisessa affektiivisuudessa olevilla, vaan tutkimuksissa oli saatu samansuuntaisia tuloksia myös positiivisesta affektiivisuudesta. Tulosta voi selittää se, että korkean positiivisen affektiivisuuden työntekijät saattavat olla herkempiä huomaamaan epäreilua kohtelua ja he saattavat olla orientoituneempia asiakkaisiin (Goussinsky, 2011). Tosin voidaan myös pohtia, onko Goussinsky (2011) tutkimuksessa mitattu työn aiheuttama jännite täysin rinnasteinen ilmiö työuupumuksen tai emotionaalisen uupumuksen kanssa vai johtuvatko eriävät tulokset käsitteiden eroista. Vaikka tietynlainen persoonallisuusprofiili saattaa ennustaa vähäisempää määrää sellaisten keinojen käyttöä, jotka saattavat olla yhteydessä korkeampaan uupumukseen, ei tämä kuitenkaan yksiselitteisesti välttämättä suoja työuupumukselta. Tulokset koskien positiivisen affektiivisuuden vaikutusta emotionaalisen työn ja uupumukseen yhteyteen jäivät kuitenkin ristiriitaisiksi tässä katsauksessa.

Proaktiiviset persoonallisuuspiirteet näyttäisivät olevan Wu ym., (2019) mukaan myös mahdollisesti uupumukselta suojaava tekijä emotionaaliossa työssä heikentämällä yhteyttä emotionaalisen työn ja uupumuksen välillä. Proaktiiviseen persoonallisuuteen liittyy työn kontekstissa taipumus pyrkiä muuttamaan epäsuotuisia työolosuhteita aktiivisesti, nähdä ympäristön muutokset mahdollisuuksina ja keskittyä vähemmän negatiivisiin tunteisiin, kun taas vähemmän proaktiiviset yksilöt pyrkivät enemmän passiivisesti sopeutumaan epäotollisiin työolosuhteisiin (Wu ym. 2019). Proaktiiviset yksilöt saattavat keskittyä vähemmän asiakastilanteiden aiheuttamiin negatiivisiin tunteisiin ja pyrkiä enemmän ratkaisemaan haastavia asiakastilanteita ja näkemään erilaiset tilanteet myös positiivisina mahdollisuuksina.

Ekstraversio ja neuroottisuus linkittyvät myös proaktiivisiin persoonallisuuspiirteisiin. Erään meta-analyysin (Fuller & Marler, 2009) mukaan proaktiivinen persoonallisuus on positiivisessa yhteydessä ekstraversioon eli niillä yksilöillä, joilla on korkea ekstraversio, on yleensä myös enemmän proaktiivisia piirteitä. Neuroottisuus on taas heikosti käänteisessä yhteydessä proaktiiviseen persoonallisuuteen eli korkeasti neuroottisilla yksilöillä on usein vähemmän proaktiivisia piirteitä (Fuller & Marler, 2009). Wang ym. (2019) pyrkivät selittämään ekstraversioon ja proaktiivisuuden yhteyksiä ekstraversioon liittyvän aktiivisuuden ja positiivisten tunteiden kokemisen kautta. Korkea positiivinen affektivisuus toimii energisoivana voimana, joka lisää yksilön proaktiivista käyttäytymistä, kuten ongelmien ratkaisemista ja esimerkiksi ongelmallisten tilanteiden muuttamista. Matalalla ekstraversiossa olevat yksilöt saattavat olla todennäköisemmin vähemmän proaktiivisia, mutta myös heillä proaktiivinen käyttäytyminen voi lisääntyä positiivisten tunteiden kokemisen kautta päivätasolla (Wang ym., 2019). Täten ekstraversio ja proaktiivisuus voivat olla piirteitä, jotka esiintyvät usein yhdessä ja saattavat suojata emotionaalisen työn tekijöitä emotionaaliossa uupumukselta.

Tunneäly näyttäisi myös olevan keskeinen tekijä, joka voi vaikuttaa sekä keinoihin, joita yksilö käyttää säädellössään tunteitaan työssään, että myös muutoin yhteyteen emotionaalisen työn ja uupumuksen välillä (Lee & Packianathan, 2016; Santos ym., 2015). Aiemmin mainittiin, että työntekijät, joilla on korkea tunneäly, uupuvat vähemmän todennäköisesti käyttäessään pinnallisen tunteiden esittämisen säätelykeinoa (Lee & Packianathan, 2016). Täten korkean tunneällyn emotionaalisen työn ja uupumuksen välistä yhteyttä heikentävä vaikutus saattaa välittyä myös jonkin muun tekijän kuin pelkän tunteiden säätelykeinoon kautta. Katsauksen tutkimuksissa ei kuitenkaan eritelty tarkemmin, miksi tunneäly näyttää linkittyvän alhaisempaan uupumukseen (Lee & Packianathan, 2016; Moon & Hur, 2011; Santos ym., 2015), joten tulevaisuudessa tulisi tutkia tunneällyn piirteen tarkempia vaikutusmekanismeja emotionaalisen työn ja uupumuksen yhteyksien taustalla.

Vaikka tunneäly näyttää olevan työuupumukselta suojaava tekijä emotionaalisessa työssä, ei tunteiden hyödyntämisen osa-alue ollut yhteydessä uupumukseen (Moon & Hur, 2011). Moon & Hur (2011) tutkimuksen mukaan tunteiden hyödyntäminen sisältää esimerkiksi tunteiden ymmärtämistä ja omien ja muiden tunteiden hyödyntämistä esimerkiksi vuorovaikutuksessa ja päätöksenteossa. Yksilöt, jotka hyödyntävät usein tunteitaan saattavat kokea enemmän emotionaalista uupumusta, sillä tällöin saatetaan panostaa enemmän omien ja muiden tunteiden analysointiin (Moon & Hur, 2011). Emotionaalisen työn kontekstissa tällä voitaisiin tarkoittaa sitä, että työntekijä jää esimerkiksi vaikeiden asiakastilanteiden jälkeen pohtimaan omia ja muiden tunteita liiallisesti. Täten korkea tunneäly ei ole välttämättä yksinomaan positiivinen piirre emotionaalisen työn kontekstissa, vaan korkealla tunneällyllä saattaisi olla tietyissä tilanteissa myös negatiivisia vaikutuksia (Moon & Hur, 2011).

4.1 Tutkimuksen vahvuudet ja rajoitteet

Eräs tutkimuksen vahvuus on, että valitut tutkimukset oli toteutettu useissa eri maanosissa ja useilla eri ammattiryhmillä. Kaikkia tuloksia ei kuitenkaan välttämättä voi yleistää kaikkiin ammatteihin, mutta samankaltaisia tuloksia oli saatu eri ammattiryhmillä tehdyissä tutkimuksissa (Ks. Basim ym., 2013; Kiffin-Petersen ym., 2011; Santos ym., 2016). Eri ammatteihin liittyy erilaisia piirteitä ja emotionaaliset vaatimukset esimerkiksi opettajan työssä (Basim ym., 2013) voivat erota laajaltikin kauppan alan vaatimuksista (Kiffin-Petersen ym., 2011). Täten samankaltaisten tulosten saaminen eri ammattiryhmillä tehdyillä tutkimuksilla vahvistaa sitä, että taustalla voi olla tiettyjä piirteitä, jotka saattaisivat vaikuttaa emotionaalisen työn ja uupumuksen yhteyksiin työstä riippumatta.

Toinen tutkimuksen vahvuutena oli se, että katsaukseen valittiin tutkimusta sekä yksilö että yhteisökeskeisistä maista esimerkiksi Australiasta, Malesiasta, Yhdysvalloista ja Etelä-Koreasta. Santos ym. (2015) nostivat esiin sen, että tutkimusta on tehty useammin länsimaissa, jolloin ei välttämättä huomioida kontekstuaalisia eroja kulttuurien välillä. Tunteiden esittämistä koskevat säännöt saattavat kuitenkin vaihdella ja esimerkiksi kollektiivisissa kulttuureissa pinnallista tunteiden esittämistä töissä ei välttämättä koeta yhtä kuormittavana, sillä kollektiivisissa kulttuureissa on usein muutoin tiukemmat säännöt ulkoiseen tunteiden ilmaisuun ja kontrolliin (Santos ym., 2015). Täten yksilökeskeisissä maissa oleville tunteiden peittäminen ja esittäminen työssä saattaa olla kuormittavampaa, sillä muissa konteksteissa myös negatiivisten tunteiden näyttäminen on sallitumpaa (Santos ym., 2016). Kulttuurilliset erot saattaisivat siten vaikuttaa yhteyksiin persoonallisuuden, emotionaalisen työn ja uupumuksen välillä. Kuitenkin useissa katsauksen tutkimuksessa saatiin tulokseksi esimerkiksi pinnallisen tunteiden esittämisen yhteys korkeampaan uupumukseen riippumatta siitä, missä maassa tutkimus oli

toteutettu, joten tunteiden peittäminen ja esittäminen saattaa kuormittaa yksilöä kulttuurista riippumatta (Vrt. Basim ym., 2013; Kiffin-Petersen ym., 2011; Lee & Packianathan, 2016; Santos ym., 2015; Santos ym., 2016). Lisäksi samoja persoonallisuuden piirteitä oli tutkittu eri maissa ja saatu samankaltaisia tuloksia (Vrt. Kiffin-Petersen ym., 2011; Santos ym., 2016), mikä parantaa tulosten yleistettävyyttä eri kulttuureihin ja ihmisryhmiin. Toisaalta työympäristön muut piirteet saattavat olla keskeisempiä uupumuksen näkökulmasta kuin eri persoonallisuuspiirteet, ja uupumusta selittävät persoonallisuuden lisäksi myös monet muut työhön liittyvät tekijät, kuten organisaation tarjoama tuki (Jeung ym., 2017).

Katsauksen vahvuutena oli myös korkealaatuiset tutkimukset eli katsaukseen sisällytettiin vain julkaisukanavien laadunarviointiin keskittyvässä tasoluokituksessa (JUFO) vähintään tasolla 1 olevia artikkeleita pois lukien yksi tutkimus, jonka laatu varmistettiin muilla kriteereillä (Vrt. Oamk). Kirjallisuushaun prosessi pyrittiin myös avaamaan tarkasti, jotta katsaus olisi toistettavissa (Johansson ym., 2007).

Eräänä katsauksen rajoitteena oli se, että kaikki valitut tutkimukset oli toteutettu kyselytutkimuksina, joihin liittyy joitakin heikkouksia. Kyselytutkimuksiin kuuluu aina väärin ymmärtämisen riski, sillä ei voida varmistua, että tutkittavat ovat ymmärtäneet kaikki kysymykset tutkijan toivomalla tavalla (Valli, 2015). Joissakin katsaukseen valituissa tutkimuksissa oli kuitenkin tehty pilottitutkimus ja esitestattu tutkimuksessa käytetyn kyselylomakkeen toimivuus (Ks. Lee & Pachianathan, 2016). Persoonallisuutta kartoittaviin kyselyihin vastaamisessa on huomioitava myös sosiaalisesti suotavan vastaamisen eli kaunistelun riski, joka voi ilmetä esimerkiksi tiettyjen ominaisuuksien kieltämisenä tai yleisesti arvostettujen ominaisuuksien liioitteluna (Honkaniemi, 2009). Tämä voi tuoda tuloksiin epäluotettavuutta. Persoonallisuutta arvioidaan kuitenkin usein erilaisilla persoonallisuusinventareilla, sillä niiden käyttö mahdollistaa suurien joukkojen tutkimisen, ja niitä on suhteellisen helppoa ja halpaa käyttää (Honkaniemi, 2009). Monissa tutkimuksissa käytettiin myös samoja mittareita ja esimerkiksi emotionaalista työtä mitattiin Brotheridge & Lee (2003) kehittämällä emotionaalisen työn mittarilla (Ks. Kiffin-Petersen ym., 2011; Lee & Packianathan, 2016; Santos ym. 2016). Täten monet käsitteet ovat vertailukelpoisia tutkimusten välillä.

Eräs mahdollinen katsauksen rajoite liittyy myös käytettyyn menetelmään. Systemaattisen kirjallisuuskatsauksen onnistumisessa keskeistä on oikeanlaisten hakutermien valinta ja eri käsitteiden synonyymien huomioiminen (Johansson ym., 2007). Tutkielmassa termejä ei välttämättä kuitenkaan ole valittu tarpeeksi tai jokin tärkeä synonyymi on saattanut jäädä hausta pois, jolloin osa relevanteista tutkimuksista on saattanut jäädä hakujen ulkopuolelle. Toisaalta katsauksessa on saatettu käyttää

myös liian tiukkoja sisäänotto- ja poissulkukriteereitä, jolloin osa relevantista tutkimuksesta on saat-
tanut jäädä katsauksen ulkopuolelle.

Lisäksi heikkoutena voidaan pitää myös tutkimuskysymyksiin vastaavien artikkelien alhaista määrää
($n = 10$), sillä suurin osa hakutuloksista ei käsitellyt emotionaalista työtä, persoonallisuutta ja uupu-
musta yhdessä, vaan vain osaa näistä. Alhaiseen artikkelien määrään vaikutti myös hakutuloksissa
tulleiden tutkimuksen heikkolaatuisuus, sillä katsauksesta jouduttiin sulkemaan ulos lukuisia tutki-
muskysymyksiin vastaavia artikkeleja joko alhaisen JUFO-luokituksen tai sen vuoksi, etteivät ne
täyttäneet muutoin riittävästi luotettavan julkaisijan kriteereitä (Vrt. Oamk). Korkealaatuisemman
tutkimuksen avulla olisi voitu saada kattavammat vastaukset tutkimuskysymyksiin.

4.2 Jatkotutkimusehdotukset

Käsitys minäpystyvyyden, A-tyyppin persoonallisuuden, proaktiivisuuden ja prososiaalisuuden per-
soonallisuuspiirteiden vaikutuksesta yhteyteen emotionaalisen työn ja uupumuksen välillä jää kuiten-
kin tässä katsauksessa toistaiseksi vielä heikoksi, sillä piirteitä oli jokaista tutkittu vain yhdessä kat-
sauksen tutkimuksista. Täten tarvittaisiin lisää tutkimusta laajemmin erilaisista persoonallisuusteki-
jöistä emotionaalisen työn kontekstissa, sillä esimerkiksi viittä suurta persoonallisuuspiirrettä oli tut-
kittu huomattavasti enemmän.

Katsauksessa muut Big- Five-piirteet jäivät vähemmälle huomiolle kuin neuroottisuus ja ekstraversio,
joten tutkimusta aiheesta tarvittaisiin vielä lisää avoimuuden, tunnollisuuden ja sovinnollisuuden
puolesta. Sovinnollisuus saattaa olla läheinen käsite prososiaalisuuden kanssa, johon kuuluu muiden
auttamista ja esimerkiksi empatian kokemista (Caprara ym., 2005), ja prososiaalisuus altisti korke-
ammalle uupumukselle emotionaaliossa työssä (Buratti ym., 2020). Vahva auttamishalu ja empatian
kokeminen saattavat siis joissakin tilanteissa vaikuttaa negatiivisesti, jos työ sisältää paljon emotio-
naalista työtä. Täten myös korkealla sovinnollisuudella saattaisi olla samankaltaisia vaikutuksia ja
piirrettä tulisi tutkia enemmän emotionaalisen työn kontekstissa.

4.3 Johtopäätökset

Tämän tutkielman tulosten mukaan hyvä persoonallisuusprofiili emotionaaliseen työhön voisi olla
työntekijä, jolla on matala neuroottisuus, korkea ekstraversio, proaktiivisia persoonallisuuspiirteitä ja
korkea tunneäly. Emotionaaliossa työssä enemmän saattavat taas kuormittaa henkilöt, joilla on kor-
kea neuroottisuus ja negatiivinen affektiivisuus, enemmän impulsiivisuutta ja vihamielisyyttä sekä

he, jotka ovat hyvin prososiaalisia ja empaattisia. Organisaatioissa tulisi huomioida yksilöiden väliset erot ja haasteet. Lisäksi tulisi kiinnittää huomiota myös siihen, millaisia tunteiden säätelykeinoja työntekijät käyttävät työssään, ja miten tunteiden säätelykeinoihin vaikuttamalla voitaisiin mahdollisesti vähentää emotionaalisen työn negatiivisia vaikutuksia. Joitakin persoonallisuustekijöitä, kuten tunneälyä ja minäpystyvyyttä pystyttäisiin mahdollisesti myös kehittämään erilaisin interventioin.

Lähteet

- Basim, H. N., Begenirbaş, M., & Yalçın, R. C. (2013). Effects of teacher personalities on emotional exhaustion: Mediating role of emotional labor. *Educational Sciences: Theory & Practice*, *13*(3), 1488–1496. <https://doi.org/10.12738/estp.2013.3.1509>
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, *84*(2), 191–215. <https://doi.org/10.1037/0033-295X.84.2.191>
- Baranczuk, U. (2019). The five factor model of personality and emotion regulation: A meta-analysis. *Personality and Individual Differences*, *139*, 217–227. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2018.11.025>
- Bateman, T. S., & Crant, J. M. (1993). The proactive component of organizational behavior: A measure and correlates. *Journal of Organizational Behavior*, *14*(2), 103–118. <https://doi.org/10.1002/job.4030140202>
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the Emotional Labour Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, *76*(3), 365–379. <https://doi.org/10.1348/096317903769647229>
- Buratti, S., Geisler, M., & Allwood, C. M. (2020). The Association Between Prosocialness, Relational-Interdependent Self-construal and Gender in Relation to Burnout Among Swedish Clergy. *Review of Religious Research*, *62*(2), 583–602. <https://doi.org/10.1007/s13644-020-00420-3>
- Caprara, G. V., Steca, P., Zelli, A., & Capanna, C. (2005). A New Scale for Measuring Adults' Prosocialness. *European Journal of Psychological Assessment: Official Organ of the European Association of Psychological Assessment*, *21*(2), 77–89. <https://doi.org/10.1027/1015-5759.21.2.77>
- Chapman, B. P., Fiscella, K., Kawachi, I., Duberstein, P., & Muennig, P. (2013). Emotion suppression and mortality risk over a 12-year follow-up. *Journal of Psychosomatic Research*, *75*(4), 381–385. <https://doi.org/10.1016/j.jpsychores.2013.07.014>
- Elliot, A. J., & Thrash, T. M. (2002). Approach-Avoidance Motivation in Personality: Approach and Avoidance Temperaments and Goals. *Journal of Personality and Social Psychology*, *82*(5), 804–818. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.82.5.804>

- Fuller, B., & Marler, L. E. (2009). Change driven by nature: A meta-analytic review of the proactive personality literature. *Journal of Vocational Behavior*, 75(3), 329–345. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2009.05.008>
- Goussinsky, R. (2011). Does customer aggression more strongly affect happy employees? The moderating role of positive affectivity and extraversion. *Motivation and Emotion*, 35(2), 220–234. <https://doi.org/10.1007/s11031-011-9215-z>
- Grandey, A., Diefendorff, J., & Rupp, D. E. (2013). *Emotional labor in the 21st century: diverse perspectives on the psychology of emotion regulation at work*. Routledge Academic. <https://doi.org/10.4324/9780203100851>
- Grandey, A. A., Wright, T. A., Barling, J., & Cropanzano, R. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95–110. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95>
- Gross, J. J., & Diener, E. (1998). Antecedent- and Response-Focused Emotion Regulation: Divergent Consequences for Experience, Expression, and Physiology. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(1), 224–237. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.74.1.224>
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Honkaniemi, L. (2009). Persoonallisuuden kaunistelu kyselyvastauksissa. Teoksessa R. L. Metsäpelto & T. Feldt (toim.), *Meitä on moneksi: Persoonallisuuden psykologiset perusteet* (s.229–246). PS-kustannus.
- Jeung, D. Y., Lee, H. O., Chung, W. G., Yoon, J. H., Koh, S. B., Back, C. Y., Hyun, D. S., & Chang, S. J. (2017). Association of emotional labor, self-efficacy, and type A personality with burnout in Korean dental hygienists. *Journal of Korean Medical Science*, 32(9), 1423–1430. <https://doi.org/10.3346/jkms.2017.32.9.1423>
- Johansson, K., Axelin, A., Stolt, M. & Ääri, R. (2007). *Systemaattinen kirjallisuuskatsaus ja sen tekeminen*. Turun yliopisto.
- Kammeyer-Mueller, J. D., Rubenstein, A. L., Long, D. M., Odio, M. A., Buckman, B. R., Zhang, Y., & Halvorsen-Ganepola, M. D. K. (2013). A Meta-Analytic Structural Model of Dispositional Affectivity and Emotional Labor. *Personnel Psychology*, 66(1), 47–90. <https://doi.org/10.1111/peps.12009>

- Kaplan, S., Bradley, J. C., Luchman, J. N., & Haynes, D. (2009). On the Role of Positive and Negative Affectivity in Job Performance: A Meta-Analytic Investigation. *Journal of Applied Psychology, 94*(1), 162–176. <https://doi.org/10.1037/a0013115>
- Kenworthy, J., Fay, C., Frame, M., & Petree, R. (2014). A meta-analytic review of the relationship between emotional dissonance and emotional exhaustion. *Journal of Applied Social Psychology, 44*(2), 94–105. <https://doi.org/10.1111/jasp.12211>
- Kiffin-Petersen, S. A., Jordan, C. L., & Soutar, G. N. (2011). The big five, emotional exhaustion and citizenship behaviors in service settings: The mediating role of emotional labor. *Personality and Individual Differences, 50*(1), 43–48. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2010.08.018>
- Lazarus, R. S. (1991). Progress on a Cognitive-Motivational-Relational Theory of Emotion. *The American Psychologist, 46*(8), 819–834. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.46.8.819>
- Lee, Y. H., & Packianathan. (2016) Affectivity, Emotional Labor, Emotional Exhaustion, and Emotional Intelligence in Coaching. *Journal of Applied Sport Psychology, 28*(2), 170–184. <https://doi.org/10.1080/10413200.2015.1092481>
- Man, H., Liu, F., & Gao, Y. (2017). A Meta-Analysis of the Relationship between Customer Misbehavior and Emotional Labor. *Open Journal of Social Sciences, 5*, 150–162. <https://doi.org/10.4236/jss.2017.56014>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experiences burnout. *Journal of Occupational Behaviour, 2*(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Mauno, S., Huhtala M., & Kinnunen U. (2017). Työn laadulliset kuormitustekijät. Teoksessa A. Mäkkikangas, S. Mauno & T. Feldt (toim.). *Tykkää työstä. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet*. PS-kustannus.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications. *Psychological Inquiry, 15*(3), 197–215. https://doi.org/10.1207/s15327965pli1503_02
- McAdams, D. P. (1995). What do we know when we know a person? *Journal of Personality, 63*(3), 365–396. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.1995.tb00500.x>
- McCrae, R. R., & Costa, P. T. (2003). *Personality in adulthood: a five-factor theory perspective*. Guilford Press.

- Metsäpelto, R. L., & Feldt, T. (2009). Persoonallisuuden käsite psykologiassa. Teoksessa R. L. Metsäpelto & T. Feldt (toim.), *Meitä on moneksi: Persoonallisuuden psykologiset perusteet* (s.13–29). PS-kustannus.
- Metsäpelto, R. L., & Rantanen, J. (2009). Persoonallisuuden piirteet ihmisten samanlaisuuden ja erilaisuuden kuvaajina. Teoksessa R. L. Metsäpelto & T. Feldt (toim.), *Meitä on moneksi: Persoonallisuuden psykologiset perusteet* (s.71–90). PS-kustannus.
- Mohammadkhani, S., Attar, F., & Akbari, M. (2023). The linkage between negative affectivity with emotional distress in college student: The mediator and moderator role of difficulty in emotion regulation, repetitive negative thinking, and emotional invalidation. *Current Psychology*, *42*(8), 6216–6228. <https://doi.org/10.1007/s12144-021-01904-3>
- Moon, T. W., & Hur, W. M. (2011). Emotional Intelligence, Emotional Exhaustion, And Job Performance. *Social Behavior and Personality*, *39*(8), 1087–1096. <https://doi.org/10.2224/sbp.2011.39.8.1087>
- Oamk. Julkaisukanavien laadunarviointi. Haettu 20.10.2024 osoitteesta <https://libguides oulu.fi/oamk/julkaisijalle/julkaisukanavien-laadunarviointi>
- Rosenman, R. H., & Friedman, M. (1961). Association of specific behavior pattern in women with blood and cardiovascular findings. *Circulation*, *24*(5), 1173–1184. <https://doi.org/10.1161/01.CIR.24.5.1173>
- Salminen A. (2011) *Mikä on kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin*. Vaasan yliopisto.
- Santos, A., Mustafa, M., & Chern, G. T. (2016). The Big Five personality traits and burnout among Malaysian HR professionals: The mediating role of emotion regulation. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, *8*(1), 2–20. <https://doi.org/10.1108/APJBA-09-2014-0106>
- Santos, A., Mustafa, M. J., & Gwi, T. C. (2015). Trait emotional intelligence, emotional labour, and burnout among Malaysian HR professionals. *Management Research Review*, *38*(1), 67–88. <https://doi.org/10.1108/MRR-06-2013-0143>
- Schaufeli, W. B., Desart, S., & De Witte, H. (2020). Burnout assessment tool (Bat)—development, validity, and reliability. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *17*(24), 1–21. <https://doi.org/10.3390/ijerph17249495>

- Suh, C., & Punnett, L. (2022). High Emotional Demands at Work and Poor Mental Health in Client-Facing Workers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(12), 7530. <https://doi.org/10.3390/ijerph19127530>
- Suutala, S., Kaltiainen, J., & Hakanen J. (2024). *Miten Suomi voi? – tutkimuskooste. Työhyvinvoinnin kehittyminen loppuvuoden 2019 ja kesän 2024 välillä*. Työterveyslaitos. Haettu 7.12.2024 osoitteesta <https://www.ttl.fi/tutkimus/hankkeet/miten-suomi-voi>
- Swider, B. W. & Zimmerman, R. D. (2010). Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 76(3), 487–506. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2010.01.003>
- Sutela, H., Pärnänen, A., & Keyriläinen, M. (2019). *Digiajan työelämä. Työolotutkimuksen tuloksia 1977–2018*. Tilastokeskus. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-244-634-3>
- Valli, R. (2015) *Johdatus tilastolliseen tutkimukseen*. PS-kustannus.
- Wang, Y., Ang, C., Jiang, Z., & Wu, C.-H. (2019). The role of trait extraversion in shaping proactive behavior: A multilevel examination of the impact of high-activated positive affect. *Personality and Individual Differences*, 136, 107–112. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2018.01.035>
- Watson, D., Clark, L. A., & Tellegen, A. (1988). Development and Validation of Brief Measures of Positive and Negative Affect: The PANAS Scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(6), 1063–1070. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.54.6.1063>
- Wu, H., Wang, X., & Chen, P. (2019). Coping with customer mistreatment: Joining job routinization and proactive personality. *Journal of Managerial Psychology*, 34(8), 519–532. <https://doi.org/10.1108/JMP-10-2018-0473>
- Yin, Y., Sun, S., Song, L., Jin, C., & Wang, J. (2023). Emotional labour strategies and job burnout: A meta-analysis of Chinese employees, *Asian journal of social psychology*, 26(2), 219–237. <https://doi.org/10.1111/ajsp.12554>