

”Pienilläkin ilon tunteilla jaksaa jatkaa monta vaikeaa asiakaskohtaamista läpi”
Tutkimus sosiaalityöntekijöiden kokemista tunteista lastensuojelun asiakas-
työssä

Salli-Maria Hentilä
Pro gradu- tutkielma
Sosiaalityö
Lapin yliopisto
2020

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: ”Pienilläkin ilon tunteilla jaksaa jatkaa monta vaikeaa asiakaskohtaamista läpi”: Tutkimus sosiaalityöntekijöiden kokemista tunteista lastensuojelun asiakastyössä
Tekijä: Salli-Maria Hentilä
Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityö
Työn laji: Pro gradu -työ X Sivulaudaturtyö __ Lisensiaatintyö __
Sivumäärä: 71 + 2 liitettä
Vuosi: 2020

Tiivistelmä:

Tutkielmassa tarkasteltiin sosiaalityöntekijöiden kokemia tunteita lastensuojelun avo- ja sijaishuollon asiakastyössä. Tarkoituksena oli analysoida heidän kokemuksiaan siitä, millälaisia tunteita he tunnistavat työssään sekä miten he kohtaavat ja käsittelevät asiakastyössä nousevia tunteita. Tutkielman teoreettinen viitekehys muodostui tunnetaitojen, sosiaalityön asiantuntijuuden sekä työhyvinvoinnin käsitteiden kautta. Tutkielma on laadultaan kvalitatiivinen tutkimus, jonka aineisto koostuu kuuden lastensuojelun avo- ja sijaishuollon sosiaalityöntekijän kirjoituksista. Aineisto kerättiin kirjoituspyynnöllä Facebookin sosiaalityön uraverkosto- ja sosiaalityön pohjoinen uraverkosto-ryhmien kautta keväällä 2020. Kirjoituspyynnössä pyydetään tutkimukseen osallistuvia kirjoittamaan tutkijan valitsemasta aiheesta. Saatu aineisto analysoitiin teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä.

Sosiaalityöntekijät tunnistivat työssään muun muassa ilon, toivon ja onnistumisen tunteita sekä ärtymyksen, vihan, pelon, surun, ahdistuksen ja huolen tunteita. Huomattavaa oli, että suurin osa mainituista tunteista oli negatiivisia. Tunteiden esiintyminen lastensuojelun asiakastyössä koettiin inhimilliseksi ja tunteiden kohtaaminen kuormittavaksi ja väsyttäväksi. Tunteiden nähtiin rakentuvan tilanteittain ja asiakaskohtaisesti. Tunteiden käsittelyssä tärkeimpinä keinoina nähtiin ammatillinen suhtautuminen, erilaiset itsesuojaavat mekanismit, tunteiden jakaminen työkollegien ja esimiehen kesken sekä työnohjaus.

Tutkielma vahvisti aiempien tutkimusten tuloksia tunteiden rikkaudesta ja niiden kuormittavuudesta lastensuojelun sosiaalityössä. Tutkielman perusteella positiivisen ylläpitämisellä, negatiivisten tunteiden käsittelyllä ja tunnetaitojen kehittämisellä voidaan nähdä olevan suuri merkitys sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnin kehittämisessä. Sosiaalityön asiantuntijuuden ja asiakkaiden näkökulmasta tärkeitä ovat ne tavat, joilla vuorovaikutuksessa nouseviin tunteisiin reagoidaan. Tutkimustulokset kuvaavat tutkimukseen osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden yksilökohtaisia tapoja tunnistaa, kohdata ja käsitellä tunteita, eivätkä näin ole yleistettävissä laajempiin tuloksiin. Sosiaalityöntekijöiden kirjoitukset ovat kuitenkin sinällään arvokkaita kuvauksia heidän tavoistaan toimia vaativassa tunnetyössä, vahvistaen näin joidenkin aikaisempien tutkimusten tuloksia tunteiden merkityksestä osana työskentelyä, tunteiden kuormittavuudesta ja merkityksestä sosiaalityöntekijöiden hyvinvoinnille.

Avainsanat: lastensuojelu, tunteet, tunneälytaidot, tunnetaidot, sosiaalityön asiantuntijuus, työhyvinvointi

Muita tietoja: Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi x

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	4
2	LASTENSUOJELUN ASIAKASTYÖ TUTKIMUKSEN KONTEKSTINA	8
3	VUOROVAIKUTUKSELLINEN ASiantuntijuus, TUNNETAIDOT JA TYÖHYVINVOINTI TUTKIMUKSEN KÄSITTEELLISINÄ LÄHTÖKOHTINA	11
	3.1 Sosiaalityöntekijän asiantuntijuus lastensuojelun vuorovaikutustilanteissa	11
	3.2 Tunteet ja tunneälytaidot.....	14
	3.3 Tunteet ja työhyvinvointi	20
4	TUTKIELMAN TOTEUTUS	30
	4.1 Tutkimustehtävä.....	30
	4.2 Aineiston kuvaus ja kerääminen	31
	4.3 Aineiston analysointi.....	33
	4.4 Eettiset kysymykset ja luotettavuus	37
5	TUNTEIDEN KIRJO SOSIAALITYÖN ASIAKASTYÖSSÄ	41
	5.1 Ilo ja onnistumisen tunteet	42
	5.2 Vihan, epätoivon ja surun kirjat.....	45
6	TUNTEIDEN KOHTAAMINEN ASIAKASTYÖSSÄ.....	50
	6.1 Tunteiden inhimillisyys kohtaamisissa	50
	6.2 Tunteiden kohtaamisen kuormittavuus	53
7	TUNTEIDEN KÄSITTELY TYÖHYVINVOINNIN YLLÄPITÄMISESSÄ	57
	7.1 Ammatillisuus ja itsesuojaavat mekanismit	57
	7.2 Tunteiden jakaminen käsittelyn keskiössä	60
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	63
	LÄHTEET.....	68
	LIITE 1 Kirjoituspyyntö	
	LIITE 2 Webropol-pohja	

1 JOHDANTO

Tutkielmani aihe on tunteiden kohtaaminen lastensuojelun avo- ja sijaishuollon asiakastyössä sosiaalityöntekijöiden subjektiivisesti kokemina. Sosiaalityö on luonteeltaan ihmisläheistä vuorovaikutustyötä, joka koetaan usein emotionaalisesti haastavaksi (ks. Junnonen ym. 2019; Mänttari-van der Kuip 2015; Jokinen 2017; Kinman & Grant 2011). Tunteet voidaankin nähdä luontaisena osana jokapäiväistä työskentelyä lastensuojelun sosiaalityössä (ks. Forsberg & Vagli 2006, 10). Asiakassuhteessa asiakas tuo tiedostamattomasti tai tiedostaen erilaisia tunteita asiakassuhteeseen, jotka välittyvät työntekijälle. Nämä tunteet voivat taas herättää työntekijässä monenlaisia ajatuksia ja tunteita. Myös itse vuorovaikutus asiakkaan kanssa sekä ne asiakkaiden tilanteet, joita työntekijä kohtaa työssään ja joihin hän eläytyy, voivat herättää erilaisia positiivisia ja negatiivisia tunteita (ks. Juhila 2006, 188; Saari- nen, Blomberg & Kroll 2012, 405). Niin asiakkaiden kuin työntekijöiden tunteet ovat ymmärrettäviä, sillä sosiaalityössä joudutaan kohtaamaan ja työskentelemään asiakkaiden monenlaisten elämän haasteiden kanssa liittyen muun muassa ongelmiin sosiaalisella, emotionaalilla ja psyykkisellä tasolla (Rantonen ym. 2017, 646).

Tutkielmassani rajasin tutkimuskohteekseni lastensuojelun avo- ja sijaishuollon sosiaalityöntekijät. Lastensuojelu sektorina tuntui sopivalta tarkastelukohteelta, sillä useiden tutkimusten mukaan erityisesti lastensuojelun asiakastyössä voidaan kohdata usein voimakkaita ja ristiriitaisia tunteita (ks. Baldschun, Töttö, Hämäläinen & Salo 2016; Mänttari-van der Kuip 2015; Saari- nen ym. 2012; Forsberg & Vagli 2002). Toinen rajaukseni oli työntekijöiden kohdentuminen avo- ja sijaishuoltoon. Jätin jälkihuollon ulkopuolelle sillä perusteella ettei siellä jouduta tekemään tahdonvastaisia päätöksiä, toisin kuin avo- ja sijaishuollossa. Usein juuri nämä tahdonvastaisten toimet ovat niitä tilanteita, jotka herättävät monenlaisia hankalia tunteita.

Tarkastelen tutkielmassani lastensuojelun avo- ja sijaishuollon sosiaalityöntekijöiden kokemuksia siitä, kuinka he pystyvät tunnistamaan ja kohtaamaan erilaisia tunteita asiakastyössä sekä minkälaisia keinoja heillä on tunteiden käsittelyssä. Mitä paremmin työntekijä on tietoinen omista tunnereaktioistaan, sitä paremmin hän pystyy työskentelemään yhdessä asiakkaan kanssa hänen tilanteensa parantamiseksi (Särkelä 2001, 39–40; Kinman & Grant 2011, 271). Työntekijän kyky tunnistaa ja käsitellä työssä nousevia tunteita sekä taito erottaa ne tehdystä työstä voidaan nähdä osana ammatillisuutta (Juhila 2006, 188; Yliruka 2015, 62).

Tämän lisäksi tunnetaidoilla ja kyvyllä käsitellä työssä nousevia tunteita on nähty olevan yhteys työhyvinvointiin (ks. Forsberg 2001; Kostiainen 2009; Mänttari-van der Kuip 2015).

Näkökulmani kohdistuu sosiaalityöntekijöiden kokemukseen työskentelystä lastensuojelun avo- ja sijaishuollon asiakkaiden kanssa. Päätin rajata tunteiden tarkastelemisen niihin hetkiin, jolloin sosiaalityöntekijät ovat joko suoraan asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa tai suorittavat tehtäviä liittyen asiakkaan tapaukseen. Tällöin työni kontekstina toimii ne asiakastilanteet, joissa lastensuojelun työntekijät toimivat. Teoreettinen viitekehyseni muodostuu tunnetaitojen, sosiaalityön asiantuntijuuden sekä työhyvinvoinnin käsitteiden kautta.

Aihe alkoi kiehtoa minua suorittaessani pitkää käytännön harjoittelua, jonka suoritin osittain sosiaalityön sijaisuudessa. Harjoitteluni aikana pääsin seuraamaan useita asiakastapaamisia ja sijaisuudessa sain harjoitella niissä toimimista itse. Seuratessani asiakastapaamisia ja työskennellessäni itse asiakkaiden kanssa huomasin, kuinka erilaiset tunteet ja niiden käsitteleminen ovat osa sosiaalityöntekijänä toimimista. Asiakaskohtaamisissa ilmi tulevat asiakkaan tunteet sekä asiakkaiden elämäntilanteet vaativat työntekijältä kohtaamista, ymmärtämistä ja vastaamista. Sosiaalityö kuvataan myös raskaana ja ihmisten arimpiin ja henkilökohtaisiin elinalueisiin puuttuvana ja kyseenalaistavana toimijana. Erityisesti lastensuojelussa työntekijät joutuvat työssään tekemisiin pahan kanssa esimerkiksi lasten laiminlyöntien, hyväksikäytön ja lapsiin kohdistuvan väkivallan muodossa. Kaikki nämä erilaiset tilanteet ja lastensuojelutyön asema perheiden ja vanhempien elämään puuttuvana luovat alustan, jolla on tilaa monenlaisille tunteille.

Koen aiheen tärkeäksi sosiaalityölle sen ajankohtaisuuden sekä niiden vaikutusten vuoksi, jota tunteiden tunnistaminen työssä edesauttaa niin yksilölle kuin myös työyhteisölle (ks. Tuominen 2020). Aihe on tutkimuksellisesti tärkeä myös sosiaalityön asiantuntijuuden kehittämiseksi. Koen, että omissa sosiaalityön opinnoissani on puhuttu hyvin vähän tunteista ja niiden merkityksestä työssä. Vaikka osassa sosiaalityön koulutusmateriaalissa mainitaan tunteet osana työskentelyä, ei niiden merkityksestä ammattiroolin kehittämisessä kirjoiteta Forsbergin (2002, 295) mukaan juuri lainkaan. Vielä 2000-luvun alussa tunteita osana työtä oli tutkittu vähän. Molanderin (2003) tutkimus tunteista ja niiden käsittelystä vanhustyössä mainitaan urauurtavana teoksena sosiaalialan kentällä. (Laine 2006, 99.) Olen ottanut tutkielmani mukaan myös Camilla Tuomisen (2020) tuoreen teoksen tunteiden vaikutuksesta yksilön ja yhteisön menestymiseen työssä. Vaikka kirja ei olekaan sosiaalialan teos,

on siitä mahdollista ottaa vinkkejä, jotka toimivat varsin hyvin myös lastensuojelussa sekä sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnin tukemisessa.

Tunteiden kohtaaminen osana asiakastyötä voi olla haastavaa ja tutkimusten mukaan erityisesti aloittelevat sosiaalityöntekijät voivat kokea sen hankalana. Tunnetaitojen kehittäminen ja tunteiden kohtaamisen ja niihin vastaamisen sekä ylipäättään vuorovaikutuksen harjoittelu olisikin sen vuoksi tärkeää jo kouluttautumisvaiheessa sekä myös työhön siirryttäessä (ks. Jokinen 2019, 199–201; Kinman & Grant 2011). Tunnetaitojen osaaminen on tärkeää senkin vuoksi, että erilaisilla työssä kohdatuilla tunteilla on nähty olevan vaikutus työn kuormittavuuteen ja tätä kautta työssä jaksamiseen (ks. Tuominen 2020; Laine ym. 2010; Saarinen ym. 2012; Juhila 2006). Työn kuormittavuus vaikuttaa helposti myös niihin asenteisiin, joita sosiaalityöntekijöillä on asiakkaita kohtaan. Tutkimusten mukaan liika kuormitus ja väsyminen työssä voi lisätä negatiivisia tunteita asiakkaita kohtaan, kun taas tyytyväisyys työssä voimistaa myönteisiä tunteita. (Meltti & Kara 2009, 27.)

Lastensuojelutyön haastavuudesta kertoo siellä esiintyvä suuri vaihtuvuus työntekijöissä. Sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus on ollut kansallinen huoli jo 2000-luvun alusta ja erityisesti lastensuojelussa, jossa vaihtuvuus näyttäisi olevan suurinta. (Matela 2011, 11.) Kuormitustekijöiksi sosiaaalialalla mainitaan asiakkaiden moniongelmaisuus, haluttomuus toimia oman tilanteen parantamiseksi sekä vaikeat päätöksentekotilanteet. Eettiseen ja moraaliseen toimimiseen liittyvät teemat ovat usein myös läsnä työskentelyssä. Sosiaalityöntekijöiden toimiminen yhteiskunnallisesti haastavalla kentällä sekä asiakkaiden elämän haasteiden kohtaaminen haastavat sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuutta. Haasteellinen työ yhdessä heikkojen resurssien ja sitä kautta rajoitettu aika työskennellä asiakkaiden kanssa vaikuttavat mahdollisuuteen tehdä työtä hyvin. Tämä syö työntekijöiden työhyvinvointia. (esim. Mänttärivander Kuip 2015.)

Tutkielmani on laadultaan kvalitatiivinen ja soveltaa lisäksi fenomenologista tutkimusperinnettä. Fenomenologia tarkastelee henkilöiden yksilökohtaisia kokemuksia ja pyrkii nostamaan niiden merkityksiä (Laine 2018). Aineistoni analysointiin käytän teoriaohjaavaa sisällönanalyysia. Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissa teoria ei kulje lähtökohtaisesti alusta asti mukana, vaan voi olla tutkimustilanteen ja tutkijan ratkaisujen varassa missä kohti hän sen ottaa mukaan analyysiin (Tuomi & Sarajärvi 2013). Omassa tutkielmassani pyrin antamaan tutkittavieni kerronnalle äänen, ennen kuin sisällytän teoriaa mukaan.

Etenen tutkielmassani avaten ensin tutkielmani kontekstia ja keskeisiä käsitteitä, jonka jälkeen siirryn hahmottamaan tutkielman toteutusta kuvaten tutkimustehtävää, aineistoa ja sen analysointia sekä eettisyyttä tutkielman teossa. Viimeiset luvut keskittyvät avaamaan tutkielman aineistosta saatuja tuloksia. Lopuksi kokoan tutkielman tulokset johtopäätöksissä ja pohdin mahdollisia näkökulmia jatkotutkimukselle.

Käsitteet: tunneälytaidot, sosiaalityön asiantuntijuus ja työhyvinvointi

2 LASTENSUOJELUN ASIAKASTYÖ TUTKIMUKSEN KONTEKSTINA

Lastensuojelun asiakastilanteet toimivat tutkielmani kontekstina. Tutkielmassani tarkastelen lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden tunteiden kirjoa, jolloin tarkasteluni kohdistuu lastensuojelun prosessien sisälle. Näissä prosesseissa tapahtuvia tilanteita, kohtaamisia ja niihin liittyviä tunteita ovat kuvanneet minulle tutkimukseeni osallistuneet sosiaalityöntekijät. Kyse on sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välisestä suhteesta, joihin vaikuttavat monenlaiset yhteiskunnalliset, institutionaaliset, ammatilliset sekä vuorovaikutukseen liittyvät tekijät. Nämä tekijät ovat merkityksellisiä sille, minkälaiseksi työntekijän ja asiakkaan välinen suhde muotoutuu sekä minkälaisin ehdoin voidaan työskennellä yhdessä. Syyt, joiden vuoksi lastensuojelun asiakkaiksi tullaan voivat olla hyvin vaihtelevia ja samoin asiakkuuksien kestot vaihtelevat muutamista tapaamisista vuosiin. Tapaamiset perustuvat mahdollisimman vastavuoroiseen kommunikaatioon, jossa työntekijä pyrkii auttamaan ja asiakas pyrkii saamaan apua ja asettumaan autettavaksi. Aina työntekijän ja asiakkaan välinen suhde ei kuitenkaan muodostu niin helposti auttajan ja autettavan roolien ympärille. Esimerkiksi lastensuojelun asiakkaat voivat joskus olla hyvinkin vastentahtoisia ottamaan apua vastaan, mikä haastaa yhteistä työskentelyä. Tähän voivat vaikuttaa asiakkaan aiemmat kokemukset toimimisesta instituutioiden kanssa sekä myös lastensuojelun asema perheiden henkilökohtaiseen puuttavana toimijana. (ks. Jokinen 2016.)

Sosiaalityöntekijöiden toimintakenttää ovat niin julkiset kuin yksityiset organisaatiot, joissa työtä tehdään tiiviissä yhteistyössä asiakkaiden kanssa (Forsberg 2002, 300). Sosiaalityön haasteiksi on kuvattu muun muassa vastuu asiakkaista, haasteelliset asiakastapaukset ja ongelmanratkaisu sekä asiakkaiden tunteiden kohtaaminen ja niiden läpi käyminen (Laine ym. 2010, 144). Näiden lisäksi erinäiset arkaluonteiset kysymykset haastavat sosiaalityöntekijöiden ammattitaitoa asiakaskohtaamisissa (Saarinen ym. 2012, 405). Haastavien tilanteiden ja monenlaisten tunteiden lisäksi sosiaalityöntekijät joutuvat toimimaan yhteiskunnallisten reunaehtojen ja professionaalisten ja institutionaalisten odotusten ristipaineessa. Vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa läsnä ovat omien ja asiakkaan tunteiden lisäksi erilaisia odotuksia ja vaatimuksia, joiden mukaan olisi hyvä toimia. (ks. Jokinen 2017, 204.)

Lastensuojelussa – niin kuin sosiaalityössä ylipäätään, on vahva vallan elementti. Lastensuojelussa se näyttäytyy muun muassa huostaanottotilanteissa sekä muissa tahdonvastaisissa

toimenpiteissä. Sosiaalityöntekijöillä on tässä suhteessa valta, oikeus ja velvollisuus toimia, mutta myös vastuu näistä toiminnoista. Tahdonvastaiset toimet tekevät lastensuojelutyöstä erityisen haastavaa ja edellyttää sosiaalityöntekijöiltä tietoa ilmiöistä, joiden kanssa asiakkaat painivat arjessaan. Sosiaalityössä yleisesti, mutta erityisesti lastensuojelussa, moraalinen ja eettinen pohdinta yhdessä emotionaalisesti haastavien tilanteiden ja inhimillisen päätöksentekoon liittyvän epävarmuuden kanssa tekevät työstä erityisen haastavaa. (Pekkarinen 2011, 30.)

Keskeisin teema lastensuojelussa on lasten oikeuksien puolustaminen. Keskiössä on tällöin lasten oikeudet, heidän tarpeensa sekä heidän äänensä kuuluminen ja kuuleminen. Lasten oikeuksien puolustamisen ohella tärkeää on perheen arvokas kohtaaminen, joka on osaltaan luomassa pohjaa luottamukselle asiakas-työntekijäsuhteessa. (ks. Fargion 2014, 26.) Fargion mukaan hyvä työskentely asiakkaan kanssa lähtee siitä, että ensin pyritään löytämään pääsyyt, huolenaiheet sekä tarpeet, joita asiakkaalla on. Kun asiakas saa tunteen siitä, että hänen huolensa ja asiansa tulee kuulluksi, mahdollistaa se luottamuksen rakentumista ja antaa mahdollisuuden myös radikaalimmille auttamisen muodoille. Esteeksi hyvälle kohtaamiselle voi muodostua muun muassa se, että työntekijä kohtaa asiakkaan tietyn ennakkoluulon tai oletuksen mukaan tai tarkastelee asiakasta tietyn riskiryhmän kautta. (mt., 31.)

Lastensuojelun sosiaalityössä työtavat ja ajattelumallit voivat vaihdella niin yksikkö- kuin myös ihan sosiaalityöntekijäkohtaisestikin, joka taasen vaikuttaa tapaan, jolla asiakasprosessi etenee. Fargion (mt.) jakaa lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden tavat kohdata ja työskennellä asiakkaiden kanssa karkeasti kahteen eri kategoriaan: rationaaliseen ja reflektoiivaan. Hänen mukaansa rationaalinen työskentelijä pyrkii ajattelemaan vahvasti lapsilähtöisesti ja lasta suojelevasti, jopa sellaisten perheiden kanssa, jotka ovat myötämielisiä ottamaan vastaan apua. Tällöin perheiden tilanteita saatetaan tarkastella hieman kategorioiden ja etsien ratkaisuja jo aiemmin toimineiden työtapojen kautta. Reflektoiiva työntekijä taasen tarttuu juuri yksittäisen perheen tilanteeseen ja pyrkii löytämään yhteyden vanhempien kanssa. Tällaisen työntekijän pääajatuksena hyvästä käytännöstä on luottamus vanhempiin ja toisin päin. Se voi vaatia odottamista ja aikaa, mutta samalla kuitenkin myös tiukkaa harkintaa ja emotionaalista työtä. Tällöin tarkastelun kohteena on tilanne itsessään ilman, että sitä on tarve asettaa johonkin kategoriaan. Suurin ero näiden kahden välillä on se, että samalla, kun rationaalinen työskentelijä näkee puuttumisen perheen tilanteeseen tarpeellisenä, lapsen suojelemisen vanhemmiltaan lähes automaattisena reaktiona sekä virheiden ennakoimisen ensiarvoisen tärkeänä, voi reflektoiiva työntekijä tarkastella tilannetta yhteistyön

kannalta etsien apua koko perheen tilanteeseen ja nähdä virheetkin osana lastensuojelun prosesseja. (mt., 26–30.)

Rationaalinen työskentelytapa on hyvin yleinen lastensuojelun sosiaalityössä. Siinä tilanne pyritään ottamaan haltuun ja noudattamaan standardeja. Rationaalisuus muodostaa asiakas- ja työntekijäsuhteen helposti hieman epäsymmetriseksi, työntekijän ollessa se, jolla on valtaa tehdä päätöksiä ja puuttua perheen tilanteeseen. Rationaalisen työskentelytavan haaste onkin siinä, että vaikka asiakas kohdattaisiinkin lämpimästi, lähdetään asiaa usein ratkaisemaan riskien kartoituksella. Tämä voi nopeasti haitata asiakassuhdetta esimerkiksi vahingoittaen keskinäistä luottamusta. Reflektiivinen työskentelytapa ei ole niin sosiaalisesti hyväksytty eikä niin helposti toteutettavissa käytännön sosiaalityössä. Siinä on kuitenkin hyviä elementtejä, kuten ennalta-arvaamattoman ja ristiriitaisen tiedon parempi tarkastelu yhdessä perheen avulla samalla kuitenkin tunnustaen työntekijän vaikutuksen prosessin etenemiseen. (mt., 30–31.)

3 VUOROVAIKUTUKSELLINEN ASiantuntijuus, TUNNETAIDOT JA TYÖHYVINVOINTI TUTKIMUKSEN KÄSITTEELLISINÄ LÄHTÖKOHTINA

3.1 Sosiaalityöntekijän asiantuntijuus lastensuojelun vuorovaikutustilanteissa

Sosiaalityön vuorovaikutuksessa ominainen asetelma rakentuu asiakkaasta, joka kertoo omasta tilanteestaan ja kokemusmaailmastaan ja häntä kuuntelevasta työntekijästä, joka pyrkii kannustamaan ja olemaan emotionaalisesti läsnä kertomuksen kulussa. Työntekijän tehtävä on olla tarkkaavaisen kuuntelijan roolissa ja antaa näin asiakkaalle tila olla oman tarinansa kertoja. (ks. Jokinen 2017, 201.) Sosiaalityöntekijän rooli muodostuu asiakassuhteessa kuitenkin muustakin kuin pelkän kuuntelijan roolista. Juhila (2006) määrittelee sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden suhteet neljän eri suhteen kautta: liittämisen- ja kontrollisuhteen, kumppanuus-, huolenpito- ja vuorovaikutuksessa rakentuvan suhteen kautta. Sosiaalityön suhteille ominaisia ovat toimintaympäristöt, joissa toimitaan, mutta myös asiakassuhteiden moninaisuus. Tämä tarkoittaa sitä, etteivät toimintaympäristöt itsessään määritä työntekijän ja asiakkaan suhdetta tietyntylaiseksi, vaan vuorovaikutuksessa voi samaan aikaan toimia liikkäin useat eri suhteet. (mt., 258.) Tällöin esimerkiksi lastensuojelun sosiaalityössä voi kontrollisuhteen rinnalla kulkea myös huolenpito- ja kumppanuussuhteen sekä vuorovaikutuksessa rakentuvan suhteen elementtejä.

Sosiaalityö kuvataan emotionaalisesti vaativaksi ja stressaavaksi työksi (Kinman & Grant 2011, 262). Vuorovaikutuksessa ihmisten kanssa heijastuu usein toisen ihmisen tunteet myös toiselle, jolloin tunteiden vastaanottaja joutuu reagoimaan jollain tavalla. Vaikka sosiaalityöntekijä onkin työssään ammattilaisen asemassa, ei se tarkoita sitä, että hän olisi immuuni asiakastyössä esiintyvälle tunteille. Myös työntekijät joutuvat kohtaamaan asiakastyössä esiin nousevat tunteet, joutuvat vastaamaan asiakkaan tunteisiin ja käsittelemään kohdatut tunteet jollain tavalla. (ks. Särkelä 2001.) Tutkielmani näkökulmana on nimenomaan tarkastella sosiaalityöntekijän tunteita, joka luonnollisesti tarkoittaa niitä tunteita, jotka hänessä heräävät osana asiakastyötä ja kohtaamisia asiakkaiden kanssa.

Työn stressaava luonne nähdäänkin päätehtäväksi työntekijöiden vaihtuvuuteen (Kinman & Grant 2011, 262). Työn stressaavuudesta ja haastavuudesta huolimatta sosiaalityöntekijöiden kokemus työstään on usein hyvin positiivinen (Pösö & Forsman 2013, 650; Mänttari-

van der Kuip 2015, 17). Erityisesti lastensuojelutyö nousee esiin haastavana työnä, jossa väsyttään helposti ja josta työntekijät lähtevät usein toisiin työtehtäviin. Siitä huolimatta moni lastensuojelun sosiaalityöntekijä kertoo tutkimuksissa omistautumisesta ja viihtymisestä työssään. Kaikkine haasteineen lastensuojelu nähdään palkitsevana työnä, jossa työn luonne lasten suojelemiseksi nähdään itsessään jo tärkeänä ja motivoivana tekijänä. Tutkimustulosten mukaan näyttäisi, että työssä jatkamiseen vaikuttaa työn positiiviset elementit enemmän verrattuna negatiivisiin puoliin ja haasteisiin. (Pösö & Forsman 2013, 650–652.) Huolimatta siitä, että työn negatiiviset puolet ovat työssä läsnä voivat sosiaalityöntekijät kokea parhaimmillaan innostusta ja jopa nautintoa työssään (Mänttari-van der Kuip 2015, 68).

Työntekijöiden erilaiset ominaisuudet voivat tukea asiakastyössä toimimista. Työntekijän kokema oma asiantuntijuus, tunneälykyys ja esimerkiksi kyky kohdata itsessä erilaisia tunteita voivat auttaa kohtaamisen onnistumisessa asiakkaan kanssa (ks. Pösö & Forsman 2013; Mayer, Salovey & Caruso 2008; Morrison 2007). Tunneälykyys voi edistää menestymistä ihmissuhteissa niin vapaalla kuin myös työssä. Heikkojen emotionaalisten taitojen on taasen huomattu vaikeuttavan niin yksittäisen sosiaalityöntekijän työskentelyä, kuin myös hankaloittavan toimimista työkalvereiden ja asiakkaiden kanssa. Vastalääkkeenä työn stressitekiöille on esitetty yksilön temperamenttia ja sietokykyä eli resilienssiä. (Kinman & Grant 2011, 264.) Käytän omassa tutkielmassani resilienssistä sen synonyymiä sietokyky. Temperamentti ja sietokyky voivat parhaimmillaan yhdessä auttaa toimimaan haastavissakin asiakastilanteissa. Sietokykyä tukee taasen hyvät tunteiden hallintatavat. Tunteiden hallintatapoihin vaikuttaa yksittäiset tunnetaidot, joihin voidaan lukea muun muassa empatia, kyky reflektoida ja sosiaalinen kyvykyys. (mt., 264.)

Empatialla on vahva terapeuttinen merkitys kaikissa auttamisammateissa. Empatian avulla voidaan tukea asiakkaan hyvinvointia monella eri tasolla ja se antaa mahdollisuuden tarkkailla ja ymmärtää asiakkaan kokemusmaailmaa ja tunteita. (ks. Morrison 2007.) Reflektointitaito taasen nähdään olennaisena yksilön hyvälle selviämislle, suoriutumislle ja kehittymislle työelämässä (Collins 2008). Kyvyllä peilata omia ajatuksia, uskomuksia ja tunteita, tarkastella toisia ihmisiä sekä yhdistää näitä tietoja osana kommunikaatiota voidaan tutkitusti vähentää stressin kokemuksia työssä (Kinman & Grant 2011, 270). Sosiaalityöntekijöiden voidaan nähdä omaavan hyvät sosiaaliset taidot. Työssä, jossa kohdataan ihmisiä erilaisista taustoista, on olennaista omata taito kohdata ja keskustella. Tämän lisäksi kelpoisuuden tunne sosiaalisissa tilanteissa auttaa vähentämään stressiä asiakaskohtaamisissa, kun

voi keskittyä itse asiakkaan kohtaamiseen ja lisäksi se tukee sosiaalisten suhteiden ylläpitoa kollegojen ja muiden ympärillä olevien ihmisten kanssa. (ks. mt., 265, 271.)

Sietokyvyllä on merkitystä selviytymiseen vastoinkäymisistä ja haastavista tilanteista, mutta emotionaalisella sietokyvyllä on lisäksi nähty olevan yhteys useimpien ihmisten arkielämään, erityisesti sosiaalityöntekijöiden, jotka työssään kohtaavat monenlaisia haastavia tilanteita. Tutkimuksella sietokyvyn rakentumisen tekijöistä ja suojaavien tekijöiden ymmärtämisestä voi olla apua sosiaalityöntekijöille, jotka työskentelevät monenlaisten ihmisten kanssa ja toimivat organisaatioiden vaatimusten keskellä. (Collins 2008, 256.) Tugade ja Frederickson (2004) kirjoittavat myös psykologisen sietokyvyn merkityksestä ihmisen selviämiseen ja sopeutumiseen kohdattaessa vaikeuksia. He kuvaavat psykologista sietokykyä ”kyvyllä palautua takaisin (*bounce back from*) negatiivisesta emotionaalisesta kokemuksesta” (mt., 320). Sietokyvyn voidaankin nähdä antavan mahdollisuuksia luovalle ja joustavalle toiminnalle jopa kriisien keskellä. Sietokyvyn käsite sopii hyvin sosiaalityöhön senkin vuoksi, että siihen nähdään liittyvän vahvasti yhteisöllisyys. Taustalla onkin siis ajatus positiivisuudesta ongelmien selättämisessä – yhdessä muiden avulla. (ks. Poijula 2020, 6–7.)

Tutkimuksessa sosiaalityön opiskelijoiden ajatuksista ja mielikuvista hyvästä ammattilaisesta opiskelijat määrittivät ammattimaisen sosiaalityöntekijän ominaisuuksiin kyvyn myötälää ja osoittaa empatiaa asiakassuhteessa. Samoihin ominaisuuksiin he lukivat toivoa luovan ja kannustavan toimimisen sekä samalla myös rehellisen ja jämään otteen työskentelyyn. (Jokinen 2017, 196.) Tunteet voidaan nähdä osana ammattilaiseksi kasvamisen polkua. Sosiaalityöntekijän omien tunteiden salliminen osana työskentelyä antaa mahdollisuuden aloittelevallekin työntekijälle kehittää ammatillisuuttaan ja luoda tilaisuuksia uusille tärkeille oppimiskokemuksille. Tunteet ovat kyllä yksilöllisiä, mutta myös sosiaalisia ja näin yhdessä jaettuina. (Forsberg 2002, 302–304.) Lastensuojelussa esiintyvät tunteet voidaan esimerkiksi nähdä luonnollisina ja ikään kuin seurauksina vaativasta työstä perheiden kanssa (Forsberg & Vagli 2006, 10). Mikäli aloitteleva sosiaalityöntekijä ajattelee, että ollakseen vakuuttava työntekijä, täytyy hänen peittää tunteensa, voi se johtaa epävarmuuden tunteisiin ja turhan tunnekuorman kantamiseen. Nuoren, aloittelevan sosiaalityöntekijän tunnekirjoon liittyykin usein kokemattomuuden kipu. Sosiaalityön opiskelijat toivat tutkimuksessa esiin, että elämänkokemus ja sen antama uskottavuus nähdään tärkeänä osana asiakastyötä ja siinä tasapainoisena toimimista. (Forsberg 2002, 300, 303.)

Sosiaalityön asiantuntijuus konkretisoituu kohtaamisissa asiakkaiden kanssa. Tutkielmasani tarkastelen tätä sen kautta, miten asiantuntijuus näyttäytyy osana vuorovaikutuksellista tunnetyötä. Mielenkiintoista on muun muassa se, kuinka asiantuntijuuden kokemus sekä tunteiden näyttäminen asiakastyössä korreloivat keskenään.

3.2 Tunteet ja tunneälytaidot

Tunteet mielletään usein yksilöllisesti koetuiksi, erilaisten kokemusten herättämiksi tuntemuksiksi, aistimuksiksi ja elämyksiksi. Niitä voidaan kuitenkin tarkastella myös sosiaalisena ilmiönä, jolloin tunteiden synty lähteen nähdään olevan ihmisten välisessä kommunikaatiossa ja sen tuottamissa vuorovaikutustilanteissa. Suurin osa asioista, joista ihmiset kokevat tunteita onkin todettu syntyvän sellaisissa tilanteissa, joissa on mukana muita ihmisiä. (Parkinson 1996, 667–669.) Tunteiden on nähty syntyvät vastauksina tiettyihin tapahtumiin ihmisen elämässä, joilla on positiivinen tai negatiivinen vaikutus yksilöön. Ne ovat lyhytkestoisia ja koetaan usein voimakkaasti, jonka vuoksi ne voidaan erottaa mielialan käsitteestä. Tunteilla on myös todettu mukautuvuutensa vuoksi olevan mahdollisuus muuttaa henkilön kokemuksia vuorovaikutuksesta. (Mayer & Salovey 1990, 185–186.) Tämä on luontevaa, sillä tunteiden on todettu vaikuttavan siihen, mihin ihminen kiinnittää huomionsa tilanteessa, miten kokee tilanteet sekä kuinka reagoi niihin. Erilaiset tunteet voivat muokata tilanteita tietynlaiseksi, jolloin ihmisen kokemus muodostuu tämän tunneilmapiirin kautta. (Tuominen 2020, 64.)

Tunteita ja niiden merkityksiä voidaan tuottaa institutionaalisissa ja kulttuurisissa konteksteissa. Nämä ilmenevät esimerkiksi eri kulttuureissa erilaisten tunteiden näyttämismerkityksinä ja kulttuurisesti tarjottavien pyrkimysten ja arvojen, kuten hyvinvoinnin, vapauden ja maineen tavoittelussa. Eri kulttuureissa tärkeänä pidetyt arvot vaikuttavat myös tunteiden ilmaisuun ja voivat sisältää erilaisia käytäntöjä siitä, mitkä tunteet koetaan sopivaksi näyttää. (Parkinson 1996, 670, 681, 689.) Länsimaisissa individualistisissa kulttuureissa vihan näyttäminen on esimerkiksi yleisempää kuin yhteisöllisempään elämään painottuneissa itämaisissä kulttuureissa (Markus & Kitayama 1991, 236). Tunteet liittyvät näin aina jollain tavalla meitä ympäröivään todellisuuteen. Voidaan ajatella, että tietyt tunteet, kuten ilo, suru, pettymys ja viha ovat kaikille ihmisille samoja. Se, kuinka näitä tunteita ilmaistaan ja tuodaan esiin sekä ylipäättään tunteiden laajempi merkitys, vaihtelee niin kulttuurisesti kuin myös historiallisesti. (ks. Craib 1995, 152.)

Erilaiset tunnenormit näkyvät myös työnteon historiassa. Suomalaisessa kulttuurissa tunteiden näyttäminen työpaikoilla ei ole ollut tavallista. Erilaisiin työrooleihin on liitetty tietynlainen tunnemaailma, jota on tullut viestittää asiakkaalle. Ne tunteet, jotka eivät ole sopineet mielikuvaan tietystä roolista, on täytynyt peittää. (Molander 2003, 33.) Osaava ammattilainen on sosiaalityössäkin nähty tunteiltaan neutraalina ja asiallisena. Tavoitteena on ollut kyetä hallitsemaan omia tunnereaktioitaan niin, etteivät ne näy ulospäin. (Forsberg 2002, 302.) Sosiaalityön ammatillisuuden alkuvaiheissa auttamistyöhön omistautuneiden naisten tunteet nähtiin ongelmana, johon etsittiin keinoja niiden piilottamiseksi. Naisten nähtiin toimivan tunteiden vallassa ja kykenemättöminä erottamaan niitä työstä. Tämä oli myös yksi syy siihen, miksi naisten kouluttaminen sosiaalityöhön nähtiin tärkeänä. (Forsberg 2001, 4.)

Naisten tekemä tunnepohjainen sosiaalityö muuttuikin koulutuksen myötä lähemmäksi objektiiviseen tietoon perustuvaa asiantuntijatyötä, jossa tunteet ulkoistettiin tehdystä työstä. Viime vuosikymmeninä tunteiden tarkastelulle on taas annettu uudenlaisia mahdollisuuksia ja sosiaalityössäkin on alettu pohtimaan niiden roolia osana työskentelyä. (mt., 4.) On nähty, että neutraalin suhteen rinnalla ammattiauttaja voi olla myös asiakastilanteessa emotionaalisesti läsnä ja silti asiantuntija työssään. Tutkimusten mukaan emotionaalinen työskentely asiakkaan kanssa voi edesauttaa positiivisen kokemuksen muodostumista asiakkaalle sekä tätä kautta helpottaa myös hänen asioidensa eteenpäin ajoa. (Särkelä 2001, 38; Jokinen 2017, 196.)

Tunteita voidaan tarkastella eräänlaisina viestinviejinä ihmisten välisessä kommunikaatiossa. Toisten ihmisten näyttämät tunteet ja sanallinen sekä sanaton viestintä voivat vaikuttaa siihen, minkälaisia vastatunteita meissä itsessä kommunikaation toisena osapuolena herää. Sanattomalla viestinnällä, kuten kehonkielellä voidaan tiedostamattaankin viestittää paljon. (Parkinson 1996, 671–673.) Siirtämällä tämä tieto käytäntöön voidaan ymmärtää, että sosiaalityön asiakaskohtaamisissa asiakas voi aistia työntekijän välittämisen ja kiinnostuneisuuden omaa asiaansa kohtaan työntekijän erilaisista ilmeistä ja eleistä sekä katseen ja äänensävyyn muodoista (ks. Särkelä 2001, 38; Jokinen 2017, 196). Samoin työntekijä voi lukea asiakkaan elekielestä ja ulosannista hänen tunnemaailmaansa ja sensitiivisesti tarkastellen muodostaa annetusta informaatiosta ja pienistä vihjeistä kokonaiskuvan asiakkaan tilanteesta (Jokinen 2017, 200). Tunteiden merkitys osana toimintaa on hyvä ottaa huomioon sosiaalityön asiakastilanteissakin. On todettu, että sosiaalityön asiakkaidenkin tarpeiden taustalla on usein jokin syvempi emotionaalinen merkitys. (Morrison 2007, 255.)

Olemme vuorovaikutuksessa herkkiä vastapuolen reaktioille ja tunteille, joka usein johtaa siihen, että vastapuolen tunteet vaikuttavat meihin aiheuttaen myös meissä itsessä tunnereaktioita (ks. Parkinson 1996, 12). Craibin (1995) mukaan jokainen ihminen joutuu kohtaamaan emotionaalisen työn, jota vuorovaikutus aiheuttaa. Jopa tunteeton käyttäytyminen on hänen mukaansa tunteellista ja tällöin usein tiedostettua tai tiedostamatonta tunteiden sulkeamista, niin etteivät tunteet näy ulospäin vastapuolelle. Sisäiseen tunneyöhön voi liittyä niin epävarmuus, ristiriitaiset tunteet kuin myös jopa tunteiden kiistäminen sekä sen läpi käyminen, mitä on sallittua tuntea ja osoittaa tuntevansa. Tunteiden käsittelemiseen on jokaisella ihmisellä omanlaisensa keinot. On hyvä huomioida, että tunteista puhumisella ja niiden näyttämällä ja kokemisella on todettu olevan eroa. Puhe voi joskus jopa korvata itse tunteen kokemisen, kun taas esimerkiksi puhumattomuus voi olla osoitus vahvoista tunteista. (mt., 155–156.) Väittämällä, että puhumalla voidaan estää tunteen tunteminen Craib tarkoittaa niitä hetkiä, jolloin puhe korvaa hiljaisuuden ja täyttää ne hetket, jolloin tunteiden esiin tuomiselle olisi tilaa ja erityistä tarvetta. Koettujen tunteiden läpi käyminen puhumalla ei kuitenkaan sulje kokemusta itse tunteesta vaan päinvastoin tuo tunteen esille tarkastelun kohteeksi. Tällainen tunteiden läpi käyminen on nähty erityisesti naisille ominaisena tunneyöskentelynä (mt., 156).

Positiivisten ja negatiivisten tunteiden kokemisella on nähty olevan erilaiset merkitykset ja vaikutukset psykologisella ja kognitiivisella tasolla. Negatiivisilla tunteilla on todettu olevan taipumus kaventaa yksilön ajatusmaailmaa sekä toimintaa, kun taasen erilaiset positiiviset tunteet laajentavat niitä, luoden tilaa uudennaiselle luovalle ajattelulle, ja älylliselle toiminnalle sekä sosiaaliselle toiminnalle. Tämän kautta voidaankin tarkastella sitä, kuinka usein ne yksilöt, jotka kokevat positiivisiakin tunteita stressin keskellä, pystyvät silti toimimaan monipuolisesti ja käsittelemään negatiivisiakin tunteita paremmin. (Tugade & Fredrickson 2004, 321.) Tarkastellen tunteita laajemmin ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa heijastuvat ne usein toisiin ihmisiin. Näin esimerkiksi positiiviset tunteet luovat lisää positiivisuutta antaen tilaa reiludelle ja henkisellem luovuudelle. (ks. Goleman, Boyatzis & McKee 2002.) Toisaalta negatiiviset tunteet voivat luoda ihmisten välille eripuraisuutta ja epävarmuutta. Positiivinen sointu yhteisessä tekemisessä on todettu antavan työlle merkitystä, kun taasen epäsoinnut ja negatiiviset tunteet johtavat helposti tehottomuuteen ja huonoihin työskentelytapoihin. (Morrison 2007, 257.)

Tunteita tarkasteltaessa puhutaan usein tunneälytaidoista. Käytän tutkielmassani sekä sanaa tunneälytaidot että tunnetaidot, viitatessani tunteiden käsittelyn taitoihin. Alkuperäisen tunneälyteorian luojat ovat John Mayer ja Peter Salovey (1990). He määrittelevät tunneälykkyuden ”*kyvyllä tarkkailla omia ja toisten mielialaa ja tunteita, huomata eroja niiden välillä ja käyttää tätä tietoa ohjaamaan omaa ajattelua ja toimintaa*”. Tunneälyn on todettu vaikuttavan vahvasti yksilön kykyyn toimia vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa. (mt., 189, 201.) Yksilön tunneälykkyys ei kuitenkaan suoraan kerro sitä, että hän olisi välttämättä erityisen sosiaalinen tai tunteellinen. Voi olla taitava ja viisas tunteissa ja tunteiden käsittelyssä, ilman, että se suoraan näyttäytyisi ulospäin tunteellisena käyttäytymisenä tai sosiaalisena aktiivisuutena. (Mayer, Salovey & Caruso 2008, 503, 508.) Morrison (2007) näkee tunneälyn yhtenä pääelementtinä tehokkaalle sosiaalityölle, yhdessä ammatillisten arvojen kanssa. Hän kuvaa sen linkittyvän ammattilaisten taitoihin kuunnella ja osoittaa empatiaa, ymmärtää nonverbaalisen kommunikaation merkitystä sekä tietoisuuteen työssä esiintyvien tunteiden vaikutuksesta itseän ja avun etsimisestä näiden tunteiden käsittelyyn. (mt., 246.)

Se, mikä usein estää ihmisiä toimimasta juuri tällä edellä mainitulla tavalla on Tuomisen (2020) mukaan pelko siitä, ettemme osaa kohdata tunteita. Jos yksilö ei ole itse oppinut kohtaamaan tunteita tai työyhteisössä ei olla totuttu siihen, voi niiden yhtäkkinen kohtaaminen tuntua vaikealta. Tunneälyn kehittäminen on kuitenkin opittavissa olevaa ja vaatii vain harjoitusta ja tunteiden esille nostamista. ”*Oleellisinta tunneälyn kehittämisessä on oppia nimeämään tunteet ja tuoda ne eläviksi sanomalla ne rohkeasti ääneen tai kirjoittamalla ne ylös.*” Tunteiden ymmärtäminen työyhteisössä on todettu auttavan selkeyttämään yhdessä työskentelyä sekä auttavan keskittymään oikeisiin asioihin. Tunneälykkäästi hoidetut tilanteet nopeuttavat työskentelyä, mutta voivat lisäksi estää tilanteiden eskaloitumisen isommiksi ongelmiksi. (mt., 60, 69, 86.)

Työssä esiintyvien tunteiden kohtaamiseen voi auttaa lisäksi niiden tarkasteleminen niiden sosiaalisen ulottuvuuden kautta. Omien tunteiden ajatteleminen laajemmalla tasolla työyhteisössä jaettuina ja sosiaalisesti hallittuina voi keventää tunnetaakkaa, jota työssä voi tuntea. (ks. Forsberg & Vagli 2006, 11.) Tunteiden näyttämiseen ja esiin tuomiseen työyhteisöissä ja organisaatiotasolla voi vaikuttaa erilaiset rakenteet, jotka voivat olla hyvin piilossakin. Esimerkiksi erilaisilla kirjoittamattomilla tunnesäännöillä voidaan hallita työyhteisössä näytettäviä tunteita (Molander 2003, 173). Tällaisten rakenteiden ja kirjoittamattomien sääntöjen on todettu voivan hankaloittaa ja jopa estää tunteidensäätelyä ja suhteita työyhteisössä.

(Morrison 2007, 257; Tuominen 2020, 33–46.) Graduprosessissa lukemani ja oppimani perusteella voisin sanoa, että tunnetaitojen merkitys korostuu erityisesti työpaikoissa, joissa ollaan jatkuvasti vaativissa tunnepitoisissa tilanteissa. Erityisesti jaksamisen kontekstissa on tärkeää, että tunteiden käsittelylle jää aikaa ja olisi tilaa niin yksilön kohdalla kuin myös yhteisöllisesti koko työyhteisössä. Erityisen merkityksellisiä tunteita työssä ovat onnistumisen kokemukset niin yksilöllisesti kuin työyhteisössä koettuina. Onnistumisilla on todettu olevan kantava merkitys hyvin hankalissakin tilanteissa ja kriiseissä. Myönteinen asenne työyhteisössä antaa tilaa ja mahdollisuuksia uusien ratkaisujen löytymiselle hyvin haastaviinkin ongelmiin, kun taas negatiivisen ilmapiirin on todettu luovan epätoivoa ja pelkoa. (Ollila 2020, 8.)

Usein ajatellaan, että tunteet ja järki eivät toimi yhdessä. Ne eivät kuitenkaan sulje toisiaan pois. Tarkastelemalla tunteita toimintana voidaan huomioda niiden järjellinen puoli. Esimerkiksi tunteiden auki kirjoittaminen antaa mahdollisuuden tunteiden jäsentämiseen ja sitä kautta niiden tarkasteluun. (Forsberg 2001, 6, 8.) Tarkastelen omassa tutkielmassani kirjoitettuja tekstejä, jolloin tavallaan tarkastelen tunteita niiden toiminnallisten ja järjellisten puolien kautta. Toiminnallisuus tulee omassa tutkielmassani esille myös jo itse tutkimuskysymysten ja niiden sisältämien toiminnallisten ohjeiden kautta. Jotta tutkielmaan osallistuva on pystynyt tarkastelemaan omaa tapaansa kohdata tunteita, on hänen täytynyt myös tunnistaa niitä. On mahdollista, että saamistani teksteistä on luettavissa, kuinka työntekijät pohtimalla omia tunnekokemuksia ja tunteiden kohtaamisen tapoja, luovat samalla uudenlaisia tapoja tarkastella ”tunteita säätelevää ammatillista tieto- ja arvoperustaa” (mt., 10).

Särkelä (2001) kirjoittaa välittämisestä ammattina. Hänen mukaansa sosiaalityöntekijällä on oltava taito ihmissuhdetyöhön, jotta voi luoda asiakkaan kanssa luottamuksellisen suhteen. Hyvän suhteen varassa asiakkaan elämän haasteita ja kipukohtia voidaan käydä läpi ja suunnata kohti tulevaa. Mitä suurempi luottamus suhteessa vallitsee, sitä hankalampia asioita sen turvin voidaan kohdata. Luottamuksen rakentuminen edellyttää sitä, että myös työntekijä on valmis kohtaamaan tunteita työskennellessään asiakkaan kanssa. Sosiaalityöntekijän kykenemättömyys kohdata tunteita asiakaskohtaamisissa voi asettaa haasteen työskentelylle tai estää sen onnistumisen kokonaan. (mt., 28, 38, 40.) Antaessaan tilaa asiakkaan tunteille täytyy työntekijällä olla myös taito vastata näihin tunteisiin ja reagoida niihin oikein (Jokinen 2017, 200). Osalla sosiaalityön asiakkaista on erilaisten haastavien elämäkokemusten myötä kehittynyt tarkka kyky havaita erilaisia tunteita muissa ihmisissä sekä myös itsessään

ja sitä kautta aistia tilanteen ilmapiiriä ja vuorovaikutuksen toisena osapuolena olevan henkilön luotettavuutta. Asiakkaiden on nähty voivan lukea vastapuolesta mahdollisia vaaran tai uhan merkkejä ja olla usein jopa tietoisempia ja nopeampia lukemaan sosiaalityöntekijän tunteita kuin sosiaalityöntekijä asiakkaan tunteita. (Morrison 2007, 253–254.)

Näyttäisi siltä, että lastensuojelutyössä tunteet ovat mukana työskentelyssä hyvin vaihtelevasti. Toisaalta tunteet usein eristetään niin sanotusta todistusten kielestä, eli niistä tosiasioista, jotka asiakastapauksissa on nähtävissä. Ja kuitenkin tunteet ovat päivittäin nähtävissä vuorovaikutuksessa, ja niitä voidaan käyttää myös hyväksi uusia suuntia haettaessa osana keskustelua sekä osana käytännön prosesseja ja päätöksentekoa. (Forsberg & Vagli 2006, 21–22, 25.) Positiivisten tunteiden näyttäminen osana asiakastyöskentelyä voidaan nähdä tavoiteltavana, mutta samalla on tärkeää huomioida, ettei positiivisuudella kaihdeta hankalia ja ikäviä aiheita. Ystävällisen myötäelämisen lisäksi tavoiteltavana sosiaalityöntekijän ominaisuutena nähdään tietynlainen jämäkyys lähestyä myös vaikeina pidettyjä asioita. (Jokinen 2017, 196.)

Parkinsonin (1996) mukaan tunteita voidaan tarkastella eräänlaisina arvioina kommunikaatiosta ihmisten välillä. Tunteiden ilmaisut voidaan nähdä viestinviejinä ja joskus jopa eräänlaisina vaatimuksina erilaisten tavoitteiden saavuttamisessa. Näin tunteet eivät olekaan enää vain henkilökohtaisia, jotka usein näkyvät sosiaalisessa ympäristössä, vaan niiden voidaan ajatella myös syntyvän vuorovaikutuksessa tiettyjen merkitysten kautta. (mt., 5, 9.) Kun ajatellaan tunteiden käyttämistä välineenä jonkin tavoittelussa, voidaan käyttää esimerkkinä sitä, miten lastensuojelun työntekijät tuovat esiin vihan kokemusta. Forsberg (2001) näkee vihan osana lapsilähtöistä auttamista ja välineenä hakea lasten kokemuksille oikeutusta. Näin erilaiset tunteet ja tunnesanat voivat toimia työntekijän positioinnin välineenä kohtaamistilanteissa. (mt., 17,20.) Myös positiivisilla tunteilla on suuri merkitys auttamistyössä. Esimerkiksi optimismi on nähty olennaisena työskentelyssä empatian ja huumorin ohella. Optimismin nähdään luovan sosiaalityössä tilaa uusien mahdollisuuksien etsimiselle sekä vahvuuksien ja positiivisen ajattelutavan löytymiselle. (Collins 2008, 265.) Samoin toivolla voidaan nähdä olevan suuri merkitys erilaisten merkityksellisten asioiden ylläpitämiseen elämässä sekä ylipäätään tavoitteiden saavuttamiseen (Ollila 2020, 7).

Tunnetyöhön kasvaminen voi viedä aloittelevilta sosiaalityöntekijöiltä aikaa. Tutkimusten mukaan olisi tärkeää, että erityisesti aloittelevilla sosiaalityöntekijöillä kehittyisi selvät emotionaaliset rajat, jotta he voisivat toimia asiakastyössä väsyttämättä itseään (ks. Kinman &

Grant 2011, 271; Pösö & Forsman 2013, 652; Jokinen 2017). Empaattinen huoli voi olla kehittävää niin kauan kunnes kääntyy empaattiseksi hädäksi, jolloin se ei tue niin työntekijän kuin asiakkaankaan hyvinvointia (Kinman & Grant 2011, 271). Vuorovaikutus on aina tilanteittain rakentuvaa. Kaiken sen havaitseminen, mitä mikäkin tilanne sisältää vaatii opetelmista. Vuorovaikutustaitojen opettelulle ja oppimiselle onkin hyvä antaa tarpeeksi aikaa, jotta taidot niin vuorovaikutukseen kuin myös oman toiminnan reflektointiin pääsevät kehittymään ja rakentumaan yhdessä. (Jokinen 2017, 205.) Työssä jaksamista ja menestymistä tukee myös taito kysyä apua. Vasta-aloittaville sosiaalityöntekijöille olisi hyvä tarjota tilaisuuksia miettiä omia asenteitaan ja kokemuksiaan avun kysymisestä. Tuen ja avun etsiminen ja pyytäminen sekä omien taitojen aktiivinen kehittäminen työuran alussa ja pitkin sitä kehittävät ammatillisuutta. Yksinä päätehtävistä lastensuojelutyössä selviämiseen onkin mainittu henkilökohtainen sitoutuminen työhön sekä avun vastaanottaminen työkavereilta. (Morrison 2007, 258–259.)

Tunteet ja tunneälytaidot ovat tutkielmani tarkastelun keskiössä. Tunneälytaidot ovat yhteydessä kykyyn tunnistaa, kohdata ja käsitellä tunteita. Tunteiden yksilökohtaisuus ja kuitenkin myös niiden sosiaalinen ulottuvuus tekevät niistä mielenkiintoisen tutkimuskohteen. Se, kuinka osoitamme ja jaamme tunteitamme, on yhteydessä omistamiimme tunneälytaitoihin. Mahdollisuus tunneälytaitojen kehittämiseen mahdollistaa myös niiden tutkimisen. Tarkoituksenani ei kuitenkaan ole vertailla tutkimukseeni osallistuvien sosiaalityöntekijöiden tunnetaitoja keskenään, vaan tarkastella niiden ilmenemistä aineistossa yleisesti useiden henkilöiden näkökulmasta.

3.3 Tunteet ja työhyvinvointi

Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointi ja puutteet siinä ovat nousseet kasvavaksi huolenaiheeksi viime vuosina. Erityisesti lastensuojelun sosiaalityöntekijät kertovat tutkimuksissa heikosta työhyvinvoinnistaan. (Balschun ym. 2016, 524; Mänttari-van der Kuip 2015, 36, 63.) Useat suomalaiset ja ulkomaalaiset tutkimukset ovat tuoneet esille sosiaalialan ammattilaisten huonoja työoloja, jonka seurauksena työntekijöiden hyvinvointiin on jouduttu kiinnittämään enenevässä määrin huomiota (Mänttari-van der Kuip 2015a, 3; Saarinen ym. 2012; Karvinen-Niinikoski 2005). Sosiaalityön suuret asiakasmäärät, vaihtuvuus työntekijöissä, haastavat resurssit ja työssä esiintyvät vaikeat tunteet on todettu raskauttaviksi ja uhkaaviksi tekijöiksi sosiaalityöntekijöiden hyvinvoinnille (ks. Mänttari-van der Kuip 2015a,

4; Pösö & Forsman 2012, 654–655; Juhila 2006, 188). Tutkimuksen mukaan useat sosiaalityöntekijät joutuvat kamppailemaan jaksamisensa kanssa ja kaipaisivat parempia resursseja tehdäkseen työnsä kunnolla (Mänttari-van der Kuip, 2015, 16). Erinäisillä arkaluonteisilla kysymyksillä on nähty olevan myös merkitystä sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin (Saarinen ym. 2012, 405).

Työhyvinvointia voidaan tarkastella monien eri ulottuvuuksien kautta, joita voivat esimerkiksi olla työn sisällölliset ja ulkoiset tekijät. Työhyvinvointi nähdäänkin yleensä eräänlaisena yläkäsitteenä, jonka alla eri ulottuvuuksia voidaan tarkastella. (mt., 405–406.) Työhyvinvoinnin voidaan nähdä koostuvan yksilön itsellensä laatimista tavoitteista, työn ominaispiirteistä sekä niistä toiveista, joita yksilö odottaa työssään kohtaavan. Näiden lisäksi työhyvinvointiin voivat vaikuttaa myös lähtökohtaisesti työn ulkoiset tekijät, kuten yksilön terveys, toimintakyky ja sen hetkinen elämäntilanne. (Kasvio & Huuhtanen 2007, 26.) Hyvinvointia olisi ylipäättäänkin hyvä tarkastella moniulotteisena ilmiönä, vaikka usein juuri negatiiviset tekijät nousevatkin vahvempana tarkasteltaessa positiivisia ja negatiivisia ulottuvuuksia. On kuitenkin myös mahdollista, että esimerkiksi sosiaalityöntekijän on mahdollista saada vahvasti positiivisia kokemuksia työstään huolimatta työn negatiivisista puolista. (Mänttari- Van der Kuip 2015, 34.)

Tutkimusten mukaan suomalaiset sosiaalityöntekijät ovat ”erittäin kuormittuneita ja kokevat paljon ristiriitoja työssään” (Junnonen ym. 2019, 147). Kuormittavat työolot näkyvät sairauspoissaolojen kasvuna ja selittävät kohonnutta vakavan työuupumuksen riskiä (Mänttari-van der Kuip 2015a, 3). Myös työn luonne itsessään altistaa sosiaalityöntekijät kokemaan psykologista ahdistusta työssään (Balschun ym. 2016, 524). Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnin ongelmat on nähty ja niihin on etsitty ratkaisua työn tekijöitä ja työhyvinvointia rikkovia tekijöitä tarkastelemalla. Usein tutkimukset keskittyvätkin etsimään syitä juuri pahoinvointiin, sen sijaan, että tarkasteltaisiin työhyvinvointia sen positiivisesta ulottuvuudesta käsin. Viime aikoina on nähty tarve myös hyvinvointia lisäävien tekijöiden etsimiselle sen sijaan, että keskityttäisiin vain työssä oleviin haittatekijöihin. (Mänttari-van der Kuip 2015a, 4; Pösö & Forsman 2013, 650.) Haasteena on, että työn positiivisesta ulottuvuudesta käsin tehdyissä tutkimuksissakin työn negatiiviset puolet nousevat usein vahvasti esiin (Mänttari-van der Kuip 2015, 71).

Näyttäisi siltä, että hyvinvoinnin kuvaaminen ja sen totuudenmukainen tutkiminen on oikeastaan melko hankalaa. On helpompaa tuoda esille hyvinvointia uhkaavia tekijöitä, kuin

kuvata ideaalia hyvinvointia. (mt., 30–31.) Mänttari-van der Kuip yhdistää omassa sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnin tutkimuksessaan niin negatiiviset kuin positiiviset työn ulottuvuudet perustellen valintaa sillä, ettei toista voi objektiivisesti tarkastella ilman toista (mt., 30). Mielestäni valinta on toimiva, onhan ihmisten kokemus hyvinvoinnistaan positiivisten ja negatiivisten tekijöiden summa. Lisäksi sosiaalityöntekijöiden oma kokemus työstään on usein positiivinen työn negatiivisista puolista ja haasteista huolimatta, joka kertoo siitä, että työ voi raskaimmillaankin olla palkitsevaa ja työhyvinvointia tukevaa (esim. Pösö & Forsman 2013; Mänttari-van der Kuip 2015; Kinman & Grant 2011).

Useissa sosiaalialan tutkimuksissa on vertailtu sitä, eroaako naisten ja miesten kokemukset työn kuormittavuudessa työpaikoilla (Junnonen ym. 2019; Mänttari-van der Kuip 2015; Saarinen ym. 2012; Rantonen ym. 2017). Näyttäisi ettei tutkimuksissa ole havaittu suurta eroa eri sukupuolten välillä. Naiset näyttävät kokevan hieman enemmän paineita ja kuormitusta työssään verrattuna miehiin (Junnonen ym. 2019, 158; Saarinen ym. 2012, 409). On havaittu, että lastensuojelussa muun muassa korkea paine, sosiaalisen tuen puute ja emotionaalinen uupuminen ovat vaikuttajina siihen, että sosiaalityöntekijöillä voisi olla korkeampi riski mielenterveyden ongelmiin. Tässäkään ei kuitenkaan ollut merkittävää eroa miesten ja naisten välillä. (Rantonen ym. 2017, 645, 649.) Tutkimuksessa suomalaiset sosiaalityöntekijät kokevat työnsä kuormittavammaksi verrattuna muihin pohjoismaihin ja erityisesti lastensuojelun työntekijät raportoivat kokemuksestaan korkeasta työn kuormittavuudesta. (Saarinen ym. 2012, 408, 410.) Miesten ja naisten välillä ei kuitenkaan näytä olevan suurta eroa siinä, kuinka lastensuojelun työntekijät kokevat hyvinvointinsa – tulokset ovat aika lailla samanarvoiset. Tosin naiset kokivat tämän tutkimuksen mukaan useammin omistautumista työleen. (Mänttari-van der Kuip 2015, 63.)

Tarkastelen omassa tutkielmassani positiivisia ja negatiivisia tunteita sen mukaan, mitä tunteita sosiaalityöntekijät tuovat esille kirjoituksissaan. Aineiston tarkastelussa pääajatuksena on kuitenkin työssä kohdattujen tunteiden käsitteleminen niin, että ne tukisivat työntekijän hyvinvointia, työssä jaksamista sekä sosiaalityön asiantuntijuutta ja sen kehittymistä. Taito käsitellä työssä kohdattuja tunteita yhdessä sosiaalisen kyvykkyyden ja reflektointitaitojen kanssa ovat tutkitusti tärkeitä tekijöitä sosiaalisen hyvinvoinnin ylläpitämisessä ja parantamisessa. Näiden taitojen merkitys korostuu erityisesti nuorten työssään vasta aloittaneiden sosiaalityöntekijöiden kohdalla. Olisikin tärkeää luoda mahdollisuuksia, joissa aloittavat sosiaalityöntekijät pääsisivät kehittämään näitä ominaisuuksia. (Kinman & Grant 2011, 271.)

Työntekijät, jotka ovat avoimia arvioimaan, havaitsemaan ja ilmaisemaan tunteita sekä refleктоimaan omaa toimintaansa ja säätelemään tunteitaan pystyvät tutkitusti paremmin vastustamaan stressiä ja psyykkistä ahdistusta. Oman työskentelyn refleктоiminen ja tunteiden ilmaisemisen harjoittelu auttavat lisäksi tunnetaitojen kehittämisessä. (mt., 264.) Työssä kohdatut tunteet voivat hyvin käsiteltyinä parhaimmillaan lisätä työn mielekkyyttä ja sitä kautta myös työhyvinvointia ja toisaalta kohtaamattomina niillä voi pahimmillaan olla vahvasti työhyvinvointia laskeva merkitys (esim. Junnonen ym. 2019; Saarinen ym. 2012; Forsberg 2001).

Tunteiden käsittelyyn työpaikoilla vaikuttaa vahvasti työyhteisön suhtautuminen tunteiden jakamiseen. Tunteet työpaikoilla voidaan jakaa sopiviin, vähemmän sopiviin ja ei-sopiviin tunteisiin. Erilaiset positiiviset tunteet voidaan esimerkiksi nähdä sopivina ja toivottuina tunteina, kun taas negatiiviset tunteet usein ei-sopivina. Toivottujen tunteiden voidaan nähdä lisäävän motivaatiota työpaikalla sekä näin ollen ne nähdään arvokkaampana työyhteisölle. Liikatunteilun on taasen nähty vaikuttavan negatiivisesti työyhteisöön tai heikentävän työsuoritusta. Ei-sopivaksi nähdyt tunteet ovat usein kuitenkin läsnä työpaikoilla, mutta niiden leimautuminen ei-toivottaviksi haastaa niiden käsittelyä. (Molander 2003, 29.) Pahimmillaan negatiiviset tunteet, joita ei saa tuoda julki voivat purkautua räjähdysnomaisesti tietyssä hetkessä. Negatiivisten tunteiden nieleminen vaikuttaa lisäksi väistämättä yksilön ajatuksiin, käyttäytymiseen sekä asenteisiin, vie voimia ja uuvuttaa. Jotta työpaikalla työntekijät pystyisivät suoriutumaan tehtävistään parhaiten ja toimimaan kehittävästi toistensa ja asiakkaidensa kanssa, vaatii se uskallusta kohdata myös negatiiviset tunteet. Tällöin ilman pelkoa, vihaa tai epäluuloa ihmiset pääsevät kukoistamaan ja tilaa jää aidolle kohtaamiselle ja luovalle ideoinnille. (Tuominen 2020, 66, 84.)

Väsymisellä sekä alentuneella työhyvinvoinnilla työssä on useiden tutkimusten mukaan todettu olevan vaikutusta työssä suoriutumiseen sekä asiakastyön laatuun (Saarinen ym. 2012; Mänttari-van der Kuip 2015; Junnonen ym. 2019; Tuominen 2020). Emotionaalisen ja sosiaalisen kyvykkyyden, kyvyn refleктоida ja johdonmukaisuuden tunteen on todettu olevan yhteydessä sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin (Mänttari-van der Kuip 2015, 70). Nämä tekijät voivat siis toimiessaan lisätä hyvinvointia, mutta toisinpäin ajateltuna väsyminen ja heikentynyt hyvinvointi voivat vaikuttaa myös kykyyn refleктоida omaa toimintaa, osoittaa ja kohdata tunteita sekä työskennellä johdonmukaisesti työssä. Tästä seurauksena voi johtua hallinnan tunteen heikentyminen työssä (ks. Junnonen ym. 2019, 158). Konkreettisesti se

voi näkyä myös siinä, ettei väsynyt sosiaalityöntekijä välttämättä pysty olemaan emotionaalisesti läsnä asiakkaalle, kuten osoittaa empatiaa hänen tarinaansa ja tilannettaan kohtaan (Saarinen ym. 2012, 415).

”Emotionaalinen väsymys, kyynisyys ja alentunut ammatillinen itsetunto” on todettu näytettyvän työuupumuksen osatekijöinä. Emotionaalinen väsymys voidaan nähdä liiallisen tunnekuorman seurauksena, joka aiheuttaa tyhjyyden ja onttouden tunnetta sekä tunteiden puutumista. Kyynisyys taas vie voimia ihmissuhteilta ja seurauksena on kovettuminen muiden tunteita ja asioita kohtaan, vieraantuminen omista tunteista sekä voimattomuuden tunteita. Työuupumisen on todettu aiheuttavan työtteen heikentymistä, joka voi johtaa nopeasti ammatillisen itsetunnon laskuun, kun tehtäviä ei pysty enää hoitamaan samalla lailla kuin ennen. Erilaiset tunnetaakan keventämisen muodot ja tunnetaitojen opetteleminen voivat auttaa jaksamaan työssä sekä estämään liikaa tunnekuormaa ja sen kautta emotionaalista väsymystä ja kyynisyyttä. Tärkeää työuupumisen ehkäisemisessä on tasapainottaa omat edellytykset sekä ne vaatimukset, jota työ tuo mukanaan. (Molander 2003, 173–174.)

Lukemani perusteella voisin jakaa sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia kehittävät toimet karkeasti kahteen kategoriaan: työyhteisössä ja organisaatiossa tapahtuvaan toimintaan ja asenneilmapiiriin sekä yksilön itseensä liittyvät toimet ja asenteet työhyvinvoinnin lisäämiseksi. Näiden lisäksi on vielä sosiaalityön koulutukseen liitettävät toiveet ja sen antamat välineet pitää hyvinvointia yllä työssä (ks. Pösö & Forsman 2013; Kinman & Grant 2011; Jokinen 2017). Työyhteisön ja organisaation vaikutus työhyvinvointiin muodostuu mielestäni muun muassa työn piirteiden, työkavereiden sekä johdon tuen ja esimiestaitojen, tunteiden ja onkulttuurin sekä organisaation arvojen kautta. Sosiaaliset suhteet työpaikalla kuuluvat lisäksi tähän ryhmään, mutta luen ne myös yksilöön itseensä sekä hänen asenteidensa ja toimiansa vaikutukseen työhyvinvoinnin ylläpitämisessä. Luen sosiaalisten suhteiden lisäksi yksilön työhyvinvointiin vaikuttavan työn aikataulutuksen ja erilaiset itsesuojaavat mekanismit työssä, kuten reflektoinnin ja sosiaaliset taidot, tunteiden käsittelytaidot sekä sietokyky. Näiden lisäksi tietyt työn ulkopuoliset tekijät voidaan nähdä vaikuttavan työssä jaksamiseen. Näitä ovat muun muassa tavat irrottautua työstä, työn ja vapaan ero sekä yksilölliset voimavaratekijät.

Työn piirteiden vaikutus työssä jaksamiseen on huomattava. Esimerkiksi lastensuojelutyön hektisyys, haastavat asiakastilanteet ja päätöksentekoon liittyvä epävarmuus haastavat sosiaalityöntekijöiden jaksamista. Näiden lisäksi lastensuojelun prosesseihin liittyvä eettinen ja

moraalinen pohdinta sekä erityisesti heikentyneet mahdollisuudet tehdä eettisesti kestävää työtä asiakkaiden kanssa vaikuttavat työntekijöiden hyvinvointiin ja jaksamiseen (ks. Mänttari-van der Kuip 2015a, 16). Työn piirteitä voidaan tarkastella niin sen vaatimusten kuin myös voimavaratekijöiden kautta. Kuvatut tekijät kuuluvat kuluttaviin, voimia vieviin vaatimuksiin. Työn voimavaratekijät voivat parhaimmillaan suojella työn vaatimuksilta ja sen aiheuttamalta kuormalta. Esimerkiksi työhön liittyvä imu sekä työyhteisölliset voimavaratekijät kantavat tutkimuksen mukaan myös haasteiden yli. Kollegoiden välisellä luottamuksella, hyvällä yhteishengellä sekä esimieheltä saadulla tuella ja kannustuksella nähtiin tutkimuksessa olevan suuri vaikutus työn mielekkyyden kokemukseen sekä työn vaatimusten puskuroimiseen. (mt., 11, 14.) Esimieheltä saadun tuen merkitystä ei voi liikaa korostaa. Useiden tutkimusten mukaan esimieheltä saatu tuki nähdään tärkeänä voimavaratekijänä työssä jaksamiseen (Pösö & Forsman 2013; Mänttari-van der Kuip 2015a; Tuominen 2020). Hyvästä työstä saatu palaute ja työntekijöiden hyvinvoinnista huolehtiminen voidaan nähdä myös työn voimavaratekijöinä. Palautteen saaminen ja johdon suunnasta osoitettu huolehtiminen työntekijöistä on osoitettu tärkeiksi tekijöiksi työn mielekkyyden ja työssä jatkamisen arvioinnissa. (ks. Tham 2007, 1237, 1240.; Matela 2011, 17.)

Työkaverituen merkitys nähdään yhtenä tärkeimpänä elementtinä työssä jaksamiseen ja alalla jatkamiseen (Pösö & Forsman 2013, 651–652; Mänttari-van der Kuip 2015a, 7). Sosiaalisen tuen on todettu olevan myös yksi vaikuttavimmista tekijöistä esimerkiksi stressin ehkäisemisessä (Kinman & Grant 2011, 271). Toisaalta tuen puute työyhteisössä niin esimiehen kuin myös kollegoiden taholta on nähty olevan yksi vahvimista tekijöistä työntekijöiden lähtemiseen lastensuojelusta (Tham 2007, 1240; Nissly, Barak & Levin 2005, 92, 96; Matela 2011, 17).

Tunteiden jakamisen kulttuurilla on vaikutusta siihen, kuinka työpaikoilla voidaan (esim. Tuominen 2020; Molander 2003). Lukemissani teksteissä on usein mainittu henkilökohtaisten tunnetaitojen merkitys yksilön hyvinvoinnille ja jaksamiselle työssä (esim. Mänttari-van der Kuip 2015; Särkelä 2001). Kinman ja Grant (2011) tarkastelevat asiaa hieman laajemmin ja mainitsevat huonoilla tunnetaidoilla olevan negatiivista merkitystä työntekijän itsensä lisäksi kollegoihin kuin myös asiakkaisiin (mt., 264). Eri organisaatioissa voi olla erilaisia tunnekäytäntöjä tunteiden näyttämiseksi niin asiakastyössä kuin myös työyhteisön kesken. Tilanteittain rakentuvissa kohtaamisissa tunteita voidaan joko näyttää avoimesti, näyttää vain haluttuja ja toivottuja tunteita tai niitä voidaan neutralisoida, puskuroida tai muuten säädellä. Neutralisoimalla tunteet voidaan asiakaskohtaamisessa pyrkiä saamaan asiaan etäisyyttä ja

toisaalta palaverissa työtovereiden kanssa koittaa lieventää tunteiden ilmaisua. Puskuroinnilla tarkoitetaan taasen asian ja henkilön jakamista erilaisiin hoidettaviin osiin. Organisaatioissa voidaan myös tiedostamattomasti jakaa niin sanottuja puskurirooleja, joihin sijoittuvat vastaanottavat asiakkaiden tunteet jättäen taustalla työskenteleville tunnevapauden tehdä hankalia päätöksiä. (Molander 2003, 30–31.) Lastensuojelussa haasteena on juuri se, että työntekijät toimivat itse puskuriroolissa vastaanottaen asiakkaiden tunteita ja samalla tehden haasteellisia ja myös epäedullisia päätöksiä liittyen asiakkaiden elämään. Tällöin päätöksentekotilanteissa etäisyyden ottaminen tunteisiin on haasteellista, mutta oleellista, jotta päätöksiä ei tehtäisi vain tunnepohjalta.

Tunteiden jakamiseen rohkaiseminen tai toisaalta niiden hiljentäminen voivat vaihdella niin eri paikkakuntien kuin myös yksiköiden kohdalla. Esimiehen esimerkillä on todettu olevan suuri merkitys työyhteisön tunneilmapiiriin ja tiettyjen tunteiden sallittavuudessa. (ks. mt., 171.) Ympäristöllä eli esimerkiksi organisaation asenneilmapiirillä, esimiehen esimerkillä sekä työyhteisön keskinäisellä vuorovaikutuksella on nähty merkitys sille, kuinka yksittäiset ihmiset tulevat näkyväksi työpaikalla. Ympäristö voi joko tukea yksilön motivaatiota ja asiantuntijuutta tai pahimmillaan latistaa sitä. Ilmapiiri toisten tukemiseen ja tunteiden vapaaseen ilmaisuun ruokkii innostusta, luovuutta ja hyvinvointia työssä ja tuo sitä kautta myös lisää motivaatiota työhön. (Tuominen 2020, 28–30.) Organisaatioilla on merkitystä siihen, minkälaisia arvoja pidetään yllä. Erilaisilla organisatorisilla rakenteilla on usein tapana hankaloittaa ja piilottaa tunteiden ilmaisua työpaikoilla. (Morrison 2007, 257.)

Yksilön itsesuojaaviin mekanismeihin työssä mainitaan muun muassa reflektointi- ja sosiaaliset taidot, emotionaaliset taidot sekä sietokyky (esim. Kinman & Grant 2011; Mänttärivän der Kuip 2015a). Olen aukaissut näiden termien sisältöä ja merkitystä yksilön työssä toimimiseen ja jaksamiseen jo aikaisemmissa luvuissa. Näiden taitojen ja kykyjen lisäksi optimismin, kontrollin tunteen työssä sekä oman tietoisuuden kehittämisen on nähty toimivan tärkeinä elementteinä sietokyvyn ylläpitämisessä stressiä vastaan (Kinman & Grant 2011, 263). Sietokyvyn ja jaksamisen ylläpidolle tärkeinä tekijöinä nähdään myös työroolin arvostaminen, mutta myös selkeiden rajojen asettaminen työn ja vapaan vaatimusten välille. Rajojen asettaminen työssä, omien taitojen rajallisuuden tunnustaminen sekä toisaalta oman vapaa-ajan ja palautumiselle annetun ajan arvostaminen nähtiin tärkeänä. Näiden lisäksi selkeät työruutiinit ja tehokkaat kommunikaatiotaidot sekä työkaverituki voidaan nähdä tärkeinä jaksamisen kontekstissa. Itsetietoisuuden kehittämällä sekä hyväksynnällä reflektoiden

omia heikkouksia ja vahvuuksia nähtiin olevan myös positiivinen vaikutus oman sietokyvyn kasvattamiseen työssä. (Jensen, Trollope-Kumar, Waters & Everson 2008, 275–276.)

Osana asiantuntijuutta sekä emotionaalisia taitoja kuin myös rajojen asettamisella työssä jaksamiseen voidaan mainita usein kirjallisuudessa esiin tuleva sosiaalisen välimatkan ylläpitäminen asiakastyössä. Erityisesti lastensuojelutyössä sen on nähty olevan tärkeä työväline osana hankalien päätösten tekoa sekä myös keino selvitä työssä. (Forsberg & Vagli 2006, 27; Forsberg 2002, 301.)

Yksilöllisiin voimavaratekijöihin luetaan emotionaalinen ja sosiaalinen kompetenssi sekä reflektointitaidot, mutta näiden lisäksi mainitaan koherenssi sekä pystyvyyden tunne osana työhyvinvoinnin rakentumista. Tosin tällöin tarkastelu on keskittynyt pahoinvoinnin kuvaamiseen ja erilaisiin tekijöihin, jotka kehittävät sietokykyä taistelussa työn stressitekijöitä vastaan. Tällaiset tutkimukset ovat antaneet ensiarvoisen tärkeää tietoa alan kehittämiseksi sekä erityisesti nuorten vasta työssään aloittavien sosiaalityöntekijöiden asiantuntijuuden kehittämiseksi. (Mänttari-van der Kuip 2015a, 6.) Matela (2011) tiivistää työn kuorman ja positiivisten elementtien tasapainon tärkeyden seuraavasti: ”*Kokoavasti voi todeta, että henkisesti hyvin vaativakin ja kuormittava työ voidaan kokea mielekkääksi ja palkitsevaksi, kunhan työntekijällä on tunne siitä, että hänen työnsä uhraamansa aika ja uurastus saavat tunnustusta ja että työn laadulliset ja määrälliset vaatimukset ovat kohtuullisessa suhteessa työntekijän ja työyhteisön voimavaroihin*”, (mt., 23). Toisaalta Mänttari-van der Kuip (2015a) tuo esiin sen, ettei kaikista auttamishaluisin ja vastustuskykyisinkään työntekijä todennäköisesti pysy hyvinvoivana, jos työn kuorma on kohtuuton (mt., 7).

Useissa lukemissani artikkeleissa on mainittu sosiaalityötä opettaville oppilaitoksille toive siitä, että erilaisia tunnetaitoja ja taitoa reflektoida opetettaisiin jo koulutusvaiheessa, minkä on nähty vahvistavan työssä jaksamista ja työhyvinvointia (Mänttari-van der Kuip 2015a; Pösö & Forsman 2013; Kinman & Grant 2011; Forsberg 2002). Opiskelijoiden valmentaminen tunnepitoisiin asiakaskohtaamisiin nähdään tärkeänä jo ennen töihin siirtymistä (Forsberg 2002, 303; Kinman & Grant 2011). Työssä esiintyvän stressin ehkäisemiseksi reflektointitaitojen opiskelu ja kehittäminen jo varhaisessa vaiheessa uraa on todettu tärkeiksi. Oppilaitosten ohjeiksi annetaan reflektointitaitojen harjoittelua sekä erilaisten reflektoinnin puolien tarkastelua. (Kinman & Grant 2001, 271.) Totuudenmukainen alan positiivisiin ja negatiivisiin puoliin valmistaminen opiskeluaikana nähdään tärkeäksi työn idealistisen kuvan estämiseksi sekä toisaalta myös sen varmistamiseksi, ettei sosiaalityö näyttäytyisi

opiskelijoille lähtökohtaisesti pelkästään haastavana työnä korkeine vaihtuvuus- ja alanvaihtolukuineen (Pösö & Forsman 2013, 659). Uuteen työhön siirtyminen ja siinä tarvittavien taitojen käyttäminen sekä uuteen ammattilaisen rooliin sopeutuminen on todettu voivan olla jopa ylivoimainen kokemus. Sosiaalityön oppilaitosten toivottiin kiinnittävän huomiota koulutuksen vaikutukseen aloittelevien sosiaalityöntekijöiden kohdalla sekä lisäksi tukea toivottiin aloittelevien työntekijöiden ensimmäisiin vuosiin. (Bradley 2008, 351–352.)

Nuorien vasta-alkaneiden lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ja vanhempien niin kutsuttujen senioreiden välillä voi olla tutkimuksen mukaan eroa siinä, kuinka työn paineet, haasteet ja työn tyydyttävyys koetaan. Kokemus työssä selviämisestä voi olla myös vaihteleva näiden kahden ryhmän välillä. Seniorit keskittyvät työssään usein ennen kaikkea kohtaamiseen lasten ja vanhempien kanssa. Nuorille työntekijöille voi taasen olla tärkeää noudattaa yleisiä ohjeita ja normeja ja usein suurin osa työstä kuluukin juuri tämänkaltaisten hallinnollisten tehtävien tekemiseen ja ohjeiden opettelemiseen. Tämä on luonnollista, sillä usein nuorilla on paremmat tiedot työhön liittyvistä normeista ja säännöksistä, kun taas vanhemmat saattavat keskittyä enemmän lapsen tarpeiden kuuntelemiseen. (Pösö & Forsman 2013, 656–657, 659.) Näistä tuloksista ei voi kuitenkaan vetää yleistäviä johtopäätöksiä. Vanhemmilla työntekijöillä on usein paljon tietoa prosessiosaamisesta kuin myös normeista ja säännöksistä, ja toisaalta moni nuori pystyy keskittymään myös vuorovaikutukseen, vaikka hallinnollisen työn oppiminen veisikin aikaa. Mielenkiintoinen tutkimustulos on se, että vanhemmat työntekijät kokevat useammin tyydytystä työssään verrattuna vasta-alkaneisiin ja kuvaavat tärkeimmäksi suhteeksi työssään suhteet asiakkaisiinsa (Graham, Bradshaw, Surrood & Kline 2014, 413; Pösö & Forsman 2013, 657).

Senioreille on työvuosien myötä kehittynyt ymmärrys ihmisten erilaisista elämäntilanteista, ja he pystyvät käyttämään sitä hyväksi työssään kestäen usein myös paremmin epävarmuuden tunnetta osana työskentelyä. Perusteellinen perehdyttäminen ja työn laillisen ja organisatorisen normiston opettaminen vasta-alkaneille onkin äärimmäisen tärkeää, jotta myös nuoret sosiaalityöntekijät voisivat keskittyä tärkeään asiakkaiden kohtaamiseen ja nauttia tätä kautta työn positiivisista elementeistä. Positiivisen näkeminen niin omassa työssään kuin myös sen vaikutuksissa on tärkeää työn jatkamisen arvioinnissa. Nuoret lastensuojelun sosiaalityöntekijät ovat tutkimuksen mukaan vähemmän sitoutuneita työhönsä verrattuna vanhoihin tekijöihin. Tutkimus tuo esille sitä, kuinka tärkeää olisi tuoda esiin työn niin positiivisia kuin myös negatiivisia puolia jo koulutusvaiheessa sekä hyödyntää seniorityöntekijöiden osaamista ja oppia heidän motivaatiostaan. (Pösö & Forsman 2013, 652, 656–659.)

Työhyvinvoinnin tarkastelu on tutkielmassani tärkeä ulottuvuus. Voimakkaiden tunteiden kohtaaminen työssä sekä niiden käsittelyn on nähty vaikuttavan työntekijöiden jaksamiseen. Eri ihmiset kokevat työssä kohdattavat tunteet eri lailla ja vaativat niiden käsittelyyn vaihtelevan ajan. Myös kokemus työssä esiintyvien tunteiden kuormittavuudesta vaihtelee, riippuen hieman työntekijän sietokyvystä ja tunnetaidoista. Työhyvinvointi käsitteenä kulkee tutkimuksen mukana tärkeänä elementtinä, johon tunteiden käsittelyä ja niiden esiintymistä peilataan.

4 TUTKIELMAN TOTEUTUS

4.1 Tutkimustehtävä

Tutkielmani on muodoltaan laadullinen tutkimus. Tutkimuksellisesti se paikantuu sosiaalityön ja lastensuojelun tutkimustraditioihin. Tutkielmassani tutkin sitä, miten lastensuojelun avo- ja sijaishuollon sosiaalityöntekijät tunnistavat, kohtaavat ja käsittelevät erilaisia tunteita tehdessään asiakastyötä. Rajasin tutkielmani koskemaan lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä, sillä lastensuojelu voidaan nähdä sosiaalityön ydinalueena. Työ lastensuojelussa on henkisesti ja emotionaalisesti rankkaa, joka näkyy esimerkiksi työntekijöiden suurena vaihtuvuutena. Jokaisella sosiaalityön sektorilla on kuitenkin omat ominaispiirteensä ja haasteensa, jotka vaikuttavat tehtävään työhön (ks. Saarinen ym. 2012, 411). Toinen tekemäni rajaus oli tutkielman kohdentuminen asiakastyöhön, eli suoraan vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa sekä hänen asiansa parissa työskentelyyn.

Huolimatta siitä, että kaikki vastaukset tulevat saman sosiaalityön sektorin alueelta täytyy tutkielmassani huomioida ihmisten erilaiset tavat tunnistaa, kohdata ja käsitellä tunteita. Joku voi olla hyvinkin herkkä ja joutua työstämään erilaisia tunteita työssään, kun taas joku toinen, samalla sektorilla ja jopa samassa työpaikassa työskentelevä työntekijä ei joudu käsittelemään niin paljon tunteitaan eikä kuormitu niistä. Lisäksi ihmisillä on erilaisia työskentelytapoja. Joillekin on luontevaa empaattinen ja tunnepitoinen työskentely asiakkaiden kanssa, kun taas toiselle toimiva tapa voi olla jämäkkä ja ei niin tunnepitoinen työskentely. (ks. Särkelä 2001, 41.) Se mikä on mielenkiintoista ja johon toivoin löytäväni vastauksia tutkielmassani on se, kuinka yksittäiset työntekijät kohtaavat ja käsittelevät työssään tunnistamia tunteita.

Halusin tarkastella tutkielmani kautta myös sitä eroavatko vasta lastensuojelussa aloittaneiden ja kauemmin kentällä olleiden konkareiden ajatukset, kokemukset ja kyvyt kohdata ja käsitellä tunteita. Kokemuksella on tässäkin asiassa sijansa niin kuin aiemmista tutkimuksista käy ilmi (Jokinen 2017; Pösö & Forsman 2013; Saarinen ym. 2012). On kuitenkin hyvä muistaa, että aloittelevalla työntekijällä voi olla taito käsitellä työssä kohdattuja tunteita samalla lailla, kuin kokeneemmalla työntekijällä. Tunnetaidot voidaan nähdä henkilökohtaisina taitoina sekä pitkälti myös luonnekysymyksinä (ks. Morrison 2007, 252). Tunteiden kohtaamista ja käsittelemistä voi kuitenkin jokainen oppia. Pyysin kirjoituspyynnössäni tutkimukseen osallistuvia kertomaan kauanko ovat työskennelleet lastensuojelussa. Ajattelin

pystyvänä tätä kautta tarkastelemaan saadusta aineistosta työkokemuksen vaikutusta tunteiden kohtaamisen ja käsittelyn taitoihin. Yleisesti työn hallinnan ja mielekkyyden nähdään lisääntyvän työkokemuksen karttuessa, joten voisi olettaa, että tunteiden käsittely työssä helpottuu myös kokemuksen myötä (ks. Junnonen ym. 2019, 160).

Tutkielmani tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

- 1) Minkälaisia tunteita sosiaalityöntekijät tunnistavat lastensuojelun asiakastyössä?
- 2) Miten sosiaalityöntekijät kohtaavat asiakastyössä heränneitä tunteita?
- 3) Miten sosiaalityöntekijät käsittelevät asiakastyössä nousseita ja kohdattuja tunteita?

Omassa tutkielmassani tarkoitukseni on tarkastella tutkielman tuloksia siinä valossa, kuinka tunteiden tunnistaminen ja niiden käsitteleminen voisivat parantaa ja ylläpitää työhyvinvointia ja miten nämä taidot linkittyvät sosiaalityön asiantuntijuuteen. Tarkoitukseni on koota niitä tunteiden käsittelemisen toimintatapoja, joilla sosiaalityöntekijät pyrkivät tietoisesti kehittämään työhyvinvointiaan ja parantamaan työssäjaksamistaan ja asiantuntijuuttaan.

4.2 Aineiston kuvaus ja kerääminen

Tutkielmani koostuu keväällä 2020 huhti-toukokuussa keräämästäni aineistosta. Keräsin aineistoni kirjoituspyynnöllä Facebookissa Sosiaalityön uraverkosto- ja Sosiaalityön pohjoinen uraverkosto- ryhmissä. Sosiaalityön uraverkosto- ryhmä koostuu 3102:sta suomalaisesta sosiaalityöntekijästä ja sosiaalityön tutkinto-opiskelijasta. Sosiaalityön pohjoinen uraverkosto-ryhmässä on 210 jäsentä ja se koostuu pohjoisessa asuvista sosiaalityöntekijöistä ja sosiaalityön opiskelijoista. Kummassakin ryhmässä keskustellaan sosiaalityön ajankohtaisista ilmiöistä, tuodaan esiin uusimpia tutkimuksia, jaetaan neuvoja ja pyydetään apua erilaisissa sosiaalityön käytännön tilanteissa sekä usein myös pyydetään osallistumaan tutkimuksiin, joihin ryhmän jäsenet ovat osallisina. Sosiaalityön uraverkosto on tuonut esiin sosiaalityön ääntä niinkin hyvin, että verkosto nostettiin keskustelun aiheeksi kevään 2020 sosiaalityön tutkimuksen päivillä (facebook, 9.7.2020).

Sain kirjoituspyynnöllä kuusi kirjoitusta uraverkostoissa olevilta sosiaalityöntekijöiltä. Vastauksista yksi oli noin sivun mittainen kirjoitus ja loput viisi hyvin lyhyitä, 8-10 rivin kirjoituksia. Kaikki kuusi kirjoitusta mahtuivat samaan asiakirjaan sisällytettynä kolmelle sivulle.

Tällöin fonttina oli calibri koolla 12 ja rivivälinä 1,5. Vastaajista kaikki olivat naisia, iältään 30 - yli 50-vuotiaita. Näistä naisista yksi työskenteli avo- ja sijaishuollossa, kaksi sijaishuollossa ja kolme teki töitä sekä avo- että sijaishuollossa. Yksi vastaajista vastasi tekevänsä yhdenmukaista lastensuojelua eli avo- ja sijaishuollon lisäksi hän tekee myös jälkihuoltoa. Työkokemusta avo- ja sijaishuollosta näillä sosiaalityöntekijöillä oli kahdeksasta kuukaudesta noin kolmeen kymmeneen vuoteen. Kaikki kirjoitukset tulivat minulle anonyymisti webropolin kautta.

Aineistoni on laajuudeltaan hyvin pieni. Kuuden lyhyen kirjoituksen varassa ei voi tehdä kovin laajoja yleistäviä johtopäätöksiä. Näin pienellä aineistolla voi saada ilmiöstä tietoa lähinnä esimerkinomaisesti, joka sinällään kuitenkin kuvaa ilmiötä ja on sellaisenaan arvokasta. Yksittäisten työntekijöiden kokemukset kertovat esimerkkiä siitä, kuinka ja millaisilla tavoilla tunteita tunnistetaan, kohdataan ja käsitellään sosiaalityön asiakastyössä.

Aineiston keruussa hyödynsin kirjoituspyyntöä, jossa tutkimuksesta kiinnostuneita pyydetään kirjoittamaan tutkijan valitsemasta aiheesta (Kallinen, Pirskanen & Rautio 2015, 77). Ensisijainen ajatukseni oli kerätä aineisto haastatteluilla, mutta sain graduseminaarissa palautetta, että aiheen sensitiivisyyden vuoksi olisi parempi tehdä se kirjoituspyynnöllä. Jälkeenpäin harmitti, että en ollut pitänyt pintaani haastattelujen suhteen. Kirjoituspyynnössä voi haasteeksi tulla kaiken sen informaation ja eri teemojen saaminen kirjoituspyyntöön, jolloin kirjoituksista voi jäädä puuttumaan paljon. Kirjoituspyynnöstä jää myös mahdollisuus kysyä lisää ja pyytää tarkentamaan. (ks. Pirskanen 2011, 56.) Kirjoituspyyntöä käytetään erityisesti sellaisten teemojen tutkimiseen, jossa aihe on sensitiivinen tai ihmisten henkilökohtaisia asioita koskeva aihe (Husso 2003, 30–31).

Kirjoituspyynnöt ovat olleet suosiossa erityisesti 2000-luvun alussa, jolloin niillä on kerätty tutkimuskäyttöön monenlaista tietoa ihmisiltä. Tutkimustiedon keruu tällä tavoin helpottaa tutkimuksen lupamenettelyjä, sillä siihen ei vaadita erikseen suostumusta tutkimukseen osallistuvilta, vaan kirjoitettu vastaus kirjoituspyyntöön on itsessään jo suostumus. Kirjoituspyynnössä hyviä puolia ovat muun muassa se, että erilaiset haastattelutilanteissa olevat haittatekijät jäävät pois sekä se, että saatu aineisto on jo valmiiksi kirjallisessa muodossa, joka nopeuttaa tutkimuksen tekemistä. Haittapuolena voidaan puolestaan pitää sitä, että epävirallinen viestintä, kuten ilmeet ja eleet jäävät pois, mikä on iso osa viestintäämme. (Kuula 2011, 117, 126, 174–175.) Kirjoituspyynnössä aineistona on vain ne kirjoitetut sanat, joista tutkija voi muodostaa analyysinsä.

Tutkielmaa tehdessäni huomasin näiden juuri edellä mainittujen kirjoitettujen sanojen tai osittain niiden vähyiden olevan myös haaste. Kirjoituspyyntö asettaa tutkijalle sen vaatimuksen, että sen muotoilu on mietittävä tarkkaan. Sen tulee kertoa kaikki oleellinen informaatio ilman, että se rönsyilee ja tulee liian pitkäksi ja raskaaksi ihmisten lukea. Koin oman kirjoituspyyntöni tekemisessä haasteeksi sen päättämisen, milloin kirjoittamani informaatio vastasi niitä tavoitteita, joita halusin tutkittavilleni asettaa. Kävikin niin, että mietin lukiesani sosiaalityöntekijöiden kirjoituksia, olinko itse antanut tutkijana riittävästi informaatiota tutkittavilleni. Olisinko voinut avata aihettani vielä laajemmin tai kenties muotoilla annettuja ohjeita ja kysymyksiä, joihin halusin vastauksia, hieman tarkemmin?

4.3 Aineiston analysointi

Tutkielmani paikantuu fenomenologisen tutkimusperinteen kokemuksellisuudelle, jossa ihmisten yksilökohtaisia kokemuksia korostetaan. Fenomenologiassa ymmärretään jokaisen ihmisen kokemusmaailman yksilöllisyys, mutta samalla se sisältää ajatuksen yksilöiden kokemusten yhteisöllisyydestä ja yhteydestä kulttuuriin. (Laine 2018.) Tämänlainen lähestyminen tutkielmaan sopii aiheeseeni hyvin, sillä tunteiden kokeminenkin on hyvin yksilöllistä, mutta samalla niitä voidaan tarkastella yhteisöllisellä ja kulttuurisella tasolla. Tutkimusperinteessä ei ole mitään yksittäistä metodologiaa, vaan valittavat metodit ja toimintatavat valitaan tutkimuskohtaisesti siihen parhaiten sopivana (mt.).

Valitsin oman tutkielmani aineiston analysointiin sisällönanalyysin. Sisällönanalyysi on sopiva menetelmä silloin, kun aineistona on kirjalliseen muotoon saatu tuotos, jonka informaatioarvoa halutaan lisätä. Tähän sopivat niin kirjatut keskustelut ja puheet kuin myös esimerkiksi artikkelit, päiväkirjat ja kirjeet. Sisällönanalyysin tarkoituksena on nostaa tutkittavasta ilmiöstä tiivistetysti keskeisiä asioita ja näiden kautta muodostaa yhtenäinen kuvaus aiheesta. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 103, 108.)

Sisällönanalyysi voidaan toteuttaa aineistolähtöisesti, teorialähtöisesti tai teoriaohjaavasti (mt., 95–100). Omassa tutkielmassani lähestyn sisällönanalyysia teoriaohjaavan lähestymistavan kautta. Teoriaohjaavassa analyysissä teoria on enemmän läsnä verrattuna aineistolähtöiseen analyysiin. Teoria voi ohjata analyysiä tai olla apuna siinä. Teoria ja aineisto voivat vuorotellen ohjata tutkijan ajattelua. Aikaisemmalle tiedolle annetaan tilaa samalla antaen mahdollisuuksia uusille ajatuksille aineistosta. Myös tässä analyysimuodossa samoin kuin

aineistolähtöisessä, aineiston hankinta on vapaata teoriasta ja analyysiyksiköt nousevat aineistosta. On myös tutkijan vallassa valita missä vaiheessa teoria otetaan mukaan ohjaamaan päättelyä. On myös mahdollista, että analyysi tehdään aineistolähtöisesti ja teoria otetaan mukaan vasta muodostettaessa johtopäätöksiä. (mt., 95–100, 117.) Teoriaohjaava sisällönanalyysi tukee myös fenomenologista tutkimusta, jonka mukaan teoria ei voi olla liian linkittyneenä tutkimuksen alussa eikä se saisi ohjata liikaa tutkielman tulosten muodostumista (Laine 2018). Tutkielmassani teoriaohjaava sisällönanalyysi muodostui niin, että teoria ei lähtökohtaisesti ohjannut aineiston hankintaa eikä analyysia ja ei näin ollen ollut tuomassa ennakko-oletuksia, jotka ohjaisivat tulkintaani.

Sisällönanalyysiä on myös kritisoitu sen tutkimuksiin jättämän keskeneräisyyden vuoksi. Se antaa menetelmän tutkia tutkimusaineistoa ja jäsentää sitä selkeään ja tiiviiseen muotoon, mutta ei johda suoraan johtopäätöksiin. Vaarana on, että tutkija esittää analyysin kautta järjestetyn aineiston valmiina johtopäätöksinä. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 103.) Estääkseni tämän omassa tutkielmassani, yhdistin saatuun aineistoon teoriaa ja pyrin niiden kautta muodostamaan tutkielman tuloksia.

Hankin aineistoni kevään 2020 aikana. Syksyllä jatkaessani seminaareissa uusi ohjaajani kysyi, tekisinkö vielä muutaman haastattelun täydentämään aineistoani. Ajatus oli houkutteleva, sillä sain toivomaani tukea haastattelujen tekemiseen ja lisäksi sen vuoksi, että saamani aineisto oli hyvin suppea. Opintotukikuukauteni alkoivat kuitenkin lähenemään loppuaan, joten tein päätöksen jatkaa saamallani aineistolla ja tehdä sillä parhaani.

Aloitin analyysin lukemalla aineistoni useaan kertaan läpi, kirjoittaen muistiinpanoja, jäsentelemällä aineistoa mielessäni ja etsimällä yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia kirjoituksista. Lähdin liikkeelle tarkastellen aineistoani ensin aineistolähtöisesti, ja sen kautta mitä sillä oli annettavaa. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi jakaantuu kolmeen eri vaiheeseen: aineiston rajaamiseen olennaiseen eli pelkistämiseen, aineiston ryhmittelyyn yhtenäisiksi ryhmiksi sekä käsitteellistämisvaiheeseen, jossa luodaan teoreettisia käsitteitä tai luokituksia. Aineiston ensimmäisessä vaiheessa eli pelkistämisvaiheessa aineistosta etsitään tutkielman kannalta olennaisin, valitsemalla tutkielman kannalta keskeisimmät lauseet, joista muodostetaan pelkistettyjä ilmauksia. Pelkistämisvaiheen perimmäinen tarkoitus on aineiston rajaaminen. (mt., 108–109.) Pelkistämisvaiheessa aineistoni jakautui erilaisten tunteiden kuvaamiseen sekä kokemuksiin tunteiden kohtaamisesta ja käsittelemisestä. Alla oleva taulukko kuvastaa alkuperäisten ilmausten muodostamista pelkistetyiksi ilmauksiksi.

Taulukko 1. Esimerkki aineiston pelkistämisessä muodostetuista ilmauksista.

Alkuperäisilmaukset	Pelkistetty ilmaus
”Pienilläkin ilon tunteilla jaksaa jatkaa monta vaikeaa asiakaskohtaamista läpi.”	Ilo auttaa jaksamaan
”Itse huomaan väsyväni kohdatessani asiakkaiden vahvoja tunteita, kuten itkua, huutoa ja epätoivoa.”	Vahvat tunteet väsyttävät
”Kohtaan asiakkaan tunteet yleensä rauhallisesti, koska en koe niiden kohdistuvan minuun henkilönä vaan ammattilaisena ja järjestelmän edustajana.”	Tunteiden kohtaaminen ammattilaisena

Taulukkoon yksi poimimani esimerkit kuuluvat jaotteluun kokemukset tunteiden kohtaamisesta. Tein pelkistämävaiheen käsin poimimalla oleelliset lauseet paperille ja siitä muokaten ne pelkistetyiksi ilmauksiksi. Tuntui helpommalta tarkastella niitä kirjoitettuna paperilla kuin koneelta.

Kun alkuperäisistä ilmauksista on muodostettu pelkistettyjä ilmauksia, siirrytään aineiston ryhmittelyvaiheeseen, jossa pelkistetyt ilmaukset pyritään järjestämään samankaltaisuuksien mukaan ryhmiksi. Nämä ryhmät muodostavat yhdessä alaluokkia ja nämä edelleen ryhmitellään yläluokiksi. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 110.) Tässä vaiheessa tutkija joutuu Eskolan (2018) mukaan käyttämään luovuutta ja aktiivisesti työstämään saamastaan aineistosta ylä- ja alaluokkia ja lopulta pääluokkien kautta oman tuloksensa. Tämän ryhmittelyvaiheen suoritin pääosin Wordilla ja lisäksi käsin paperilla, jaotellen ja ryhmitellen pelkistetyt ilmaukset alaluokiksi ja edelleen kuudeksi erilliseksi yläluokaksi. Esimerkki tästä jaottelusta näkyy seuraavan sivun taulukosta.

Taulukko 2. Esimerkki aineiston ryhmittelystä.

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
tunteet syntyvät asiakas-kohtaisesti	asiakaskohtaisuus	inhimillisyys kohtaamisissa
oikeutettu viha ja ärtymys	inhimillisyys	
suuttumus jouduttaessa puolustautumaan		
asiakkaiden tunteiden ymmärtäminen		
huono fiilis seuraa	tunteet kulkevat mukana	tunteiden kantaminen
vaikeus päästää tunteista irti		
avokonttorit haasteellisia keskustelulle		
väsymys ja uupumus työstä	väsymys	
vahvat tunteet väsyttävät		
epätoivo		

Aineiston ryhmittely on jo osittain osa sisällönanalyysin kolmatta vaihetta eli käsitteellistämistä. Yläluokkien ryhmittely luetaan siten jo osaksi käsitteellistämistä, jossa alkupe-
räistä tietoa muutetaan teoreettisiksi käsitteiksi. Käsitteellistämistä vaiheessa yläluokista muodostetaan aihetta yhdistäviä pääluokkia, jotka lopulta muodostavat yhdessä teorian kanssa aineistoa kuvaavia teemoja. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 110–113.) Annoin alaluokkien muodostamiseen asti aineiston ohjata työskentelyäni, mutta yläluokkia muodostaessani palauttelin jo hieman teoriaa mieleeni. Pääluokkien muodostus tapahtui jo teoriaohjaavasti. Käytännössä tässä ryhmittelyvaiheessa mietin niitä lähtökohtia, mitä tutkimuksellani halusin selvittää. Tämän näkökulman kautta minulle muodostui kuudesta yläluokasta kolme pääluokkaa: tunteiden kirjo osana sosiaalityön asiakastyötä, tunteiden kohtaamisen ihmisyys asiakastyössä sekä ammatillisuus ja työyhteisöllinen jakaminen tunteiden käsittelyn keskiössä. Seuraava taulukko kuvastaa käsitteellistämisen vaihetta.

Taulukko 3. Esimerkki aineiston käsitteellistämistä yläluokista pääluokkiin.

Alaluokat	Yläluokat	Pääluokat
positiivisen jakaminen	jakaminen työyhteisössä	ammattillisuus ja työyhteisöllinen jakaminen tunteiden käsittelyn keskiössä
puhuminen ja jakaminen		
työyhteisön tuki ja työnohjaus		
tunteiden etäännyttäminen	ammattillinen suhtautuminen tunteisiin	
neutraalius		
vaatimus asiallisuudesta		

Koin analyysin haasteellisimpana vaiheena yläluokkien muodostamisen alaluokista. Alaluokkien muodostaminen aineistolähtöisesti tuntui vielä helpolta ja sujuvalta, mutta yläluokkien muodostaminen tuntui jo työstämiseltä, niin kuin Eskola (2018) osuvasti kuvaa analyysia. Koetin antaa aineistolle tilaa puhua ja tuoda esiin tärkeimmät asiat ja toisaalta teoriaohjaava sisällönanalyysi analyysin loppuvaiheessa auttoi minua muodostamaan lopulliset ryhmittelyt.

4.4 Eettiset kysymykset ja luotettavuus

Laadullisen tutkimuksen teon perinteissä etiikkaan asennoidutaan eri tavoilla. Etiikka voi nivoutua gradun jokaiseen vaiheeseen ja näin määrittää työtä tai sitten olla mukana vähemmän ja lähinnä johdatella tutkijaa oikeanlaiseen toimintaan. Työtä määrittelevänä eettiset näkökulmat ovat vahvasti esillä tutkimuksen alusta lähtien, vaikuttaen aiheen valintaan, metodeihin sekä kaikkiin rajauksiin ja valintoihin tutkimuksen aikana. Tällöin kaikki valinnat tehdään eettiset näkökulmat edellä. Johdattelevana näkökulmana etiikka taasen voi tukea niitä valintoja, joita tehdään. Tällöin eettisyys ei ole määrittävää vaan se auttaa tutkijaa tekemään valintoja, jotka ovat eettisesti tasapainoisia ja oikeita. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 128.) Omassa tutkielmassani etiikka on mukana johdattelevana, teknisenä apuvälineenä, joka normittaa tutkielmani tekoa. Se tulee esille niissä valinnoissa, joita olen tehnyt suhteessa aineiston keräämiseen, sen analysoimiseen, luottamuksellisuuteen suhteessa tutkimukseen osallistuviin sekä tutkimustulosten esittämiseen.

Tutkielman teon ensimmäinen valinta, tutkimusaihe, sisältää jo itsessään eettisen näkökulman. Tutkijan on hyvä pohtia, miksi haluaa tutkia juuri kyseistä aihetta, mikä sen informaatioarvo on sekä keitä ovat tutkimukseen osallistuvat. Harkinnallisella aiheen valinnalla voidaan kunnioittaa tutkimukseen osallistuvia jo lähtökohtaisesti ennen aineiston keruutakin. (mt., 129.) Aiheen valinnassa sen yhteiskunnallinen merkitys ja tärkeys suhteessa opiskeltavaan alaan ovat myös tärkeitä eettisiä kysymyksiä. Opiskelijalla, aloittelevalla tutkijalla on vastuu aiheen valinnasta, sen kontekstuaalisuudesta ja eettisyyden toteutumisesta (Laitinen 2010, 36). Aiheen rajausta vaatii nuorelta tutkijalta tiukkoja ja tietoisia valintoja (Hurtig 2010, 20).

Jouduin omassa tutkielmassani pohtimaan aiheeni sensitiivisyyden kautta oikeaa tapaa kerätä tutkimusaineistoa. Taustalla oli myös ajatus siitä, kuinka kysyä sensitiivisesti heidän henkilökohtaisestaan, tunteista. Rauhalan ja Virokankaan (2011) mukaan sosiaalityön tutkimuksessa voi syntyä sensitiivisiä aiheita silloinkin, kun ”*sosiaalityöntekijät joutuvat arvioimaan omaa osaamistaan ja siinä olevia puutteita*” (mt., 244). Tunteiden kohtaamiseen ja niiden käsittelyyn liittyvät teemat eivät varsinaisesti kerro siitä, onko työntekijä taitava työssään tai onko siinä puutteita. Käsittelen tutkimuksessani kuitenkin tunnetaitoja ja pyydän sosiaalityöntekijöitä kertomaan omista tavoistaan käsitellä erilaisia tunteita työssään, jolloin myös sosiaalityön asiantuntijuuteen liittyvät asiat ovat hyvin lähellä. Tutkielmaa tehdessäni onkin syytä tarkastella sitä, ettei tutkittaville tule tunnetta siitä, että jollain tavalla vertailisin heidän asiantuntijuuttaan tai kyseenalaistaisin heidän tunnetaitojaan, vaan että keskityn tutkielmassani nimenomaan erilaisiin tapoihin käsitellä tunteita.

Tunteita tutkittaessa täytyy ottaa huomioon se, että omien tunteiden tutkiminen ja niistä kertominen tuntemattomalle ei välttämättä ole kaikille helppoa. Tunteita tutkittaessa mennään alueelle, joka on hyvin henkilökohtainen. Tämä tulee ottaa huomioon tutkimusta tehdessä sen eri vaiheissa. Huomioon tulee ottaa myös ihmisten erilaiset kokemukset tunteiden arkaluonteisuudesta. Joku voi kokea omista tunteistaan kertomisen hyvinkin vaikeana, kun taas toinen ei koe niiden esittämisessä mitään hankaluutta. Koska ihmisten kokemusta tietyistä asioista puhumisesta on vaikeaa arvioida, on hyvä jättää aiheen arkaluonteisuuden arvioiminen tutkimukseen osallistuvalla. (Kuula 2011, 136.) Aineistonkeruuni tapahtui kirjoituspyynnön kautta, joka takasi sen, että tutkimukseen osallistuvilla oli vapaus kertoa vain sen verran kuin heille tuntui turvalliselta kertoa. Toki tämä olisi voinut olla mahdollista myös haastattelussa. Ajattelen, että aiheen sensitiivisyyttä mietittäessä tärkeää ei niinkään ole se,

mitä kysytään vaan se, miten kysytään ja miten vastaukseen reagoidaan. Kipeästäkin aiheesta voidaan keskustella niin, että se kunnioittaa kertojaa ja hänen tarinaansa.

Sensitiivisten aiheiden herkkyys ei saisi nousta esteeksi tutkimuksen teolle sillä yhteiskunnallisesti juuri herkkien ja sensitiivisten aiheiden tutkimisella on merkitystä. Tärkeää tällaisissa tutkimuksissa on kuitenkin ottaa huomioon tutkimuseettiset säännöt sekä erityisesti huolehtia tutkittavien yksityisyyden kunnioittamisesta. (Kuula 2011, 136; Kallinen ym. 2015, 141–142.) Aineistoa kerätessä on hyvä miettiä sitä, mitä tietoja kerää tutkielmaan osallistuvilta. Vain tutkielman kannalta oleellisen tiedon kerääminen on relevanttia ja eettisesti oikein. Aineistonkeruuvaiheessa tosin ei välttämättä tiedä vielä, miten kerättyä tietoa voi käyttää hyödyksi esimerkiksi aineiston vertailussa. (ks. Heinonen 2007, 68.)

Vertailussa ja ylipäätään kirjoitettaessa tutkielman tuloksia auki ja käytettäessä aineistoa on todella tärkeää huomioida se, etteivät tutkielmaan osallistuneet ole missään vaiheessa tunnistettavissa tai erotettavissa tutkielmasta. Tämä on edellytyksenä tutkittavien anonymiteetin ja yksityisyyden kunnioittamisen toteutumiseksi. (Kuula 2011, 64; Kallinen ym. 2015, 144.) Omassa tutkielmassani en missään vaiheessa tavannut ketään tutkielmaani osallistuvista. Tein kirjoituspyynnön Webropolin kautta, joka mahdollisti sosiaalityöntekijöiden tutkielmaan osallistumisen täysin anonymisti. Tärkeää on silti huolehtia vielä siitä, ettei tutkimustuloksia esitettäessä tule mainituksi tai yhdistetyksi saatuja tunnistetietoja, joista voisi tunnistaa henkilöitä. Tutkimukseeni osallistuvilta ei tarvinnut erikseen pyytää suostumusta tutkimukseen osallistumisesta, vaan kirjoitettu vastaus on heidän vapaaehtoinen suostumuksensa. Tämä helpotti tutkielman tekoon liittyvää tavanomaista lupamenettelyä.

Tutkimuksen teossa eettiset ratkaisut vaikuttavat siihen, kuinka uskottava tutkimuksen lopputulos on. Uskottavuuteen taasen vaikuttaa se, kuinka tutkija noudattaa työssään hyvän tieteellisen käytännön toimintatapoja. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluvat muun muassa tiedonhankintamenetelmät, rehellisyys sekä tarkkuus niin tutkimusta tehtäessä kuin myös tulosten tallentamisessa ja esiin tuomisessa. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 132–133.) Tutkimusaineiston turvallinen säilyttäminen ja hävittäminen tutkimuksen valmistumisen jälkeen kuuluvat niin ikään myös näihin käytäntöihin. Luotettavuutta lisää ylipäätään se, kuinka hyvin tutkimukseen tekoon liittyvät ratkaisut tuodaan julki lukijalle. Riittäväällä informaatiolla voidaan lukijalle antaa mahdollisuus arvioida tutkimuksen luotettavuutta. (mt., 141.)

Sensitiivisen aiheen tutkiminen voi herättää niin tutkittavissa kuin tutkijassa monenlaisia tunteita. Tutkijalla on vastuu vastaanottaa tutkimukseen osallistuvan tunteet. Esimerkiksi

haastattelutilanteissa on tärkeää luoda ilmapiiri turvalliseksi, jotta monenlaisille hankalillekin tunteille on tilaa, ilman, että tutkimukseen osallistuvan täytyy pelätä. Sensitiivisten aiheiden tutkimus on tunnetyötä, jossa on haasteensa tutkijana, mutta myös mahdollisuus kokea jotakin ainutlaatuista. (Kallinen ym. 2015, 183–188.) Kun aineistonkeruutapana on kirjoituspyyntö, jää siitä pois vuorovaikutuksessa nousevat tunteet ja niiden kohtaaminen. Kirjoitetun tekstin lukeminen voi toki herättää myös tunteita, mutta ehkä se olisi omassa tutkimuksessani jopa positiivista, kun aiheena on tunteiden kohtaaminen. Toiveenani oli päästä itsekin oppimaan tunteiden kohtaamisesta tämän tutkielman ja sen aineiston kautta.

5 TUNTEIDEN KIRJO SOSIAALITYÖN ASIAKASTYÖSSÄ

Seuraavat kolme lukua omistan tutkielmani tulosten avaamiseen. Tämä luku vastaa tutkimuskysymykseeni tunteiden tunnistamisesta.

Useassa tutkimuksessa on viitattu lastensuojelun asiakastyön tunteiden moninaisuuteen (Mänttari-van der Kuip 2015; Jokinen 2017; Kinman & Grant 2011; Collins 2008; Forsberg 2001). Oman tutkielmani tulokset vahvistavat näitä tuloksia. Tutkielmani sosiaalityöntekijät kertoivat tunteiden laajasta skaalasta. Aineistosta oli luettavissa pitkälti samoja tunteita, joita on tuotu esiin aikaisemmissa tutkimuksissa, kuten vihan, surun, epätoivon, huolen, ilon ja onnistumisen tunteita. Huomionarvoista oli se, että suurin osa mainituista tunteista oli negatiivisia.

Aineistossa tunteiden kuvaaminen rajautui pääosin eksplisiittisten tunnesanojen käyttöön. Eksplisiittisinä tunnesanoina voidaan esimerkiksi pitää vihaa, kiukkua ja sääliä. Forsbergin (2001) mukaan näin tapahtuu usein silloin, kun ammattilaiset kuvaavat omia tunteitaan toiselle ammattilaiselle. Ammattilaisten voidaan nähdä olevan itse parhaita tulkitsemaan omia tunteitaan, jolloin niiden avaaminen toiselle voi olla vaikeampaa. Toisin on todettu olevan silloin, kun ammattilaiset kuvaavat asiakkaiden tunteita, sillä auttamistyön on nähty edellyttävän laajaa asiakkaiden tunteiden kuvaamisen tapoja. (mt., 13.)

”Epätoivo, tuska, suru, viha, halveksunta, ilo, onni, ihan mennään laidasta laitaan.”

(K4)

Kyseinen sitaatti kertoo hyvin siitä tunteiden rikkaudesta, jota lastensuojelun asiakastyössä voidaan kokea. Tutkielmani sosiaalityöntekijät osasivat pääasiassa avata niin positiivisia kuin negatiivisiakin tunteita, joita he tunnistivat asiakastyössä. Yksi tutkittavista kirjoitti ettei ole mikään tunneihminen, mutta hänkin kertoi kuitenkin niin negatiivista kuin myös positiivisista tunteistaan, joita hän oli tunnistanut. Tämä kertoo osaltaan siitä, kuinka tunteiden kohtaaminen on hyvin yksilökohtaista. Toiset ovat tottuneet tunnistamaan enemmän tunteitaan, kun taas toisille on luontevampaa toimia ilman tunteiden erittelemistä ja läpi käymistä. (esim. Särkelä 2001.) Aineistosta selkeimmiksi päätunteiksi nousi ilo, onnellisuus, viha ja surun tunteet. Käsittelen näitä tunteita tarkemmin seuraavissa alaluvuissa.

5.1 Ilo ja onnistumisen tunteet

Ilon tunne osana asiakastyötä mainittiin kaikissa kirjoituksissa, jotka sain. Se näyttäytyi muun muassa ilona asiakkaan onnistumisesta, ilona lasten selviämisestä sekä ylipäättään ilona osana vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa. Ilon alatunteina mainittiin tyytyväisyyden tunteet, hyvä mieli, onni, riemu sekä toivon tunteet. Tutkijana olin lähtökohtaisesti ajatellut ilon eri muotojen olevan osa jokaista päivää ja tulevan usein esille työskentelyssä asiakkaiden kanssa. Oletukseni oli lähtöisin tuloksista, joiden mukaan sosiaalityöntekijät nauttivat työssään eniten juuri asiakastyöstä (ks. Savaya 2014, 1279; Huxley ym. 2005, 1073). Tutkimuksen mukaan myös verrattaessa asiakastyössä ja hallinnollisessa työssä työskenteleviä, kokevat asiakastyössä olevat merkittävästi enemmän mielihyvän ja ilon tunteita työssään (Laine ym. 2006, 32).

Tutkimukseeni osallistuvista kaksi toi esiin positiivisten tunteiden olevan harvinaisempia ja niiden olevan läsnä työssä vähemmässä määrin. Mutta, koska aineisto oli niin pieni, ei havainnosta voi vetää suoraa johtopäätöstä siihen, että sosiaalityöntekijät kokisivat vain harvoin positiivisia tunteita työssään. Tosin myös muissa tutkimuksissa, jotka sivuavat sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia (esim. Laine ym. 2006, 87, 105; Pösö & Forsman 2013; Kinman & Grant 2011; Mänttari-van der Kuip 2015) on todettu, että iloa, mielihyvää ja onnistumisen kokemuksia koetaan sosiaalityössä harvemmin. Ymmärrettävästi työ voi tuntua nopeastikin kuormittavalta, jos kiireen ja huonojen resurssien lisäksi positiivisten tunteiden kokeminen työssä jää vain harvoihin hetkiin (ks. Tuominen 2020).

Aineistossani tunteiden moninaisuuden kuvattiin liittyvän vahvasti osaksi työtä. Yksi tutkimukseeni osallistuneista kirjoitti siitä, kuinka voi samana päivänä tuntea iloa jonkun asiakkaan elämäntilanteen paranemisesta ja hetken kuluttua vihaa ja ärtymystä vaikeassa asiakaspalaverissa. Tutkittavieni kohdalla ilo nousi juuri asiakastyöstä ja mahdollisuudesta auttaa. Myös itse vuorovaikutus ihmisten kanssa ja asiakkaiden edistymisen näkeminen toivat iloa ja hyvää mieltä päiviin.

”Kuitenkin ilo joidenkin lasten selviytymisestä ja omilla jaloillaan seisovista nuorista tuosen syyn minkä takia jaksaa tehdä töitä lastensuojelun kaikkein haastavimpien vanhempien ja lasten kanssa.” (K1)

Kyseinen lause kuvaa sitä iloa, jota työn merkityksellisyys tuottaa. Sosiaalityön tehtävä asiakkaiden omaan toimijuuteen tukevana toimijana konkretisoituu juuri niissä hetkissä, kun tavoitteet ovat nähtävissä tai ne saavutetaan. Nämä ovat sosiaalityössä yleisesti ja erityisesti lastensuojelun haastavalla kentällä niitä hetkiä, jotka tuovat iloa ja tyydytystä työhön. Työntekijöiden sitoutuminen lasten ja perheiden auttamiseen sekä palkitsevuus siinä onnistuttessa toimivat työntekijöille usein syinä jatkaa haasteellisessa työssä (Pösö & Forsman 2013, 657–658). Sosiaalityöntekijän kommentti kuvastaa myös sitä tulosta, jonka mukaan lastensuojelun työntekijät työn haastavuudesta riippumatta viihtyvät usein työssään ja kokevat jopa innostuksen ja mielihyvän tunteita (Mänttari-van der Kuip 2015, 68).

Tutkimukseeni osallistuneet kertoivat myös ilon energiaa tuovasta ominaisuudesta. Ilon nähtiin antavan voimaa asiakastyöhön ja jopa haastavimpienkin tapausten kanssa työskentelyyn. Tämä on linjassa tulosten kanssa siitä, kuinka positiivisilla tunteilla ja emotionaalisella työskentelyllä on todettu olevan yhteys jaksamiseen työssä ja erityisesti stressaavien ja haastavien tilanteiden keskellä koetut positiivisten tunteiden on todettu kumoavan stressin vaikutusta. Tämä taasen voi mahdollistaa moniulotteisen työskentelyn haastavienkin tilanteiden keskellä. (Tugade & Fredrickson 2004, 321.) Positiivisuutta pidetään myös yleisesti hyvänä elementtinä osana asiakastyötä, kunhan se ei estä kohtaamasta myös todellisia haasteita (Jokinen 2017, 196). Positiivisten tunteiden on nähty voivat jopa kumota negatiivisia tunteita mahdollistaen yksilön keskittymisen ympärillä oleviin ihmisiin (Collins 2008, 259). Soveltaen tätä sosiaalityöhön, voisi ajatella, että tunnetaitojen merkitys ja positiivisen ylläpitäminen tulisivat tarpeen erityisesti lastensuojelussa, jossa kiire, stressi ja haastavat asiakastilanteet ovat usein läsnä.

Oli hienoa huomata, että tutkimukseeni osallistuneet sosiaalityöntekijät olivat kuvanneet iloa myös muilla, ilon alatunteiksi lukemillani sanoilla. Näitä olivat tyytyväisyyden tunne, hyvä mieli, riemu ja onni. Yhtenä tärkeänä tekijänä tunnetaitojen kehittämisessä mainitaan tunteiden nimeäminen ja sen kautta niiden tunnistamiseen ja kokemiseen oppiminen (Tuominen 2020; Molander 2003, 181). Tämän vuoksi olen kokenut tärkeäksi tarkastella tunnesanojen laajuutta aineistossani. Mielenkiintoinen huomio oli negatiivisten tunnesanojen rikkaus useissa vastauksissa, positiivisten rajoituessa iloon ja joihinkin sen alatunteista. Mietin,

onko tähän eroon syynä se, että negatiiviset tunteet ovat enemmän läsnä työssä vai se, että positiivisia tunteita on helpompi kohdata ja käsitellä, jolloin niiden nimeämistä ei nähdä niin tärkeänä. Negatiivisten tunteiden kohtaaminen ja käsittely vie taasen enemmän voimavaroja, jolloin niiden paloittelu nimeämällä voi auttaa.

Ilon lisäksi positiivisista tunteista vahvimaksi tunteeksi mainittiin aineistossani onnistumisen tunne. Onnistumisen tunne kumpusi hyvin tehdystä työstä sekä asiakkaiden näyttäessä edistymisen merkkejä. Huojennus siitä, että on pystynyt vaikuttamaan jonkun asiakkaan elämäntilanteeseen positiivisella tavalla, kuvattiin merkitykselliseksi. Lastensuojelutyön haastavuudesta ja tilanteiden vaihtuvuudesta kertoi se, kuinka useampi mainitsi onnellisuuden tunteen kestävän vain hetken:

”Onnistumisen tunne on ehkä se kaikkein voimakkain, mutta valitettavasti meidän työssä se tunne ei kestä kauaa. Ne ovat pieniä erävoittoja pitkässä taistelutantereessa.” (K3)

Onnistumisen tunne kuvattiin voimakkaimmaksi tunteeksi. Sen ymmärtää, sillä onnistuminen nousee oman työn tavoitteiden toteutumisesta. Sosiaalityön rooli ihmisten elämää korjaavana ja tukevana voi siinä onnistuessaan olla voimakas kokemus. Kaikki se tehty työ ja haasteet tavoitteiden saavuttamisen matkalla kokoavat lopulta onnistumisen hetkeen ansaittua huojennusta, onnea ja iloa (ks. Jessen 2010,6).

Tavallaan neutraaleina tunteina mainittiin odotus ja jännitys. Teksteistä ei käynyt ilmi oliko nämä tunteet esiintyneet negatiivisina tai positiivisina, joten oletan niiden olevan neutraaleja tunteita, jotka voivat vaihdella tilannekohtaisesti positiivisen ja negatiivisen välimaastossa. Niin odotus kuin myös jännitys voivat ilmetä positiivisena, johonkin tilanteeseen tai hetkeen liittyvänä lepattavana tunteena ilmassa ja toisaalta ne voivat myös enteillä hermostusta tai pelkoa. Sosiaalityön tilannekohtaisesti rakentuvat asiakaskohtaukset haastavat sosiaalityöntekijöitä niin ammatillisesti kuin myös henkisesti tunnetasolla (ks. myös Kinman & Grant 2011; Mänttari-van der Kuip 2015; Forsberg & Vagli 2006).

Kaksi tutkimukseeni osallistuneista kirjoitti myös toivon ilmenemisestä työssään. Toivo nähdään ensiarvoisen tärkeäksi työssä. Sitä voidaan tarkastella epätoivon vastaparina, tulevaisuuteen tähtäävänä ajatteluna. Tulevaisuuden ja menneen tarkastelu yhdessä voi luoda toivoa tähän hetkeen, antaa hallinnan tunnetta ja mahdollisuuden oppia. Toivolla on myös nähty olevan tärkeä rooli pitää yllä elämänvoimaa haastavissakin tilanteissa. (Ollila 2020, 5–7.) Toivolla on nähty myös olevan yhteys tavoitteiden päämäärätietoisessa

saavuttamisessa, onnelliseen ja vähempään stressiin elämässä sen vaikuttaessa selviytymistaitoihin sekä nopeampaan toipumiseen ja selviämiseen töissä. (Collins 2008, 263.) Lastensuojelun asiakasprosesseille on usein ominaista asioiden hidas eteneminen ja epätietoisuus tilanteiden edessä. Toivolla voisi kuvitella olevan merkitystä työskentelyssä päämäärää kohden erityisesti sellaisissa tilanteissa, joissa tavoite on vielä näkymättömissä.

5.2 Vihan, epätoivon ja surun kirjat

Viha näyttäytyi yhtenä voimakkaimmista tunteista aineistoni sosiaalityöntekijöiden kirjoituksissa. Turhautumisen ja ärsyyntymisen tunteiden kerrottiin olevan asiakastyössä yleisiä. Vuorovaikutus ja ne teemat, joiden kanssa lastensuojelussa työskennellään voivat nostaa niin asiakkaissa kuin työntekijöissäkin monenlaisia tunteita pintaan. Tutkittavista osa toi esille sitä, kuinka juuri asiakkaat vaikuttavat paljolti tunteiden syntymiseen. Asiakkaiden vaihtelevat elämäntilanteet ja asiakkaat itse vaikuttivat siihen, mitä työntekijät tunsivat asiakastyössä. Savaya (2014) on päässyt tutkimuksessaan samanlaiseen tulokseen. Tutkimuksessa puhutaan tunteita herättävistä stressitekijöistä, jotka liittyvät asiakkaisiin. Näinä kuvataan muun muassa vuorovaikutuksen ongelmia asiakkaiden kanssa sekä sellaisten asiakkaiden toistuva kohtaaminen, joilla on mielenterveyden ongelmia tai jotka ovat kroonisesti sairaita. (mt., 1270, 1280.) Voisin kuvitella, että jo erilaisten ihmisten kohtaaminen itsessään riippumatta heidän asiakkuuden syistä tai elämän haasteistaan, luo vaihtelevia vuorovaikutustilanteita, joilla on omanlaisensa vaikutukset sosiaalityöntekijän tunteisiin. Yksi tutkielmaan osallistuneista kuvasi vuorovaikutuksen haasteen niin, ettei kaikkien kanssa vain kemiaa kohtaa.

Asiakkaiden lisäksi muut ihmiset, joiden kanssa lastensuojelun työntekijät olivat tekemisissä, vaikuttivat myös osaltaan negatiivisten tunteiden muodostumiseen. Näistä mainittiin asiakaslapsien ja heidän perheidensä lisäksi asiakkaiden läheiset, viranomaiset ja yhteistyökumppanit. Sosiaalityö onkin hyvin kompleksista ja useiden eri toimijoiden kanssa toimiminen asettaa työskentelylle omat haasteensa vaikka myös lisää työn mielenkiintoa (ks. Mänttari- van der Kuip 2015, 22). Seuraava sitaatti kuvaa hyvin sitä, kuinka vuorovaikutus monien toimijoiden kanssa voi joskus olla todella haastavaa:

”Asiakkaat ja heidän lakimiehet, läheiset tai muut avustajat saattavat olla todella ilkeitä ja syyttäviä sosiaalityöntekijää kohtaan. Silloin verenpaineeni nousee ja mietin, että miksi he minua kohtaan hyökkäävät, miksi olen asettanut itseni asemaan, jossa minua saa niin haukkua.” (K3)

Tämä kirjoittaja koki sosiaalityöntekijänä, että häntä kohtaan oli hyökätty, syyllistetty ja vuorovaikutuksen toisena osapuolena olleet ihmiset olivat käyttäytyneet kohtuuttoman ilkeästi häntä kohtaan. Tämä oli nostanut pintaan oikeutettua vihaa ja ärtymystä sekä tarpeen puolustautua. Sosiaalityöntekijöiden työolosuhteet ovatkin epätavallisen haastavat, organisaation ohjeita, yhteiskunnallisia normeja sekä sosiaalityön arvoja ja eettisiä ohjeita noudattaen sekä samalla koittaen vastata asiakkaiden tarpeisiin parhaalla mahdollisella tavalla (ks. mt., 58). Kyseisessä sitaatissa kirjoittaja oli myös pohtinut sitä, miksi on itse asettunut sellaiseen asemaan, jossa muilla olisi jonkinlainen oikeus haukkua häntä. Ajattelen, että kenelläkään ei ole oikeutta loukata henkilöä, jonka ammatillisena roolina on parhaalla mahdollisella tavalla auttaa ja olla tukena vaikeissa elämäntilanteissa. Sosiaalityön vuorovaikutus ei kuitenkaan ole aina niin yksioikoista, eivätkä kaikki asiakkaat joko koe tarvitsevansa apua tai jopa vastustavat sitä. Siitä huolimatta kenenkään ei tulisi joutua kaltoinkohdeksi työsään.

Yllätyksekseni kukaan tutkittavista ei suoraan kertonut vihan kumpuavan kohdattaessa lasten kaltoinkohtelua, toisin kuin olin olettanut ja minkälaisiin tuloksiin Forsberg (2001) tuli omassa tutkimuksessaan. Hänen mukaansa auttajien tunneilmaisuuksissa viha voi näyttäytyä epäoikeudenmukaisuuden ilmaisemisena sekä turhautumisen ja voimattomuuden esiintymisessä kohdattaessa lasten kaltoinkohtelua sekä mahdottomilta ja haastavilta tuntuvien lastensuojelun tehtävien edessä. (mt., 14.) Sitä tuotiin kyllä esiin, että asiakkaiden kanssa työskennellessä nousee negatiivisia tunteita, mutta niitä ei eritelty sen tarkemmin:

”Ahdistus, suru, pelko, turhautuminen, epätoivo, viha ovat tunteita, joita asiakkaiden kanssa joutuu kohtaamaan ja käsittelemään.” (K5)

Yksi tutkittavista kirjoitti lapsen suojelun ja vanhempien ymmärtämisen välisen ristiriidan dilemmasta pohtien sitä seuraavasti:

”Pystyn olemaan asiallinen myös sellaisia vanhempia kohtaan, jotka ovat tehneet pahaa lapsilleen. Lastensuojelutyössä on helppo lähteä ymmärtämään aikuisten tunteita ja siinä on lastensuojelutyön vaikeus, sillä silloin unohtuu usein tärkein, lapsi.” (K1)

Viha lapseen kohdistuneesta aikuisen tekemästä pahasta voi joskus toimia myös välineenä saada ääni ja oikeutus lapsen kokemalle pahalle. Haaste onkin juuri siinä, kuinka kanavoida viha niin, että voisi auttaa sekä lasta että vanhempaa. (mt., 14, 17.) Kyse on myös siitä, painotetaanko työskentelyssä rationaalista, lapsilähtöistä työskentelyä vai reflektointia koko

perheen tilannetta tarkastelevaa työskentelytapaa (ks. Fargion 2014; Forsberg 2001). Vihaa voidaan tutkitusti kanavoida myös joko niin, että se nähdään voimavarana heikompien auttamiseksi tai sitten se pyritään purkamaan muulla tavalla, jolloin tavoitteena on toimia mahdollisimman neutraalisti asiakkaiden kanssa (Forsberg 2001, 17–18).

Vihan lisäksi muita negatiivisia tunteita kuvattiin melko laajasti. Sosiaalityöntekijät kirjoittivat turhautumisesta ja ärsyyntymisestä, mutta myös halveksunnan tunteesta, ahdistuksesta, huolesta, epätoivosta, pelosta ja surusta. Halveksunnan voi kuvitella nousevan asioista, joita asiakkaat ovat tehneet ja joita sosiaalityöntekijä joutuu kohtaamaan. Luulen, että halveksunnalla on hieman samanlainen vihaa syövä vaikutus kuin säälillä (ks. mt., 18). Siinä vaiheessa, kun työntekijän epätoivo, voimattomuus ja ärsyyntyminen tiivistyvät, jää jäljelle joko sääli tai halveksunta, jonka kautta työntekijä koittaa löytää ymmärrystä tilanteeseen. Sinänsä hienoa, että sosiaalityöntekijä on osannut tuoda myös tämän tunteen kirjoituksessaan esiin, sillä se on helposti tunne, jota ei katsota kovin hyvänä asiakastyössä (ks. Craib 1995). Halveksunnan tunteella voi olla taipumus ylentää sen tunteva suhteessa tunteen kohdetta kohtaan, mikä harvoin toimii sosiaalityön asiakasprosesseissa tilanteen edistäjänä. Kuitenkin se, että tämänkin tunteen on pystynyt nimeämään, helpottaa sen käsittelyä. Ehkä kiellettyjenkin tunteiden tunteminen asiakaskohtaamisissa voi auttaa ymmärtämään tilannetta ja sen vakavuutta.

Tutkimukseeni osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden kertoma ahdistus johtuu usein ristiriitaisista tunteista. Useiden tunteiden, ristiriitaisienkin tunteiden kimppu aiheuttaa usein ahdistusta, kunnes siitä pystyy nimeämään yksittäisiä tunteita. Tämä edellyttää pysähtymistä ahdistuksen äärelle ja tunteen kartoittamista sen syntyhetkestä käsin. Usein tarkastelemalla tunteen syntyhetkeä voi muistaa ristiriidan tilanteessa syntyneiden tunteiden ja omien tarpeiden tai osaamisen välillä.

Aineistoni kirjoituksissa esille tullut huoli on tuttu sosiaalityön kentällä sekä aiemmissa tutkimuksissa (esim. Forsberg & Vagli 2006). Usein huoli kohdistuu asiakasperheiden lapsiin sekä heidän hyvinvointiinsa. Huolen rinnalla voidaan nähdä kulkevan myös vihan ja epätoivon. Usein nämä tunteet nousevat juuri huolesta lapseen sekä lapsen vanhempien käytöksestä lasta kohtaan. Tarve lapsen suojelulle voi näyttäytyä vahvana, jolloin vanhempien yhteistyökyvyttömyys asian edistämiseksi voi nostattaa työntekijässä vihaa ja epätoivon tunteita. Epätoivo voi nousta myös tilanteissa, joissa asiakastilanteet ja perheiden haasteet

näyttäytyvät työntekijälle todella laajoina ja haasteellisina tai tilanteissa. (ks. mt., 16–18.) Aineistossa kolme kuudesta osallistujasta kirjoitti epätoivon ilmenemisestä asiakastyössä.

Aineistosta oli luettavissa myös työntekijöiden pelko joitakin asiakkaita kohtaan:

”Pahimmassa tapauksessa olen kokenut pelkoa, olen kävellyt töiden jälkeen autolle olan yli vilkuillen ja olen illalla miettinyt kotona onko joku seurannut minua kotiin asti.” (K3)

Tunteiden sanotaan olevan aina oikeassa ja intuitiolla on varmasti osansa sosiaalityössäkin toimittaessa. Pelko joidenkin asiakkaiden reaktioista osana asiakastyötä voi siis nousta intuition tuloksena tai jopa suorien uhkauksien seurauksena niin kuin kyseinen työntekijä oli myös kirjoittanut. Intuitiolle ja omille tunteille on tässä tilanteessa hyvä antaa tilaa tulla kuulluksi. Esimerkiksi kotikäyntien yhteydessä on hyvä kuunnella niitä tunteita ja intuition ääntä, mitä on noussut asiakkaan kanssa ollessa yhteydessä ennen kotikäyntiä. Vihamielisten ja aggressiivisten asiakkaiden kanssa työskentelyn on todettu olevan yhteydessä työntekijöiden työssä jaksamiseen (Savaya 2014, 1278).

Suru näyttäytyi aineistossani vahvana, sillä lähes kaikki tutkielmaani osallistuvista oli kirjoittanut sen olevan osa asiakastyössä esiintyviä tunteita. Suru on tunne, joka tulee usein siinä vaiheessa, kun tilanteet näyttävät mahdottomilta. Se voidaan nähdä olevan myös viesti menetyksestä tai lohdutuksen tarpeesta (Mayer, Salovey & Caruso 2008, 506). Yksi tutkitavista kuvasi juuri niitä tilanteita omassa kirjoituksessaan:

”Suru on varmaan se tuhoisin ja määrittelevin tunne työssäni, on asioita joille ei voi mitään.” (K1)

Sosiaalityön lähtökohtainen tavoite on auttaa ja mahdollistaa ihmisten elämän areenoiden täytyminen. Työntekijät koittavat auttaa mahdollisuuksien mukaan ja joskus asiakkaan vastuksesta huolimatta. Tilanteissa, joissa auttaminen ja asiakkaan tavoitteiden saavuttaminen näyttävät kuitenkin lähes mahdottomalta, voi suru olla se päällimmäisin tunne:

”Suru on myös käsinkosketeltava tilanteissa, joissa asiakkaan tilanne on vaikea.” (K3)

Mahdottomien tilanteiden ja rajattujen auttamisen mahdollisuuksien kautta nousevassa surussa epätoivo on varmasti myös aika lähellä. Yksi tutkitavista kirjoitti myös tuskasta, joka on surusta vielä voimakkaampi ja jollain tavalla jo lamauttava tunne. Toivolla on tässäkin kohdassa sijaa tulevaisuuden mahdollisuuksien näkemisessä (ks. Ollila 2020).

Näiden mainittujen surua herättävien tilanteiden lisäksi surun kerrottiin nousevan siitä, ettei tule työntekijänä kohdatuksi. Yksi työntekijä kirjoitti tuntevansa surua siitä, ettei tule kohdatuksi henkilönä, jolla on myös tunteita. Kyseisellä työntekijällä oli kokemus asiakkaiden hyökkäämisestä häntä vastaan. Kokemus arvokkuudesta ja kohdatuksi tulemisesta samanarvoisena henkilönä on tärkeää myös työntekijälle, vaikka asiakkaat eivät ehkä tule sitä ajatteleeksikaan. Asiakkailta saattaa olla lähtökohtainen ajatus sosiaalityöntekijän jonkinasteisesta ylemmydestä, jolloin lähtöasetelma ei ole tasapainoinen. Toisaalta taas työntekijän valta-asetelma ihmisten elämään vaikuttavana ja puuttuvana tahona saattaa herättää voimakkaita tunteita ja tarpeen hyökätä työntekijää vastaan, vaikka hän koittaisikin vain auttaa.

6 TUNTEIDEN KOHTAAMINEN ASIAKASTYÖSSÄ

Sain vähiten vastauksia liittyen tunteiden kohtaamiseen liittyvään tutkimuskysymykseeni: miten kohtaat asiakastyössä esiin nousevia tunteita? Tämä oli tutkielmani kohta, jonka koin erityisen hankalaksi selventää lyhyeen kirjoituspyyntöni. Erityisesti ero kohtaamisen ja käsittelyn välillä on voinut jäädä epäselväksi joillekin tutkimukseeni osallistuneille. Tässä kohden haastattelusta olisi ollut enemmän hyötyä niin tutkittaville mahdollisuutena kysyä tarkentavia kysymyksiä kuin myös minulle tutkijana mahdollisuutena kertoa ja selventää tarkoitustani. Näin aineistonkeruu olisi ollut informaatioarvoltaan rikkaampi.

Ymmärsin tutkittavieni kirjoituksista kuitenkin sen, että he pitivät tunteiden esiintymistä lastensuojelun prosesseissa tietyllä tavalla luonnollisina, mikä vastaa aikaisempien tutkimusten tuloksia (ks. Forsberg & Vagli 2006). Tunteiden kohtaamisella nähtiin myös olevan yhteys työssä koettavaan kuormittavuuden tunteeseen, mikä on myös linjassa aikaisempien tutkimustulosten kanssa (Kinman & Grant 2011; Tugade & Fredrickson 2004). Käsittelen näitä tuloksia tarkemmin seuraavissa alaluvuissa.

6.1 Tunteiden inhimillisyyden kohtaamisissa

Tutkimukseni sosiaalityöntekijät toivat esille tunteiden inhimillisyyttä niiden esiintymisessä osana lastensuojelun prosesseja, mikä vastaa aikaisempiin oletukseen lastensuojelutyön ominaispiirteistä (esim. Pekkarinen 2011, 31). Erilaiset tunteet nousivat erilaisista kohtaamisista ja erilaisista vuorovaikutussuhteista ihmisten kanssa. Työntekijät kohtasivat tunteitaan rohkeasti, kokien oikeutetuksi kokea iloa ja onnistumisen tunteita, mutta myös ärtymistä ja vihaa, suuttumusta jouduttaessa puolustautumaan asiakkaita ja heidän kanssatoimijoitaan kohtaan sekä surua inhimillisyyden puutteesta ja kohdatessa asiakkaiden haasteellisia elämäntilanteita. Tämä vaikuttaa lähtökohtaisesti hyvältä, sillä tunteiden rikas näkyminen työssä, niiden tunnistaminen ja ennen kaikkea se, että niitä pystytään itsessä kohtaamaan, kertoo työntekijöiden kyvystä toimia tunteiden kanssa. Tämä kertoo myös siitä, kuinka vuorovaikutuksessa todellakin kohtaa monenlaisia tunteita; erilaisten asiakkaiden tilanteiden herättäessä monenlaisia tunteita työntekijässä ja hankalien tunteiden heijastuessa asiakkaasta, jolloin myös työntekijä voi joutua kohtaamaan niitä.

Asiakkaiden tunteisiin suhtauduttiin rauhallisesti:

”Kohtaan asiakkaan tunteet yleensä rauhallisesti, koska en koe niiden kohdistuvan minuun henkilönä vaan ammattilaisena ja järjestelmän edustajana.” (K4)

Kyseinen sosiaalityöntekijä pystyi suhtautumaan asiakkaissa näkyviin tunteisiin oman ammattiroolinsa kautta, ymmärtäen tunteiden ilmenemisen lastensuojelun asiakasprosesseissa luonnollisena osana työtä. Moni muukin tutkittavista toi esille sitä, kuinka kohtaa asiakkaan tunteet asiallisesti. Asiallisuus näyttäytyikin osana sosiaalityön asiantuntijuutta ja siinä virassa toimimista. Työntekijän omat voimakkaat tunteet pidettiin sisällä, eikä niitä koettu asialliseksi näyttää asiakkaalle:

”Ja asiakkaille en voi näitä tunteita näyttää, vaan naama täytyy pitää peruslukemilla ja pitää se oma kiukku sisällä.” (K3)

Sosiaalityöntekijä ei ole työssään immuuni tunteille, vaan samalla lailla hänessä voi liikkua ja näkyäkin monenlaiset tunteet, vaikkei niitä voikaan purkaa asiakkaalle. Neutraalius asiakastyössä rauhoittaa kuitenkin työskentelyä, erityisesti ajatellen tunteiden heijastusvaikutusta. Asiakkaiden on todettu voivan taitavasti lukea työntekijän tunnemaailmaa (Morrison 2007, 253), joka taasen vaikuttaa asiakkaan tunteisiin ja niin edelleen. Positiivisen tai edes neutraalin tunnelman ylläpitäminen asiakaskohtaamisissa edesauttaa yhdessä toimimista ja toimivien ratkaisujen löytymistä (mt., 257). Työntekijän rauhallisuus ja lempeä kohtaaminen viestittävät taasen asiakkaalle hänen olevan kohtaamisen keskiössä (Särkelä 2001, 69).

Toisaalta esimerkiksi asiakastilanteissa koetun kiukun kertominen asiakkaalle on koettu voivan olla myös väline päästä työskentelyssä eteenpäin. Oman nousevan ärtymyksen tai vihan sanoittaminen asiakkaalle voi herättää asiakkaassa uudenlaisia tapoja tarkastella omaa tilannettaan ja peilata sen merkityksiä työntekijän tunnetta vasten (ks. Särkelä 2001). Tunteiden, niin asiakkaan kuin tietyssä määrin myös sosiaalityöntekijän, käsittely voi helpottaa vuorovaikutukseen liitettyjä paineita ja jännittyneisyyttä erityisesti asiakkaan puolelta. Erilaisten elämäntilanteiden tapahtuneiden tilanteiden avaaminen tunnetasolla voi auttaa avaamaan myös niiden syvempää merkitystä asiakkaalle. (mt., 80.) Työntekijän rohkeus kuulla ja kohdata asiakkaan tunteet on myös todettu parhaimmillaan edesauttavan työskentelyn sujumista ja luovan asiakkaalle positiivisen kokemuksen prosessista (ks. Jokinen 2017).

Omien tunteiden hallitseminen osana asiakastyötä kerrottiin siis olevan osa asiantuntijuutta, mutta samalla todella tärkeä osa asiakastyötä:

”Tunteet on väline olla inhimillinen ja kohtaava, mutta tunteet eivät saa viedä työntekijää.” (K6)

Tunteet antavat työntekijöille mahdollisuuden päästä hieman osaksi asiakkaan kokemusmaailmaa. Tämän lisäksi empaattinen asiakkaan kohtaaminen edesauttaa ymmärryksen syntymistä, vaikkei työntekijä voikaan koskaan päästä täysin asiakkaan kokemuksen ytimeen. On hyvä myös muistaa, että ei ole yhdenlaista tapaa kohdata tunteita. Jokaisella yksilöllä, mukaan lukien työntekijät, on omanlaisensa tavat kohdata vastaan tulevia tunteita (ks. Särkelä 2001). Positiivisuuden ja empaattisen myötäelämisen lisäksi jämäkkyys on todettu olevan tärkeä osa ammattilaisena toimimista (Jokinen 2017, 196). Tällöin niin lempeämmät kuin jämäkämmätkin työntekijöiden luonteet toimivat hyvin yhteen asiakastyössä. Tietynlainen neutraaliuden vaatimus niin työskentelyssä asiakkaiden kanssa kuin myös päätöksentekotilanteissa tuli esille analyysissa samoin kuin se on tullut esille myös aiemmissa tutkimuksissa. Vaatimus ulkoistaa tunteet päätöksenteosta haasteellisten ja ilkeiden tilanteiden, omien arvojen ja moraalisen ajattelun sekä lainsäädännöllisten normien edessä voi nostattaa hyvinkin ristiriitaisia tunteita työntekijässä. (Pekkarinen 2011, 30–31.)

Asiakastyössä kohdattaviin tunteisiin vaikuttaa tutkittavien mukaan paljon se millaisia asiakkuuksia on meneillään ja mitä tunteita asiakkaiden elämäntilanteet tuovat esiin niin asiakkaissa kuin myös työntekijöissä. Lastensuojelun prosesseissa työskentelytavat muodostuvatkin jokaisen asiakkaan kohdalla eri tavalla ja myös erilaisiksi muodostuvat työntekijän ja asiakkaan väliset suhteet vaikuttavat tunteiden nousemiseen. Työntekijän lähestyminen asiakasta kohtaan kontrollisuhteen kautta verrattuna kumppanuus- tai vuorovaikutuksessa rakentuvan suhteen kautta herättää varmasti erilaisia tunteita asiakkaassa (ks. Juhila 2006).

Lastensuojelutyön inhimillisyys tulee esiin jo siitäkin, että siellä työskennellään ihmisten herkkien elämäalueiden parissa. Ymmärrys asiakkaiden tilanteista mahdollistaa työntekijän myötäelämisen ja emotionaalisen läsnä olemisen (ks. Särkelä 2001, 28). Tästä esimerkkinä jo aiemmin sitaattina nostamani sosiaalityöntekijän lause siitä, kuinka helppoa on ymmärtää vanhempien tunteita. Ristiriita ymmärryksen ja vanhempien lapsiaan kohtaan tekemien pahojenkin tekojen välillä on kuitenkin se, joka helposti nousee hankalaksi tunteeksi sosiaalityöntekijälle ja toisaalta antaa syyn työskentelylle. Näin ollen on helppo ymmärtää,

kuinka oleellisia tunteet ovat vuorovaikutuksessa; ne antavat meille paljon tärkeää informaatiota ympäristöstämme ja ympärillämme olevista ihmisistä (ks. Tuominen 2020; Parkinson 1996).

Huomaamalla tunteiden inhimillisyys osana lastensuojelun asiakasprosesseja, voidaan huomata myös niiden yhtenevyys eri tekijöiden kesken. Tutkielmani sosiaalityöntekijät kertoivat samanlaisista tunteista ja tavat kohdata niitä olivat pääosin samanlaiset, vaikka he kertoivatkin niistä hieman eri näkökulmista. Tunteiden kohtaamiseen vaikuttaa tietysti jokaisen ihmisen yksilölliset tunnetaidot, mutta aikaisempiin tutkimuksiin nojaten voisi todeta, että tunteet ovat todellakin sosiaalisia (Parkinson 1996; Forsberg 2001). Niin siinä mielessä, että ne syntyvät vuorovaikutuksessa, mutta myös siinä, että ne ovat yhteisesti jaettuja niiden samanlaisen kokemuksellisuuden kautta. Toisin sanoen, siellä missä on ihmisiä, on tunteita (esim. Tuominen 2020).

6.2 Tunteiden kohtaamisen kuormittavuus

Tutkielmaani osallistuneista sosiaalityöntekijöistä kaksi kuudesta koki tunteiden kohtaamisen raskaana, jopa uuvuttavana:

”Työn tunnekuorma väsyttää, välillä uuvuttaa.” (K1)

Työntekijät kertoivat tunteiden nousevan hankalien ja moninaisten tunteiden kohtaamisesta osana työtä. Tähän tutkielmaan osallistuneet eivät kirjoittaneet väsymyksestä osana työtä yleisesti, jota olin hieman odottanut löytäväni ja jota esiintyy, vaan nimenomaan juuri työssä nousevien tunteiden kohtaaminen koettiin raskaana. Toisaalta tämä tulos on ollut nähtävissä jo osassa lähdekirjallisuudessa, jota olen tutkielmaani varten lukenut (esim. Pösö & Forsman 2013; Laine ym. 2010; Kinman & Grant 2011).

Yksi tutkittavista kirjoitti tunteiden kohtaamisesta näin:

”Itse huomaan väsyväni kohdatessani asiakkaiden voimakkaita tunteita, kuten itkua, huutoa ja epätoivoa. Tunteet eivät tartu, ne vain väsyttävät.” (K2)

Sosiaalityöntekijä kirjoittaa väsymyksen nousevan asiakkaiden tunteiden kohtaamisesta. Hänen mukaansa tunteet eivät tartu. Tavallaan ne eivät konkreettisesti tartukaan, vaan heijastuvat usein vuorovaikutuksessa aiheuttaen myös tunnereaktioita siinä henkilössä, joka ei

ole tunteiden alkuperäinen kokija. Tällöin tunteet syntyvät tilannekohtaisesti kahden henkilön välisessä vuorovaikutuksessa. Näiden asiakastyön vuorovaikutustilanteissa heijastelevien tunteiden kohtaaminen ja työstäminen voi viedä voimia työntekijältä. Tämän työntekijän (K2) kokemus tunteiden väsyttävästä vaikutuksesta johtuu todennäköisesti siitä, että asiakkaan voimakkaat tunteet ovat herättäneet hänessä itsessään voimakkaita vastatunteita. Tunteiden heijastuksen lisäksi niiden voidaan nähdä viestittävän ihmisten tarpeita (Parkinson 1996,671–673). Tällöin sosiaalityöntekijä voi aistia asiakkaan tunnemaailmasta asiakkaan todellisia tarpeita sekä tapaamisen ja työntekijän tekemien toimien merkityksellisyyden asiakkaalle.

Näen tunteiden kohtaamisen kuormittavuuden johtuvan myös siitä, kuinka tutkimukseeni osallistuneet kertoivat tunteiden kulkevan usein mukana. Jokin hankala tunne saattoi jäädä päälle vaikean palaverin jälkeen ja siitä oli vaikea päästä irti. Näin oli erityisesti, jos tapaamisessa heränneitä tuntemuksia ei ollut päässyt käymään läpi jonkun, esimerkiksi työkaverin, kanssa. Tässä kohtaa muistutan tunteen ja mielialan käsitteiden erosta. Tunteet nähdään lyhytkestoisina, muutamien sekuntien mittaisina tuntemuksina, kun taas mielialaa kuvataan pitkäkestoisempana. (Mayer & Salovey 1990, 185–186.) Näin ollen työntekijät ovat todennäköisesti kokeneet jonkun ikävän tunteen asiakaskohtaamisessa ja sitä tunnetta heijastava mieliala on jäänyt päälle. Hyvänä esimerkkinä toimii seuraava sitaatti:

”Huonosta fiiliksestä on välillä vaikea päästä eroon. – – Joskus uni ei tule illalla, kun asia pyörii mielessä.” (K3)

Tässä työntekijä kirjoittaa huonosta fiiliksestä, mikä viittaa enemmän mielialaan, kuin yksittäiseen tunteeseen. Sosiaalityöntekijät käyttivät mielialoja kuvatessaan myös esimerkiksi sellaisia sanoja kuin hyvä mieli ja negatiivinen tunnetila. Tunteen ja mielialan erottaminen toisistaan voi kehittää tunteiden tunnistamista ja niiden erottamista pitempijaksoisesta mielialan käsitteestä. Tämä voi helpottaa tunteiden käsittelyä. (esim. Tuominen 2020.) Toki uskon, että voimakkaista tunteista voi saada tapahtumien jälkeen vielä uudelleen kiinni, jolloin esimerkiksi huonon fiiliksen lisäksi voi muistelemalla tapahtunutta päästä vielä kokemaan ärtymyksen tai vihan tunteita. Varsinaisen tunteen uudelleen tunteminen voi helpottaa tilanteen ja asioiden merkitysten aukaisua. Tämä kertoo myös siitä, kuinka tärkeää olisi jäädä aikaa käydä läpi myös asiakastyössä heränneitä tunteita. Ihmisillä on toki erilaisia tapoja kohdata tunteita, kuten voimme nähdä jo aineistostani: kun toinen kertoo, ettei ole tunneihminen, kertoo toinen uuvuttavasta tunnekuormasta. Jokainen kokee työssä kohdatut tunteet

omalla tavallaan, mutta mahdollisuuksien lisääminen tunteiden jakamiselle työn ohessa ei varmasti haittaisi ketään (esim. mt.).

Niin kuin tunteiden muodostumiseen vaikuttaa tilanteet ja henkilöt, joiden kanssa vuorovai-
 kutus rakentuu, vaikuttaa tunteiden kohtaamiseen ja niiden kuormittavuuden kokemukseen
 yksilön yksittäiset tunnetaidot sekä yksilöiden henkilökohtaiset resurssit (Kinman & Grant
 2011; Mänttari- van der Kuip 2015; Collins 2015; Salo ym. 2016). Sosiaalityöntekijä tekee
 työtään persoonana, jonka historia ja henkilökohtainen elämä vaikuttavat niihin resursseihin,
 mitä hänellä on käytettävissään töissä (Mänttari- van der Kuip 2015, 15). Resursseihin taasen
 vaikuttavat jokaisen työntekijän henkilökohtainen sietokyky erilaisissa tilanteissa ja erilaisten
 stressitekijöiden, kuten huutavan ja itkevän asiakkaan kohdalla (vrt. Kinman & Grant 2011;
 Collins 2015). Jotkut sietävät paremmin asiakkaisiin liittyviä stressitekijöitä, kun taas toiset
 eivät pysty pitkäjäksoisesti kestämaan niitä väsymättä (Collins 2015, 70). Sietokyvyn mer-
 kitys nousee esille juuri siinä, kuinka esimerkiksi voimakkaita tunteitaan osoittavan asiak-
 kaan pystyy kohtaamaan ja palautumaan siitä tunteiltaan tasapainoiseen tilaan sekä siinä,
 kuinka raskaana tapahtunut tilanne koetaan jälkepäin (ks. Tugade & Fredrickson 2004,
 325).

Vaikeiden tunteiden kohtaamisessa yhtenä helpottavana tekijänä näyttäytyi aineistossa tun-
 teiden tietynlainen etäännyttäminen itsestä. Etäännyttämisen keinoina käytettiin muun mu-
 assa ammattiroolin taakse menemistä sekä ajattelemalla asiakkaiden vaikeita tilanteita it-
 sestä erillisenä:

*”Negatiivisista tunteista yritän päästä eroon muistuttamalla itseäni siitä, että teen vain
 työtä, asiat eivät kosketa minua henkilökohtaisesti.” (K2)*

Sosiaalisen välimatkan ylläpitäminen onkin nähty tärkeäksi työn tunnekuorman hallitse-
 miseksi ja sillä on nähty olevan vaikutus työssä jaksamiseen (Forsberg 2002, 301). Ajatus
 perustuu siihen, kuinka omia tunteitaan kuuntelemalla voidaan löytää tapoja ratkaista erilai-
 sia tilanteita. Erilaisiin tunteisiin voi liittyä ajatuksia erilaisista mahdollisuuksista toimia
 (mt., 301). Tähän liittyy myös kokemus omasta asiantuntijuudesta. Omat tunteet voivat ker-
 toa niistä rajoista, joita työhön tarvittavaan osaamiseen liittyy.

Ammattirooli tunteiden kohtaamisen välineenä tuli esille useammassa kirjoituksessa. Sosi-
 aalityöntekijät kirjoittivat asiallisuudesta ja ammattiroolista, jolloin tunteiden ei koettu tule-
 van läpi. Asiantuntijuuteen liitetäänkin usein toimiminen niin, etteivät omat tunteet

näyttäytyisi asiakkaalle. Kuitenkin useissa tutkimuksissa on tullut esille tunteiden käyttämisen positiivisia vaikutuksia osana asiakastyöskentelyä (Tuominen 2020; Forsberg 2001; Forsberg & Vagli 2006; Särkelä 2001). Asiantuntijuuden määreen ymmärtää silloin, kun voimakkaat tunteet meinaavat sokaista työntekijän toimimisen kehittävasti asiakkaan kanssa tai kun asiakassuhteessa nousseet tunteet vaikuttavat ratkaisevasti päätöksentekovaiheessa. Tästä esimerkkinä yhden sosiaalityöntekijän kirjoituksesta seuraava lause:

”Ratkaisut eivät saa perustua tunteisiin vaan ammatilliseen harkintaan ja ammattilainen osaa etäännyttää ratkaisunsa tunteistaan.” (K6)

Ratkaisuntekovaikheessa tunteiden siirtäminen taka-alalle on ammatillisesti oikein ja jopa oleellista oikeiden ratkaisujen tekemiseksi (ks. Forsberg & Vagli 2006; Molander 2003). Suuria ihmisten elämään vaikuttavia päätöksiä ei voi tehdä pelkän tunteen pohjalta eikä näin ollen tunteet ole kuuluneet todistusten kieleen lastensuojelussa (mt., 22). Kun miettii tunteiden antamia merkityksiä ja niiden informaatioarvoa, tulee mieleeni kuitenkin, olisiko tulevaisuudessa mahdollista ajatella niitä osana neuvotteluja matkalla lopullisiin ratkaisuihin (ks. myös Morrison 2007, 255–256)?

Asiantuntijuuden kuvaa ei olisi hyvä rakentaa niin rautaiseksi, ettei siihen mahtuisi myös tunteet mukaan. Asiakkaan on myös hyvä nähdä työntekijän inhimillisyyt. Silloin lähtökohta tasavertaisesta toimijuudesta asioiden ratkaisemisessa rakentuu helpommin (ks. Juhila 2006). Työntekijöiden tunnetaitojen opetteluun kaivataankin apua jo koulutuksesta lähtien. Sosiaalityöntekijöiden koulutukseen toivottiin useissa tutkimuksissa tunnetaitojen opetusta opetussuunnitelmaan. (Jokinen 2017; Pösö & Forsman 2013; Kinman & Grant 2011; Saari-
nen ym. 2012; Forsberg 2002.)

7 TUNTEIDEN KÄSITTELY TYÖHYVINVOINNIN YLLÄPITÄMISESSÄ

Aineistosta oli nähtävissä yhteys aikaisempiin tutkimuksiin tunteiden vaikutuksesta työhyvinvointiin (esim. Mänttari- van der Kuip 2015a; Pösö & Forsman 2013; Juhila 2006; Poijula 2020). Monenlaisten voimakkaiden tunteiden kohtaaminen nähtiin kuormittavana ja niiden läpi käyminen jonkun kanssa tarpeellisenä. Erityisesti negatiivisten tunteiden käsittelyyn kaivattiin usein työkaverin tukea positiivisten ollessa helpompia käsitellä. Tunteiden käsittelystä kertominen jäi aineistossa kuitenkin melko ohueksi ja sosiaalityöntekijät kirjoittivat asioista, joita oletinkin heidän mainitsevan, kuten työkaverien kanssa jakamisen ja työohjauksen. Tässä kohdin haastattelulla olisi saattanut olla mahdollisuuksia saada kattavampaa tietoa. Toisaalta mietin sitä, kuinka työntekijät ovat ylipäätään tottuneet tunnistamaan ja käsittelemään kohtaamiaan tunteita. Voisiko tottumattomuudella tunnistaa ja käsitellä kohdat- tuja tunteita olla vaikutusta ohueen tulokseen? Olisi ollut todella mielenkiintoista saada laajemmin tietoa sosiaalityöntekijöiden yksittäisistä tavoista purkaa tunteita.

7.1 Ammatillisuus ja itsesuojaavat mekanismit

Aineistoni pohjalta sosiaalityöntekijöiden henkilökohtaiset keinot ylläpitää työhyvinvointia asiakastyössä suhteessa tunteiden käsittelyyn tiivistyy mielestäni vahvasti ammatillisuuteen. Tämä tuli esille myös tunteiden kohtaamisessa. Ammatillisella suhtautumisella tunteisiin pyrittiin ottamaan etäisyyttä, suhtautumaan neutraalisti ja asiallisesti. Näyttää siltä, että ammatillisuudella pyrittiin suojelemaan itseä työssä esiintyvien tunteiden kuormittavuudelta. Lisäksi koettaessani ajatella tutkittavieni näkökulmasta tuntuisi, että suhtautumalla vuoro- vaikutuksessa esiintyviin tunteisiin ammatillisesta näkökulmasta, jättäisi se tilaa työntekijän asiantuntijuudelle ja oikein toimimiselle asiakkaan kanssa. Sosiaalisen välimatkan ylläpitäminen asiakassuhteessa onkin nähty tärkeäksi työkaluksi lastensuojelussa. Erityisesti tietyn- laisten, vaativien päätösten teossa etäisyyden ylläpitäminen tunteisiin suojaa niin asiakasta kuin myös työntekijää. (Forsberg & Vagli 2006, 27; Salo ym. 2016, 24.)

Tunteiden on nähty voivan olla tukena etsittäessä toimintatapoja haasteellisten ja vaikeiden asiakastapausten kanssa. Lastensuojelutyön haasteellisuus vaatii kuitenkin työntekijöiltä jat- kuvaa reflektointia ja avoimuutta sekä työlle itselleen että siinä esiintyville tunteille, mikä haastaa työntekijöiden jaksamista. (ks. Forsberg & Vagli 2006, 24–25.) Tätä prosessia kuvaa hyvin seuraava sosiaalityöntekijän lause:

”Ensin nämä tunteet täytyy tunnistaa asiakkaissa, käsitellä asiakkaan kanssa jos mahdollista ja sitten vielä käsitellä tunteet itsensä kanssa asiakaskohtaamisen jälkeen” (K5)

Vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa liikkuu paljon tietoa, jota sosiaalityöntekijän tulisi sisältää ja huomioida osana työskentelyä. Kyseinen työntekijä on ymmärtänyt sen, kuinka hyvä on käydä asiakaskohtaamisissa heränneitä tunteita asiakkaan kanssa läpi ja reflektoida niitä myös itse jälkeenpäin, vaikkei se aina olekaan mahdollista. Tunteiden läpi käyminen asiakkaan kanssa luo pohjaa luottamukselle asiakassuhteessa (ks. Särkelä 2001). Lisäksi autettaessa perheitä ja tukiessa heitä heidän elämäntilanteissaan on tunteiden reflektoinnin nähty olevan tärkeä osa prosessia. Asiantuntijuuden näkökulmasta tunnepuhe tai tunteiden etäännyttäminen työskentelystä ovat erilaisia tapoja toimia tilannekohtaisesti asiakkaiden kanssa. (Forsberg & Vagli 2006, 27.)

Reflektoinnin lisäksi yksilön itsesuojaavina mekanismeina olen aikaisemmissa luvuissa maininnut sosiaaliset- ja emotionaaliset taidot sekä sietokyvyn. Nämä eivät tulleet reflektointia lukuun ottamatta mainituiksi aineistossani. Sietokykyä voisi tarkkailla hieman laajemmasta aineistosta erilaisten tunteiden ilmaisun ja niiden kohtaamisen kautta, mutta tässä tutkielmassa se ei kuitenkaan ollut mahdollista. Samoin sosiaalisten ja emotionaalisten taitojen yhteyttä työhyvinvointiin olisi voinut pohtia hieman laajemmasta aineistosta, tai kysymällä tarkentavia kysymyksiä haastattelussa. Tästä näinkin pienestä aineistosta oli kuitenkin nähtävissä se, kuinka ihmiset kirjoittavat tunteista, niiden kohtaamisesta ja käsittelystä. En osannut arvioida kirjoituksista yhteyttä työssäolon pituuden ja tunnetaitojen välillä, mutta huomasin eron tunteiden kuvaamisessa yksittäisten kirjoitusten välillä. Osa kirjoitti laajemmin, kuvaten moniulotteisemmin kokemuksiaan tunteiden kohtaamisesta, kun taas osa luetteli rivin tunteita ja kertoi ytimekkäästi tunteiden käsittelytavoistaan. Sitä en osaa sanoa, johtuiko tämä kirjoittajien tunnetaidoista vai muista ulkoisista tekijöistä, jotka ovat vaikuttaneet kirjoitushetkeen.

Tunteiden tunnistamisella, niin asiakkaiden kuin myös omien, on nähty olevan vahva yhteys yksilön hyvinvointiin (ks. Tuominen 2020). Tunteiden tunnistaminen itsessä ja ympärillä olevissa ihmisissä auttaa ymmärtämään tunteiden inhimillisyyttä sekä niiden sosiaalista luonnetta. Esimerkiksi aineistossani jokainen työntekijä toi esille työssä esiintyviä negatiivisia puolia, positiivisten lisäksi. Voidaanko jo näinkin pienen aineiston pohjalta melkein siis olettaa, että jokainen sosiaalityöntekijä joutuu kohtaamaan asiakastyössään negatiivisia tunteita? Sen ymmärtäminen, että jokainen joutuu painimaan niiden kanssa, voi helpottaa

tunteiden kohtaamista ja tunnekuormaa työssä (Forsberg & Vagli 2006, 28). Tämän voisi kuvitella myös helpottavan painetta asiantuntijuudesta: kun tunteet ovat osa työtä, ne saavat myös hieman näkyä.

Tunteiden erittelemisen ei kuitenkaan yksinään auta työntekijöitä jaksamaan työssään. Jos työn reunaehdot eivät ole kohdillaan eivätkä resurssit vastaa sitä huolenpidon tasoa, jota työntekijä haluaisi asiakkailleen antaa, kuluvat työntekijän voimavarat pian loppuun. (Juhila 2006, 189.) Tämän ajan sosiaalityöhön luetaan lähes lähtökohtaisesti kuuluvan huonot resurssit ja suuret asiakasmäärät (ks. Mänttari- van der Kuip 2015, 16). Kaiken lisäksi sosiaalityöntekijät taiteilevat omien tunteiden ja arvojen, asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden sekä omien työhön liittyvien ja organisatoristen velvollisuuksien välillä (Savaya 2014, 1271). Tällöin mielestäni on tärkeää keskittyä siihen, kuinka työhyvinvointia voitaisiin lisätä, sen sijaan, että pohdittaisiin työn raskauden syitä.

Työhyvinvoinnin ylläpitämiseksi ja lisäämiseksi positiivisen jakamisella ja ylläpitämisellä on koettu olevan suuri merkitys (Tuominen 2020; Morrison 2007; Molander 2003). Tutkimukseeni osallistuneet toivat esille sitä, kuinka koittavat vaalia onnistumisia ja pitää yllä positiivista mieltä:

”Onnistumisia yritän vaalia mahdollisimman pitkään, mutta ne tahtovat unohtua nopeasti” (K2)

”Niitä ilon tunteita jaan työkavereiden kanssa.” (K3)

Lastensuojelutyön hektisyys johtaa siihen, että onnistumisista ja hyvästä mielestä voi olla vaikeaa pitää kiinni. Ilon ja onnistumisen tunteiden vaaliminen ja jakaminen työkavereiden kanssa tuo kuitenkin aina positiivisuutta jaettuun hetkeen. Niin kuin aineistostanikin nousi esille, pienistäkin ilon aiheista saa voimaa jatkaa. Samoin positiiviset hetket tuovat uudenlaista energiaa myös stressin ja haasteellisten tilanteiden keskellä.

Hyvin yksinkertaisillakin asioilla voi parantaa omaa hyvinvointiaan työssä. Näihin voidaan lukea esimerkiksi huolehtiminen riittävästä unesta, liikunnasta ja palautumisesta (Poijula 2020, 7). Vapaa-ajallakin tapahtuva toiminta oman hyvinvoinnin edistämiseksi vaikuttaa hyvinvointiin työssä. Tästä hyvänä esimerkkinä tämä:

”Huumori ja ilo auttavat myös ja liike on lääke, työstressiinkin” (K6)

Särkelä (2001) kirjoittaa hyvinvoinnin huolehtimisen tärkeydestä. Hänen mukaansa sosiaalityöntekijöillä on oltava taito pitää itsestään sekä asiakkaiden hyvinvoinnista huolta. ”Jos ei onnistu toisessa niin tuskin onnistuu toisessakaan – ainakaan pidemmällä aikavälillä.” (mt., 134.)

7.2 Tunteiden jakaminen käsittelyn keskiössä

Konkreettisimmiksi tunteiden käsittelyn muodoiksi aineistossa mainittiin niiden jakaminen työkaverin, kollegan tai esimiehen kanssa sekä työnohjaus. Työkaverin puoleen kääntymisen näyttäytyi yleisimpänä, kun taas esimiehen kanssa puhuminen tuli esille yhdessä kirjoituksessa. Työnohjauksen merkitys nousi erityisesti haastavien asiakastilanteiden yhteydessä:

”Sosiaalityöntekijänä käsittelen asiakastyössä kohdatut tunteet yleensä työparin/ tiimin kanssa asiakastapaamisten jälkeen ja joskus työnohjauksessa, jos kyseessä on ollut hyvin vaikea asiakastilanne.” (K5)

Tulos on linjassa aikaisempien tutkimuksien kanssa. Mahdollisuus jakaa työn henkistä- ja tunnekuormaa työkavereiden ja esimiehen kanssa on nähty useiden tutkimusten kautta tarpeellisenä ja merkityksellisenä tukemaan ja ylläpitämään sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia (Mänttari- van der Kuip 2015, 66; Kinman & Grant 2011, 271; Graham ym. 2014, 414; Bradley 2008, 360). Subjektiiivisen työhyvinvoinnin on nähty rakentuvan juuri työyhteisöllisillä voimavaroilla, joita on luottamus tuen saamisesta sitä tarvittaessa niin esimiehen kuin myös työkavereiden suunnalta sekä työyhteisöllisyyden kokemus. Näiden on nähty voivan vaikuttaa myös epäsuorasti suojellen työntekijöitä työn haasteiden kuluttavilta vaikutuksilta. (Mänttari- van der Kuip 2015a, 15.)

Työyhteisössä koettu yhteisöllisyyden tunne ei vain tue hyvinvointia vaan on myös yhteydessä yksilöiden sietokykyyn. Stressin ja haastavien tilanteiden keskellä ne ihmiset, joilla on merkityksellisiä ja luottamuksellisia ihmissuhteita, pärjäävät parhaiten. Haasteiden jaon ja tuen pyytäminen sitä tarvittaessa vahvistavat yhteisöllisyyden kuuluvuutta ja tätä kautta työssä pärjäämistä. (Poijula 2020, 7.) Työntekijöiden mahdollisuudet jakaa asiakastapaamiin liittyviä tunteita, tilanteiden haastavuutta ja kysyä neuvoa asiakastapaamisten ulkopuolella työkavereiltaan on äärimmäisen arvokasta ja edellytys työssä jaksamiselle (Forsberg & Vagli 2006, 14; Collins 2008; 261; Jessen 2010, 12). Toimivan työyhteisön merkitys tuli esille seuraavassa lainauksessa:

”Yksin ei pysty tätä työtä tekemään, kollegat on kultaakin kalliimpia.” (K6)

Oli hienoa huomata, kuinka sosiaalityöntekijät toivat esiin sitä, kuinka vaikeiden ja negatiivisten tunteiden jaon lisäksi positiivisia tunteita jaettiin. Erityisesti ilon ja huumorin jakaminen tuli esille, joka voidaan nähdä tärkeäksi työn motivaation ja mielekkyyden ylläpidolle (Tuominen 2020). Haastavien tilanteiden ja tunteiden keskellä työyhteisössä voidaan helposti vajota negatiiviseen ilmapiiriin, mutta ilon ja onnistumisten esiin tuominen tuo aina valon pilkahduksia ja mahdollisuuden tarkastella tilannetta uudelta kannalta. Tämä on tärkeää senkin vuoksi, että työssä olevien positiivisten elementtien on nähty vaikuttavan työssä jaksamiseen ja jatkamiseen työn negatiivisia puolia enemmän (Pösö & Forsman 2013, 650–652).

Organisaatiolla ja suppeammin tarkastellen työyhteisöllä on merkitystä siinä, kuinka tunteista voidaan puhua työpaikalla (Tuominen 2020; Molander 2003). Sosiaalityöntekijät voivat asiakastyössä joutua kohtaamaan traumaattisia tilanteita, jotka voivat joko kääntyä työntekijän kuormaksi tai vahvistaa hänen henkistä kasvuaan ja asiantuntijuuden kehitystään. Tämä vaatii kuitenkin tilaa ja mahdollisuuksia käydä tapahtumia läpi. Tämän mahdollistamiseksi olisi tärkeää purkaa hiljaisuuden ja vaikenemisen kulttuuria sosiaalityössä liittyen työssä esiintyviin tunteisiin kuin myös työntekijöiden traumatisoitumiseen liittyen. (Yliruka 2015, 86–87; Meltti & Kara 2009.) Kun puhutaan yksilöiden sietokyvystä ja erilaisista tavoista käsitellä tunteita suhteessa työssä jaksamiseen on mielestäni haaste juuri siinä, kuinka työyhteisöissä suhtaudutaan työssä esiintyviin tunteisiin. Ovatko ne luvallisia ja yhteisesti jaettuja sekä käsiteltyjä vai yksilöllisesti nähtyjä, jolloin tunteiden käsittely ja niiden aiheuttamasta kuormasta selviäminen nähdään yksilön omana vastuuna?

Juuti ja Salmen (2014) mukaan työhyvinvoinnin hidas kehitys maamme työpaikoilla on osittain seurausta tunteiden tabuasemasta työelämässä. Niistä puhumisen on koettu hankalana eikä siihen olla totuttu. Kehityksen pitäisi lähteä organisaation arvojen aukaisemisella. Työhyvinvointiin liittyvät arvot ovat lähtökohdiltaan humaaneja, joiden tulisi mahdollistaa tila tunteiden tarkastelulle. (mt., 24, 191.) Organisaatiossa tietyt käytännön järjestelyt, kuten konttorien mallit, voivat myös olla mahdollistamassa tai vähentämässä mahdollisuuksia tunnepuheelle:

”Avokonttorissa on vain hankalaa lähteä syvällisiin keskusteluihin kollegoiden kanssa, avokonttori on tuonut yksintyöskentelyä lisää.” (K1)

Tänä aikana erilaiset koronarajoitukset ovat myös tuoneet lisää yksintyöskentelyä etätöiden muodossa. Tosin lastensuojelussa ei voi aivan kaikkea tehdä etänä, mutta samoin kuin avokonttoreissa, mahdollinen lisääntynyt etätöskentely asettaa työntekijät yksin omiin sopukoihinsa, joista voi olla vaikeampaa saada tukea ja keskusteluseuraa työkavereista. Tämä taas haastaa työntekijöiden hyvinvointia.

Jakamalla ja puhumalla tunteistaan työntekijät mahdollistavat niiden oppimisen. Kuuntelemalla toisten tuntemuksia ja kokemuksia voi tunteiden tunnistamiseen tottumatonkin oppia uutta. Usein toisten tunteiden kohtaamiseen liittyy pelko siitä, että meidän pitäisi ratkaista toisen tilanne. Tärkeintä on kuitenkin usein pelkkä kuunteleminen, emotionaalisen tilan antaminen toiselle jakaa kokemustaan. Voimme toki tarjota näkemyksiämme, mutta tärkeintä on olla läsnä toiselle. Yksi tärkeimmistä tunnetaitojen opettelun välineistä on tunteiden nimeäminen. (Tuominen 2020, 34, 76.) Kun esimerkiksi pahan mielen saa aukaistua pettymyksen, ärtymyksen ja ehkä vihankin tunteiksi, on niitä helpompi käsitellä. Lisäksi tunteiden nimeämisen on nähty voivan ”kehittää tunneälyä, rauhoittaa aivoja ja ohjaa paremmin tunteen aiheuttaneisiin syihin, mikä puolestaan auttaa tekemään viisaampia päätöksiä,” (mt., 76).

Useassa lukemassani lähdekirjallisuudessa kirjoitetaan sosiaalityön olevan tietynlainen kutsusammatti. Työtä tehdään suurella sydämellä ja väsymyksestä huolimatta työntekijät kertovat viihtyvänsä työssään. (esim. Mänttari- van der Kuip 2015; Kinman & Grant 2011; Matela 2011; Graham ym. 2014.) Matelan (2011, 51) mukaan usea työntekijä kokee kutsuksen niin vahvana, että on valmis sietämään väsymystä ja epätyytyttäviä työolosuhteita pitkäänkin. Tästä huolimatta sosiaalityöntekijöiden hyvinvoinnin tekijöihin ja niiden ylläpitoon olisi syytä kiinnittää enenevässä määrin huomiota. Sosiaalityön erityisyyden olisi hyvä näkyä myös niissä tavoissa, joilla osaamista johdetaan (Yliruka 2015, 116).

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkielmani vahvistaa aiempien tutkimuksien tuloksia lastensuojelun asiakastyössä esiintyvistä monenlaisista tunteista ja niiden kuormittavuudesta. Tutkielmaani osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden kirjoituksissa tuli esille tunteiden rikkaus lastensuojelun avo- ja sijais- huollon asiakastyössä. Huomionarvoista oli negatiivisten tunteiden runsaus työntekijöiden kuvauksissa. Työntekijät näkivät tunteiden syntyvän tilanne- ja asiakaskohtaisesti. Useimmin mainittuina tunteina näyttäytyivät ilo ja onnistumisen tunne sekä vihan, epätoivon ja surun tunteet. Ilo ja onnistumisen tunteet olivat vahvasti yhteyksissä asiakkaiden menestymiseen ja omien auttamismahdollisuuksien toteutumiseen. Vihan kirjat nousivat sosiaalityöntekijöiden mukaan haasteellisissa asiakastilanteissa ja jouduttaessa puolustamaan omaa asemaa työntekijänä. Aineistosta ei ollut suoraan luettavissa yhteyttä vihan ja lasten kaltoinkohtelun kohtaamisen välillä, mitä olin lähtökohtaisesti oletanut, mutta vihan ja muiden negatiivisten tunteiden kuvattiin kyllä olevan osa asiakastyötä. Niiden syntymisen syitä ei kuitenkaan avattu sen enempää. Olisi ollut mielenkiintoista tietää tarkemmin, millaisista asioista ja tilanteista tietyt tunteet nousivat.

Sosiaalityöntekijöiden kirjoituksista oli luettavissa, kuinka he kohtaavat erilaiset asiakastyössä nousevat tunteet inhimillisinä ja ammatillisuuden kautta. Tunteiden läsnäolo haasteellisella lastensuojelun kentällä tuntui aineiston sosiaalityöntekijöiden mukaan luontevalta ja monessa tilanteessa oikeutetultakin. Oli kuitenkin tilanteita, joissa työntekijät kokivat, etteivät voineet näyttää tunteitaan asiakkaalle. Päätöksentekotilanteissa tunteiden eriyttäminen nähtiin oleelliseksi, jolloin päätöksen työstämisessä tärkeäksi koettiin päätösten tekeminen ammatillisen harkinnan kautta. Etäisyyden ottaminen omiin tunteisiinsa voi tietyissä tilanteissa toimia työntekijää itseään suojelevana toimenä kuin myös mahdollistaa paremmin oman asiantuntijuuden ylläpitämisen vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa.

Ammatillisuus ei näyttäytynyt työntekijöiden kirjoituksissa pelkästään tunteiden kohtaimista helpottavana tekijänä vaan oli myös yhteydessä tunteiden käsittelyyn. Juuri asiakastyössä kohdattujen tunteiden käsittelyssä ammatillinen suhtautuminen voi antaa tilan, joka mahdollistaa työntekijän toimimisen asiakastyössä omien resurssien mukaisesti. Tärkeimpinä keinoina asiakastyössä nousevien tunteiden käsittelyyn rajautui aineistosta juuri ammatillisuus, reflektointi osana itsesuojaavia mekanismeja, tunteiden jakaminen työkavereiden ja esimiehen kanssa sekä työnohjaus. Työkaverituen ja esimieheltä saadun tuen merkitys

työssä jaksamiselle tuli lähdekirjallisuudessa esille vahvasti ja sen ilmeneminen lähes jokaisessa saamassani kirjoituksessa vahvasti tätä tulosta. Sen voidaankin nähdä olevan yksi parhaimmista tavoista tukea työhyvinvointia. Työhyvinvoinnin ylläpitämisessä yksilön itsesuojaavat mekanismit eli kyky reflektoida, sosiaaliset- ja emotionaaliset taidot sekä sietokyky, toimittavat myös tärkeää virkaa. Näistä vain reflektointi tuli esille yhdessä sosiaalityöntekijän kirjoituksessa. Sietokykyyn ja sosioemotionaalisiin taitoihin liittyviä yksilökohtaisia kapasiteetteja en pystynyt kirjoituspyynnöllä tavoittamaan ja vertailemaan. Haastattelulla tähän olisi ollut paremmat mahdollisuudet. Erityisesti sietokyvyn merkitystä työhyvinvoinnille olisi ollut mielenkiintoista tutkia tarkemmin. Erityisesti näin poikkeusaikoina etätyön ja lisääntyneen yksin työskentelyn seurauksena sietokyky erilaisten tilanteiden ja stressin kestämisessä korostuu. Työhyvinvointiin panostamisella ja tunnetaitoja kehittämällä voidaan luoda mahdollisuuksia pitää yllä hyvää sietokykyä.

Tutkielmassani halusin myös tarkastella, onko työuran pituudella ja hyvillä tunneälytaidoilla yhteyttä. Lähtökohtainen ajatukseni oli, että vanhemmilla työntekijöillä olisi paremmat tunnetaidot työkokemuksen seurauksena. Toisaalta taas nuoret sosiaalityöntekijät voivat olla tietoisempia tunnetaidoista lisääntyneen yhteiskunnassa esiintyvän tunnepuheen seurauksena. Tarkastelu olisi kuitenkin vaatinut laajempaa aineistoa sekä syvällisempiä kirjoituksia, jotta todellista vertailua olisi pystynyt tekemään. Saamastani aineistosta pystyin tarkastella yksilöiden erilaisia tapoja tunnistaa, kohdata ja käsitellä tunteita, mikä oli jo sinällään arvokasta ja hienoa, mutta kirjoituksista ei ollut nähtävissä se, mikä oli tunteiden tapojen tarkastelun taustalla. En esimerkiksi voi tietää mitkä tekijät ovat vaikuttaneet kirjoitushetkeen; ne voivat olla vaihtelevat tunnetaidot tai yhtä hyvin myös muita vaikuttaneita ulkoisia tekijöitä. Aineiston pohjalta ei voi myöskään vertailla sitä, onko nuorien ja vanhojen välillä eroa työssä esiintyvien tunteiden kuormittavuuden kokemuksessa.

Negatiivisten tunteiden laajuus työntekijöiden kirjoituksissa sai miettimään niiden esiintymisen merkitystä. Pohdin sitä, johtuuko niiden laajempi esiintyminen aineistossa siitä, että positiivisia tunteita on helpompi käsitellä, jolloin negatiivisten käsittelemiseksi niiden nimeäminen olisi tarpeellista. Vai onko mahdollisesti negatiivisten työn puolien esiintyminen ihmiselle ominaisempaa. Toisaalta on todettu, että pitkissä hoitosuhteissa negatiiviset tunteet korostuvat, jolloin positiivisten tunteiden yhdistäminen eri tilanteisiin on haastavampaa (Molander 2003). Mänttari- van der Kuipin (2015) tutkimuksessa tulee esille, kuin positiivisista lähtökohdistakin tehdyissä tutkimuksissa työn negatiiviset puolet tahtovat nousta

esiin sekä se, kuinka suurin osa työnhyvinvointiin painottuvista tutkimuksista kohdistuu työn negatiivisiin ja raskauttaviin elementteihin. Toisaalta negatiivisten tunteiden ja työn raskauttavien puolien esiin tuominen kertovat työn haastavuudesta ja kuormittavuudesta. Sosiaalityössäkin on kuitenkin myös niitä hetkiä, jolloin ilo ja onnistumisen tunteet, jopa riemu nousevat päällimmäisiksi, niin kuin aineistostakin oli nähtävissä. Parhaimmillaan sosiaalityöllä voi olla vahva voimauttava vaikutus niin tietenkin asiakkaiden elämään, mutta myös työntekijöihin. Näiden elementtien nostaminen ja positiivisen ylläpitäminen voisi mahdollistaa sosiaalityöntekijöitä ajattelemaan työtään sen positiivisista ulottuvuuksista käsin, arvostamaan tehdyn työn merkitystä ja vaalimaan onnistumisia. Toisaalta myös työssä esiintyvän negatiivisen jakamiselle ja auki puhumiselle olisi hyvä luoda tilaa ja mahdollisuuksia. Vastatoimena työn raskaudelle olisi hyvä tuoda sosiaalityön positiivisia puolia ja sen voimauttavia elementtejä sekä tunnetaitojen opettelua jo koulutusvaiheeseen. Tällä on koettu olevan vaikutus aloittelevien sosiaalityöntekijöiden asennoitumiseen työtään kohtaan sekä positiivinen vaikutus heidän työhyvinvoinnilleen (esim. Jokinen 2017; Kinman & Grant 2011; Pösö & Forsman 2013). Lähtökohtaisesti ajattelen positiivisen lisäämisellä ja ylläpidolla olevan vaikutusta työntekijöiden hyvinvointiin ja työssä jaksamiseen. Työhyvinvointiin panostamalla voidaan taasen varmistaa työntekijöiden pysyminen työssään pitempään.

Jouduin tutkielmani teon aikana pohtimaan tunteisiin liitettyä ajattelua niiden henkilökohtaisuudesta ja sitä kautta niiden sensitiivisyyttä tutkimusaiheena. Huomasin, kuinka graduseminaareissakin sain hyvin vaihtelevia mielipiteitä siihen liittyen. Olen oman tutkimusprosessini kautta alkanut kuitenkin ymmärtämään, että kyseessä ei ehkä ole niinkään aiheen sensitiivisyys vaan enemmänkin se, ettemme ole tottuneet jakamaan työhön liittyviä tunteita. Tutkittaessa ihmisten tunteita voi esiin tulla lisäksi ihmisten erilaiset tunnetaidot, mutta myös tunteiden jakoon liittyvät pelot ja ennako-oletukset. Tuomisen (2020) mukaan tunteiden jakamiseen liittyy usein oletus, että kuuntelijalla tulisi olla valmiita ratkaisuja niihin sekä myös pelko, jonka mukaan omien tunteiden avaaminen aiheuttaisi jotain pahaa. Ihmisillä voi myös olla tiedostamattomiakin suojakeinoja, defensessejä, joiden avulla ihminen pyrkii suojelemaan omia herkäksi kokemiaan asioita. Olisin lähtökohtaisesti halunnut kerätä aineistoni haastatteluilla ja analyysiä tehdessäni harmitti, että en pitänyt siitä kiinni. Tutkijana en voi tietää ihmisten erilaisista tavoista jakaa henkilökohtaistaan tai heidän suojakeinoistaan, mutta ajattelen, että tutkimuksen teossa tärkeää on se, kuinka asioista kysytään,

kuunnellaan ja reagoidaan. Mielestäni aroistakin asioista on mahdollista haastatella tutkimukseen osallistuvia, kun tiedostaa aiheen herkkyyden.

Tutkielman sosiaalityöntekijöiden kirjoituksista tuli esille se, kuinka jokainen heistä koki laajan skaalan tunteita osana lastensuojelun asiakastyötä. Tämä tulos voitaisiin yhdistää siihen, kuinka tunteet ovat yksilökohtaisuuden lisäksi sosiaalisesti jaettuja. Tulos tunteiden kohtaamisen inhimillisyydestä osana asiakastyötä tukee myös osaltaan tätä ajattelua. Sosiaalityöntekijät joutuvat jokainen siis kohtaamaan työssään tunteita, myös niitä hankalia, raskaita ja raivostuttavia, joten niiden jakaminen ja käsitteleminen työyhteisössä neutraaleina ja työn mukanaan tuomina inhimillisinä tuotteina voisi auttaa purkamaan tunteiden käsitteilyyn liittyviä pelkoja ja oletuksia. Tämä voisi yleisestikin lisätä avoimuutta ja hyvinvointia työpaikoilla.

Aineistoni kirjoituksissa esille tullut ammatillisuuden käyttäminen tunteiden etäännyttämisessä ja normalisoinnissa herättivät pohtimaan sosiaalityön asiantuntijuutta. Tunteiden etäännyttäminen hyvän toimintakyvyn ylläpitämiseksi on aiheellista, kunhan se ei konkretisoidu siihen, ettei omia tunteita osata näyttää asiakkaalle ollenkaan. Tunteiden osoittaminen ja yhdessä koettuina niiden jakaminen on tärkeä tekijä vastavuoroisen ja luottamuksellisen asiakassuhteen rakentumisessa. Vihankin käsittely rakentavasti voi auttaa asiakasta ymmärtämään tilannettaan paremmin ja löytämään ratkaisuja siihen yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa. Sosiaalityöntekijä voi olla asiantuntija ja alansa osaaja, vaikka hänessä näkyisikin erilaiset tunteet. Ehkä tärkeintä on kuitenkin tavat, joilla vuorovaikutuksessa herääviin tunteisiin reagoidaan. Tässä kohdin työntekijöiden tunneälytaidoilla on merkityksensä.

Tutkielmani aineisto oli hyvin suppea, mikä vaikutti siihen, ettei siitä voinut tehdä pitkälle vietyjä yleistäviä tuloksia. Jokainen kirjoitus kertoi kuitenkin yksilökohtaista tarinaa siitä, kuinka tunnistaa, kohdata ja käsitellä tunteita lastensuojelun asiakastyössä ja oli näin arvokas itsessään. Tutkielmassani sisällönanalyysi analysointimenetelmänä korjasi paljon aineiston pienuutta. Se toimi lähes pelastavana tekijänä, sillä sisällönanalyysin avulla sain nostettua aineistosta asioita, joita en olisi ilman sitä huomannut. Sisällönanalyysi oli siis valintana kannattava ja teki tehtävänsä uuden tiedon löytämiseksi aineistosta.

Mietin tutkielman analyysiä tehdessäni saamieni kirjoitusten vähyyttä. Pohdin kirjoituspyynnön mahdollisuuksia ja rajoja uuden tiedon kerääjänä, vallinnutta tilannetta ja omaa osuuttani tutkijana. Kirjoituspyyntö on haasteellinen tiedonkeruutapa, sillä siihen saa

sisällytettyä vain tietyn määrän tekstiä, joka jää täysin vastaajan arvioinnin varaan ilman mahdollisuutta tarkentaa. Toki tutkimukseeni osallistuneet olisivat voineet kysyä tarkentavia kysymyksiä minulta antamieni yhteystietojen kautta, mutta harva lähtee varmaan sitä tekemään. Pohdin myös sitä, sainko sisällytettyä kirjoituspyyntöön tarpeeksi selkeästi tutkielmani tarkoitusta, tiedon intressejä sekä tutkimukseen osallistuvilta haluamaani tietoa. Toisaalta mietin aiheen haastavuutta ylipäättään ja tunteiden jakamisen kulttuuria ja koronan aiheuttaman poikkeustilan vaikutusta vastauksien määrään. Tutkijana koin, että haastatte- luilla olisin saanut kattavammin tietoa ja vastauksia niihinkin kysymyksiin, jotka jäivät avoi- meksi lukiessani sosiaalityöntekijöiden kirjoituksia.

Tulevaisuudessa olisi mielenkiitoista tutkia esimerkiksi syvemmin tunteiden merkitystä so- siaalityön asiakaskohtaamisissa sekä työntekijöiden omia kokemuksia siitä, kuinka työtun- teet vaikuttavat työntekijöiden työhyvinvointiin. Lisäksi sosiaalityön voimauttavan puolen ja sen esiintymisen ja ilmi tulemisen tutkiminen voisi olla kiinnostava lähtökohta tutkimuk- selle. Voimauttavien puolien nostaminen ja tietoiseksi tuominen voisi lisätä myös hyvin- vointia työssä.

LÄHTEET

- Baldschun, Andreas & Töttö, Pertti & Hämäläinen, Juha & Salo, Paula 2016: Modeling the occupational well-being of Finnish social work employees: A multigroup confirmatory factor analysis. *Human service organizations: Management, leadership & governance* 40 (5), 524–539. <https://doi.org/10.1080/23303131.2016.1178201> Viitattu 28.4.2020.
- Bradley, Greta 2008: The induction of newly appointed social workers: some implications for social work educators. *Social Work Education* 27 (4), 349–365.
- Collins, Stewart 2015: Alternative psychological approaches for social workers and social work students dealing with stress in UK: Sense of coherence, challenge appraisals, self-efficacy and sense of control. *British Journal of Social Work* 45 (1), 69–85. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bct103> Viitattu 18.11.2020.
- Collins, Stewart 2008: Social Workers, Resilience, Positive Emotions and Optimism. *Practice* 19:4, 255–269. <https://doi.org/10.1080/09503150701728186>
- Craib, Ian 1995: Some Comments on the Sociology of the Emotions. *Sociology* 1 (29), 151–158. <https://jstor.org/stable/4285522> Viitattu 8.10.2020.
- Eskola, Jari 2018: Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat: Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. 5. painos. PS-kustannus. Keuruu. E-kirja.
- Fargion, Silvia 2014: Synergies and tensions in child protection and parent support: policy lines and practitioners cultures. *Child & Family Social Work* 19: 24–33.
- Forsberg, Hannele & Vagli, Åse 2006: The Social Construction of Emotions in Child Protection Case-talk. <https://doi.org/10.1177/1473325006061535> Viitattu 5.10.2020.
- Forsberg, Hannele 2002: Tunteet – sosiaalityötä harjoittelevan häpeä? *Aikuiskasvatus* 4. 295–305. <https://journal.fi/aikuiskasvatus/article/view/93437/52115> Viitattu 14.5.2020.
- Forsberg, Hannele 2001: ”Palaverin päätyttyä pihisimme vihasta.” *Väkivalta, auttajat ja kirjoitetut tunteet*. *Janus* 9 (1). 3–21.
- Goleman, Daniel & Boyatzis, Richard, & McKee, Annie 2002: *Primal Leadership: Realizing the Power of Emotional Intelligence*. Harvard Business School Press. Boston.
- Graham, John & Bradshaw, Cathryn & Surood, Shireen & Kline, Theresa 2014: Predicting social workers’ subjective well-being. *Human service organizations management, leadership & governance* 38 (4), 405–417.
- Heinonen, Hanna 2007: "Kohti syvempää ymmärrystä sosiaalityössä" – sosiaalityöntekijät tutkivaa ja arvioivaa työtettä paikantamassa. *Soccan ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 16*.
- Hurtig, Johanna 2010: Ajattelu ilmiöiden lukemisen taitona. Teoksessa Hurtig, Johanna & Laitinen, Merja & Uljas-Rautio, Katriina (toim.): *Ajattele itse! Tutkimuksellisen lukutaidon perusteet*. 5. painos. Jyväskylä: PS-kustannus. 10–34.
- Husso, Marita 2003: *Parisuhdeväkivalta: Lyötyjen aika ja tila*. Vastapaino. Tampere.
- Huxley, Peter & Evans, Sherrill & Gately, Claire & Webber, Martin & Mears, Alex & Pajak, Sarah & Kendall, Tim & Medina, Jibby & Katona, Cornelius 2005: Stress and pressures in mental health social work: The worker speaks. *British Journal of Social Work* 35, 1063–1079. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bch218> Viitattu 9.11.2020.
- Jensen, Phyllis & Trollope-Kumar, Karen & Waters, Heather & Everson, Jennifer 2008: Building physician resilience. *Canadian Family Physician*, 54 (5), 722–729.
- Jessen, Jorunn 2010: Job Satisfaction and Social Rewards in the Social Services. *Journal of Comparative Social Work* 1, 1–18.

- Jokinen, Arja 2017: Tavoiteltavat sosiaalityöntekijän ominaisuudet ja vuorovaikutusasetelmat asiakkaan kohtaamisessa opiskelijoiden tulkitsemina. *Janus* 25 (3). 191–207.
- Jokinen, Arja 2016: Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde. Teoksessa Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lunden, Tiina & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna & Anttonen, Anneli: *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Gaudeamus Oy. Helsinki. Ellibs e-kirjat.
- Juhila, Kirsi 2006: Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. *Vastapaino*. Tampere.
- Junnonen, Sanna-Riitta & Hämäläinen, Juha & Väisänen, Raija & Rantonen, Otso & Salo, Paula 2019: Sosiaalityöntekijöiden työn kuormittavuus ja siinä tapahtuvat muutokset vuosina 2000–2012. *Janus* 27 (2). 144–163.
- Juuti, Pauli & Salmi, Pontus 2014: *Tunteet ja työ. Uupumuksesta iloon*. PS-kustannus. Juva.
- Kallinen, Kati & Pirskanen, Henna & Rautio, Susanna 2015: *Sensitiivinen tutkimuksessa: menetelmät, kohderyhmät, haasteet ja mahdollisuudet*. United press Global. Tallinna.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve 2005: *Konstikas sosiaalityö 2003*. Suomalaisen sosiaalityön todellisuus ja tulevaisuudennäkymät. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.
- Kasvio, Antti & Huuhtanen, Pekka 2007: *Työ ja työntekijät*. Teoksessa Kauppinen, Timo & Heikkilä, Pirjo & Kasvio, Antti & Lehtinen, Suvi & Lindström, Kari & Toikkanen, Jouni & Tossavainen, Antti (toim.): *Työ ja terveys Suomessa 2006*. Työterveyslaitos. Helsinki. 7–30.
- Kinman, Gail & Grant, Louis 2011: Exploring Stress Resilience in Trainee Social Workers: The Role of Emotions and Social Competencies. *British Journal of Social Work* 41 (2), 261–275.
- Kostiainen, Tuula 2009: *Osaamisen kehittämisen neljä tilaa*. Osaamiskeskuksen interventio sosiaalityöhön. Väitöskirja. Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes print. Tampere.
- Kuula, Arja 2011: *Tutkimusetiikka*. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. 2. painos. *Vastapaino*. Tampere.
- Laitinen, Merja 2010: *Kontekstin ja teorian hahmottamisen taito*. Teoksessa Hurtig, Johanna & Laitinen, Merja & Uljas-Rautio, Katriina (toim.): *Ajattele itse! Tutkimuksellisen lukutaidon perusteet*. 5. painos. PS-kustannus. Jyväskylä. 35–56.
- Laine, Timo 2018: *Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma*. Teoksessa Valli, Raine (toim.): *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2*. 5. painos. PS-kustannus. Keuruu. E-kirja.
- Laine, Marjukka & Kokkinen, Lauri & Kaarlela-Tuomaala, Anu & Valtanen, Elisa & Elovainio, Marko & Keinänen, Mika & Suomi, Reima 2010: *Sosiaali- ja terveysalan työolot*. Työterveyslaitos. Helsinki.
- Laine, Marjukka & Wickström, Gustav & Pentti, Jaana & Elovainio, Marko & Kaarlela-Tuomaala, Anu & Lindström, Kari & Raitoharju, Reetta & Suomala, Tiina 2006: *Työolot ja hyvinvointi sosiaali- ja terveysalalla 2005*. Työterveyslaitos. Tampere.
- Markus, Hazel Rose & Kitayama, Shinobu 1991: Culture and the Self: Implications for Cognition, emotion and motivation. *Psychological Review* 98, 224–253. <https://pdfs.semanticscholar.org/c426/7ec20f32dfc3301440a8542c4f129f91a440.pdf> Viitattu 18.3.2020.
- Matela, Kari 2011: *Viihtyvät ja vaihtuvat: lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden työssä pysymiseen ja työstä lähtemiseen vaikuttavat tekijät*. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisusarja 33. Oulu.
- Mayer, John & Salovey, Peter & Caruso, David 2008: Emotional Intelligence. New Ability or Eclectic Traits? *American Psychologist*, 63 (6), 503–517. <https://www.psychologytoday.com/files/attachments/1575/rp2008-mayersaloveycarusob.pdf> Viitattu 5.2.2020.

- Mayer, John & Salovey, Peter 1990: Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 3 (9), 185–211. <http://ei.yale.edu/journal/imagination-cognition-and-personality/> Viitattu 15.1.2020.
- Meltti, Tero & Hanna, Kara 2009: Sosiaalityöntekijöiden työolot, -ympäristö ja työhyvinvointi sekä niihin vaikuttavat tekijät. Teoksessa Yliruka, Laura & Koivisto, Juha & Karvinen-Niinikoski, Synnöve (toim.): *Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen*. Sosiaalija terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisu 2009:6. Helsinki.
- Molander, Gustaf 2003: Työtunteet – esimerkkinä vanhustyö. Työterveyslaitos. Jyväskylä.
- Morrison, Tony 2007: Emotional intelligence, Emotion and Social Work: Context, Characteristics, Complications and Contribution. *British Journal of Social Work* 37, 245–263. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bc1016> Viitattu 7.10.2020.
- Mänttari-van der Kuip, Maija 2015: Work-related well-being among Finnish frontline social workers in an age of austerity. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.
- Mänttari-van der Kuip, Maija 2015a: Sosiaalityöntekijöiden työyhteisölliset voimavarat subjektiivisena työhyvinvoinnin selittäjänä kunnallisessa sosiaalihuollossa. *Työelämän tutkimus – Arbetslivsforskning* 13 (1), 3–18.
- Nissly, Jan & Barak, Mor & Levin, Amy 2005: Stress, social support and workers' intention to leave their jobs in public child welfare. *Administration in Social Work* 29 (1), 79–100.
- Ollila, Seija 2020: Toivon pilkahduksia työnohjaukseen. *Osviitta* 3, 3–9.
- Parkinson, Brian 1996: Emotions are social. *British Journal of Psychology* 89 (4), 663–684.
- Pekkarinen, Elina 2011: Lastensuojelun tieto ja tutkimus. Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura. Verkkojulkaisu 51.
- Pirkanen, Henna 2011: Alkoholi, isyys ja valta: ongelmajuovat isät miesten elämäntarinoissa. Väitöskirja. Väestöliitto. Jyväskylä.
- Pojjula, Soili 2020: Mieli kohti myönteistä. *Osviitta* 2, 4–8.
- Pösö, Tarja & Forsman, Sinikka 2013: Messages to Social Work Education: What Makes Social Workers Continue and Cope in Child Welfare? *Social Work Education. The International Journal* 32 (5), 650–661. <https://doi.org/10.1080/02615479.2012.694417> Viitattu 19.11.2020.
- Rantonen, Otso & Alexanderson, Karin & Pentti, Jaana & Kjeldgård, Linnea & Hämäläinen, Juha & Mittendorfer-Rutz, Ellenor & Kivimäki, Mika & Vahtera, Jussi & Salo, Paula 2017: Trends in work disability with mental diagnoses among social workers in Finland and Sweden in 2005–2012. *Epidemiology and psychiatric sciences* 26 (6), 644–654. https://discovery.ucl.ac.uk/id/eprint/1516896/1/Kivimaki_Rantonen%20et%20al.%202016_%20accepted.pdf Viitattu 24.7.2020
- Rauhala, Pirkko-Liisa & Virokangas, Elisa 2011: Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja tietoarvo. Teoksessa Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja (toim.): *Sosiaalityön arvot ja etiikka*. Bookwell Oy. Juva. 235–255.
- Saarinen, Arttu & Blomberg, Helene & Kroll, Christian 2012: Liikaa vaadittu? Sosiaalityöntekijöiden kokemukset työnsä kuormittavuudesta ja ristiriitaisuudesta Pohjoismaissa. *Yhteiskuntapolitiikka* 77 (4), 403–418.
- Salo, Paula & Rantonen, Otso & Aalto, Ville & Oksanen, Tuula & Vahtera, Jussi & Junnonen, Sanna-Riitta & Baldschun, Andreas & Väisänen, Raija & Mönkkönen, Kaarina & Hämäläinen, Juha 2016: Sosiaalityöntekijöiden hyvinvointi. Sosiaalityön kuormittavuus, voimavaratekijät ja sosiaalityöntekijöiden mielenterveys. Työterveyslaitos. Helsinki.
- Savaya, Riki 2014: Social worker burnout in Israel. Contribution of daily stressors identified by social workers. *British Journal of Social Work* 44 (5), 1268–1283.

- Särkelä, Antti 2001: Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Vastapaino. Tampere.
- Tham, Pia 2007: Why are they leaving? Factors affecting intention to leave among social workers in child welfare. *British Journal of Social Work*, 37 (7), 1225–1246.
- Tugade, Michele & Fredrickson, Barbara 2004: Resilient individuals use positive emotions to bounce back from negative emotional experiences. *Journal of Personality and Social Psychology*, 86 (2), 320–333. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.86.2.320> Viitattu 6.11.2020.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2013: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Hansaprint Oy. Vantaa.
- Tuominen, Camilla 2020: Tunteet ei kuulu työpaikalle. Otava. Helsinki.
- Yliruka, Laura 2015: Itsearviointi reflektiivisenä rakenteena. Kuvastin-menetelmän toimivuus, käyttöönotto ja kehittäminen. Väitöskirja. Unigrafia. Helsinki.

Facebook: maininta sosiaalityön tutkimuksen päivistä. Ylläpitäjä Eeva Kristiina.
https://www.facebook.com/groups/sostturaverkosto/?post_id=1551440741724262 Viitattu 13.7.2020

LIITE 1 Kirjoituspyyntö

Hei!

Oletko lastensuojelun avo- tai sijaishuollon asiakastyötä tekevä sosiaalityöntekijä?

Olen sosiaalityön opiskelija Lapin yliopistosta ja kerään aineistoa pro gradu- tutkielmaani. Selvitän tutkielmassani lastensuojelun avo- ja sijaishuollon sosiaalityöntekijöiden kokemuk- sia siitä, miten he pystyvät tunnistamaan ja kohtaamaan erilaisia tunteita asiakastyössä sekä miten he käsittelevät niitä.

Keskityn tutkielmassani nimenomaan asiakastyössä kohdattaviin tunteisiin, tarkoittaen niitä hetkiä, jolloin sosiaalityöntekijä on suorassa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa tai työ- kentelee asiakkaan asiaan liittyvien tehtävien parissa.

Tutkielmaan voit osallistua nimettömästi alla olevan linkin kautta. Toivoisin, että vastaisit kirjoituksessasi seuraaviin kysymyksiin: *Minkälaisia tunteita tunnistat työssäsi? Miten koh- taat asiakastyössä esiin nousevia tunteita? Minkälaisia keinoja sinulla on käsitellä asiakas- työssä nousevia tunteita?*

Kaikkia kirjoituksia käsitellään luottamuksellisesti ja tutkimuseettisten tapojen mukaisesti. Annan mielelläni lisätietoja tutkimukseen liittyen sähköpostin välityksellä.

Ystävällisin terveisin,

Salli Hentilä (shentila@ulapland.fi)

Kati Kallinen, graduseminaarin ohjaaja (kati.kallinen@ulapland.fi)

LIITE 2 Webropol-pohja

Sivu 1.

Tunteiden tunnistaminen, kohtaaminen ja käsitteleminen lastensuojelun avo- ja sijaishuollon asiakastyössä

Taustatiedot

Työskenteletkö lastensuojelun

- avo- huollossa
- sijaishuollossa
- sekä avo- että sijaishuollossa

Kuinka kauan olet työskennellyt lastensuojelun avo- tai sijaishuollossa?

Sukupuoli

- Nainen
- Mies
- Muu

Ikä

- alle 30
- 30-40
- 40-50
- yli 50

Seuraava

Tunteiden tunnistaminen, kohtaaminen ja käsitteleminen lastensuojelun avo- ja sijaishuollon asiakastyössä

Kirjoitus

Tähän voit vapaasti kirjoittaa kokemuksistasi tunteiden tunnistamisesta, kohtaamisesta ja käsittelemisestä työssäsi. Vastaa kirjoituksessa ainakin seuraaviin kysymyksiin: Minkälaisia tunteita tunnistat työssäsi? Miten kohtaat asiakastyössä esiin nousevia tunteita? Minkälaisia keinoja sinulla on käsitellä asiakastyössä nousevia tunteita?

Edellinen Läheta