

”Se ammattiminä tavallaan pitää sen laivan kurssissa”:

Kokemuksia emotionaalisesta työstä ja sen kuormittavuudesta
kansainvälisen siviilikriisinhallinnan operaatioissa

Minna Mäkilä

Hallintotieteet, johtamisen
psykologia

Pro gradu -tutkielma

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Lapin yliopisto

2021

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Kokemuksia emotionaalisesta työstä ja sen kuormittavuudesta kansainvälisen siviilikriisinhallinnan operaatioissa

Tekijä: Minna Mäkilä

Tutkinto-ohjelma/oppiaine: Hallintotieteet, johtamisen psykologia

Työn laji: Pro gradu -tutkielma X Licensiaatintyö_

Sivumäärä: 66 + 2 liitettä

Vuosi: 2021

Tiivistelmä: Tämän pro gradu -tutkielman tavoitteena on selvittää, miten emotionaalinen työ ilmenee kansainvälisen siviilikriisinhallinnan asiantuntijoiden kokemana ja minkälaisia seurauksia siitä aiheutuu. Samalla pyrin selvittämään, minkälaista tukea emotionaaliseen työhön on saatavilla ja minkälaiselle tuelle kenties olisi enemmän tarvetta.

Tutkielmani teoreettinen viitekehys perustuu Arlie Russell Hochschildin (1983) teoriaan emotionaalisesta työstä. Aineiston tätä tutkielmaa varten olen kerännyt huhtikuussa 2021 viittä suomalaista kansainvälisen siviilikriisinhallinnan asiantuntijaa haastatellen. Haastattelut toteutettiin puolistrukturoituina teemahaastatteluina ja niiden analysoimiseen olen käyttänyt tulkitsevaa fenomenologista analyysimetodia eli IPAa (interpretative phenomenological analysis).

Tutkimusaineiston perusteella kansainvälisen siviilikriisinhallinnan asiantuntijat identifioituvat voimakkaasti ammattiminäänsä tai virkamiehenä olemiseen työskennellessään operaatioissa. Virkamiestaustaiset asiantuntijat ovat lähtökohtaisesti tottuneempia emotionaalisen työn vaatimukseen verrattuna siviilitaustaisiin asiantuntijoihin. Emotionaaliseen työhön vaikuttavat erityisesti monikulttuurinen ympäristö ja omassa tiimissä vallalla oleva tunnekulttuuri. Asiantuntijoilla on keinoja purkaa emotionaalisen työn aiheuttamaa kuormitusta rakentavilla tavoilla, joten he eivät koe sitä erityisen kuormittavana. Emotionaalisesti kuormittavia tilanteita puretaan operaatioympäristöstä löytyneiden luottoystävien kanssa tunteita käsittelemällä. Jonkin aikaa operaatioympäristössä työskenneltyään asiantuntijat turtuvat, tottuvat tai sopeutuvat emotionaalisen työn vaatimukseen, mutta tukea emotionaalisesti intensiivisessä ympäristössä työskentelyyn kaivattaisiin silti enemmän organisaation taholta. Tuen tarve näyttää erityisesti psykososiaalisen keskustelutuen ja lisäkoulutuksen tarpeena.

Johtopäätöksenä totean tulosten olevan linjassa aikaisempien emotionaalisesta työstä tehtyjen tutkimusten kanssa. Emotionaalista työtä tai sen kuormittavuutta ei kuitenkaan ole juurikaan tutkittu kansainvälisen siviilikriisinhallinnan yhteydessä. Tämän tutkielman tulosten mukaan, emotionaalisen työn strategioiden sijaan kuormittavuuteen vaikuttaa eniten käytössä olevat selviytymiskeinot, joiden avulla emotionaalisen työn aiheuttamaa kuormitusta voidaan purkaa. Kun keinot emotionaalisen työn purkamiseksi on todettu, voidaan näiden keinojen käyttämistä tukea organisaation taholta.

Avainsanat: emotionaalinen työ, emotionaalisen työn strategiat, siviilikriisinhallinta, IPA, tulkitseva fenomenologinen analyysi.

X Tutkielma ei sisällä muita kuin tekijän/tekijöiden omia henkilötietoja.

University of Lapland, Faculty of Social Sciences

Title: The experience and consequences of emotional labor in the context of international civilian crisis management missions

Author: Minna Mäkilä

Degree Programme/ Field of Study: Administrative Science, Leadership Psychology

Type of the work: Master's thesis

Number of pages: 66 + 2 appendices

Year: 2021

Abstract: The aim of this study is to investigate how international civilian crisis management professionals experience emotional labor in their everyday work during field missions, and what the consequences of that experience are. In addition, this study aims to find out, what kind of support the crisis management professionals receive considering the emotional labor demands of their work, and what kind of support is needed more. The theoretical framework is based on the theory of emotional labor created by Arlie Russell Hochschild in 1983. The data was collected through semi-structured thematic interviews, in April 2021. The interviewees were Finnish civilian crisis management professionals. The received data was later analyzed using interpretative phenomenological analysis (IPA).

The findings reveal that emotional labor appears in a form of professional self or being a civil servant. The professionals with a background in civil servant roles are more used to the demands of emotional labor, compared to the colleagues with no background in such roles. In order of doing emotional labor, the professionals employ several different emotional labor strategies. The multicultural environment and emotional culture within the team are some of the main underlying factors related to the need for emotional labor strategies.

The other findings indicate that the examined professionals employ constructive coping mechanisms that help them to deal with the emotional labor demands. The emotionally draining situations are dealt with by discussing those situations through with trustful people or colleagues who work in the same environment. After living and working in the mission environment for some time, the crisis management professionals get used to the emotional labor demands and adapt to those needs. However, more formal support regarding the emotional labor demands would still be needed. Psychosocial conversational support and further training are mentioned as some of the main support needs in the mission environments.

The findings of this study are in line with the previous studies conducted on emotional labor. However, the topic has barely been researched in the context of civilian crisis management. The coping mechanisms have a bigger role, compared to the emotional labor strategies that are being used. The coping mechanisms balance the emotional labor demands of the job. Based on these findings, I suggest, that the organization should provide more support to the employees, in order to help them to better cope with the emotionally intense work-tasks and situations.

Key words: emotional labor, emotional labor strategies, civilian crisis management, IPA, interpretative phenomenological analysis.

Sisälllys

1 JOHDANTO	6
2 TEOREETTINEN VIITEKEHYS.....	9
2.1 Emotionaalinen työ	9
2.1.1 Emotionaalisen työn käsite	9
2.1.2 Organisaatioiden tunnesäännöt emotionaalisen työn lähteenä	11
2.1.2 Emotionaalisen työn strategiat ja niistä aiheutuvat seuraukset.....	13
2.2 Kansainvälinen siviilikriisinhallinta	16
2.2.1 Kansainvälisen siviilikriisinhallinnan määritelmä	16
2.2.3 Kansainvälisen siviilikriisinhallinnan työn erityispiirteet.....	17
3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA METODOLOGIA	21
3.1 Osallistujat.....	21
3.2 Aineiston keruu	22
3.3 Tutkimuseettiset näkökulmat ja tutkijapositio	24
3.4 Aineiston analyysi.....	25
4 TULOKSET	31
4.1 Emotionaalinen työ siviilikriisinhallinnan operaatioiden kontekstissa	31
4.1.1 Ammattiminä – ollaan virkamies	33
4.1.2 Pinnallinen vs. syvälinen tunnetyö – emotionaalisen työn strategiat	35
4.1.3 Kulttuurierot.....	37
4.1.4 Luottoystävät	39
4.1.5 Omassa tiimissä vallalla oleva tunnekulttuuri.....	42
4.1.6 Tunteiden käsitteleminen	44
4.2 Emotionaalisen työn vaikutukset: turtuminen, tottuminen ja sopeutuminen	46
4.3 Psykososiaalisen tuen ja koulutuksen tarve emotionaalisisessa työssä.....	48
5 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	52
6 POHDINTA	56
6.1 Tutkielman arviointi ja kriittinen pohdinta	56
6.2 Tulosten suhde aikaisempiin tutkimustuloksiin ja ehdotuksia jatkotutkimukseksi	58
Lähteet	62
Liite 1. Haastattelukutsu	67
Liite 2. Haastattelurunko.....	68

Taulukot

Taulukko 1. Analyysin eteneminen kuvattuna IPA:n vaiheiden mukaan (Tökkäri, 2018, 75).....	26
Taulukko 2 Analyysin kolmannen vaiheen kuvaus: aineiston muuttaminen tutkijan kielelle.	28
Taulukko 3. Analyysin viidennen vaiheen kuvaus: teemataulukko yhdestä haastattelusta.....	29
Taulukko 4. Analyysin kuudennen vaiheen kuvaus: kaikkien haastattelujen yhteinen teemataulukko.	30
Taulukko 5. Analyysin tuloksena syntyneet pääteemat.....	31
Taulukko 6. Analyysin tuloksena syntyneet alateemat.....	33

1 JOHDANTO

”Idässä konflikti tulee iholle; Tulitaukorikkomukset ovat lähes päivittäisiä. Raskaiden aseiden ja muun kaluston näkemiseen ja kuulemiseen tottuu nopeasti. Siviiliuhrien ja heidän läheistensä surun todistaminen on vaikeampaa. Turvallisuushkat ovat ilmeisiä; tulitoiminnan ohella ja seurauksena Donbasin maasto on täynnä miinoja ja räjähtämättömiä ammuksia. Rapistunut infrastruktuuri muistuttaa vuosikymmeniä jatkuneesta laiminlyönnistä ja matalasta elintasosta.” (Suhonen 2018, 20).

Näin Johanna Suhonen on kuvaillut kokemuksiaan työskennellessään raportoinnin ja poliittisen analyysin tiimipäällikkönä Etyj-operaatiossa Ukrainassa. Katkelma on erinomainen kuvaus emotionaalisesti haasteellisista tekijöistä, joita kansainvälisen siviilikriisinhallinnan asiantuntijat operaatioissa työskennellessään kohtaavat. Osallistuessani siviilikriisinhallinnan peruskurssille keväällä 2018 roolipelaajan roolissa, pohdin monesti kaksipäiväisen kenttäharjoituksen aikana kaikkia niitä erilaisia tilanteita, joita asiantuntijat konfliktialueella työskennellessään saattavat joutua kohtaamaan. Siviilikriisinhallinnan operaatioissa työskennellään vahvasti monikulttuurisissa tiimeissä, vaihtelevissa kulttuuriympäristöissä, maailman hauraimmissa valtioissa, usein myös jonkinasteisen paineen alaisuudessa, mikä aiheuttaa oman haasteensa tunteiden kokemiselle sekä ilmaisemiselle.

Ihmisten yksilölliset emotionaalisen työn tekemisen taidot vaihtelevat suuresti toisiinsa verrattuna. Toiset ihmiset sietävät emotionaalisesti uuvuttavia tilanteita paremmin. Osa ihmisistä voi kokea tällaiset tilanteet jopa innostavina, kun taas toisille emotionaalisesti intensiivisten tilanteiden ja tapahtumien kohtaaminen voi johtaa pahimmillaan jopa uupumiseen. (Guy ym. 2008, 6.)

Tässä pro gradu -tutkielmassa tarkastelen kansainvälisen siviilikriisinhallinnan asiantuntijoiden kokemuksia emotionaalisesta työstä ja sen kuormittavuudesta konfliktiympäristöissä. Tutkimustavoitteena tarkastelen: a. Miten emotionaalinen työ siviilikriisinhallinnan alalla konfliktiympäristössä ilmenee, b. Mitä emotionaalisesta työstä seuraa kansainvälisen siviilikriisinhallinnan asiantuntijoille sekä c. Minkälaista tukea tai

ohjausta tunnetyön tekemiseen on saatavilla ja minkälaiselle tuelle kenties olisi enemmän tarvetta. Kyseessä on laadullinen kokemuksen tutkimus, jossa on pyrkimyksenä tavoittaa tutkittavien yksilöllisiä kokemuksia tutkimusaiheesta. Oletuksenani on, että tämän tutkielman avulla saadaan tietoa emotionaalisen työn merkityksestä ja sen kuormittavuudesta kansainvälisen siviilikriisinhallinnan alalla. Laajemmin tarkasteltuna tuloksia voidaan soveltaa työtehtäviin, joissa työskennellään monikulttuurisessa ympäristössä ja mahdollisesti epävakaisissa olosuhteissa.

Tutkimusaiheeni on monialainen sekä eri tieteenalojen rajat ylittävä, sillä emotionaalista työtä on tutkittu niin organisaatiopsykologian, sosiologian, johtamisen ja kasvatuksen kuin hallintotieteen ja julkisjohtamisenkin aloilla (Hsieh, Yang & Fu 2012, 241). Toisaalta kansainvälisen siviilikriisinhallinnan asiantuntijat tutkielmani osallistujina liittävätkin aiheen myös kriisinhallintaan ja kulttuurien välisen vuorovaikutuksen tutkimukseen.

Emotionaalisen työn haitallisia seurauksia ja keinoja niiden ehkäisyyn on aikaisemmin tutkittu kansainvälisten avustustyöntekijöiden keskuudessa. Nämä tutkimukset ovat osoittaneet aiheen olevan merkityksellinen ja vaativan jatkotutkimusta. (Kroll, Remington, Awasthi & Ganapati 2019, 101.) Tämä pro gradu -tutkielmani pyrkii vastaamaan edellä mainittuun haasteeseen siviilikriisinhallinnan asiantuntijoiden keskuudessa, koska kansainvälistä siviilikriisinhallintaa ja humanitaarista avustustyötä voidaan pitää toisilleen hyvin läheisinä tai rinnakkaisina työskentelyaloina. Humanitaariset avustustyöntekijät ja siviilikriisinhallinnan asiantuntijat työskentelevät mahdollisesti samoilla maantieteellisillä alueilla ja samojen konfliktien parissa. Koska emotionaalista työtä ja sen merkitystä ei ole juurikaan tutkittu siviilikriisinhallinnan asiantuntijoiden keskuudessa, niin tulen viittamaan tässä tutkielmassani aikaisempiin tutkimuksiin, jotka on toteutettu kansainvälisen humanitaarisen avustustyön, kansainvälisen pelastustoimen tai sotilaallisen kriisinhallinnan kontekstissa.

Tässä tutkielmassani käyttämäni emotionaalisen työn määritelmä pohjautuu Arlie Russell Hochschildin (1983/2012) määritelmään emotionaalisesta työstä (engl. emotional labor). Empiirinen aineisto tätä tutkimusta varten on kerätty huhtikuussa 2021 suomalaisia kansainvälisen siviilikriisinhallinnan asiantuntijoita haastatellen. Aineisto sisältää viiden

kansainvälisen siviilikriisinhallinnan asiantuntijan haastattelut. Haastattelut järjestettiin puolistrukturoituina teemahaastatteluina. Haastattelut on analysoitu tulkitsevan fenomenologisen analyysin eli IPA:n avulla.

Hsieh ym. (2012, 241) ovat todenneet emotionaalisen työn tutkimuksen kasvaneen voimakkaasti sekä julkishallinnon alalla että sen ulkopuolella. Kansainvälisen siviilikriisinhallinnan alalla emotionaalista työtä ei kuitenkaan juurikaan ole tutkittu. Emotionaalisen työn tutkimus on tähän mennessä keskittynyt suurimmaksi osin palvelusektorin ja terveydenhoitoalan konteksteihin ja useimmat tutkimukset on toteutettu OECD-maiden kontekstissa (Kroll ym. 2019, 101).

Tässä pro gradu -tutkielmassani on kuusi lukua, joista jokaisessa kuvaan tutkielman etenemisen eri vaiheita. Luvussa kaksi esittelen teoreettisen viitekehyksen, joka perustuu Arlie Russell Hochschildin (1983/2012) määritelmään ja teoriaan emotionaalisesta työstä. Teoria-luvussa tarkastelen myös emotionaalisen työn strategioita eli pinnallista, syvällistä ja aitoa emotionaalista työtä sekä emotionaalisesta työstä aiheutuvia seurauksia; toisin sanoen sen kuormittavuutta. Näiden lisäksi määrittelen teorialuvussa myös kansainvälisen siviilikriisinhallinnan käsitteitä ja taustoitan Suomen osallistumista kansainvälisen siviilikriisinhallinnan operaatioihin.

Kolmannessa luvussa esittelen tutkielmani osallistujat eli kansainvälisen siviilikriisinhallinnan asiantuntijat, aineistonkeruun puolistrukturoitujen teemahaastattelujen avulla sekä käyn läpi aineiston analyysin vaiheet IPA:n avulla. Luvussa neljä esittelen tulkitsevan fenomenologisen analyysin kautta muodostuneet tulokset. Viides luku sisältää johtopäätökset, jossa käsittelen tulosten merkitystä sekä emotionaalisen työn tutkimuksen että kansainvälisen siviilikriisinhallinnan näkökulmasta. Kuudennessa eli viimeisessä luvussa tarkastelen kriittisesti tutkielmani onnistumista, suhteutan tuloksia aikaisempiin tutkimustuloksiin sekä teen johtopäätöksiin perustuen ehdotuksia jatkotutkimusehdotuksiksi.

2 TEOREETTINEN VIIITEKEHYS

2.1 Emotionaalinen työ

2.1.1 Emotionaalisen työn käsite

Arlie Russel Hochschild määritteli emotionaalisen työn ensimmäisenä kirjoittaessaan emotionaalisesta työstä ja sen vaikutuksista urauurtavan teoksen "The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling" vuonna 1983. Whartonin (2009, 148) mukaan kyseinen teos tarjosi tutkijoille uuden näkökulman tunteiden ymmärtämiseen organisaatioissa. Miltein jokaisessa kyseisen teoksen ilmestymisen jälkeen julkaistussa emotionaalista työtä käsittelevässä tutkimuksessa (mm. Ashforth & Humphrey 1993; Humphrey, Ashforth & Diefendorff 2015; Hsieh, Jin & Guy 2012; Hsieh 2014; Kroll ym. 2019; Miranda & Godwin 2018) tukeudutaan Hochschildin määritelmään emotionaalisesta työstä. Seuraava katkelma on Hochschildin (1983/2012, 7) alkuperäisen määritelmän mukainen kuvaus emotionaalisesta työstä:

"...the management of feeling to create a publicly observable facial and bodily display; emotional labor is sold for a wage and therefore has exchange value."

Yllä olevan Hochschildin (1983/2012, 7) määritelmän mukaan emotionaalinen työ tarkoittaa sitä työtä, jota työntekijä tekee työssään pyrkiessään muokkaamaan omia tunteitaan tai niiden ilmaisua, luodakseen toivotunlaisia tunteita ja tunnereaktioita muissa ihmisissä. Hochschild koki merkitykselliseksi erottaa emotionaalisen työn (engl. emotional labor) kahdesta rinnakkaisesta käsitteestä, jotka ovat tunnetyö (engl. emotion work) sekä tunteiden hallitseminen (engl. emotion management). Emotionaalista työtä tehdään Hochschildin mukaan työssä ja siitä saadaan vastineeksi palkkaa, kun taas tunnetyöksi (emotion work) hän kutsuu tunnetyön prosessia itsessään, jota voidaan tehdä myös muissa kuin työn konteksteissa. Useissa muissa tutkimuksissa näitä kahta käsitettä käytetään kuitenkin sekaisin ja tunnetyön (emotion work) käsitteellä on viitattu myös työhön liittyvään emotionaaliseen työhön.

Guy, Newman & Mastracci (2008; 2012) taas ovat kokeneet merkittäväksi erottaa emotionaalisen työn käsitteen tunnetyön (engl. emotion work) lisäksi myös tunneälykkyyden (engl. emotional intelligence) käsitteestä. Heidän mukaansa emotionaalinen työ sekoitetaan hyvin usein juuri tunneälykkyyden käsitteeseen. Emotionaalinen työ ei kuitenkaan ole vain tunneälykkyyttä, mutta tunneälykkyyden on todettu olevan vaatimuksena tunteiden tunnistamiselle itsessään ja muissa. (Guy, Newman & Mastracci, 2008; 2012.)

Wharton (2009, 147) on todennut emotionaalisen työn olevan prosessi, jonka avulla työntekijöiden oletetaan hallitsevan tunteitaan, jotta ne vastaisivat organisaation sääntöjä ja odotuksia työntekijöitään kohtaan. Guy, Newman & Mastracci (2008, 5) ovat määritelleet emotionaalisen työn tapahtuvan kahden ihmisen välisessä dynaamisessa vuorovaikutussuhteessa, joko kahden työntekijän välisessä suhteessa tai työntekijän ja toisen henkilön (esimerkiksi asiakkaan tai kansalaisen) välisessä suhteessa. Tässä pro gradu -tutkielmassani olen valinnut käyttää emotionaalisen työn käsitettä viitatessani englanninkieliseen termiin emotional labor. Sisällytän tunnetyön käsitteeseen myös autenttiset tunneilmaisut, kun niiden ilmaiseminen tehdään työtehtävien edistämiseksi ja aikaansaamiseksi.

Viime vuosien aikana ilmestyneessä tutkimuskirjallisuudessa on painotettu myös itsensä johtamisen näkökulmaa emotionaaliseen työhön. Emotionaalisen työn teeman ympärille on pyritty rakentamaan johtamisteoriaa. Emotionaalisen itsensä johtamisen teorian mukaan meillä on mahdollisuus vaikuttaa työssämme kokemiin tunteisiimme sekä niiden autenttisuuteen emotionaalisen itsensä johtamisen strategioiden avulla. Tunteiden autenttisuuteen liittyy tietoisuus omista syvimmistä arvoistaan ja tunnekokemuksestaan eli toisin sanoen hyvä itsetuntemus. Tunteiden autenttisuuden on muun muassa nähty olevan hyvin merkityksellinen tekijä organisaatiokäyttäytymistä tutkittaessa. (Manz, Houghton, Neck, Fugate & Pearce 2016.) Itsetuntemus (engl. self-awareness) ja itsensä johtaminen (engl. self-management) ovat myös Mastraccin, Guyn & Newmanin (2012,48) tutkimustulosten mukaan kaikkein merkityksellisimpiä taitoja työskenneltäessä emotionaalisesti intensiivisissä työtehtävissä. Omien tunteiden johtamisen on tutkimuksissa todettu olevan positiivisesti yhteydessä työtyytyväisyyteen. Tutkimukset

ovat osoittaneet, että ne työntekijät, jotka johtavat omia tunteitaan kokevat muihin työntekijöihin verrattuna todennäköisemmin tyytyväisyyttä työhönsä ja kokevat työnsä mielekkääksi ja merkitykselliseksi. (Mastracci ym. 2012, XV).

2.1.2 Organisaatioiden tunnesäännöt emotionaalisen työn lähteenä

Työssä koetut tunteet voivat saada alkunsa lukuisin eri tavoin. Jokin tietty tilanne voi synnyttää meissä tunteen, tunne voi syntyä mielessämme häivähtävän ajatuksen seurauksena tai se voi jopa saada alkunsa itsesäätelykeinojemme seurauksena, jolloin tunteen syntymistä voi pitää intentionaalisenä. (Manz, ym. 2016, 375.) Tutkimukset ovat osoittaneet, että julkisen sektorin tehtävissä työskentelevät kohtaavat usein työnsä lomassa sekä omia että kansalaisten tunteita (Hsieh ym. 2012, 41). Useat julkisen alan työtehtävät ovatkin edellä mainitun vuoksi emotionaalisesti haastavia, sillä niissä työskentelevän henkilön tulee säädellä tunteitaan ollessaan sosiaalisessa kanssakäymisessä muiden ihmisten kanssa työtehtäviä suorittaessaan. Emotionaalinen työ on kuitenkin vaatimuksena lähes kaikissa töissä, joissa työntekijät ovat kanssakäymisissä kansalaisten kanssa (Mastracci ym. 2012, XV; Wharton 2009, 150).

Hochschild (1983/2012, 57) on kuvaillut tunnesääntöjen käsitteen avulla sosiaalisesti asetettuja ja hyväksytyjä ohjenuoria siitä, minkä verran ja millä tavalla tunteita on hyväksyttävää ilmaista tietyssä tilanteessa tai ympäristössä. Organisaatiokulttuuri määrittelee tunnesäännöt, joiden mukaan organisaatiossa toimitaan. Organisaation tunnesäännöt voivat olla virallisia ja kirjoitettuja tai kirjoittamattomia. (Mastracci, Guy & Newman 2012, 51.) Hochschildin (1983/2012) määritelmän mukaan emotionaalinen työ syntyy, kun työntekijät pyrkivät sopeutumaan organisaationsa tunnesääntöihin. Kulttuuri ja sosiaaliset rakenteet vaikuttavat voimakkaasti siihen, miten tunteita säädellään ja minkälaisia vaikutuksia tunteiden säätelyllä on yksilöihin, ryhmiin ja organisaatioihin (Wharton 2009, 148). Esimerkiksi lentokoneen matkustamohenkilökunnan, poliisin ja pelastustyöntekijöiden työ sisältää aikaisempien tutkimustulosten mukaan paljon emotionaalisen työn vaatimuksia (Hochschild 1983/2012; Guy ym. 2012), kuitenkin näissä toisiinsa verrattuna melko erilaisissa ammateissa ja organisaatiokulttuureissa

tunnesäännöt ovat yleensä huomattavan erilaisia. Matkustamohenkilökunnan oletetaan olevan iloisia asiakaspalvelijoita jopa silloin kun asiakkaat käyttäytyvät heitä kohtaan epäasiallisesti (Hochschild 1983/2012). Mastracci ym. (2012, 51) ovat todenneet, että esimerkiksi poliisin tehtävissä ja pelastusalalla tunnesäännöt ovat yleisesti ottaen hyvin rajattuja. Tämä tarkoittaa sitä, että organisaatiokulttuuri sääntelee voimakkaasti sitä, minkälaisien tunteiden ilmaiseminen on sallittua työssä. Tällaisen organisaatiokulttuurin on todettu voivan vaikeuttaa esimerkiksi huolista avoimesti keskustelemista ja niiden rakentavaa käsittelyä työyhteisön sisällä. (Mastracci ym. 2012, 51). Emotionaalisesti intensiivisissä työtehtävissä työskentelevien henkilöiden tulee käsitellä työtilanteissa esiin nousseet tunteet myöhemmin tavalla, joka mahdollistaa samanlaisten tilanteiden kohtaamisen ja niissä toimimisen sekä myötätuntoisesti että tehokkaasti myös tulevaisuudessa (Mastracci ym. 2012.) Näillä tilanteilla on kuitenkin usein vaikutusta myös kyseisten työntekijöiden omaan emotionaaliseen hyvinvointiin (Miranda ja Godwinin 2018, 340).

Emotionaalisen työn lisäksi työtehtävät voivat sisältää niin fyysisiä kuin kognitiivisiakin vaatimuksia (Hochschild 1983/2012; Mastracci, Guy & Newman 2012, 22). Esimerkiksi fyysinen ja emotionaalinen työ muodostavat usein keskenään synergian, sillä molempia tarvitaan työtehtävien suorittamiseksi (Guy ym. 2008, 5, 11). Sekä fyysisen, kognitiivisen että emotionaalisen työn suorittamisen on todettu vaativan sekä erityisiä taitoja että kokemusta (Guy ym. 2008, 5). Emotionaalista työtä sekä sen suorittamiseksi vaadittavaa tunneälykkyyttä onkin mahdollista oppia ja kehittää itsessään. Ihmisten kyvyssä oppia emotionaalisia taitoja on kuitenkin todettu eroavaisuuksia eri ihmisten välillä. (Berman & West 2008, 743.) Fyysisen sekä älyllisen kyvykkyyden mittaamiseksi on vuosien aikana kehitetty lukuisia erilaisia keinoja ja näiden mittaamisen on todettu olevan melko yksinkertaista (Mastracci ym. 2012, 22). Emotionaalinen työ on parhaimmillaan suoritettuna lähes huomaamatonta (Guy ym. 2008; Mastracci ym. 2012 & Hochschild 1983/2012) ja juuri sen vuoksi sitä on hyvin haastavaa mitata verrattuna kognitiivisen työn tai esimerkiksi fyysisen suorituskyvyn mittaamiseen (Mastracci ym. 2012, 21; Miranda & Godwin 2018, 321). Guy ym. (2008, 177) ovat kuvanneet emotionaalisen työn luonnetta jopa aaveen kaltaiseksi. Emotionaalisen työn mittaamisen haastavuuden on todettu olevan

yksi merkittävimmistä syistä sen ylenkatsomiseen tai sivuuttamiseen. (Mastracci ym. 2012, 21).

2.1.2 Emotionaalisen työn strategiat ja niistä aiheutuvat seuraukset

Hochschild (1983/2012) on erotellut toisistaan kaksi eri tapaa tehdä emotionaalista työtä, joita hän kutsuu pinnalliseksi emotionaaliseksi työksi (engl. surface acting) ja syvälliseksi emotionaaliseksi työksi (engl. deep acting). Pinnallisessa emotionaalisessa työssä pyritään Hochschildin mukaan muokkaamaan tunneilmaisua eli sitä mitä muiden ihmisten on mahdollista aistia koetuista tunteista. Pinnallisia tunnetyön strategioita voivat olla esimerkiksi tunteiden esittäminen tai niiden tukahduttaminen. Seuraava katkelma on ote Hochschildin (1983/2012, 8) tutkimuksesta, jossa hänen tutkittavansa ovat kuvailleet pinnallista tunnetyötä seuraavanlaisen kuvaavan esimerkin avulla:

"...they often spoke of their smiles as being on them but not of them."

Syvällisessä emotionaalisessa työssä taas pyritään muokkaamaan sisäisesti koettua tunnetta, jonka mukana ulkoinenkin tunneilmaisuus muuttuu (Hochschild 1983/2012). Humphrey, Ashforth & Diefendorff (2015, 749) ovat todenneet uusien tutkimustulosten osoittaneen, että olisi olemassa kolmaskin tapa tehdä emotionaalista työtä, jota he nimittävät luonnolliseksi ja aidoksi emotionaaliseksi työksi (engl. natural and genuine emotional labor).

Hochschild (1983/2012) puhuu kirjassaan emotionaalisesta työstä myös keinona psyykkisesti irtaannuttaa itsensä omista tunteistaan selviytyäkseen työstään. Emotionaalisen työn keskiössä on emotionaalisen dissonanssin käsite. Tämä tarkoittaa sitä, että omien koettujen ja odotettujen tunteiden välillä on ristiriita ja tämän muuttamiseksi tarvitaan työtä, jota kutsutaan emotionaaliseksi työksi. (Tunguz 2020). Emotionaalisen työn negatiivisten vaikutusten on tutkimuksissa todettu liittyvän juuri emotionaaliseen dissonanssiin (Zapf 2002). Ashforth & Humphrey (1993) ovat todenneet emotionaalisen dissonanssin voivan olla seurausta pinnallisten emotionaalisen työn strategioiden

käyttämistä. Edellä mainittu voi johtaa jopa tunteeseen autenttisen itsensä kadottamisesta (Ashforth & Humphrey 1993).

Emotionaalisen työn psykologisia seurauksia on pyritty ymmärtämään useissa tutkimuksissa (Wharton 1999). Useat emotionaaliseen työhön keskittyneet tutkimukset ovat todenneet emotionaalisen työn aiheuttavan lähinnä negatiivisia vaikutuksia sen tekijässä (Manz ym. 2016; Zapf 2002, 237; Mastracci 2008, 101). Hochschild eritteli jo vuonna (1983/2012) ilmestyneessä kirjassaan emotionaalinen työn negatiivisia seurauksia. Esimerkiksi Kroll ym. (2019, 95) on todennut emotionaalisella työllä olevan merkittävän yhteyden uupumukseen ja posttraumaattisiin stressioireisiin. Hochschildin (1983/2012) mukaan emotionaalisen työn vaikutukset sen tekijään juontavat juurensa siihen tapaan, jolla emotionaalinen työ yhdistää ihmisen itsen ja hänen minuutensa hänen suorittamaansa työhön. Kenties hieman yllättäen, samaa ilmiötä ei ole todettu fyysiseen tai psyykkiseen työhön liittyen.

Erityisesti pinnallisella tunnetyöllä, eli tunneilmaisun muokkaamisella (tunnekokemuksen sijaan) on todettu olevan yhteys stressiin (Grandey 2003). Tunteen syvällisellä muuttamisella taas on todettu olevan positiivinen yhteys työtyytyväisyyden, työsuorituksen, organisaatioon sitoutumiseen ja asiakastyytyväisyyden välillä ja sen ei ole todettu vaikuttavan haitallisesti työntekijän hyvinvointiin. Samoja tuloksia on saatu aikaisemmin mainitun luonnollisen tai aidon emotionaalisen työn kohdalla. Luonnollisella ja aidolla emotionaalisella työllä on todettu olevan positiivisia vaikutuksia sekä työntekijään että tunnetyön kohteeseen eli esimerkiksi asiakkaisiin tai kansalaisiin (Humphrey ym. 2015, 749).

Emotionaalisella työllä voi tutkimusten mukaan olla kuitenkin myös positiivisia vaikutuksia (Zapf 2002; Mastracci ym. 2012; Humphrey ym. 2015) sekä työntekijän hyvinvointiin että itse työsuoritukseen (Humphrey ym. 2015). Nämä tutkimukset eivät kiellä emotionaalisen työn haitallisia seurauksia, mutta ne ovat osoittaneet, että emotionaalisen työn haitalliset seuraukset voivat perustua myös johonkin muuhun selittävään tekijään, kuin emotionaaliseen työn itseensä (Humphrey ym. 2015). Erilaisia emotionaalisen työn strategioita voidaan esimerkiksi käyttää epätarkoituksenmukaisesti. Niin kuin jo

aikaisemmin mainitsin, tutkimukset ovat osoittaneet pinnalliset emotionaalisen työn strategiat haitallisemmiksi, syvällisiin emotionaalisen työn strategioihin verrattuna. (Humphrey ym. 2015). Pinnallinen emotionaalinen työ ei kuitenkaan tutkimusten mukaan välttämättä ole haitallista, jos pinnallinen tunnetyö on linjassa henkilön identiteetin kanssa (Humphrey ym. 2015). Samat tutkimustulokset ovat osoittaneet tunnetyön haitallisten seurausten syntyvän tilanteessa, jossa esimerkiksi työntekijän ja työtehtävän yhteensopivuus ei ole paras mahdollinen (Humphrey ym. 2015). Tilanteissa, joissa työn ja työntekijän yhteensopivuus ei ole riittävä, työntekijä käyttää työtehtävistä suoriutuakseen liian paljon pinnallisia tunnetyön strategioita ja vain vähän syvällisiä tunnetyön strategioita, joka useimmissa tilanteissa johtaa haitalliseen lopputulokseen. Sen sijaan, kun työn ja sen tekijän yhteensopivuus on hyvä ja kun työntekijä samaistuu sopivasti rooliinsa, niin sekä pinnallisen että syvällisen tunnetyön tekeminen voi jopa vahvistaa ja tukea työntekijän tunnetta aitoudesta ja rooli identiteetistä. (Humphrey ym. 2015, 764.) Myös Hsieh, Jin & Guy (2012, 39) ovat todenneet emotionaalisen työn haitallisten vaikutusten liittyvän voimakkaammin epätarkoituksenmukaisten emotionaalisen työn strategioiden käyttämiseen, kuin itse emotionaalisen työn tekemiseen. Samassa tutkimuksessa on todettu tunteiden teeskentelemisen tai esittämisen (eli pinnallisen tunnetyön) lisäävän voimakkaasti riskiä uupumiselle.

Aikaisemmat tutkimukset ovat osoittaneet, että joillakin persoonallisuudenpiirteillä on todettu olevan yhteys emotionaalisen työn ja sen positiivisten seurannaisvaikutusten kanssa. Voimakkaasti ulospäinsuuntautuneet, tunneälykkäät ja tunne-elämältään tasapainoiset henkilöt voivat tutkimusten mukaan sopia luonnostaan paremmin tehtäviin, jotka sisältävät paljon emotionaalista työtä. (Humphrey ym. 2015, 764). Vaikka emotionaalinen työ on luonteeltaan intensiivistä ja voi sen vuoksi olla kuormittavaa, niin se voidaan kuitenkin kokea myös innostavana. Tutkimuksissa on todettu, että työn emotionaaliset puolet voivat olla myös merkittävä työn merkityksellisyyden tunnetta lisäävä tekijä (Mastracci ym. 2012, 22). Osa tutkimuksista taas on todennut emotionaalisen työn lisäävän työtyytyväisyyttä, mutta kuitenkin myös uupumuksen mahdollisuutta (Hsieh ym. 2012).

Tässä pro gradu -tutkielmassa tulen tarkastelemaan yllä kuvattua emotionaalisen työn käsitettä ja sen seurauksia kansainvälisen siviilikriisinhallinnan operaatioiden kontekstissa, jonka tulen määrittelemään tarkemmin seuraavassa kappaleessa.

2.2 Kansainvälinen siviilikriisinhallinta

2.2.1 Kansainvälisen siviilikriisinhallinnan määritelmä

Kansainvälisen kriisinhallinnan käsite on vuosien saatossa syrjäyttänyt perinteisemmän rauhanturvaamisen käsitteen käytön. Sotilaallisen rauhanturvaamisen lisäksi, kansainvälisen kriisinhallinnan alalla työskentelee tänä päivänä mittava joukko erilaisia siviilihallinnon ammattilaisia. Näiden ammattilaisten toteuttamasta kansainvälisestä kriisinhallinnasta käytetään nimitystä kansainvälinen siviilikriisinhallinta. (Ylen aamu: Suomalaiset ja kansainvälinen kriisinhallinta 2018.) Tämä käsitteellinen muutos perustuu myös tavoitteeseen, jonka avulla pyritään vahvistamaan konfliktialueiden omia sisäisiä turvallisuustoimijoita, koska pitkän tähtäimen tavoitteena on, että kansainväliset kriisinhallinnan asiantuntijat voisivat jossakin vaiheessa poistua konfliktialueilta (Henriksson & Rautio 2018, Ylen aamu).

Kansainvälisen siviilikriisinhallinnan tavoitteena on rakentaa ja tukea vakautta konfliktialueilla. Näitä tavoitteita pyritään toteuttamaan kouluttamalla ja ohjeistamalla konfliktialueiden viranomaisia tai esimerkiksi valvomalla rauhansopimusten täytäntöönpanoa. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi kansainvälisen siviilikriisinhallinnan asiantuntijoita lähetetään erilaisiin siviilikriisinhallinnan operaatioihin kriisi- ja konfliktialueille. (Siviilikriisinhallinnan kansallinen strategia 2014.) Suomen kansainvälisestä siviilikriisinhallinnan valmiudesta vastaa sisäministeriö, jonka alaisuudessa toimii virasto nimeltä Kriisinhallintakeskus (CMC Finland) (Sisäministeriö, siviilikriisinhallinta).

Kriisinhallintakeskus on nimensä mukaisesti siviilikriisinhallinnan osaamiskeskus, jonka päätehtävänä on suomalaisten siviilikriisinhallinnan asiantuntijoiden kouluttaminen, rekrytointi sekä varustaminen kansainvälisiin siviilikriisinhallinnan tehtäviin.

Päätehtäviensä lisäksi Kriisinhallintakeskus tekee myös siviilikriisinhallinnan alan tutkimus- ja kehittämistoimintaa. Kriisinhallintakeskus on perustettu vuonna 2007 ja tällä hetkellä virasto toimii ”sisäministeriön hallinnonalan alaisena keskusvirastona”. (CMC Finland, organisaatio.) Alla olevassa katkelmassa on eritelty sisäministeriön ja ulkoministeriön vastuut siviilikriisinhallinnan toimintaan liittyen:

”Suomessa ulkoministeriö vastaa siviilikriisinhallinnan poliittisesta ohjauksesta ja päättää niistä operaatioista, joihin suomalaiset asiantuntijat osallistuvat Sisäministeriö vastaa siviilikriisinhallinnan kansallisten valmiuksien ylläpitämisestä, kehittämisestä ja koordinoinnista.” (CMC Finland, Operaatiot).

Kansainvälisen siviilikriisinhallinnan asiantuntijoita lähetetään Suomesta erilaisiin kriisinhallinnan tehtäviin vuosittain noin 120 henkilöä. Tästä asiantuntijoiden välittämisestä työtehtäviin käytetään nimitystä sekondeeraus, sillä Kriisinhallintakeskus toimii vain asiantuntijoiden hallinnollisena taustaelimenä henkilöstöhallintoon, rekrytointiin ja koulutukseen liittyen. Suomalaisia siviilikriisinhallinnan asiantuntijoita välitetään Kriisinhallintakeskuksen kautta mm. EU:n, YK:n ja Etyj:n operaatioihin, mutta heitä työskentelee yhä enenevässä määrin myös näiden kansainvälisten järjestöjen sihteeristöissä. (Puurunen ja Kotilainen 2018, 24.) Kriisinhallintakeskus järjestää noin kaksi kertaa vuodessa siviilikriisinhallinnan peruskurssin, jonka on tarkoitus kouluttaa ja valmistaa eri alojen asiantuntijoita kansainvälisiin siviilikriisinhallinnan tehtäviin (CMC Finland, peruskoulutukseen hakeutuminen).

2.2.3 Kansainvälisen siviilikriisinhallinnan työn erityispiirteet

Kriisinhallintakeskuksen tutkimus- ja kehittämisasiantuntija Ville Savoranta (2021, 34) on todennut työyhteisöjen siviilikriisinhallinnan operaatioissa olevan hyvin poikkeuksellisia verrattuna moniin muihin työyhteisöihin. Poikkeuksellisuudella hän kuvaa sitä, kuinka erilaisista ammattitaustoista siviilikriisinhallinnan asiantuntijat kansainvälisiin operaatioihin hakeutuvat. Siviilikriisinhallinnan asiantuntijat edustavat myös

monipuolisesti eri ikäryhmiä. Samassa operaatiossa saattaa työskennellä esimerkiksi rauhanturvatehtävissä palvelleita kokeneita poliiseja; kansalaisjärjestöissä työskennelleitä juristeja; lähinnä yksityisen sektorin kokemusta omaavia projektiasiantuntijoita sekä diplomaattitaustaisia poliittisia neuvonantajia. Kokoonpanot ovat usein jopa edellä kuvattua monimuotoisempia. Esimerkiksi pätevyysvaatimuksiltaan monilta osin yhdenmukaiseen sotilaalliseen kriisinhallintaan verrattuna siviilikriisinhallinnan työyhteisöjen diversiteetti ja asiantuntijoiden taustat ovat usein huomattavasti monimuotoisempia. (Savoranta 2021, 34.)

Kriisinhallintaoperaatioissa työskentely on haastavaa erityisesti toiminta-alueiden asettamien haasteiden vuoksi. Kriisinhallintaoperaatioiden toiminta-alueilla työskentely ei ole koskaan täysin riskitöntä. (Rautio, 2018.) Siviilikriisinhallinnan toimintaympäristöt ovat maailman hauraimpia valtioita, joita on määritelty olevan noin viisikymmentä. Näissä valtioissa elää noin 1,5 miljardia ihmistä ja alueille tyypillistä on väkivaltaisten konfliktien uhka, jonka seurauksena syntyy runsaasti inhimillistä kärsimystä (Siviilikriisinhallinnan kansallinen strategia 2014.) Siviilikriisinhallinnan asiantuntijat työskentelevät yhdessä useiden eri sidostyhmien kanssa, joita voivat olla esimerkiksi paikalliset poliisit, kansalliskaarti tai santarmit, mutta myös muualta saapuneet humanitaariset avustustyöntekijät ja kehitysyhteistyön toimijat. (Henriksson 2018.)

Saksalaisten kansainvälisen siviilikriisinhallinnan asiantuntijoiden keskuudessa tehdyssä tutkimuksessa ilmeni, että työskentelyolosuhteita kentällä kuvataan usein nopeatempoisiksi ja haastaviksi. Työtä tehdään usein kaukana kotoa ja työn pysyvyyden ennakoimattomuus asettaa työlle omanlaisensa erityispiirteet. (Wiesenthal & RöBler 2015.) Suurin osa kansainvälisissä siviilikriisinhallinnan tehtävissä työskentelevien asiantuntijoiden kokemista kumulatiivisista stressitekijöistä liittyy tutkimusten mukaan organisaatioon ja johtamiseen liittyviin tekijöihin sekä itse työhön liittyviin tekijöihin (Wiesenthal & RöBler 2015). Emotionaalista työtä ja sen merkitystä työn kuormittavuuteen tai stressitekijöihin vaikuttavana tekijänä ei ole aikaisemmin tutkittu kansainvälisten siviilikriisinhallinnan asiantuntijoiden kokemana. Sen sijaan Wiesenthal ja RöBler (2015, ii) ovat maininneet hallinnollisiin tekijöihin liittyvät stressitekijät, kuten byrokratian, päätöksentekoprosessit, ongelmat johtajuudessa sekä henkilöstöhallinnossa, sekä kireät

ihmissuhteet tiimin jäsenten välillä ja työkuorman epätasaisen jakautumisen eri ajanjaksoille merkittävimiksi stressitekijöiksi tällä alalla.

Huolenpitovelvoite (engl. Duty of Care) on viitekehys, joka tulee ottaa huomioon, kun asiantuntijoita lähetetään erilaisiin operaatioihin konfliktialueille. Huolenpitovelvoite on lain ohjaama viitekehys, joka velvoittaa organisaatiot huolehtimaan työntekijöidensä hyvinvoinnista. Huolenpitovelvoitteella tarkoitetaan sitä, että ei ole vain työntekijän omalla vastuullaan huolehtia fyysisestä ja psyykkisestä terveydestään, vaan myös työskentelyorganisaation on kannettava vastuu näistä tekijöistä. Kansainvälisten operaatioiden kontekstissa usein esiin nouseva kysymys onkin, mille toimijalle lankeaa vastuu huolenpitovelvoitteen täytäntöönpanosta. Vaikka kansainväliset organisaatiot, kuten EU, YK ja OSCE ovat tutkimustulosten mukaan hyvin tietoisia esimerkiksi stressinhallinnan merkityksestä asiantuntijoiden hyvinvoinnille ja työssä jaksamiselle ja erilaisia henkilöstön huolenpitojärjestelmiä (engl. staff care systems) on olemassa lukuisia, tutkimustulokset ovat silti osoittaneet, että näitä järjestelmiä on edelleen varaa parantaa asiantuntijoiden hyvinvoinnin parantamiseksi (Wiesenthal j& RÖBler 2015, 2). Huolenpitovelvoitteeseen liittyy olennaisena osana esimerkiksi se, että Kriisinhallintatehtävissä palvelevien palvelusuhdeaikojen pituutta rajataan, jotta tehtävän aiheuttama fyysinen tai psyykinen rasitus ei kasvaisi liian suureksi (CMC Finland, Asiantuntijaopas).

Suomen merkittävin siviilikriisinhallintakumppani EU on määritellyt kaikki operaationsa niin sanotun ”non-family mission”-luokituksen alle kuuluviksi eli kyseisiin tehtäviin lähetettävät asiantuntijat eivät voi ottaa perhettään mukaan komennuksensa ajaksi. Samanlaisia turvallisuuteen liittyviä haasteita ei ole sihteeristötehtävissä ja niihin voikin yleensä ottaa perheenjäsenet mukaan (Puurunen & Kotilainen, 2018, 24). Siviilikriisinhallinnan tehtävissä työskentelyyn liittyy fyysisten ja henkisten kuormitustekijöiden lisäksi lukuisia erilaisia tunnetason kuormitustekijöitä (Wiesenthal & RÖBler 2015). Kriisinhallintakeskuksen johtaja Kirsi Henriksson (2018) on todennut Tukholman rauhantutkimusinstituutin tutkimusten osoittaneen konfliktien määrän vähentyneen vuosien saatossa, mutta siviiliuhrien määrän kasvaneen. Tämän edellä mainitun tekijän voi olettaa vaikuttavan olennaisesti myös kansainvälisen

siviilikriisinhallinnan asiantuntijoiden työssään kokemiin ja kohtaamiin tunnetasolla kuormittaviin tilanteisiin.

Mastracci, Guy & Newman (2012, 47) ovat todenneet olevan ensiarvoisen tärkeää, että julkisen sektorin etulinjassa työskentelevillä on oltava oman substanssiosaamisensa lisäksi emotionaalisia taitoja. Luonteenpiirteet, joita emotionaalisesti intensiivisessä, mahdollisesti jopa kaotettiseksi luokitellussa ympäristössä työskenteleminen vaatii ovat kuitenkin tutkijoille vielä jossain määrin epäselviä. Työnantajat valitsevat näihin tehtäviin henkilöitä, jotka ainakin vaikuttavat olevan tietoisia omasta reagoitavastaan traumaattisiksi koetuissa tilanteissa ja tiedostavat tarpeensa käsitellä avoimesti kokemustensa emotionaalisen intensiteetin. (Mastracci, Guy & Newman 2012, 47.)

Melko tuoreiden tutkimustulosten mukaan riittävä autonomia omassa työtehtävässään (Kroll ym. 2019; Humphrey ym. 2015) ja koulutus ovat merkittävimpiä tekijöitä emotionaalisen työn negatiivisten seurausten lieventämiseksi humanitaaristen avustustyöntekijöiden keskuudessa (Kroll ym. 2019, 101). Koulutuksella todettiin olevan kaikkein merkittävin rooli uupumuksen ja post-traumaattisen stressireaktion oireiden lieventäjänä (Kroll ym. 2019, 101). Samat tutkijat ovat painottaneet kaikissa operaation vaiheissa (ennen, aikana ja jälkeen) järjestettävän koulutuksen merkitystä ja heidän mukaansa teknisten taitojen lisäksi tulee tarjota mahdollisuus kehittää myös pehmeämpiä taitoja, kuten stressinhallintaa kentällä sekä ristiriitojen hallintataitoja.

Emootioita tai emotionaalista työtä on tutkittu hyvin vähän kansainvälisen siviilikriisinhallinnan alalla. Tämä tutkielma pyrkii täyttämään tuon aukon tutkimuskirjallisuudessa. Seuraavassa kappaleessa tulen esittelemään tutkielmani metodologiset lähestymistavat eli aineiston keruun ja osallistujat sekä aineiston analyysin tulkitsevaa fenomenologista analyysia hyödyntäen.

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA METODOLOGIA

3.1 Osallistujat

Kriisinhallintakeskuksen kotimaan toiminta käsittää henkilöstö- ja operaatioyksikön; koulutusyksikön; tutkimus, -tilannekuva- ja kehittämissyksikön sekä johdon tuen. Edellä mainituissa yksiköissä virastossa työskentelee noin 20 henkilöä. Kriisinhallintakeskus sekondeeraa (eli niin sanotusti välittää) vuosittain noin 120 asiantuntijaa kansainvälisiin siviilikriisinhallinnan tehtäviin ympäri maailmaa (CMC Finland, organisaatio.) Tällä hetkellä tavoitteeksi on asetettu sekondeerattujen asiantuntijoiden määrän nostaminen 150 henkilöön vuodessa (Siviilikriisinhallinnan erikoisjulkaisu 2021).

Kansainvälisen siviilikriisinhallinnan asiantuntijat työskentelevät esimerkiksi poliisiasiantuntijan, ihmisoikeusasiantuntijan, oikeusvaltioasiantuntijan, tarkkailijan, henkilöstöhallinnon asiantuntijan, tuomarin tai lainopillisen asiantuntijan tehtävissä (Siviilikriisinhallinnan erikoisjulkaisu 2018). Eri tehtävien kirjo on hyvin laaja kansainvälisen siviilikriisinhallinnan asiantuntijoiden tehtävissä. Kriisinhallintakeskuksen välittämät asiantuntijat työskentelevät erilaisissa Yhdistyneiden Kansakuntien (YK), Euroopan Unionin (EU), Euroopan turvallisuus- ja yhteistyöjärjestön (Etyj), Naton ja Euroopan Neuvoston (EN) siviilikriisinhallintaoperaatioissa sekä kyseisten toimijoiden sihteeristötehtävissä (CMC Finland, operaatiot).

Haastattelukutsuni välitettiin Kriisinhallintakeskuksen tutkimus- ja kehittämissiantuntijan toimesta kaikille kansainvälisen siviilikriisinhallinnan asiantuntijapoolin jäsenille, jotka olivat työskennelleet operaatiotason tehtävissä ja palanneet komennukseltaan viimeksi kuluneen kuuden kuukauden aikana. Tätä tarkempaa rajausta en haastatteluun kutsuttaville alussa määritellyt ja kutsu lähetettiin Kriisinhallintakeskuksen toimesta 30 asiantuntijalle, joista viisi ilmoittautui vapaaehtoiseksi haastatteluun seuraavien kahden viikon aikana. Haastattelukutsua ei ollut mahdollista lähettää parhaillaan operaatioissa palveleville, koska kyseisten asiantuntijoiden henkilöllisyydet ovat turvaluokiteltuja ja Kriisinhallintakeskus ei voi näin ollen edistää näiden henkilötietojen tuleamista julki ennen asiantuntijan kotiutumista.

Ensimmäiset viisi haastattelua tehtyäni pyysin Kriisinhallintakeskuksen tutkimus- ja kehittämisasiantuntijaa välittämään kutsuni kaikille viimeksi kuluneen vuoden aikana palanneille asiantuntijoille jakelun laajentamiseksi. Tässä vaiheessa kutsu lähetettiin 11 asiantuntijalle, joiden kotiutumisesta oli ehtinyt kulua yli kuusi kuukautta, mutta kuitenkin alle vuoden. En kuitenkaan saanut toisen haastattelukutsun jälkeen enää lisää tutkittavia mukaan haastatteluun, joten osallistujien määrä rajautui viiteen.

Haastateltavani olivat työskennelleet erilaisissa EU:n, YK:n sekä Etyj:n organisoimissa siviilikriisinhallintaoperaatioissa Afrikassa sekä Itä-Euroopassa. Haastateltavien anonymiteetin säilyttämiseksi en voi tarkemmin eritellä maita tai alueita, joilla he olivat työskennelleet. Haastateltavani olivat kaikki työskennelleet erilaisissa tehtävissä. Moni oli työskennellyt kouluttajan roolissa, joko poliisiasiantuntijana, tulliasiantuntijana tai ihmisoikeusasiantuntijana. Tämän lisäksi osa haastateltavista oli työskennellyt myös tarkkailijan tehtävissä. Kolme haastateltavista reflektoi kokemuksiaan ensimmäisestä siviilikriisinhallinnan operaatio kokemuksestaan ja kahdelle haastateltavista oli ehtinyt kertyä kokemusta jo lukuisista eri operaatiosta. Kaksi haastateltavistani oli naisia ja kolme miehiä.

3.2 Aineiston keruu

Keräsin aineiston tähän tutkimukseen puolistrukturoitujen teemahaastattelujen avulla. Puolistrukturoitu haastattelu on välimuoto lomakehaastattelusta ja strukturoimattomasta haastattelusta. Puolistrukturoidussa haastattelussa jokin (tai jotkin) näkökohdat on jo ennalta asetettu jokaiselle haastattelulle yhteiseksi, mutta osa näkökohdista voi muuttua eri haastatteluiden välillä. Teemahaastattelu käsitteenä taas tarkoittaa sitä, että haastattelussa käsitellyt aiheet on rajattu koskemaan tiettyjä teemoja, jotka on ennalta määritelty. (Hirsjärvi ja Hurme 2008, 47.)

Ennen varsinaisia haastatteluja testasin haastattelurunkoa kahdessa eri koehaastattelussa. Koehaastateltavani työskentelevät molemmat pelastusalalla, toinen palomiehen ja toinen ensihoitajan tehtävissä. Tunnettyötä on aikaisemmin tutkittu melko laajasti pelastusalan

kontekstissa, sillä pelastusalan työtehtävien on tutkimuksissa todettu olevan emotionaalisesti intensiivisinä, jolloin ne sisältävät myös paljon tunnetta (Hsieh ym. 2012). Koehaastattelut olivat hyödyllisiä, sillä oli ehtinyt kulua jo hieman aikaa siitä, kun olen viimeksi toiminut haastattelijan roolissa. Tämä oli siis loistava tilaisuus harjoitella ja palauttaa mieleen haastattelijan roolia ja siinä tarvittavia taitoja, mutta koehaastattelujen avulla sain myös testattua haastattelurunkoa ennen varsinaisia haastatteluja. Ensimmäisen koehaastattelun jälkeen päädyin tekemään pieniä muutoksia haastattelurunkoon, muutin muun muassa joidenkin kysymysten sanamuotoja tai kysymysten järjestystä. Toisessa koehaastattelussa totesin tekemäni muutokset käytännössä toimiviksi. Huomasin koehaastattelujen aikana myös, että aikaa yhdelle haastattelulle tulisi varata enemmän kuin olin alun alkaen suunnitellut.

Varsinaiset haastattelut toteutettiin 6.-15.4.2021 välisellä ajanjaksolla. Haastattelut järjestettiin Microsoft Teams -alustan välityksellä videopuheluna yhtä lukuun ottamatta, joka toteutettiin Whatsapp-sovelluksen kautta videoyhteydellä. Haastatteluiden kestot vaihtelivat. Lyhimmän haastattelun kesto oli noin 51 minuuttia ja pisin haastatteluista kesti hieman yli 74 minuuttia. Litteroitua aineistoa haastatteluista kertyi yhteensä 73,5 sivua, fonttikoon ollessa 12, fontin ollessa Calibri ja rivivälin ollessa 1,5. Kaikki 5 haastattelua järjestettiin eri päivinä ja litteroin kyseisen haastattelun aina välittömästi haastattelun jälkeen

Teoriaosiossa olen tuonut näkyviin emotionaalisen työn käsitteen yhtymäkohtia sen lähikäsitteisiin. Käsitteiden limittäisyys tuli näkyviin haastattelujen aikana huomattessani, että emotionaaliseen työhön tutkimusaiheena ja erityisesti haastatteluaiheena liittyy paljon huomioitavia tekijöitä. Ensimmäinen huomionarvoinen taustamuuttuja on haastateltavan persoonallisuus, joka hyvin todennäköisesti vaikuttaa sekä siihen miten avoimesti haastateltava on valmis jakamaan tunnekokemuksiaan ennestään tuntemattoman tutkijan kanssa, mutta myös siihen miten haastateltava osaa tunnistaa ja reflektoida omia tunnekokemuksiaan. Viimeksi mainittuun vaikuttaa toki myös haastateltavan itsetuntemus, eli tässä tapauksessa se, miten hyvin haastateltava tuntee itsensä, omat tunnekokemuksensa ja tapansa reagoida erilaisiin tunteisiin. Tunteet, niiden kokeminen ja ilmaiseminen ovat haastatteluaiheena haastava, sillä haastateltavat eivät

välttämättä itsekään ole kovin hyvin tietoisia kokemistaan tunteista sekä niiden erilaisista ilmaisutavoista. Haastattelujen aikana on myös tutkijalla merkittävä rooli siinä, miten luottamuksellisen ilmapiirin hän onnistuu luomaan haastattelulle. Tässä pro gradu -tutkielmassani haasteeksi muodostui myös se, että haastattelut järjestettiin videoyhteyden välityksellä, mikä myös vaikuttaa vuorovaikutukseen ja luottamuksellisen tilan syntymiseen. Pyrin ottamaan tämän jo etukäteen huomioon niin, että varasin jokaiselle haastattelulle aikaa 60 minuuttia, koska oletin, että itse aiheesta keskustelemiseen pääseminen saattaisi vaatia ensin yleisempää keskustelua haastateltavan työstä, työtehtävistä ja aikaisemmista niin kutsutun oman alan työkokemuksista ennen siviilikriisinhallinnan tehtäviin hakeutumista. Osaa haastatteluista voisi kuitenkin kuvata hyvin haasteellisiksi, mikä tuli itselleni yllätyksenä. Näissä haastatteluissa oli melko haasteellista päästä keskustelemaan tunteista, tunteiden ilmaisusta sekä emotionaalisesta työstä. Pohdin jonkin verran jälkeenpäin olisinko itse tutkijana voinut tehdä enemmän näiden haastatteluiden eteen, joissa molemmissa haastateltavalla tuntui olevan paljon jaettavaa omiin työkokemuksiinsa liittyen, mutta vähemmän jaettavaa omiin tunnekokemuksiinsa tai niihin vaikuttaneisiin tekijöihin liittyen.

3.3 Tutkimuseettiset näkökulmat ja tutkijapositio

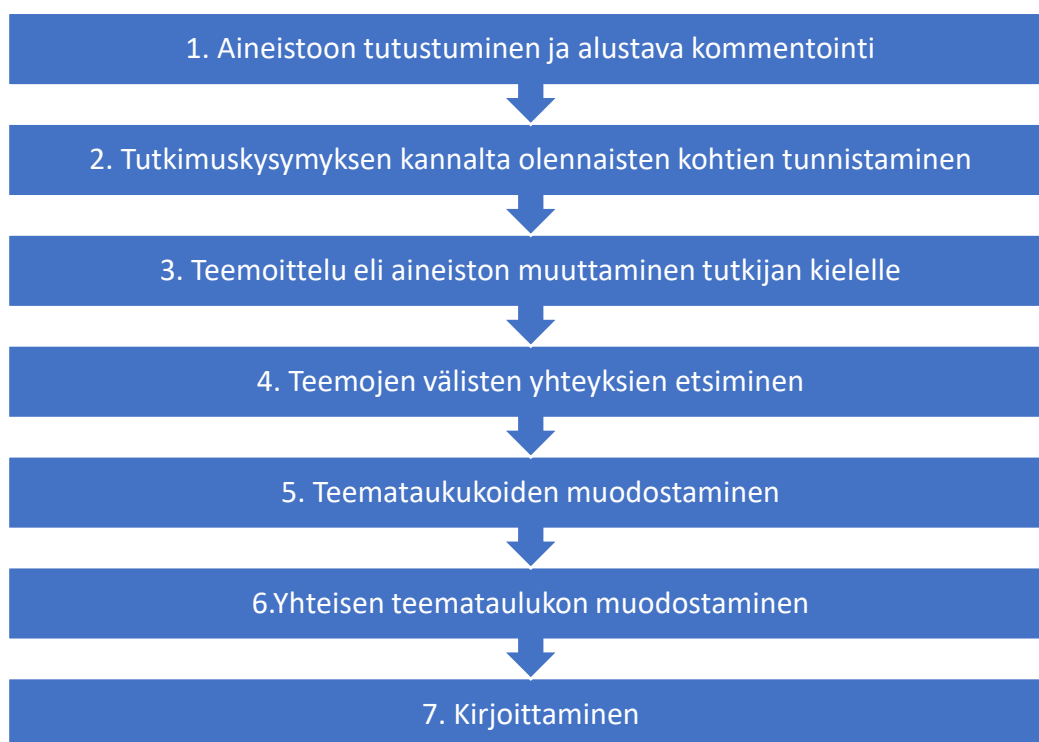
Kokemuksia tutkittaessa tutkija törmää usein eettisiin haasteisiin, kun tutkittavien kokemus on tutkijalle jollakin tavalla läheinen tai tuttu, jolloin tutkijan on kiinnitettävä erityistä huomiota siihen, että tarkastelee tutkimuksessaan todella toisten kokemuksia omiensa sijaan (Tökkäri 2018, 70). Tässä pro gradu -tutkielmassani ei ole olemassa kyseisen eettisen haasteen vaaraa, sillä aihe ei ole itselleni henkilökohtaisesti tuttu. En lukeudu siviilikriisinhallinnan asiantuntijoiden joukkoon, eikä itselläni ole kokemuksia edes läheisesti samankaltaisista työtehtävistä tai tilanteista. Olen kuitenkin päässyt harjoittelijan roolissa osallistumaan sivustaseuraajana ja roolipelaajana siviilikriisinhallinnan peruskurssille ja muutamille erikoiskursseille kevään 2018 aikana, joten minulla on olemassa jonkinlainen mielikuva siitä mitä siviilikriisinhallinnan työ kentällä voi pitää sisällään. Positioni haastateltavien suhteen on siis tutkimuseettisesti tarkasteltuna erinomainen, sillä kuulun selvästi ulkoryhmään ja tämän vuoksi omat kokemukseni eivät

pääse vaikuttamaan aineiston analyysiin ja siitä tekemiini päätelmiin. Toisaalta taas olen tutkijana vasta aloittelija ja aihe on melko arkaluontoinen ja herkkä. On mahdollista, että haastateltavat eivät koe oloaan riittävän turvalliseksi ja anonyymiteettiään tutkimuksessa turvatuksi ja jättävät sen vuoksi kertomatta tärkeitä tai arkaluontoisia asioita haastattelun aikana. Joskus haastateltavat saattavat myös olettaa, että tutkijalla on tietämys jostakin aiheesta ilman, että tutkittava kertoo tutkijalle tästä (Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Ylänne 2020). Tekemissäni haastatteluissa ei oman näkemykseni mukaan ollut myöskään tätä vaaraa. Päinvastoin haastateltavat kertoivat minulle hyvin yksityiskohtaisesti ja selkeästi käytännön työhönsä liittyvistä tekijöistä, jotka olivat minulla jo tiedossa aikaisemman kokemukseni kautta.

3.4 Aineiston analyysi

Puolistrukturoitujen teemahaastattelujen avulla muodostuneet haastatteluaineistot on analysoitu tulkitsevan fenomenologisen analyysin eli IPA:n (Interpretative Phenomenological Analysis) avulla. IPA on laadullinen tutkimusmenetelmä, jonka avulla pyritään selvittämään mitä tutkittavat kokevat ja ilmaisevat puheellaan (Tökkäri, 2018, 74). Pyyny (2018, 40) on todennut, että IPA:n avulla analysoitavien tutkittavien joukko on yleensä melko pieni (<10 tutkittavaa), koska menetelmän avulla syntyvän analyysin on tarkoitus olla luonteeltaan syvä, sisältäen yksityiskohtaisia kuvauksia ja tulkintoja haastateltavien kokemuksista. Tämän pro gradu -tutkielmani aineiston analysointiin IPA toimii menetelmänä erityisen hyvin, sillä aineisto on hyvin pieni, sisältäen vain viisi haastattelua. IPA:n avulla yksittäisten tutkittavien kokemukset voidaan nostaa esiin tutkimusaineistosta. Menetelmän avulla on mahdollista saavuttaa tasapaino tutkittavien koko joukon yhteisten ja jokaisen tutkittavan yksilöllisten kokemusten välillä (Pyyny 2018, 39). IPAA aineiston analyysimetodina käytettäessä tutkijan ei tarvitse pyrkiä eroon omista ennakko-olettamuksistaan, vaan niitä voi jopa hyödyntää aineistoa analysoitaessa. Haastateltavien kokemuksia on mahdollista ikään kuin peilata omien ennakko-oletustensa kautta. (Tökkäri 2018, 75.)

Analyysimetodina IPA rakentuu tutkimustarpeiden mukaan ja sen sisältämien vaiheiden määrä voi vaihdella (Smith ym. 2009). Menetelmän kehittäjät ovat kuitenkin luoneet kuusivaiheisen perusmallin (Tökkäri 2018, 75). Tässä tutkielmassa olen päättänyt muokkaamaan kuusivaiheista perusmallia vain hieman tehden siitä seitsemän vaiheisen. Olen lisännyt analyysin perusmalliin kohdan 2., jossa olen erotellut ja tunnistanut tutkimuskysymyksen kannalta olennaisia kohtia aineistosta analyysin haastavimpia vaiheita helpottaakseni. Alla olevassa taulukossa olen eritellyt analyysin vaiheet taulukon muotoon:



Taulukko 1. Analyysin eteneminen kuvattuna IPA:n vaiheiden mukaan (Tökkäri 2018, 75)

Ensimmäisessä analyysin vaiheessa tutustuin aineistoon. Toimin itse haastatteluaineiston litteroijana ja aineistoon tutustuminen alkoi jo litterointivaiheessa, jonka jälkeen tulostin aineiston paperille leveillä marginaaleilla, sen käsittelemisen helpottamiseksi. Litterointivaiheen suoritin yksityiskohtaisesti. Päädyin litteroimaan kaikki haastattelut kokonaisuudessaan ja litteroin käytännössä jokaisen sanan, joka nauhalle oli tallentunut.

Aineiston ollessa paperilla luin litteroidun aineiston kertaalleen läpi ja tein paperin oikeaan marginaaliin kynän avulla alustavan kommentoinnin, niin kuin ensimmäiseen vaiheeseen

kuuluu. Ensimmäisen lukukerran aikana minusta tuntui, että aineisto ei vastaa tutkimuskysymykseeni, mutta myöhemmin huomasin, että tämä oli vain aloittelevan tutkijan turhaa panikoimista, sillä seuraavien vaiheiden myötä tulkitsin aineistosta paljonkin tutkimuskysymykseeni liittyviä teemoja. Aineiston läpikäyminen alussa oli aikaa vievää, koska aineistoa oli kertynyt pitkien haastatteluiden aikana runsaasti.

Analyysin toisessa vaiheessa pyrin hahmottamaan paremmin, missä kohdissa aineistoa haastateltavat kuvailevat tutkimuskysymyksen kannalta olennaisia asioita. Analyysin toisen vaiheen aikana kävin aineistoa läpi useita kertoja, sillä koin haastavaksi hahmottaa missä kohdin aineistoa haastateltavat olivat kuvailleet tutkimuskysymyksen kannalta oleellisia kokemuksiaan. Haastavaksi tämän vaiheen teki myös se, että tunnettyö on aiheena hyvin abstrakti ja haastateltavat saattoivat kuvailla kokemiensa tunteiden lisäksi muita haasteelliseksi kokemiaan tilanteita tai kuormitustekijöitä, joita he työssään kohtaavat. Useampi haastateltava kuvaili kuitenkin myös tunnettyötä hyvin selkeästi, toisaalta taas joidenkin haastateltavien kohdalla tunnettyön kuvailun tunnistaminen aineistosta vaati enemmän tulkintaa. Kävin aineistoa läpi loogisessa järjestyksessä sivu kerrallaan ja merkitsin aineistoon, missä kohdissa haastateltava puhuu siitä, miltä hänestä tuntuu tai mitä siitä (tunteen tuntemisesta) seuraa? Merkitsin näitä kohtia aineistoon ja itselleni alkoi hahmottua selvemmin kohdat, joihin analyysissä pitäisi keskittyä.

Analyysin kolmannessa vaiheessa kirjoitin tarkempia kommentteja aineiston oikeaan laitaan, niihin aineiston kohtiin, jotka olin aikaisemmassa vaiheessa merkinnyt olennaisiksi tutkimuskysymyksen kannalta ja tämän jälkeen pyrin tiivistämään kommenttini teemoiksi, jotka kirjoitin auki aineistoni vasempaan laitaan. Aineiston teemoittelua voidaan IPA:ssa kutsua myös aineiston muuttamiseksi tutkijan kielelle (Tökkäri 2018, 76). Seuraavalla sivulla olen taulukon muodossa kuvannut, miltä aineiston analyysi tässä vaiheessa näytti:

teemat	alkuperäinen aineisto	kommentit
Luottoystävät	<i>"Mie sanoisin, että meillä on kaikissa operaatioissa ni siehän löydät AINA siitä omasta työyhteisöstä tavallaan niinkö parhaan kaverin tai kaks tai kolme, et sie kaikille pysty kertomaan kaikkea, koska siellä on niin paljon erilaisia ihmisiä taas, että jos sie jollekin kerrot, joka ei oikein ymmärrä näitä asioita...--...mutta että edelleenkin sehän on helvatan tärkeää, että niitä asioita käydään läpi, ettei sit joku jää vaivaamaan pidemmäksi aikaa, koska se saattaa vahingoittaa sitten kanssa toisaalta kokonaisuutta ja ommaa hyvinvointia."</i>	Ystäviä, joiden kanssa jakaa asioita ja käsittelee vaikeita tunteita
Tunteiden kokeminen tai käsitteleminen jälkikäteen		Tunneperäiset asiat on todella tärkeää käydä läpi ja käsitellä jonkun kanssa
Tunnetyön ilmeneminen: tunteiden siirtäminen sivuun	<i>"Käytännössä tai lähtökohtaisesti sitä (omia tunteita) ei voi näyttää. Sinun pittää pystyä pistämään kaikki ne tunteet siinä sivuun. Niinkö mie mainittin, että varsinkin tuolla..."</i>	Tunteet pitää pystyä siirtämään sivuun, eikä niitä voi kaikkia näyttää

Taulukko 2 Analyysin kolmannen vaiheen kuvaus: aineiston muuttaminen tutkijan kielelle.

Käytyäni kaikki viisi haastattelua läpi yllä mainittujen vaiheiden mukaisesti, siirryin analyysin neljänteen vaiheeseen ja loin tietokoneelle jokaiselle haastattelulle oman Word-tiedoston, johon kokosin kaikki teemat, jotka olin yhdestä haastattelusta löytänyt. Näin ollen minulla oli viisi niin kutsuttua "teemalistausta", jotka tulostin paperille niiden samanaikaisen käsittelyn helpottamiseksi. Nämä teemalistaukset nimesin: Haastattelu 1- Haastattelu 5.

Seuraavaksi siirryin analyysini viidenteen vaiheeseen ja aloin etsimään teemalistauksista teemojen välisiä yhteyksiä käsitellen edelleen jokaista haastattelua erikseen. Avasin Excel-

tiedoston ja muodostin jokaiselle haastattelulle oman välilehden, johon keräsin kaikki teemat ja aineistokatkelmia, jotka tukivat kyseistä teemaa. Joidenkin teemojen välillä oli myös tulkittavissa yhteyksiä, ja osasta haastatteluja tulkitsin näitä yhteyksiä enemmän kuin toisista. Tässä vaiheessa minulla oli siis yksi Excel-tiedosto, joka sisälsi viisi eri välilehteä. Alla esimerkki siitä, miltä yhden haastattelun analyysi tässä vaiheessa näytti Excel-tiedostolla.

Turtuminen / "tällaista tämä vain on täällä operaatioissa"	<i>"se itekkin niinku määrättyllä tavalla kovettuu siihen, se pittää vaan hyväksyä, että tämmöstä on ja niin tuota pyrkiä vain tekemään mahdollisimman paljon töitä niitten paikallisten kanssa ja luomaan suhteita"</i>
Luottoystävät	<i>"on kaikissa operaatioissa ni seihän löytät AINA siitä omasta työyhteisöstä tavallaan niinkö parhaan kaverin tai kaks tai kolme, et sie kaikille pysty kertomaan kaikkea, koska siellä on niin paljon erilaisia ihmisiä"</i>
Asioiden käsittely luottoystävien kanssa	<i>"..näitten parhaitten työkavereitten kanssa pystyy kaiken jakamaan." "...me oltiin paljon työkavereitten kanssa tekemisissä, parhaitten henkilöiden kanssa, niin nämähän käytiin niin kuin sanoin, että vapaa-aikanahan niitä niitä käsiteltiin niitä asioita, mitkä oli hankalia, mutta kun ne oli käsitelty, niin sen jälkeen kaikki unohdettiin ja ei me paljoo tai liikaa ei puhuttu työasioista vapaa-aikana, vaan pyrittiin olleen silloin kun oltiin vappaana, niin ollaan." "sehän on helvatan tärkeää, että niitä asioita käydään läpi ettei sit joku jää vaivaamaan pidemmäksi aikaa, koska se saattaa vahingoittaa sitten kanssa toisaalta kokonaisuutta ja ommaa hyvinvointia."</i>

Taulukko 3. Analyysin viidennen vaiheen kuvaus: teemataulukko yhdestä haastattelusta.

Tämän vaiheen jälkeen minulla oli käsissä jokaisesta haastattelusta löytyneet valmiit teemat, joten siirryin analyysin kuudenteen vaiheeseen tunnistamaan kaikille haastateltaville yhteisiä teemoja ja kokoamaan niitä yhteen Excel-tilukseen yhdessä näitä teemoja tukevien sitaattien kanssa. Jäljelle jäi myös teemoja, jotka esiintyivät vain muutamien tai vain yksittäisten haastateltavien haastatteluissa, ja keräsin myös nämä tilukseen yhdessä niitä tukevien aineistokatkelmien kanssa, koska IPAan kuuluu olennaisena osana punoa yksittäisiä kokemuksia yhteen yhteisten teemojen kanssa (Pyyny 2018). Seuraavalta sivulta löytyvässä taulukossa olen kuvannut analyysin viidennen vaiheen taulukon muotoon.

KAIKKIEN HAASTATTELUJEN YHTEINEN TEEMATAULUKKO					
	HAASTATTELTAVA 1	HAASTATTELTAVA 2	HAASTATTELTAVA 3	HAASTATTELTAVA 4	HAASTATTELTAVA 5
Operaatioympäristö aiheuttaa voimakkaita tunteita
Ammattiminen - ollaan virkamies	...väällä tuntui sellaista ihan voi sanoa, että vähän niin kuin pahalta, e...	...mutta eihän siellä voi vältyä siitä, että tuntuu pahalta. Tuntuu se meistäkin
Neutraalin tunnelmaisuuksien vaatimus	...jotenkin tuntuu, että s...	...et hoidetaan tämä c...	...kylähän sul on sellai...	...että siinä pitää astu...	...niin ei ole kenenkään etujen mukaista se, että sä me
Siviili-ihminen vs. virkamies	...hyvinkin pyritään pitämään sitä neutraalina...	...mut ei sitä niille paikallisille koskaan näyttä...	...Et miten sellaista tilannetta kohdataan, et varmaan s...	...täysin siviili-ihmiselle se voipi olla hankalampaa, että itellä on taustalla poli...	...
Hallinnan menettämisen pelko	...että jos sä antaisit tavallaan siinä tilanteessa sun omille tunteille vallan, niin siinäähän vois käydä niin, että sä alkaisit poraamaan ja itekään ja sii...
Tunnetyön strategiat
Tunteiden työtönnäisyys sivuun	...kylähän niitä tunteita joutuu pikkusen omia tuntemuksia ehkä työnt...	...Sinun pitää pystyä pistämään kaikki tunteet siinä sivuun...-	...niin se on pakk...
Tunteiden intensiteetin kontrolloiminen	...kylähän sitä iloa ja surua voi niinku näyttää tai mitä vaan melkein tunteita, mutta se sitten...	...Empatiaa tietysti voi näyttää, mutta viittaamaan nyt vähä...
Tunteiden suodattaminenmut tottakai siinä omia tunteita joutuu myöskin sit tiettyllä tavalla vähän suodattamaan siinä j...	...että nyt pitää olla saatana kyllä, niin kieli keskellä suuta, koska meillä ei ole...	...mut ja tietysti siihen sitten, jos siellä on pidempään...	...
Tunteiden peittely
Tunteiden pidättely
Itsensä kovettaminen
Itsensä ohjelmointi
Itsensä etäännyttäminen tilanteesta
Omansa tseänän oleminen -> syvälinen tunnettyö
Kulttuurierojen vaikutus
Monikulttuurinen ympäristö	...et meillä on niin erila...	...koska me tullaan nii...	...kun on niin kuin erila...	...tietysti mä koen asi...	...ja näissä operaatioissa tietysti yks haaste on juuri s...
Koulutusta eri kulttuurien tavoista ilmentää tunteita	...voishan se olla en tiä oisko sellanen hyvästä tavallaan kun siellä nyt kaiken maailman verkkokursseja oli, et siellä olis ollut sit vaikka vähän siitä, et...
Esimiehen negatiiviset tunteiden ilmaisut	...et sitä turhautumista puretaan sillä tavalla et haukutaan alaisia...
Luottoystävät
Läheisten ihmisten löytäminen	...mullakin oli sit niinku y...	...on koettu helpompi...	...mulla oli sit kuitenkin...	...kaikissa operaatiois...	...että ainakin sitten suomalaisen kollegan kanssa ky...
Tunteiden käsittely puhumalla
Tunteiden jakaminen
Avoimuus ja sosiaalisuus persoonallisuudenpiirteinä
Tunteiden ilmaiseminen oman tiimin sisällä
Huono johtaminen ja esimiestyö	...yritettiin toki omassa tiimissä vähentää sitä byrokraatia...-	...ja sitten yleisesti ottaen tunteiden käsitteleminen, et kylähän nämä niinku puhuttiin...
Tunteiden ilmaisemiseen ei kannusteta	...et jos ihminen ei osaa...	...ne esimiehet ei oo sil...	...ylopäättään niinku semmonen henkilöstöhälli...	...Sitten mulle tuli ihan tunnetun kettumainen esimies...	...semmonen niinku ehkä heikkouden osoitusta...
Epäkohtien esiin nostamiseen ei kannustetakyl oma tunne on se, e...	...muutenkin semmonen, että et tuo esiin jottain epäkohtia, niin se ei ehkä ollut niin esillä siellä...
Tunteiden käsitteleminen
Yksin olossa	...mut sit jos ajatellaan, et on kyse vaikka jost...	...et enimmäkseen vapaa-ajalla, et tietysti siinä työkontekstissa sit kun sulla ei oikein oo mitään sellais...
Läheisten ihmisten seurassaet ainakin mulla itsel...	...sehän on helvatan tärkeää, että niitä asioita käydään läpi, ettei sit joku jää...
Suggestoituminen takaisin koettuun tilanteeseen	...Kyl mä yritän ainakin ite, et jos mul on ollut joku sellanen vaikea tilanne tai on ollut sellainen hetki, et ois tehny mieli itkee, mutta ei ole sillä hetkellä p...
Turtuminen, totuttuminen ja sopeutuminen
Kokemuksen kertyminen
Etukäteen valmistautuminen
Välitietoisuuden ilmiö	...Mut et kun tuolla kun tiesi tavallaan, et tää oi...	...mut toisaalta sekin, kun sä asennoidut jo siihen, et kun tää ei oo samaanlaista elämää, mitä sulla on p...	...sit kun sitä on ollut jonkin aikaa, niin sit sen y...	...mut et mä luulen, et aika monella oli sielläkin sit sellanen, et no tää tämä nyt on, et tää tämä oper...	...Kyllä siihen sitten ihmeen hyvin lähes kaikkeen ihmine...
Tuen tarve
Koulutus
Psyykkinen tuki	...voishan se olla niinku...en tiä oisko sellanen hyvästä tavallaan kun siellä nyt kaiken maailman verkkokursseja oli, et siellä olis ollut sit vaikka vähä...
Koulutusta eri kulttuurien tavoista ilmentää tunteita
Mikään koulutus ei voi valmistaa

Taulukko 4. Analyysin kuudennen vaiheen kuvaus: kaikkien haastattelujen yhteinen teemataulukko.

Tökkäri (2018, 76) on todennut kirjoittamisen olevan merkittävä osa tulkitsevaa fenomenologista analyysimetodia. Itsekin käytin kirjoittamista hyödyksi jokaisessa analyysin vaiheessa, mutta erityisesti sen viimeisessä vaiheessa kirjoittaessani tuloksia auki. Kirjoittamisen avulla analyysi muuttui selkeämmäksi ja oli helpompi hahmottaa. Kirjoittamisen avulla pyrin avaamaan tulkintojani tarkemmin ja pystyin liittämään analyysia vahvemmin yhteen aineistokatkelmien kanssa. Kirjoittamisen avulla myös kokosin teemoja yhteen sekä suhteutin tutkielmani tuloksia aikaisempiin tutkimuksiin ja teoriaan. Seuraavassa kappaleessa tulen esittelemään yksityiskohtaisesti tämän analyysiprosessin avulla syntyneet tulokset.

4 TULOKSET

4.1 Emotionaalinen työ siviilikriisinhallinnan operaatioiden kontekstissa

Edellisessä kappaleessa kuvaamani aineiston analyysin tuloksena syntyi kahdeksan päätemaa, joiden otsikot ja esiintymisen aineistossa olen kuvannut alla olevassa taulukossa:

Pääteemat	Olen tulkinut kaikkien viiden haastateltavien vastauksissa	Olen tulkinut neljän haastateltavan vastauksissa
Ammattiminä – ollaan virkamies	X	
Pinnallinen vs. Syvälinen tunnetyö – emotionaalisen työn strategiat		X
Kulttuurierot	X	
Luottoystävät	X	
Omassa tiimissä vallalla oleva tunnekulttuuri	X	
Tunteiden käsitteleminen		X
Emotionaalisen työn vaikutukset: turtuminen, tottuminen ja sopeutuminen		X
Psykososiaalisen tuen ja koulutuksen tarve emotionaalisisessa työssä	X	

Taulukko 5. Analyysin tuloksena syntyneet pääteemat.

Näiden kahdeksan pääteeman alle sijoittui lukuisia alateemoja, joista osan tulkitsin useampien haastateltavien kokemuksista ja osan tulkitsin vain yhden haastateltavan kokemuksessa. Osa alateemoista on toistensa kanssa rinnakkaisia, kun taas osa sisältää

osin selvästi ristiriitaisiakin elementtejä toistensa suhteen tarkasteltuna. Seuraavalla sivulla olevaan taulukkoon olen listannut kaikki analyysini perusteella muodostuneet alateemat.

Erityisen paljon hajontaa haastateltavien kokemuksissa esiintyi ”pinnallinen vs. syvälinen tunnytyö – emotionaalisen työn strategiat” -pääteeman alla. Joidenkin haastateltavien kokemuksissa esiin saattoi nousta vain yksi yllä mainittu emotionaalisen työn strategia, kun taas toisten haastateltavien kokemuksista tulkitsin useita erilaisia yllä mainittuja strategioita. Seuraavien kahdeksan alaotsikon alla tulen tarkastelemaan tarkemmin kahdeksaa eri yläteemaa sekä niiden alle sijoittuvia lukuisia alateemoja.

Pääteema	Pääteeman alle sijoitetut alateemat
Ammattiminä – ollaan virkamies	<ul style="list-style-type: none"> ○ Neutraalin tunneilmaisun vaatimus ○ siviili-ihminen vs. virkamies ○ Hallinnan menettämisen pelko
Pinnallinen vs. Syvälinen tunnytyö – emotionaalisen työn strategiat	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tunteiden työntäminen sivuun ○ Tunteiden intensiteetin kontrolloiminen ○ Tunteiden suodattaminen ○ Tunteiden pidättely ○ Itsensä kovettaminen ○ Itsensä ohjelmointi ○ Itsensä etäännyttäminen tilanteesta ○ Omana itsenään oleminen – syvälinen tunnytyö
Kulttuurierot	<ul style="list-style-type: none"> ○ Monikulttuurinen ympäristö ○ Esimiehen negatiiviset tunteiden ilmaisut
Luottoystävät	<ul style="list-style-type: none"> ○ Läheisten ihmisten löytäminen ○ Tunteiden käsittely puhumalla ○ Tunteiden jakaminen ○ Avoimuus ja sosiaalisuus persoonallisuuden piirteinä
Omassa tiimissä vallalla oleva tunnekulttuuri	<ul style="list-style-type: none"> ○ Huono johtaminen ja esimiestyö ○ Tunteiden ilmaisemiseen ei kannusteta ○ Epäkohdat piilotettava

Tunteiden käsitteleminen	<ul style="list-style-type: none"> ○ Yksin ollessa ○ Läheisten ihmisten seurassa ○ Suggestoituminen takaisin koettuun tilanteeseen
Emotionaalisen työn vaikutukset: turtuminen, tottuminen ja sopeutuminen	<ul style="list-style-type: none"> ○ Kokemuksen kertyminen ○ Etukäteen valmistautuminen ○ Väliaikaisuuden ilmiö ○ ”Tällaista tämä täällä on” -asenne ○ Kaikkeen tottuu
Psykososiaalisen tuen ja koulutuksen tarve emotionaaliossa työssä	<ul style="list-style-type: none"> ○ Psykkinen tuki ○ Koulutus

Taulukko 6. Analyysin tuloksena syntyneet alateemat.

4.1.1 Ammattiminä – ollaan virkamies

Analyysini perusteella emotionaalinen työ ilmenee siviilikriisinhallinnan asiantuntijoiden kokemuksissa erityisesti kokemuksena ”ammattiminästä”, joka toimii ikään kuin kuoren tavoin ja erottaa omat henkilökohtaiset tunteet käsillä olevista työtehtävistä. Tämä ”ammattiminä”, ”amatillinen käytös” tai ”virkamieshenkilönä oleminen” pitää haastateltavan sanojen mukaan ”laivan kurssissa” ja henkilökohtaiset tunteet sopivan etäisyyden päässä työtilanteissa toimiessa. Amatilliseen käytökseen kuuluu se, että tunteita ei voi työtilanteissa ilmaista täysin vapaasti. Analyysini mukaan tällä ”amatillisen käytöksen” termin avulla kuvailtiin emotionaalisen työn ilmenemistä työtilanteissa. Seuraavissa aineistokatkelmissa emotionaalisen työn ilmeneminen esiintyy ”ammattiminän” tai ”virkamieshenkilön sisälle astumisen” käsitteiden muodossa:

”...siinä pitää astua niinkö virkamieshenkilön sisälle, joka sulkee tunteet pois ja on virkamiehenä siinä tai kansainvälisenä asiantuntijana siellä paikan päällä...--...että sillon kun lähetään hoitaan niitä työasioita tai mennään syvälle niihin työasioihin, niin silloin keskityttään niihin ja ollaan virkamies.” (H4)

Virkamieshenkilön sisälle astuessaan kansainvälisen siviilikriisinhallinnan asiantuntija ei tulkintani mukaan jätä omia henkilökohtaisia tunteitaan virkamiehen eli itsensä ulkopuolelle, vaan ottaa ne mukaan työtilanteisiin, josta aiheutuu tarve sulkea tunteet pois työtehtävien ajaksi. Itsensä sijaan näissä tilanteissa identifioidutaan virkamiehenä tai kansainvälisenä asiantuntijana olemiseen, joka helpottaa omien henkilökohtaisten tunteiden sulkemista ulos. Seuraavissa katkelmissa asiantuntijat kuvailevat kokemuksiaan emotionaalisesta työstä operaatioissa työskennellessään:

”jotenkin tuntuu, että se ammattiminä niinku tavallaan pitää sen laivan kurssissa, että niille (viittaa tunteisiin) ei anna sellaista valtaa. Saa tavallaan tehdä sen asian mikä on tarkoitus.” (H1)

”...niin ei ole kenenkään etujen mukaista se, että sä meet sinne kauhistelemaan tai tälleen, et siinä kohtaa on niin sanotusti ammatillinen käytös aika luontevaa ja ymmärrettävää.” (H5)

Omien henkilökohtaisten tunteiden ilmaiseminen koettiin useissa tilanteissa työtehtävien sujuvaa suorittamista hankaloittavana tekijänä. Tämä käy ilmi myös yllä olevista aineistokatkelmista. Myös hallinnan menettämisen pelko voi olla syynä tunteiden kontrolloimiselle. Jos omille henkilökohtaisille tunteille antaa liikaa valtaa, ne voisivat joissakin tilanteissa jopa mahdollisesti riistäytyä hallinnasta. Tulkitsin tämän seuraavasta aineistokatkelmasta:

”...että jos sä antaisit tavallaan siinä tilanteessa sun omille tunteille vallan, niin siinähan vois käydä niin, että sä alkaisit poraamaan ja itkemään ja siitä sun työstä ei tuu mitään sen takia...” (H1)

Neutraalin tunneilmaisun vaatimus on osa kansainvälisen siviilikriisinhallinnan kentällä tehtävää emotionaalista työtä. ”Neutraaliuden” tai ”viileän tunneilmaisun” vaatimus perustuu osittain joidenkin operaatioiden mandaattiin, joka on objektiivisesti tarkkailla ja raportoida tapahtumia konfliktialueilla. Tähän liittyen siviilikriisinhallinnan asiantuntijoiden kokemukset kuitenkin eroavat toisistaan, perustuen heidän erilaisiin työtehtäviinsä. Kouluttajan roolissa työskenneltäessä tunteiden osoittaminen on osin välttämätöntä

koulutettavien arvoihin ja asenteisiin vaikuttamiseksi, kun taas tarkkailijan roolissa on oleellisempaa olla osoittamatta liikaa empatiaa kumpaakaan konfliktin osapuolta kohtaan. Empatian osoittaminen työskentelyalueen paikallisia asukkaita kohtaan on kuitenkin lähtökohtaisesti suotavaa ja positiivista kaikilla työskentelyalueilla.

Kansainvälisen siviilikriisinhallinnan alalla ei työnantajan suunnalta tule ohjeistuksia siitä, minkälaisia tunteita työtehtävissä tai tilanteissa on sopivaa ilmaista. Useimmille asiantuntijoille on kuitenkin kehittynyt heidän aikaisemman työkokemuksensa kautta käsitys siitä, minkälainen tunneilmaisu on suotavaa ja monet asiantuntijat tukeutuvatkin tähän aikaisempaan kokemukseensa työskennellessään siviilikriisinhallinnan kentällä. Poikkeus tähän ovat kuitenkin niin kutsutut ”siviilitaustaiset henkilöt”, joilla ei ole aikaisempaa kokemusta tehtävistä, joissa tunneilmaisun voimakasta rajoittamista olisi vaadittu. Tällöin organisaatiokulttuuri voidaan kokea ”sotilaskulttuurin tyypiseksi”, jossa avoimuuteen tai heikkouden osoittamiseen ei kannusteta tai rohkaista. Osa asiantuntijoista huomaa tällaisen ilmiön myös työkavereissaan. Seuraava aineistokatkelma tukee tätä tulkintaa:

”...täysin siviili-ihmiselle se (viittaa tunteiden peittämiseen) voipi olla hankalampaa, että itellä on taustalla poliisikoulut ja rikospuoella ollut (mainitsee vuosien määrän), niin mulle on ehkä helpompi, mutta sitten jos mennään ihan täysin siviili-ihmisiin. Otetaan tuolta human rights tai gender-advisor tai tämmösiä, kun he törmää näihin, niin heillä on hankalampaa.” (H4)

Analyysini perusteella siis niin kutsutuille ”siviilitaustaisille asiantuntijoille” emotionaalinen työ operaatioympäristössä on haastavampaa verrattuna työkavereihin, joilla on jo taustalla pitkä ura esimerkiksi poliisissa tai tullissa.

4.1.2 Pinnallinen vs. syvälinen tunnetyö – emotionaalisen työn strategiat

Kansainvälisen siviilikriisinhallinnan asiantuntijat käyttävät lukuisia erilaisia strategioita emotionaalisen työn tekemiseksi. Analyysini perusteella osa asiantuntijoista käyttää pääsääntöisesti yhtä strategiaa ja osa useita erilaisia strategioita. Yksi tällainen strategia on

"tunteiden sivuun työntäminen" tai *"tunteiden sivuun siirtäminen"*. Tämä käy ilmi seuraavasta aineistokatkelmasta:

"Sinun pitää pystyä pistämään kaikki tunteet siinä sivuun...--...niin se on pakko pistää ne kaikki ne tunteet sivuun ja olla vain pokerinaamana ja niinkö tavallaan ei deletoida sitä mielestä, mutta tuota niinkö siirtää vain sen sivuun ja keskittyä siihen ammattipuoleen, näihin työtehtäviin. Se on vain näin tehtävä. Eli se pittää vain ohjelmoida ittensä siihen." (H4)

Analyysini mukaan emotionaalinen työ ilmenee myös *"tunteiden intensiteetin kontrolloimisena"*, *"tunteiden suodattamisena"*, *"tunteiden peittelynä"*, *"tunteiden pidättelynä"*, *"itsensä kovettamisena"* sekä *"itsensä ohjelmointina"*. Myös *"itsensä etäännyttämistä tilanteesta"* voidaan käyttää emotionaalisen työn strategiana tilanteessa, jossa asiantuntija toimii kouluttajan roolissa paikallisille virkamiehille (tutkijan huomio: tässä tapauksessa kaikki paikalliset koulutettavat tosiaan olivat miespuolisia henkilöitä). Kouluttajan tai opettajan roolin voi omaksua tällaisessa tilanteessa niin vahvasti, että itsensä voi etäännyttää kyseisestä tilanteesta, mikä helpottaa tunteiden käsittelyä ja *"ammattimaisesti"* sekä *"diplomaattisesti"* toimimista. Tämä käy ilmi seuraavasta aineistokatkelmasta:

"...ja et kun sä oot siellä niinku opettajan tai kouluttajan roolissa, niin sä ehkä myöskin pystyt jotenkin itsesi vähän etäännyttämään siitä tilanteesta, et mä koen, et niistä koulutuksista ei sillä tavalla jääny sellaista et mikä jotenkin vaivas..." (H3)

Useat edellä luettelemani emotionaalisen työn strategiat tulkitsin kuuluvaksi pinnallisten emotionaalisen työn strategioiden joukkoon. Pinnallisia tunnetyön strategioita olivat tulkintani mukaan mm. *"tunteiden peittely"*, *"tunteiden pidättely"* ja *"itsensä kovettaminen"*. *"Tunteiden suodattamisen"* taas voi tulkita kuuluvan enemmän tunteiden säätelykeinoihin, kuin niinkään pinnallisten tai syvällisten emotionaalisen työn strategioiden joukkoon.

Erään siviilikriisinhallinnan asiantuntijan kokemuksen mukaan työssä on oltava mahdollisimman ”*aidosti oma itsensä*”, mutta samanaikaisesti hyvin varovainen sen suhteen minkälaisia tunteita ilmaisee ulospäin. Analyysini perusteella tämä on kuvaus syvällisestä tunnetyöstä, jota tehdessään asiantuntija pyrkii muuttamaan sisäisesti kokemaansa tunnetilaa sen sijaan, että hän pyrkisi muuttamaan vain pinnallista ulospäin havaittavissa olevaa tunneilmaisuaan. Tulkitsin syvällisen tunnetyön elementtejä seuraavassa aineistokatkelmassa:

”...sie kuitenkin sen toimintaympäristön perusteella pikkusen joudut muokkaamaan itteä, vaikka että samalla sanonkin, että on ihan mahottoman tärkeää, että sie olet se oma ittes. Eli tämä ei todellakaan ole mikään helppo, eli tässä niinku tavallaan miekin puhun itteäni pussiin määrättyllä tavalla, mutta kuitenkin se on juuri näin, miten mie tunnen. Eli sinun pittää kuitenkin itteään muuttaa pikkusen tai ehkei ole, että sie muutat itteäs, vaan sinun pittää hyväksyä määrättyt asiat, että siinä pittää astua niinkö virkamieshenkilön sisälle, joka sulkee tunteet pois ja on virkamiehenä siinä tai kansainvälisenä asiantuntijana siellä paikan päällä.” (H3)

Asiantuntijat voivat itsekkin kokea hämmentävänä sen, että oman kokemuksensa mukaan samanaikaisesti, kun he pyrkivät olemaan voimakkaasti omana itsenään tilanteissa he myöskin pyrkivät mukauttamaan tunneilmaisuaan koettuun tilanteeseen. Tämä on kuitenkin tulkintani mukaan erinomainen kuvaus syvällisestä tunnetyöstä, joka myös saattaa suojella asiantuntijoita emotionaalisen työn haitallisilta vaikutuksilta.

4.1.3 Kulttuurierot

Monikulttuurisessa ympäristössä työskentely aiheuttaa haasteita tunteiden kokemiselle ja ilmaisemiselle. Nämä haasteet nousevat tulkintani mukaan esiin kahden suuntaisina. Toisaalta omaa tunneilmaisua pitää säädellä tai jopa peitellä ottaakseen huomioon muiden kulttuurilliset tavat ja minimoidakseen mahdollisuudet loukata toisia osapuolia. Toisaalta taas omien tunteiden kanssa joutuu vastakkain yllättävissäkin tilanteissa, kun muut osapuolet ilmaisevat tunteita tavalla, johon ei ole itse aikaisemmin törmännyt.

"...tietysti mä koen asioita eri tavalla kuin ehkä joku toinen, joka tulee toisenlaisesta kulttuurista..." (H2)

"...et meillä on niin erilaiset kulttuurit, et muualla se tunteiden ilmaiseminen on täysin niin kuin aivan arkipäivää ja muualla se voi olla niin kuin enemmänkin aika paljonkin sellaista pidättyväistä. Kun meissäkin on eroja meissä suomalaisissa, saati sitten monikansallisesti tai kulttuurillisesti." (H1)

Yhteistä näille kaikille tilanteille on se, että tunteita ei pysty näissä tilanteissa kokemaan tai ilmaisemaan juuri niin kuin se olisi asiantuntijoille itselleen luontaisinta. Kulttuurien väliset erot aiheuttavat haasteita myös muiden ilmaisemien tunteiden lukemiseen tai muiden autenttiseen kohtaamiseen. Tämä käy ilmi seuraavista aineistokatkelmista:

"...koska me tullaan niin eri taustasta ja meillä on asiat jo lähtökohtaisesti niin hyvin. Jotenkin se niin kuin ei kohdata kaikissa tilanteissa siinä mielessä." (H2)

"...ja näissä operaatioissa tietysti yks haaste on juuri se, että se niin monen kirjava se kollegaporukka sitten, eri kansallisuutta, eri kieltä, eri ikäistä, eri koulutustaustaa, niin tietysti se sitten, että miten sä siinä itsesi sitten sijoitat ja toimit ihmisen kanssa, joka vaikka hyvinkin tottunut olemaan konkretia-alueella, ammattisotilaita..." (H5)

Jokin tilanne saattaa monikulttuurisessa kontekstissa tuntua vakavammalta kuin se todellisuudessa onkaan, kun tunteita ilmaistaan esimerkiksi oman tiimin sisällä voimakkaammin kuin mihin itse on tottunut tai verrattuna siihen, miten itse tunteita ilmaisisi samankaltaisissa tilanteissa. Tästä esimerkkinä seuraava aineistokatkelma:

"...kun on niin kuin erilaisista kulttuureista tulevia ihmisiä ja paljon esimerkiksi Etelä-Eurooppalaisia, niin tuntui, et heillä on myös kuitenkin semmonen, et saatetaan tosi helposti vaikka raivostua jostain, mut sit se laskee tosi nopeasti alas. Et toisaalta siellä kyllä oli sitä tunteiden näyttämistä myöskin, ja välillä aika sellaisia kiivaitakin keskusteluja joissakin palaverissa. Et suomalaisena sit taas se niin kuin tulee sillai, et apua nyt niinku hirvee riita, vaikka se voi olla ehkä heille semmonen myöskin niin kuin osa sitä kommunikointia, et sit vähän kierrokset nousee, mut sit taas siirrytään seuraavaan asiaan ja niin edespäin..." (H3)

Analyysini mukaan tähän liittyen voisi olla hyvä saada lisää koulutusta eri kulttuuritaustaisten henkilöiden eroista ja tavoista ilmaista tunteita, joka auttaisi ymmärtämään muita paremmin ja toimimaan näissä tilanteissa rakentavammin. Tämä käy ilmi seuraavasta aineistokatkelmasta:

"...voishan se olla en tiää olisko sellanen hyvästä tavallaan, kun siellä nyt kaiken maailman verkkokursseja oli, et siellä olis ollut sit vaikka vähän siitä, et miten joissain tietyissä kulttuureissa ehkä on tapana tiettyjä asioita tehdä, ehkä sitä sit ymmärtäis paremmin, mut tokihan sitä nyt on jo aikuinen ihminen, et sitä nyt sillä tavalla ymmärtää sen muutenkin, että me kaikki ihmiset ollaan erilaisia ja meillä on erilainen tapa ilmaista tunteita ja tuua niitä julki." (H1)

Operaatioympäristössä toimivat esihenkilöt ilmaisevat tunteita joskus voimakkaastikin. Esihenkilö voi esimerkiksi ilmaista tunteitaan huutamalla tiiminsä edessä. Erityisesti näissä tilanteissa koettuja tunteita käsitellään ja koetaan myöhemmin tilanteen jo päätyttyä. Tulkitsin tämän seuraavasta katkelmasta:

"...ainakin itellä tulee sit sellainen niinku tietyllä tavalla sulkeutuu ja ei sano enää yhtään mitään, että et ehkä tommissa tilanteissa sit kuitenkin niinkun ne oli sit sellasia tavallaan et se ilmapiiri ei ollut kauheen hyvä et et semmosen tilantees ei ehkä niinku tullu semmost fiilistä, et no nytpäs minäkin vähän niin kuin annan tulla kaikkea (viittaa tunteiden ilmaisuun)..." (H3)

Yllä mainitun tulkinnan lisäksi tästä katkelmasta ilmenee tiimin sisäinen heikko ilmapiiri, joka hankaloittaa omien todellisten tunteiden ilmaisemista tiimin sisällä.

4.1.4 Luottoystävät

Analyysini perusteella voi todeta, että tunteiden sivuun työntämisellä, niiden suodattamisella tai tunteiden intensiteetin säätelyllä on myös seurauksia. Työn lomassa sivuun työnnetyt tai suodatetut tunteet on purettava tai käsiteltävä jollakin tavalla ja tämä tapahtuu usein vapaa-ajalla. Tähän liittyen erityisen merkityksellinen teema on läheisten

ihmisten ”löytäminen” operaatioympäristöstä. Näiden läheisten ihmisten kanssa pystyy jakamaan työn nostattamia tunteita ja muitakin vaikeita tunteita esimerkiksi koti-ikävä. Kyseisiä läheisiä ihmisiä kuvataan sanoilla ”ystävät”, ”läheiset työkaverit”, ”kämpikset” tai ”parhaat kaverit”. Nämä tässä tutkielmassani luottoystäväksi nimeämäni, läheiset ja luotettavat henkilöt ovat siis useimmiten oman tiimin jäseniä, samassa operaatiossa työskenteleviä muita suomalaisia tai muita henkilöitä, joiden kanssa jaetaan yhteiset asuintilat. Yhteistä näille henkilöille on se, että heidän kanssaan pystyy jakamaan henkilökohtaisia kokemuksia ja purkamaan työn tai olosuhteiden herättämiä vaikeita tunteita. Analyysini perusteella kaikki haastateltavani olivat onnistuneet muodostamaan operaatioympäristössä työskennelleessään läheisiä ihmissuhteita. Alla oleva aineistokatkelma tukee tätä tulkintaa:

”mullakin oli sit niinku ystäviä ulkopuolella siitä tiimistä kenen kanssa pysty sitten juttelemaan asioista et jos nyt oli koti-ikävä tai jotenkin muuten joku asia pänni tai otti päähän, niin kyllä siellä pysty niitä käsittelemään.” (H1)

Näiden läheisten henkilöiden kanssa ”pystyi kaiken jakamaan”, kuvasi eräs osallistuja kokemustaan. Jakamisella kuvataan työn tai ympäröivien olosuhteiden aiheuttamien tunteiden käsittelyä ja niistä puhumista, tunteiden purkamista ja niistä avautumista, mutta myös yhteisesti jaettuja näkemyksiä erilaisiin asioihin. Seuraavissa aineistokatkelmissa tulkitsin kuvauksia näistä läheisistä ihmissuhteista:

”...kaikissa operaatioissa ni siehän löyät AINA siitä omasta työyhteisöstä tavallaan niinkö parhaan kaverin tai kaks tai kolme. Et sie kaikille pysty kertomaan kaikkea...-- ...niin näitten parhaitten työkavereitten kanssa pystyy kaiken jakamaan.” (H4)

Yllä olevasta aineistokatkelmasta käy ilmi, että kansainvälisen siviilikriisinhallinnan työlle on ominaista voimakas yhteisöllisyys ja ystävyystyminen operaatiossa tavattujen muiden asiantuntijoiden kanssa. Näistä ystävyysuhteista muodostuu vahvoja luottamussuhteita, joissa pystyy jakamaan kaikki henkilökohtaisetkin ajatukset ja tunteet sekä sellaiset asiat, joita ei syystä tai toisesta voida tai haluta käsitellä oman tiimin sisällä. Alla olevat aineistokatkelmat tukevat tätä tulkintaa:

”...mulla oli sit kuitenkin niitä semmosia ihmisiä, joiden kanssa tuli tosi läheiseksi et ehkä jo ennen kuin oli siin pisteessä, et nyt niinkuin jotenkin ryöpsähtää jotkut tunteet, niin siit ainakin, et keskustelemalla käy läpi, et no mua ärsyttää nyt tää ja tää juttu ja et sä niinkun tavallaan sanallistat sen ja päästät sen ulos, et se oli ainakin niinku yksi juttu.” (H3)

”...on koettu helpommaksi esimerkiksi lähimpien työkavereiden kanssa niitä ongelmatapauksia ja avautua niistä toisilleen ja sillä tavalla jättää asiat nostamatta ja lakaista ne maton alle...---”Niiden lähimpien työkavereiden kanssa kyllä pystyi hyvin puhumaan.” (H2)

Samaan teemaan liittyen, operaatioympäristössä hyödylliseksi todettuja persoonallisuuden piirteitä ovat esimerkiksi avoimuus ja sosiaalisuus. Nämä edellä mainitut persoonallisuuden piirteet edesauttavat suhteiden luomista muiden ihmisten kanssa, jonka voi tulkita edesauttavan myös tunnetyön kuormittavuuden purkamisessa, sillä merkityksellisin keino purkaa tunnetyön kuormittavuutta kansainvälisen siviilikriisinhallinnan alalla on tämän tutkielman tulosten mukaan vuorovaikutus eli kokemusten, tunteiden ja ajatusten jakaminen muiden ihmisten kanssa. Alla oleva aineistokatkelma tukee tätä tulkintaa:

”...ja kyllähän nämä niin tuota ylleisesti ottaen niin kyllähän nämä kriisinhallintahommat on vähän sellaisia, että kyllä se pittää olla vähän tämmönen, niinkun itekkin, että kova höpöttämään ja pitäis olla vähän tämmönen sosiaalisempi henkilö, joka pystyy luomaan helposti suhteita ja niin tuota keskustelleen vähän kaikkien kanssa vähän kaikesta, koska niin tuota se kuitenkin kaikki vaikuttaa kaikkeen ja tarkoitushan siellä jokatapauksessa päätarkoituksena on tehdä se työ mahdollisimman hyvin, mut jos sie et voi hyvin, niin et sie voi sitä työtäkään tehdä hyvin.” (H4)

4.1.5 Omassa tiimissä vallalla oleva tunnekuulttuuri

Eroavaisuuksia asiantuntijoiden keskuudessa esiintyy sen suhteen, miten hyvin oman tiimin sisällä pystyy ilmaisemaan ja tuomaan esiin omia henkilökohtaisia tunteitaan. Toisten asiantuntijoiden mukaan oman tiimin sisällä tunteita voi jakaa ja ilmaista melko vapautuneesti. Tämä käy ilmi seuraavasta aineistokatkelmasta:

"...yritettiin toki omassa tiimissä vähentää sitä byrokratiaa...---...ja sitten yleisesti ottaen tunteiden käsitteleminen, et kyllähän niistä niinku puhuttiin..." (H1)

Toisaalta taas kaikkien tiimien sisällä ei pysty ilmaisemaan tunteita vapautuneesti, eikä ilmapiiri tiimin sisällä aina kannusta tunteiden jakamiseen tai niiden esiin tuomiseen. Tämä ilmenee seuraavasta aineistokatkelmasta:

"...semmonen niinkun ehkä heikkouden osoittaminen varsinkin, niin sei ei oo niin kuin tavallaan, et mitä kannustetaan...vaikka tossa kulttuurissa, kontekstissa semmonenkin nyt on hyvin...sellaiseen (viittaa tunteiden ilmaisemiseen) ei rohkaista millään tavalla." (H3)

Esimiesten toimesta avoimuus ja tunteiden käsitteleminen ei myöskään ole aina esillä operaatikontekstissa. Seuraavassa aineistokatkelmassa olen tulkinut operaatioissa työskennelleen esimiehen ohjaavan alaisiaan tunteiden käsittelyyn esimerkiksi alkoholin avulla sen sijaan, että tunteiden käsittelyyn käytettäisiin aikaa muulla tavoin. Tässä tapauksessa tiimin esimies oli viitannut jääkaapissa olevaan viskipulloon, jos työssä kohdatut tunteet mietityttäisivät. Tämä käy ilmi seuraavasta aineistokatkelmasta:

"...hän kertoi (viittaa työkaveriin), että hänelle esimies sanoi, että tuolla jääkaapissa on viskipullo, et jos on jotain, et ota siitä (haastateltava naurahti). Et se oli sellainen työkuulttuuri, että todettiin vaan, ettei ole aikaa tällaiselle (viittaa vaikeiden asioiden ja tunteiden käsittelyyn)." (H5)

Tunteet voivat olla hyvinkin sivussa operaatioympäristössä. Operaatioympäristö voidaan asiantuntijoiden toimesta kokea "sotilaalliseksi" ja siellä vallalla olevat arvot

"maskuliinisina". Tästä johtuen tunteet eivät ole esillä operaatioympäristössä, mikä käy ilmi seuraavasta aineistokatkelmasta:

"...mut et mä koen, et ylipäätään semmonen niin kuin tunteiden näyttäminen tai niistä tunteista puhuminen, niin ainakin mä itse koen, et se oli jollain tapaa semmosta vähän et se ei niinkun kuulunu siihen (viittaa ympäristöön)." (H3)

Tämä edellä kuvattu teema liittyi analyysini perusteella läheisesti johtamisen ja esimiestyön teemaan. Analyysini perusteella kansainvälisen siviilikriisinhallinnan kontekstissa esiintyy myös "huonoa johtamista ja esimiestyöstä", joka vaikuttaa työssä koettuihin tunteisiin ja niiden ilmaisuun. Tämä käy ilmi seuraavista aineistokatkelmista:

"et jos ihminen ei osaa johtaa, niin se on sitä johtamistyyliä tai tapaa...---...et jos parhaas yrität ja siit ei oikein mitään hyvää seuraa, niin tokihan siinä varmasti tulee sitä turhautumista ja sellaista, että...onks täs mitään mieltä...---...et sitä turhautumista (esimiehen) puretaan sillä tavalla et haukutaan alaisia." (H1)

"...ne esimiehet ei oo sillä tavalla kyvykkäitä johtamisessa, et he osais käsitellä tällaisia asioita (epäkohtia), että kyllä ne negatiiviset asiat on parempi pitää itsellään tai sit pienryhmissä tai muuten käydä läpi."(H2)

"Sitten mulle tuli ihan tunnetun kettumainen esimies...---...tuli sellaisia todella epämiellyttäviä kokemuksia ja se oli hämmentävää...---...ja sitten myös se mikä aika monesta suusta kans todettu on se bad management." (H5)

Negatiivisia asioita tai kehityskohteita on joissakin operaatiokonteksteissa haastavaa tai jopa mahdotonta nostaa esiin omassa tiimissä ja tällaisten asioiden esiintuominen operaatiokontekstissa saattaa johtaa muiden ongelmien syntymiseen. Tämä teema vaikutti liittyvän vahvasti johtamisen ja esimiestyön teemaan, mutta myös avoimuuden ja tunteiden osoittamisen teemaan. Nämä teemat esiintyvät seuraavissa aineistokatkelmissa:

*"kyl oma tunne on se, et ei mitään niinku negatiivista kannata viedä eteenpäin...--
...niin en ainakaan tiedä yhtään sellaista lopputulemaa, jossa jonkun negatiivisen asian esille ottaminen tai negatiivisten tunteiden ilmaiseminen johtaisi jollain*

tavalla positiiviseen lopputulokseen...--...et jos joku ottaa negatiivisen asian esille, niin kyl joku toinen kokee sen henkilökohtaisena kritiikkinä itseään kohtaan tai arvostellaan esimiestä huonosta johtamisesta." (H2)

"...muutenkin semmonen, että et tuo esiin jotain epäkohtia, niin se ei ehkä ollu niin esillä siellä." (H3)

4.1.6 Tunteiden käsitteleminen

Työssä esiin nousevien tunteiden peittäminen, suodattaminen, sivuun työntäminen tai tunteiden intensiteetin kontrolloiminen aiheuttaa analyysini mukaan sen, että tunteita pitää tavalla tai toisella käsitellä myöhemmin vapaa-ajalla. Aikaisemmin kuvailin jo "luottoystävien" -teemaa, jonka mukaan tunteita pystyy käsittelemään ja ilmaisemaan vapautuneesti omien läheisimpien ystävien tai työtovereiden kanssa. Tämä asioiden käsittely tapahtuu usein vasta vapaa-ajalla, koska työtilanteissa ollessa ei välttämättä ole minkäänlaista paikkaa, missä voisi olla rauhassa yksin ja kokea tunteita autenttisesti. Myös kokemus siitä, että työtilanteissa mielessä on samanaikaisesti niin monia erilaisia asioita, että tilaa tunteiden käsittelemiselle ei jää.

Tunteiden purkamiselle on kuitenkin olemassa tarve. Tämän johdosta tunteita koetaan ja käsitellään myöhemmin vapaa-ajalla, joko yksin ollessa tai läheisten ihmisten seurassa. Surua voidaan purkaa esimerkiksi itkemällä. Asiantuntija voi myös suggestoida itsensä takaisin aikaisempiin tilanteisiin, joissa omien tunteiden ilmaiseminen ei ole ollut mahdollista ja näin tehden pyrkiä nostamaan esiin niitä tunteita, joita tuossa tilanteessa olisi noussut esille, mutta joita oli tarpeen siirtää sivuun tai kontrolloida tunteiden intensiteettiä. Tämä käy ilmi seuraavista aineistokatkelmista:

"Kyl mä yritän ainakin ite, et jos mul on ollut joku sellanen vaikea tilanne tai on ollut sellainen hetki, et ois tehny mieli itkee, mutta ei ole sillä hetkellä pystynyt, niin kyllä mä niinku pyrin sitten siihen, et mä niinkun suggestoin itteni ja yritän mennä takaisin siihen tilaan ja siihen paikkaan, missä se on ollut ja et sit mä ehkä käytän. Et mä

yrityksen mennä takaisin siihen mikä se oli se tilanne ja sitä miettiä ja sitä käsitellä sen tunteen ja varmastihan niitä jää tekemättäkin.” (H1)

Myös tunteiden sanallistaminen koetaan merkitykselliseksi asiantuntijoiden toimesta ja sen avulla tunteita onnistutaan myös purkamaan. Tunteiden purkaminen on olennaista asiantuntijan hyvinvoinnin ja työssä onnistumisen kannalta. Tämä käy ilmi seuraavasta aineistokatkelmasta:

”...et ainakin mulla itsellä se toimii just sellanen, et mä jotenkin niinkun sanallistan sen ja sitä mä niinku jollakin tavalla puran sen ulos, et se on pakko jollakin tavalla purkaa, et ei sitä voi vaan sillee niinku pitää sisällään, et mä ainakin itse koen, et semmonen ei niinku toimi.” (H3)

Yllä mainittuihin tekijöihin vaikuttavat kuitenkin huomattavasti myös operaation fyysinen ympäristö, koska se on merkittävässä roolissa siihen liittyen, miten paljon työkavereiden kanssa vietetään aikaa. Toisaalta merkityksellisessä roolissa on tulkintani mukaan myös se, miten haastavia tilanteita ja tunteita on koettu. Nämä tulokset olen tehnyt alla olevasta aineistokatkelmasta:

”...vappaa-aikanahan niitä käsiteltiin niitä asioita, mitkä oli hankalia, mutta kun ne oli käsitelty, niin sen jälkeen kaikki unohdettiin ja ei me paljoo tai liikaa ei puhuttu työasioista vapaa-aikana, vaan pyrittiin olleen silloin kun oltiin vappana, niin ollaan. (mainitsee maan) puolella kun asuttiin, niin asuttiin muurien sisällä, se oli joku puolitoista kilometriä ehkä kokonaisuudessaan ko käveli muurin reunat ympäri ja sieltä ei pois päässy ja siellä oltiin vain työkavereitten kans 24/7, niin siellä ehkä tuli vähän enemmänkin jauhettua niitä työasioita vappaa-aikana, mutta se oli ihan luontevaa, ku meillä ei ollu muuta tekemistä. Mutta niin tuota, kyllä se tosiaankin se riippuu niin paljon siitä tilanteesta, et jos oli oikein vaikeita asioita, niin kyllä niitä saatettiin jauhaa sitten päivätolkullakin, että miten me saahaan ratkasu johonkin niin tuota mitä siellä tapahtu, niin kyllä saatto olla silläkin tavalla, että kyllä niitä jauhettiin vappaa-aikana, koko se vappaa-aika ja sitten illalla myöhään vielä puhelimesakin, koska meijänhän oli pakko saaha tuota tuota tuota kaikki hyvälle mielelle ja asiat hoiuttua.” (H5)

Yllä olevasta aineistokatkelmasta käy ilmi, että operaatioympäristön ollessa muureilla eristetty vietetään työkavereiden kanssa erityisen paljon aikaa ja näin ollen on enemmän aikaa myös asioiden ja tunteiden käsittelylle. Toisaalta tulkitsemme aineistokatkelmasta myös voimakkaasti ratkaisukeskeisen asenteen, jonka mukaan asioita käytiin yhdessä läpi niin kauan, että niihin löydettiin ratkaisu tai selvyys. Tämä edellä mainittu on hyvin ratkaisevassa roolissa siinä, että tunnekuormitusta ei pääse syntymään, kun asioita käsitellään niin kauan, että kaikki ovat varmasti tyytyväisiä lopputulokseen.

4.2 Emotionaalisen työn vaikutukset: turtuminen, tottuminen ja sopeutuminen

Turtumisen, tottumisen ja sopeutumisen teema ilmenee analyysini perusteella kansainvälisen siviilikriisinhallinnan operaatioissa voimakkaana. Emotionaalinen työ helpottuu, kun siitä kertyy enemmän kokemusta ja kun siihen ikään kuin ”tottuu”. Erityisesti ensimmäisessä operaatiossa ja ensimmäisten koulutusten aikana tunteet voivat nousta esiin voimakkaampina ja niiden peittämiseksi voi joutua tekemään enemmän töitä, mutta kokemuksen kertyessä emotionaalisen työn tekeminen muuttuu helpommaksi. Seuraava aineistokatkelma tukevat tätä väitettä:

”No mä luulen, et se (viittaa emotionaaliseen työhön) niinkun helpottuu sitten kun on tehnyt niitä koulutuksia enemmän, et ehkä se niinkun tavallaan siinä kun niitä ekoja koulutuksia pitää niin se voi ehkä tulla itellekin vähän sellanen...ne ekat kerrat voi olla semmosia vähän vaikeempia, mut sitten sä tavallaan opit, kun sä pystyt vähän niin kuin lukemaan niitä tilanteita...” (H3)

Kansainvälisen siviilikriisinhallinnan asiantuntijat eivät kuitenkaan koe luontevaksi tunteiden peittelemistä tai piilottelua, mutta työn asettamien vaatimusten vuoksi emotionaalisen työn tekemiseen on kuitenkin välttämätöntä sopeutua. Seuraava aineistokatkelma tukee tätä tulkintaa:

”En mie, se varmaan sillon alkuaikoina eka kerralla ja toka kerralla on saattanut olla näin...--...siis eihän koskaan voi olla luontevaa jos sie joudut jotakin negatiivista

pistämään sivvuun. Sehän ei ole koskaan täysin luontevaa, mutta se vain on opittava siinä määrättyllä tavalla ja ja sitä ei oikeestaan opi kuin kokemuksen kautta." (H4)

Kokemuksen kertymisen lisäksi operaatioympäristössä työskentelyyn ja emotionaaliseen työhön vaikuttavana tekijänä on väliaikaisuuden kokemuksen ilmiö. Oman työkomennuksen väliaikaisuus tiedostetaan hyvin ja se tukee emotionaalisesta työstä selviytymistä. Tämän lisäksi operaatiolosuhteiden eroavaisuus oman tavanomaisen arjen kanssa tukee kuormittavuudesta selviämistä. Samassa operaatioissa ollaan maksimissaan kaksi tai kolme vuotta kerrallaan, jonka aikana asiantuntijoilla on myös useita lomakausia. Tämä luo tunteen työn väliaikaisuudesta, joka tukee vaikeiden tunteiden ja tilanteiden sietämistä ja vähentää niistä aiheutuvaa kuormitusta. Väliaikaisuus kuitenkin aiheuttaa myös sen, että kaikkia epäkohtia ei edes pyritä ratkaisemaan, koska sille ei nähdä olevan tarvetta, oman komennuksen ollessa väliaikainen. Seuraavat aineistokatkelmat tukevat tätä tulkintaa:

"...mut toisaalta sekin, kun sä asennoidut jo siihen, et kun tää ei oo samanlaista elämää, mitä sulla on kotona.--...Se on vähän semmosta tietyllä tapaa et sä oot jossain kesäleirillä tavallaan, niinku sellasella pitkällä kesäleirillä..." (H3)

"Mut et kun tuolla kun tiesi tavallaan, et tää on vaan väliaikaista, niin mä väitän, et paljon jää niinku asioita, et ei niihin sit sillä tavalla ehkä puutu eikä niinku se oo ehkä niin tärkeitä..." (H1).

Toinen kuormittavuuden sietämistä helpottava keino on analyysini perusteella "tällaista tämä täällä on" -suhtautuminen operaatioympäristöön. Saapuessaan operaatioympäristöön asiantuntijat saattavat kokea voimakkaitakin tunteita liittyen ympäröiviin olosuhteisiin tai itse työhön. Ajan kuluessa nämä tunteet kuitenkin osittain laimenevat. Asiantuntijat voivat kokea esimerkiksi turhautumisen tunteita asioiden hitaasta etenemistä tai byrokraattisuudesta johtuen. Tätä tulkintaa tukevat seuraavat kaksi aineistokatkelmaa:

”sit kun sitä on ollut jonkin aikaa, niin sit sen ymmärtää, että tää on tää systeemi millä täällä toimii ja sit sen kans oppii elämään niin sanotusti...” (H1)

”...mut et mä luulen, et aika monella oli sielläkin sit sellanen, et no tätä tämä nyt on, et tätä tämä operaatiokontekstissa oleminen ja työskenteleminen on, et tietysti se on niinku totta.---...mut mä luulen, että et tietysti sekin voi olla tietyllä tapaa semmonen selviytymiskeino, et sit sä sanot, että no tää on nyt näin...” (H3)

Toisaalta asiantuntijat saattavat itsekkin hämmästyä siitä, minkälaisiin olosuhteisiin he onnistuvat sopeutumaan. Tätä tulkintaa tukee seuraava lyhyt aineistokatkkelma:

”Kyllä siihen sitten ihmeen hyvin lähes kaikkeen ihminen tottuu...” (H5)

Erityisesti sotatoimialueen läheisyydessä työskenneltäessä ympäröivä ympäristö ja olosuhteet voidaan kokea hyvinkin voimakkaasti. Tätä tulkintaa tukee edellisessä aineistokatkkelmassa esiintyvä sanapari *”lähes kaikkeen”*. Vaikka toimintaympäristö voidaan kokea hyvinkin kuormittavana tai haasteellisena, niin siltikin siihen onnistutaan sopeutumaan ja jopa sotatoimialueella työskentelyyn tottuu, eikä se jonkin ajan kuluttua enää kuormita aivan yhtä paljon kuin alussa.

4.3 Psykososiaalisen tuen ja koulutuksen tarve emotionaalisessa työssä

Analyysini perusteella kansainvälisen siviilikriisinhallinnan asiantuntijat kaipaavat enemmän tukea ja lisäkoulutusta operaatioympäristössä esiin nousevien tunteiden läpikäymiseen ja käsittelyyn. Asiantuntijoiden on kuitenkin haastavaa eritellä tarkasti, minkälaista tukea he kaipaisivat. Tulkitsin aineistosta, että osalle asiantuntijoista on haastavaa myös todeta, että he kaipaisivat enemmän tukea. He myös saattavat mainita tuen tarpeen, mutta todeta, että se ei välttämättä kosketa heitä, vaan yleisesti heidän työyhteisönsä jäseniä. Asiantuntijat kuitenkin toivoisivat, että olisi olemassa mahdollisuus saada ja vastaanottaa psykososiaalista tukea. Tämä tarve nousee asiantuntijoiden kokemuksissa esimerkiksi siitä, että oman tiimin organisaatiokulttuuria ei koeta kovin

avoimeksi, eikä heikkouden osoittamiseen tai tunteiden ilmaisemiseen kannusteta. Tätä tulkintaa tukee seuraava aineistokatkelma:

"...semmonen ehkä heikkouden osoittaminen varsinkin, niin sei ei oo niin kuin tavallaan, et mitä kannustetaan, vaikka tossa kulttuurissa, kontekstissa semmonenkin nyt on hyvin...sellaiseen ei rohkaista millään tavalla...--...niin kyl mä koen, et just sellanen tuki semmoselle tunteiden läpikäymiselle, eikä sen tarvii olla välttämättä, että nyt niitä käydään, tai ainakin et olis joku semmonen mahdollisuus ehkä et enemmän käydä..." (H3)

Esimerkiksi psyykkisen tuen ammattilaisen läsnäolo olisi toivottavaa operaatioympäristössä. Tämä käy ilmi seuraavasta aineistokatkelmasta:

"niin siellä (viittaa pieneen tiimiin) riittäis kun olis yks henkilö, mutta olis hirveän hyvä kun siellä olis (viittaa psyykkiseen tukeen) ammattilainen kenen kans pystyis porisemaan." (H4)

Niin kuin jo aikaisemmin näissä tuloksissa olen maininnut, niin mahdollinen lisäkoulutus ja tuki voitaisiin kohdistaa kulttuurierojen ymmärtämiseen. Koulutusta toivottiin esimerkiksi siihen liittyen, miten eri kulttuureissa on tapana ilmaista tunteita. Tämä käy ilmi seuraavasta aineistokatkelmasta:

"...voishan se olla niinku...en tiä olisko sellanen hyvästä kun siellä nyt kaiken maailman verkkokursseja oli, et siellä olis ollut sit vaikka vähän siitä, et miten joissain tietyissä kulttuureissa on tapana tiettyjä asioita tehdä, ehkä sitä sit ymmärtäis paremmin..." (H1)

Asiantuntijat toivoivat, että operaatiosta paluun jälkeen tarjolla oleva psykologin konsultaatio olisi pakollinen kaikille, niin kuin lääkärin tarkistuskin operaatiosta palatessa on. Pakollisuudesta ajateltiin olevan hyötyä, koska vapaaehtoisena käyntinä psykologin konsultaatio on helppo sivuuttaa. Psykologin konsultaation vapaaehtoisuus synnyttää myös hämmennystä, koska organisaation toimesta lääkärin tarkistus on määritelty pakolliseksi ja näin ollen sen tarpeellisuus on helpompi ymmärtää. Psykologin konsultaation ollessa

vapaaehtoinen on helpompi ajatella, että sille ei varmaankaan ole omalla kohdalla tarvetta. Tämä käy ilmi seuraavasta aineistokatkelmasta:

”...tässä lopputarkastuksessa sit kun tullaan ulkomaan komennukselta, niin siinä on sellainen, voit käydä juttelemassa psykologille, et se kuuluu siihen ja näin, mut sekin on vähän semmonen...et mä luulen et sen pitäis olla, en mä tiedä auttaisko se, et jos se ois pakollinen, koska kun se on valinnainen, se ei oo samalla tavalla pakollinen kuin se sellainen terveystarkastus, et sit sen voi ehkä helposti se ei tuu...mä luulen, et moni voi ajatella, et en mä nyt, ei mulla oikeesti ole mitään et mitä pitäis käydä läpi...” (H3)

Eräs tutkimukseen osallistunut oli kokenut viimeisimmästä operaatiosta paluun aikana psykologin konsultaation mielenkiintoisena mahdollisuutena ja hankkinut aiheesta lisää tietoa, mutta kuvaili sittemmin unohtaneensa koko asian. Kyseinen asiantuntija kertoi kuitenkin pohtineensa, olisiko kyseinen käynti mahdollista asettaa pakolliseksi kaikille operaatiosta palaajille, niin kuin muutamilla muilla mailla hänen kokemuksensa mukaan on. Tulkitsin tämän niin, että kyseinen asiantuntija olisi ollut kiinnostunut osallistumaan psykologin konsultaatioon, mutta jokin tekijä kuitenkin esti häntä hakeutumasta palvelun piiriin. Jos käynti olisi kaikille pakollinen, myös kyseinen asiantuntija olisi osallistunut käynnille ja mahdollisesti voinut hyötyä siitä. Seuraava aineistokatkelma tukee tätä tulkintaa:

”...nyt kun tulin takaisin niin ihan vähän niin kuin uteliaisuudestakin mä kysyin siitä psykologin konsultaatiosta. En sen takia, että olisin kokenut sen kauheen tärkeäksi, mutta miksi ei ja sit tavallaan ehkä sekin on antoisaa, et mitä mä voisin kertoa. Jotenkin se sitten jäi tekemättä et mä en sitä koskaan tehnyt, etten mä tiedä, että...tai ymmärtääkseni esimerkiksi ruotsalaisilla ja hollantilaisilla on kai niin, että niillä on pakollinen psykologin konsultaatio määräajoin.” (H5)

Aineistokatkelmasta jää hyvin epäselväksi, miksi psykologin konsultaatiosta on kysely lisätietoja, mutta kuitenkin myöhemmin unohdettu se kokonaan. Aineistokatkelmasta voisi tulkita, että osallistuja toivoisi konsultaation olevan pakollinen kaikille, jotta asiantuntijalle

syntyisi tunne, että hänenkin on mahdollista osallistua konsultaatioon. Epäselväksi kuitenkin jää, miksi konsultaatioon on vaikea osallistua sen ollessa vapaaehtoinen.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää emotionaalisen työn ilmenemistä ja sen kuormittavuutta kansainvälisen siviilikriisinhallinnan asiantuntijoiden kokemana. Tutkimustavoitteena tarkastelin, miten emotionaalinen työ ilmenee kansainvälisen siviilikriisinhallinnan operaatioissa, minkälaisia seurauksia emotionaalinen työ aiheuttaa, minkälaista tukea siihen liittyen on saataville ja minkälaiselle tuelle olisi kenties enemmän tarvetta. Tutkimusolettamuksena oli, että kansainvälisen siviilikriisinhallinnan asiantuntijoiden työ konfliktialueilla sisältää emotionaalisen työn vaatimuksia, ja emotionaalinen työ aiheuttaa jonkinasteista kuormitusta. Tämän tutkielman teoreettinen viitekehys, jolle perustin myös aineiston keräämiseksi suoritettut puolistrukturoidut teemahaastattelut, pohjautuu Hochschildin (1983/2012) määritelmään emotionaalisesta työstä, jota sittemmin on tutkittu runsaasti eri konteksteissa. Emotionaaliseen työhön liittyviä tutkimuksia kansainvälisen siviilikriisinhallinnan saralla on tehty kuitenkin hyvin vähän, vaikkakin konfliktialueilla työskentelyyn liittyy lukuisia erilaisia tunnetason kuormitustekijöitä.

Tämän tutkielman tulokset eivät ole kaikilta osin täysin yhteneväiset, mutta se ei toisaalta ole IPAa analyysimetodina käytettäessä tavoitteenakaan. On tarpeen todeta, että IPA:n avulla myös keskenään ristiriitaisia tuloksia tai vain yhden osallistujan kokemuksessa tulkittuja teemoja voidaan nostaa esiin ja punoa yhteen kaikille osallistujille yhteisten teemojen kanssa (Pyyny 2018, 39). Analyysimetodin lisäksi tuloksiin vaikuttavat haastatteluun osallistuneiden asiantuntijoiden erilaiset työtehtävät. Nämä erilaiset työtehtävät vaikuttavat erityisesti siihen, minkälaisia tunteita, missä tilanteissa ja millä intensiteetillä on mahdollista ilmaista työtehtävien lomassa. Siviilikriisinhallinnan alan repaleisuus, joka nousi esiin myös haastateltavien puheessa emotionaaliseen työhön liittyen, on varmasti myös osaltaan vaikuttanut tämän tutkielman tuloksiin. Toisaalta nämä samat siviilikriisinhallinnan alan erityispiirteet on otettava huomioon emotionaalisen työn tukitoimia suunniteltaessa.

Useissa siviilikriisinhallinnan operaatioissa tunneilmaisujen vaatimus on hillittyä, neutraalia tai jopa viileää. Tämä perustuu operaatioiden mandaattiin, joka voi olla esimerkiksi puolueettomasti tarkkailla ja raportoida tilannetta konfliktialueella. Toisaalta taas, kouluttajan tehtävässä toimiessa on välttämätöntä ilmaista tunteita koulutettavien arvoihin ja asenteisiin vaikuttamiseksi. Tuloksista käy myös ilmi selvä ero aikaisemmin virkamiestehtävissä työskennelleiden, esimerkiksi poliisin ja tullin edustajien, sekä niin sanottujen siviilitaustaisten työntekijöiden välillä. Esimerkiksi poliisitaustaisille asiantuntijoille on useimmiten ehtinyt kertyä jo jonkin verran kokemusta emotionaalisesta työstä ja sen käsittelystä, kun taas siviilitaustaiset asiantuntijat saattavat kohdata tunnetyön vaatimuksia ensimmäisen kerran vasta siviilikriisinhallinnan kentällä toimiessaan. Tämä tulos on linjassa aikaisempien emotionaalisesta työstä tehtyjen tutkimusten tulosten kanssa. Mastracci ym. (2012) ovat todenneet esimerkiksi poliisien, terapeuttien ja pelastushenkilöstön työskentelevän voimakkaasti emotionaalisesti intensiivisissä työtehtävissä. Näissä tehtävissä toimiessaan kyseisten ammattilaisten tulee säädellä ja hallita tunnereaktioitaan toimiakseen työtehtävissään tehokkaasti ja ammattimaisesti.

Emotionaalisen työn tekemiseksi asiantuntijat käyttävät useita erilaisia strategioita. Suurimman osan näistä asiantuntijoiden käyttämistä strategioista tulkitsin lukeutuvan pinnallisten emotionaalisen työn strategioiden joukkoon ja vain pienen osan syvällisten emotionaalisten työn strategioiden joukkoon. Yllättävää tulosten suhteen onkin, että vaikka emotionaalista työtä esiintyy paljon kansainvälisen siviilikriisinhallinnan asiantuntijoiden kokemuksissa, niin sitä ei kuitenkaan koeta erityisen kuormittavana. Asiantuntijoilla vaikuttaa olevan useita erilaisia kehittyneitä selviytymiskeinoja emotionaalisen työn kuormittavuuden purkamiseksi. Merkittävin tällainen keino on emotionaalisen työn purkaminen operaatioympäristöstä löytyneiden luottoystävien kanssa tunteita käsittelemällä. Yhteisöllisyys ja sen sisällä tapahtuva vuorovaikutus vaikuttaakin olevan olennainen osa kansainvälisen siviilikriisinhallinnan operaatioiden kulttuuria ja merkittävä tukitoimi emotionaalisen työn aiheuttaman kuormituksen purkamiseksi.

Myös edellä kuvattu tutkimustulos on linjassa aikaisempien emotionaalista työtä käsittelevien tutkimustulosten kanssa. Kroll ym. (2019) ovat todenneet kansainvälisten humanitaaristen avustustyöntekijöiden keskuudessa tehdyn tutkimuksen osoittaneen läheisten ystävyyssuhteiden muodostamisen olevan yksi tärkeimmistä tekijöistä emotionaalisen työn aiheuttaman kuormituksen lieventämisessä. Tämä on tärkeää erityisesti sen vuoksi, että kansainvälisissä tehtävissä työskenneltäessä omat läheiset ovat usein maantieteellisesti hyvin kaukana ja vaikka heihin pidetäänkin yhteyttä erilaisten sosiaalisen median kanavien ja viestipalvelujen avulla, niin se ei poista tarvetta luotettavien ystävien kanssa kasvokkain tapahtuvalle vuorovaikutukselle. (Kroll ym. 2019, 97-98.)

Sekä monikulttuurinen ympäristö että omassa tiimissä vallalla oleva tunnekulttuuri vaikuttavat emotionaalisen työn tekemiseen ja kokemukseen sen kuormittavuudesta. Tunteita puretaan vapaa-ajalla, koska työn lomassa niiden käsittelylle ei ole aikaa eikä paikkaa. Lähes kaikille haastatteluun osallistuneille asiantuntijoille oli tullut osin yllätyksenä tunteet, joita operaatiossa kohtasi ja ne eivät olleet sellaisia, joihin olisi osannut valmistautua ennen operaation alkamista. Jonkin aikaa operaatioympäristössä työskenneltyään asiantuntijat kuitenkin turtuvat, tottuvat tai sopeutuvat emotionaalisen työn vaatimukseen, mutta tukea emotionaalisesti intensiivisessä ympäristössä työskentelyyn kaivattaisiin silti enemmän organisaation taholta. Tuen tarpeet kansainvälisen siviilikriisinhallinnan asiantuntijoiden kokemana ovat kuitenkin hyvin yksilöllisiä. Yksi asiantuntija kaipaisi operaatioon psykososiaalisen tuen asiantuntijaa, toiselle tärkeää olisi lisäkoulutus kulttuurien välisten erojen ymmärtämiseksi ja kolmas toivoisi oman tiimin sisäisen tunneilmapiirin kehittymistä avoimemmaksi. Yhteenvetona voi kuitenkin todeta, että tuen tarve näyttäytyy psykososiaalisen keskusteluavun ja lisäkoulutuksen muodossa. Toimenpide-ehdotuksina nousi esiin yllä mainittujen asioiden sisällyttäminen lähtevien asiantuntijoiden valmennukseen tai siviilikriisinhallinnan peruskurssille. Tuloksista nousi esiin myös kokemusten jakamisen merkitys kokeneiden siviilikriisinhallinnan ammattilaisten sekä ensimmäiseen operaationsa työllistyneen asiantuntijan välillä.

Krollin ym. (2019, 101) humanitaaristen avustustyöntekijöiden keskuudessa toteutetun tutkimuksen tulokset tukevat näitä huomioita, koska ne osoittavat koulutuksen olevan

merkittävin yksittäinen tekijä, jonka avulla voidaan vaikuttaa avustustyöntekijöiden kokemaan uupumukseen sekä post-traumaattisten stressioireiden lievenemiseen. He ovatkin ehdottaneet, että organisaatiot, joiden työntekijöitä työskentelee epävakaissa olosuhteissa, kuten luonnonkatastrofien jälkitöissä, tarjoaisivat asiantuntijoilleen koulutusta kaikissa eri palvelusuhteen vaiheissa. Heidän mukaansa koulutusta tulisi järjestää esimerkiksi stressinhallintaan ja ristiriitojen käsittelyyn liittyen.

Yhteenvetona totean, että emotionaalinen työ edesauttaa työtehtävien tuloksellista suorittamista, edistää monikansallisissa tiimeissä työskentelyä ja sen voisi jopa nähdä olevan tietyllä tavalla eilinehto monikulttuurisessa ympäristössä työskentelyn onnistumiselle. Siviilikriisinhallinnan operaatioympäristöissä työskentely nostaa esiin erilaisia voimakkaitakin tunteita, ja jos näitä tunteita ei millään tavalla säätelisi tai muokkaisi, ei työntehtävien suorittaminen onnistuisi sujuvasti. Seuraavassa kappaleessa syvennyn tarkemmin tutkielmaprosessin kriittiseen pohdintaan ja arviointiin, vertaan syntyneitä tuloksia aikaisempiin tutkimustuloksiin sekä ehdotan tämän tutkielman tulosten perusteella syntyneitä jatkotutkimusehdotuksia.

6 POHDINTA

6.1 Tutkielman arviointi ja kriittinen pohdinta

Tässä tutkielmassa olen tarkastellut kansainvälisen siviilikriisinhallinnan asiantuntijoiden kokemuksia emotionaalisesta työstä ja sen seurauksista. Emotionaalisen työn ilmenemistä ja sen vaikutuksia tai tunteiden teemaa ylipäättäen on tutkittu hyvin vähän kansainvälisen siviilikriisinhallinnan asiantuntijoiden keskuudessa ja suomalaisten siviilikriisinhallinnan asiantuntijoiden keskuudessa aihetta ei ole tutkittu tietämykseni mukaan lainkaan. Edellä mainittu huomioiden tämän pro gradu -tutkielman merkitystä on vaikea kiistää.

Tämän tutkielman tuloksia tarkasteltaessa on erityisen merkityksellistä huomioida, että tulokset perustuvat asiantuntijoiden muistoihin ja muistikuviin tilanteista, joissa he ovat aikaisemmin olleet. Nämä kyseiset tilanteet ovat tapahtuneet menneisyydessä ja ovat jo päättyneet. Tutkimuskohteena eivät siis ole kokemukset, joita haastateltavat kokevat tällä hetkellä elämässään. Kaikki haastateltavani olivat palanneet komennukseltaan kuuden kuukauden sisällä siitä hetkestä, jolloin he osallistuivat tähän tutkielmaan liittyvään haastatteluun. Tämän rajauksen avulla kaukana menneisyydessä koettujen kokemusten vaikutus on pyritty minimoimaan, vaikkakaan sitä ei ole mahdollista täysin poistaa. Toisaalta osa haastateltavistani oli työskennellyt useammassa operaatiossa elämänsä aikana ja näin ollen saattoi reflektoida kokemuksiaan muistakin kuin vain viimeisimmästä operaatiostaan. Tähän tutkielmaan ei ollut mahdollista haastatella parhaillaan operaatioissa työskenteleviä asiantuntijoita, sillä kyseisten asiantuntijoiden henkilöllisyydet ovat turvaluokiteltuja, eikä niitä näin ollen ole mahdollista luovuttaa tutkijan käyttöön. On kuitenkin syytä mainita, että tähän sääntöön on mahdollista joissakin tilanteissa tehdä poikkeuksia. Poikkeusta ei kuitenkaan tehty tämän tutkielman kohdalla.

IPA sopii tämän tutkimuksen analyysimenetelmäksi hyvin, sillä haastateltavien joukko oli hyvin pieni. Kyseinen menetelmä soveltuu menetelmänä parhaiten tutkimuksiin, joissa tutkittavien joukko on pienempi kuin 10 tutkittavaa (Pyyny 2018). IPAa analyysimetodina käyttämällä tämän tutkimuksen tuloksissa oli mahdollista tulkita myös joidenkin tutkittavien eriäviä kokemuksia tai vain yhden haastateltavan kokemuksissa ilmeneviä

teemoja. Tuloksissa näkyy näin ollen tutkittavien yhteisten kokemusten kietoutuminen yhteen yksittäisten tutkittavien kokemusten kanssa.

Tämän tutkielman aineisto oli hyvin rajallinen, viisi osallistujaa käsittävä. Haastateltavien kokemuksissa esiintyi myös vaihtelua, vaikka yhteisiä teemojakin oli löydettävissä. Tutkittavien kokemusten monimuotoisuus liittyy mahdollisesti osaltaan myös kansainvälisen siviilikriisinhallinnan alan repaleisuuteen. Asiantuntijoiden koulutus- ja työkokemustaustat ovat hyvin monimuotoisia, niin kuin myös tehtävät, joihin he siviilikriisinhallinnan kentällä työllistyvät. Osallistujien tarkempi rajaus voisi tässä tapauksessa tuottaa tarkempia tuloksia. Haastateltaviksi olisi voinut valita esimerkiksi vain poliisitaustaisia, ensimmäisessä operaatiossaan työskennelleitä, alle 10 vuoden poliisikokemuksen omaavia naisia, jotka olisivat kaikki työllistyneet Afrikan alueelle poliisikouluttajan rooliin. Näin tarkka rajaus olisi kuitenkin ollut tutkittavien anonymiteetin suojaamiseksi haasteellista, sillä Suomen lähettäessä vuosittain vain noin 120 asiantuntijaa operaatioihin (CMC Finland), olisi haastateltavista ollut haasteellista mainita minkäänlaisia tietoja heidän anonymiteettinsa suojelemiseksi. Osallistujien kuvaus olisi näin ollen muodostunut hyvin haasteelliseksi ottaen huomioon, että kyseessä on kuitenkin opinnäytetyönä toimiva pro gradu -tutkielma.

Kriittisenä pohdintana totean myöskin, että tutkimusaihetta olisi ollut aiheellista rajata tarkemmin. Nyt tavoitteenani oli tutkia samanaikaisesti emotionaalisen työn ilmenemistä, sen seurauksia sekä siihen saatavaa tukea ja tuen tarvetta. Näin laaja aiheen rajaus aiheutti sen, että haastattelurungosta muodostui melko pitkä ja haastattelut itsessään kestivät ajallisesti melko pitkään. Aiheen epätarkka rajaus käy kuitenkin selvimmin ilmi tuloksista, jotka ovat laaja kokonaisuus emotionaalisen työn ilmenemistä, siihen vaikuttavia tekijöitä ja tarjolla olevaa tukea, mutta myös tuen tarpeita. Aiheen tarkempi rajaus olisi ollut mahdollista jo tutkielmani alussa. Aiheen rajaus valikoitui kuitenkin laajaksi, aiheeseen liittyvän ja saatavilla olevan vähäisen aikaisemman tutkimuksen määrän vuoksi. Kuten olen jo useaan otteeseen tässä tutkielmassa todennut, emotionaalista työtä, sen ilmenemistä, seurauksia tai edes emotioita on tutkittu hyvin vähän kansainvälisen siviilikriisinhallinnan alalla. Minulla ei siis ollut mahdollisuutta perustaa tutkielmani rajausta aikaisempien aiheesta tehtyjen tutkimusten varaan. Koin olennaiseksi lähteä selvittämään, miten

emotionaalinen työ ilmenee alalla, jotta se toimisi pohjana muille tutkimukseni tutkimuskysymyksille. Tämän tutkielman johdosta on syntynyt näkemys siitä, miten emotionaalinen työ ilmenee kansainvälisen siviilikriisinhallinnan alalla ja tämä mahdollistaa emotionaalisen työn ja siihen läheisesti liittyvien aihealueiden tarkemman tarkastelun.

6.2 Tulosten suhde aikaisempiin tutkimustuloksiin ja ehdotuksia jatkotutkimukseksi

Aikaisemmat tutkimukset ovat osoittaneet persoonallisuudeltaan voimakkaasti ulospäinsuuntautuneiden ja tunneälykkäiden, tunne-elämältään vakaiden sekä matalan negatiivisen affektiivisuuden omaavien henkilöiden soveltuvan paremmin työtehtäviin, jotka vaativat paljon emotionaalista työtä (Humphrey ym. 2015, 764). Tämän tutkimuksen tuloksista käy ilmi, kansainvälisen siviilikriisinhallinnan asiantuntijoiden olevan melko avoimia ja sosiaalisia jakaessaan työn nostattamia tunteita muiden ihmisten kanssa. Samaan aikaan kansainvälisen siviilikriisinhallinnan asiantuntijat vaikuttivat selviytyvän hyvin emotionaalisen työn aiheuttamasta kuormituksesta työssään. Tämän huomioon ottaen olisi kenties olennaista tutkia tarkemmin kansainvälisen siviilikriisinhallinnan asiantuntijoiden persoonallisuutta ja persoonallisuuden piirteitä, jotka tukevat työskentelyä konfliktialueilla sekä emotionaalisen työn tekemistä siitä kuormittumatta. Kiinnostava jatkotutkimusehdotus voisi olla tutkia niitä asiantuntijoita, jotka syystä tai toisesta päätyvät keskeyttämään operaatiokomennuksensa. Tässä tapauksessa voisi pyrkiä selvittämään operaation keskeyttävien asiantuntijoiden persoonallisuuden piirteitä sekä taitoja ja kykyä emotionaalisen työn käsittelyyn ja verrata näitä tuloksia niihin asiantuntijoihin, jotka selviytyvät hyvin operaatioympäristön aiheuttamista vaatimuksista.

Tulkitsin aineistosta ainakin yhden tutkittavistani kuvailevan syvällisen tunnetyön tekemisen strategiaa, jonka on aikaisemmissa tutkimuksissa todettu suojaavan tunnetyön kuormittavilta seurauksilta, kun taas pinnallisen tunnetyön eli tunteiden esittämisen on todettu olevan voimakkaammin yhteydessä työntekijän uupumiseen ja pahoinvointiin (Humphrey ym. 2015, 763). Tämä voi osaltaan myös selittää osallistujien hyvää selviytymiskykyä tunnetyön aiheuttamista vaatimuksista ja kuormituksesta. Syvällisten ja pinnallisten tunnetyön strategioiden eroja on haastavaa eritellä tämänkaltaisessa

tutkimuksessa, joka ei ainoastaan keskity näiden kahden strategian tarkkailemiseen ja tulkitsemiseen. Haastateltavan tulee myös tuntea itsensä äärimmäisen hyvin, jotta hän haastattelutilanteessa pystyisi erittelemään tapojaan tehdä tunnetyötä. Koin tämän tiedon esiin tuomisen haastavaksi haastatteluiden aikana, mutta yhden haastateltavan kohdalla tulkitsin hänen kuitenkin kuvailleen syvällisen tunnetyön strategiaa.

Valli (2020) on tutkinut tuoreessa väitöskirjassaan resilienssin ilmenemistä Suomen sotilaallisissa kriisinhallintaoperaatioissa Libanonissa. Tulokset osoittavat tärkeimmäksi tekijäksi henkiselle jaksamiselle hyvien työtovereiden merkityksen. Tuloksia ei voi täysin verrata tämän tutkimuksen tuloksiin, sillä sotilas- ja siviilikriisinhallinnan operaatioissa on monia eroavaisuuksia, vaikka niissä työskennelläänkin osin samoilla maantieteellisillä alueilla, samanpituisia ajanjaksoja. Edellä mainittu huomioiden tämän tutkimuksen tulokset ovat kuitenkin yhteneväisiä Vallin (2020) tutkimustulosten kanssa, kun tarkastellaan tuloksia, jotka osoittavat hyvien työtovereiden merkityksen henkiselle jaksamiselle. Tässä pro gradu -tutkielmassani yksi merkittävimmistä tuloksista oli työssä kohdattujen tunteiden jakaminen ja purkaminen, operaatiosta löytyneiden, niin kutsuttujen luottoystävien tai parhaiden (työ)kavereiden kanssa. Tähän liittyen mieleeni nousi useasti myös kansainvälisen siviilikriisinhallinnan asiantuntijoiden emotionaalisen työn ja sen onnistuneen käsittelyn yhteys siihen, kuinka hyvin he pystyvät kohtaamaan erilaisia vastoinkäymisiä tai ongelmia työssään ja käsittelemään niitä rakentavalla tavalla. Olisi kiinnostavaa ja kenties myös tarpeellista tutkia rakentavan emotionaalisen työn käsittelyn (tunteiden purkamisen) ja resilienssin yhteyksiä siviilikriisinhallinnan asiantuntijoiden keskuudessa.

Kiinnostava jatkotutkimusehdotus olisi myös ympäröivien olosuhteiden merkitys siviilikriisinhallinnan asiantuntijoiden työssä. Yksi tämän tutkielman tulosluvun teemoista oli asiantuntijoiden ”tottuminen, turtuminen ja sopeutuminen” ympäröiviin olosuhteisiin hyvin merkittävästikin haasteellisissa olosuhteissa. Toisaalta tutkielmani tuloksistani käy myös ilmi, että operaatioympäristön olosuhteet eivät sovi kaikille ja on usein huomattavissa muiden työntekijöiden toimesta, jos joku asiantuntijoista ei sopeudu ympäristöön. Jos olisi mahdollista selvittää tekijät, jotka vaikuttavat yksilöiden

sopeutumiseen operaatioalueelle, niin tietoa voitaisiin kenties hyödyntää asiantuntijoiden rekrytoinnissa.

Kroll ym. (2019) ovat tutkineet tunnetyön haitallisia seurauksia lieventäviä tekijöitä humanitaaristen avustustyöntekijöiden keskuudessa Haitin 2010 maanjäristyksen jälkeen. He ovat todenneet tutkimuksensa arvioinnissa, että tulokset saattavat olla yhteydessä tiettyyn ympäristöön, koska kaikki tutkittavat olivat työskennelleet Haitissa. He ovat ehdottaneet jatkotutkimusehdotukseksi saman aiheen tutkimista esimerkiksi Somalian tai Sudanin alueilla työskennelleiden humanitaarisen avun asiantuntijoiden keskuudessa. Tähän tutkimukseen osallistuneiden asiantuntijoiden anonymiteettiä suojellakseni en valitettavasti voi tuoda tässä tutkielmassa ilmi tarkkoja alueita, joilla haastateltavani ovat työskennelleet, eikä kyseisellä tiedolla olisi aineiston pienen koon vuoksi muutenkaan vaikutusta. Voin kuitenkin todeta, että suurin osa haastateltavistani oli palannut komennukselta Afrikasta ja loput Itä-Euroopasta. Tämän tutkielman tulokset eivät siis voi olla tulosta vain tietyn operaatioympäristön vaikutuksista tutkittaviini. Aineistostani kävi kuitenkin ilmi, että operaatioympäristöllä saattaa olla jonkinlainen vaikutus emotionaalisen työn määrään ja voimakkuuteen. Aineistoni tässä tutkielmassa on kuitenkin valitettavasti liian pieni, jotta tästä voitaisiin tehdä minkäänlaisia johtopäätöksiä. Kiinnostava jatkotutkimusehdotus voisi olla vertailla eri operaatioalueilla työskennelleiden asiantuntijoiden kokemuksia toisiinsa. Kulttuurierojen vaikutus emotionaaliseen työhön nousi esiin yhtenä merkittävimpanä tuloksena ja olisikin kiinnostavaa selvittää vaikuttaako voimakkaammat kulttuurierot asiantuntijan ja operaatioympäristön välillä emotionaalisen työn ilmenemiseen ja/tai sen voimakkuuteen.

Tämän tutkielman tuloksia voidaan kenties hyödyntää suunniteltaessa kansainvälisiin siviilikriisinhallinnan operaatioihin lähetettävien asiantuntijoiden koulutusta ja perehdytystä sekä mahdollisia psykososiaalisia tukitoimia, joita asiantuntijoille tarjotaan heidän operaatiopalveluksensa aikana. Aineiston kokoa olisi kuitenkin kenties syytä laajentaa, koska tällä hetkellä se kuvaa vielä melko pientä osaa suomalaisista kansainvälisen siviilikriisinhallinnan asiantuntijoista. Tämän tutkielman tulosten perusteella olisi mahdollista kehitellä määrällinen kyselytutkimus, joka voitaisiin kohdistaa laajemmalle asiantuntijoiden joukolle. Näin toimien olisi mahdollista saada tietoa siitä,

ovatko tämän tutkielman tulokset yleistettävissä koskemaan laajempaa kansainvälisten siviilikriisinhallinnan asiantuntijoiden joukkoa. Tämä tutkielma antaa myös tärkeää tietoa ihmissuhteiden merkityksestä kansainvälisissä siviilikriisinhallinnan operaatioissa, jonka avulla voidaan tukea asiantuntijoiden työskentelyä operaatioalueilla.

Lähteet

- Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H. (1993). *Emotional labor in service roles: The influence of identity*. *Academy of Management Review*, 18, 88-115. doi: 193.167.215.105.
- Berman, E.M., & West, J.P. (2008). *Managing emotional intelligence in U.S. cities: A study of social skills among public managers*. *Public Administration Review*, 68, 742–758.
- CMC Finland, Asiantuntijaopas. Kriisinhallintakeskuksen nettisivut.
<https://www.cmcfinland.fi/kansainvaliset-tehtavat/asiantuntijaopas/#Kotiutuminen>,
viitattu 18.5.2021.
- CMC Finland. Organisaatio. Kriisinhallintakeskuksen nettisivut.
<https://www.cmcfinland.fi/tietoa-cmcsta/organisaatio/> Viitattu 04.05.2021.
- CMC Finland. Operaatiot. Kriisinhallintakeskuksen nettisivut.
<https://www.cmcfinland.fi/tietoa-cmcsta/operaatiot/> Viitattu 04.05.2021
- CMC Finland. Peruskoulutukseen hakeutuminen. Kriisinhallintakeskuksen nettisivut. CMC Finland. <https://www.cmcfinland.fi/koulutus/peruskoulutukseen-hakeutuminen/>
Viitattu 07.05.2021
- Cote, S. (2005). *A social interaction model of the effects of emotion regulation on work strain*. *Academy of Management Review*. 30. No. 3, 509-530. doi: 193. 167.215.105.
- Forrester, M. A. (2010). *Doing Qualitative Research in Psychology. A Practical Guide*. SAGE: London.
- Grandey, A. A. (2003). *When “the show must go on”:* *Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery*. *Academy of Management Journal*, 46, 86-96.

- Guy, M. E., Newman, M. A., & Mastracci, S. H. (2008). *Emotional labor: Putting the service in public service*. Armonk, New York: M. E. Sharpe.
- Henriksson, K. (2018). Ylen aamu: Suomalaiset ja kansainvälinen kriisinhallinta (video).
Julkaistu 16.5.2018. Katsottu: 14.5.2021. Haettu osoitteesta: <https://areena.yle.fi/1-50002142>
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2008). *Tutkimus-haastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Gaudeamus: Helsinki University Press.
- Hsieh, C-W. (2014). *Burnout Among Public Service Workers: The Role of Emotional Labor Requirements and Job Resources*. Review of Public Personnel Administration. Vol. 34(4) 379-402. doi: 10.1177/0734371X12460554.
- Hsieh, C-W., Jin, M. H. & Guy, M. E. (2012). *Consequences of Work-Related Emotions: Analysis of a Cross-Section of Public Service Workers*. The American Review of Public Administration 42(1) 39-53. doi: 10.1177/0275074010396078.
- Hsieh, C., Yang, K., & Fu, K. (2012). *Motivational bases and emotional labor: Assessing the impact of public service motivation*. Public Administration Review, 72(2), 241–251. doi: 10.1111/j.1540-6210.2011.02499.x.
- Hochschild, A. R. (1983/2012). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Humphrey, R. H., Ashforth, B. E., Diefendorff, J. M. (2015). *The bright side of emotional labor*. Journal of Organizational Behavior. 36, 749-769. doi: 10.1002/job.2019.
- Kroll, A., Remington, C. L., Awasthi, P., Ganapati, N. E. (2019). *Mitigating the negative effects of emotional labor: A study of disaster response and recovery workers after the 2010 Haiti earthquake*. Governance. 2021;34, 87–106. doi:10.1111/gove.12476

- Manz, C. C., Houghton, J. D., Neck, C. P., Fugate, M. & Pearce, C. (2016). *Whistle while you work: Towards a model of emotional self-leadership*. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, Vol. 23(4) 374–386. doi: 10.1177/1548051816655993
- Mastracci, S. H., Guy, M. E. & Newman, M. A. (2012). *Emotional Labor and Crisis Response. Working on the Razor's Edge*. Routledge. New York.
- Miranda, M. & Godwin, M. L. (2018). *Emotional Labor Beyond the Frontlines: Work Settings, Interactions, and Coping Strategies*. *Administrative Theory & Praxis*, 40:320-341. doi: 10.1080/10841806.2018.1485450.
- Puurunen, T. & Kotilainen, V. (2018). *Siviilikriisinhallintalain muutoksella vahvistetaan Kriisinhallintakeskuksen asemaa*. Siviilikriisinhallinnan erikoisjulkaisu 2018, 24-25. CMC Finland.
- Pyyny, H. (2018). *Työssä sitoutumisen kokemukset korkeakoulujen muutoksissa*. *Acta Universitatis Lapponiensis*.
- Rautio, S. (2018). *Ylen aamu: Suomalaiset ja kansainvälinen kriisinhallinta* (video). Julkaistu 16.5.2018. Katsottu: 14.5.2021. Haettu osoitteesta: <https://areena.yle.fi/1-50002142>
- Ronkainen, S., Pehkonen, L. & Lindblom-Ylänne, S. (2020). *Tutkimuksen Voimasanat*. Sanoma Pro.
- Savoranta, V. (2021). *Siviilikriisinhallinnan Erikoisjulkaisu* (34-35). CMC Finland.
- Sisäministeriö. Suomen tavoitteet siviilikriisinhallinnassa. <https://intermin.fi/siviilikriisinhallinta/suomen-tavoitteet>. Viitattu 16.5.2021
- Siviilikriisinhallinnan Erikoisjulkaisu (2018). CMC Finland.

Siviilikriisinhallinnan Erikoisjulkaisu (2021). CMC Finland.

Smith, J. A., Flowers, P. & Larkin, M. (2009). *Interpretative Phenomenological Analysis: Theory, Method and Research*. Thousand Oaks, CA: SAGE.

Smith, J. A., & Osborn, M. (2003). *Interpretative phenomenological analysis*. Teoksessa J. A. Smith (toim.), *Qualitative Psychology: A Practical Guide to Research Methods* (s. 51–80). Thousand Oaks, CA: SAGE.

Suhonen, J. (2018). *Näköalapaikalla Ukrainassa*. Siviilikriisinhallinnan erikoisjulkaisu 2018, 20-21. CMC Finland.

Tungus, S. (2020). *Emotional Labor: What It Is and What It Is Not*. Psychology Today.

Luettu: 22.3.2021. Haettu osoitteesta:

<https://www.psychologytoday.com/us/blog/emotional-labor-in-the-workplace/202004/emotional-labor-what-it-is-and-what-it-is-not>

Tökkäri, V. (2018). *Fenomenologisen, hermeneuttis-fenomenologisen ja narratiivisen kokemuksen tutkimuksen käytäntöjä*. Teoksessa: Kokemuksen Tutkimus VI. Kokemuksen käsite ja käyttö (64-84). Toim. Toikkanen, J. & Virtanen, I. A. Lapland University Press.

Valli, L. (2020). *Kuolema kuittaa univelan? Tutkimus resilienssistä ja resilienssipotentiaalin johtamisesta kriisinhallintaorganisaatiossa*. Tampereen Yliopisto. PunaMusta Oy – Yliopistopaino.

Valtioneuvoston kanslia (2014). *Siviilikriisinhallinnan kansallinen strategia*.

Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja.

Wharton, A. S. (2009). *The sociology of emotional labor*. *Annual Review of Sociology*, 35, 147-165. doi:10.1146/annurev-soc-070308-115944.

Wharton, A. S. (1999). *The psychological consequences of emotional labor. The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561, 158-176.

Wiesenthal, C. & Rößler, M. (2015). *Stress Management in Peace Operations*. Zentrum für internationale friedenseinsätze (ZIF).

Ylen aamu: Suomalaiset ja kansainvälinen kriisinhallinta (video). Julkaistu 16.5.2018.

Katsottu: 14.5.2021. Haettu osoitteesta: <https://areena.yle.fi/1-50002142>

Zapf, D. (2002). *Emotion Work and Psychological Well-Being. A Review of the Literature and Some Conceptual Considerations*. *Human Resources Management Review* 12, 237-268.

Liite 1. Haastattelukutsu

Hei,

Etsin haastateltavia pro gradu -tutkielmaani, jonka tarkoituksena on selvittää työntekijöiden kokemuksia emotionaalisesta työstä ja sen vaikutuksista kansainvälisen siviilikriisinhallinnan kontekstissa. Emotionaalista työtä tai sen vaikutuksia ei ole juurikaan tutkittu kansainvälisen siviilikriisinhallinnan alalla, vaikka kyseiset työtehtävät voivat olla sekä fyysisesti, psyykkisesti, että emotionaalisesti kuormittavia. Aikaisemmat tutkimukset ovat osoittaneet tämänkaltaisten työtehtävien sisältävän lukuisia erilaisia stressitekijöitä komennuksen eri vaiheissa.

Haastattelun arvioitu kesto on noin 45-60min ja se järjestetään Microsoft Teamsin välityksellä. Käsittelen haastatteluja luottamuksellisesti ja lopullisesta tutkielmasta ei voi tunnistaa yksittäisen haastateltavan vastauksia. Litteroidut haastatteluaineistot ja haastattelujen sähköiset tallenteet tulen tuhoamaan tutkielmani valmistuttua.

Ilmoitathan halukkuudestasi osallistua haastatteluun ottamalla minuun yhteyttä sähköpostilla mmakila@ulapland.fi tai soittamalla numeroon +358504032097.

Lyhyesti minusta tutkijana:

Opiskelen Lapin yliopistossa hallintotieteiden maisterin koulutusohjelmassa, pääaineenani johtamisen psykologiaa. Sivuaineena olen opiskellut kliinisen psykologian perus- ja aineopinnot, hallintotiedettä, englannin kieltä ja kulttuureja, sekä kulttuurien välistä viestintää. Olen tähän mennessä kerryttänyt työkokemusta harjoittelijana kansainvälisen pelastustoimen parissa Kriisinhallintakeskuksella, henkilöstöhallinnon ja rekrytoinnin parissa YK:n kehitysohjelmalla, sekä kestäväen kehityksen projektissa Lapin liitolla. Pro gradu -tutkielmani aihe valikoitui aikaisemman työkokemukseni ja oman kiinnostukseni perusteella.

Jos sinulla herää mitä tahansa kysymyksiä tutkielmaani liittyen, niin voit olla minuun yhteydessä yllä mainituilla tavoilla.

Ystävällisin terveisin,

Minna

Minna Mäkilä
Yhteiskuntatieteiden kandidaatti
+35850 4032097
mmakila@ulapland.fi

Liite 2. Haastattelurunko

Haastattelurunko

Tutkimusaihe: tutkimuksen tarkoituksena on selvittää työntekijöiden kokemuksia emotionaalisesta työstä ja sen vaikutuksista kansainvälisen siviilikriisinhallinnan/konfliktien ympäristössä?

”Emotionaalisella työllä (engl. emotional labor) tarkoitetaan tunteiden tai tunneilmaisun muuttamista työssä organisaation päämäärien mukaisiksi.”

TAUSTAKYSYMYKSET:

- Kuvailisitko lyhyesti työtehtävääsi, työskentelyolosuhteita ja aluetta/alueita, jolla työskentelit tai olet työskennellyt? / Jos joku pyytää sinua kuvailemaan työtäsi mitä yleensä kerrot?

TEEMA 1. TUNNETYÖN ILMENEMINEN TYÖSSÄ/ TUNTEIDEN KOKEMINEN TYÖSSÄ

- Kertoisitko hieman siitä, minkälaisia tunteita kohtaat työssäsi? Entä minkälaisia tunteita itse koet työssäsi?
- Minkälaisia tunteita ilmaiset työssäsi?
- Millä tavalla työskentelyolosuhteet vaikuttavat kokemuksi tunteisiin, jos niillä on vaikutusta?
- Koetko joskus tarvetta muuttaa jotakin työssäsi kokemaasi tunnetta tai sen ilmaisemista?

TEEMA 2. TUNNESÄÄNNÖT

- Minkälaisten tunteiden ilmaisemisen koet olevan hyväksyttyä työssäsi?
- Onko joitakin tiettyjä tunteita, joita pyrit peittelemään työssäsi? Miksi pyrit peittelemään tällaisia tunteita?
- Miten tunteiden ilmaisemiseen ohjataan työssäsi?

TEEMA 3. TUNNETYÖHÖN SAATAVA TUKI TAI OHJAUS ORGANISAATIOILTA

- Miten työssä kohdattuja tunteita on mahdollista käsitellä työssä tai myöhemmin?
- Miten koet että tunteiden kokemiseen ja ilmaisemiseen suhtaudutaan työssäsi organisaation taholta?
- Minkälaista tukea tunteiden kokemiseen ja ilmaisemiseen olet saanut ja keneltä tai mistä olet saanut tätä tukea?
- Koetko, että voisit hyötyä jonkinlaisesta tuesta työsi nostattamien tunteiden ilmaisemiseksi ai käsittelemiseksi?/ Miten tunnetyön tekemistä voitaisiin helpottaa työssäsi?

TEEMA 4. TUNNETYÖN YHTEYS TYÖSSÄ JAKSAMISEEN TAI TYÖN KUORMITTAVUUTEEN

- Koetko, että työssäsi kohtaamilla tunteilla on vaikutusta työssä jaksamiseen tai työhyvinvointiin ja jos niin miten kuvailisit tätä vaikutusta?
- Miten tunteiden piilottaminen, esittäminen tai muuttaminen vaikuttaa työn kuormittavuuteen? Onko siitä etua tai haittaa oman hyvinvointisi näkökulmasta tarkasteltuna?
- Onko tunnetyöllä vaikutusta jaksamiseesi ja jos niin miten nämä vaikutukset ilmenevät?