

”Nyt puhuvat sosiaalityöntekijät”

Tutkimus sosiaalityöntekijöiden tunteista poikkeusoloissa

Laura Mahlamäki
Pro gradu -tutkielma
Sosiaalityö
Lapin yliopisto
2024

Lapin yliopisto

Tiedekunta: Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: ”Nyt puhuvat sosiaalityöntekijät”

Tekijä: Laura Mahlamäki

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu -tutkielma/Maisteritutkielma_X_Lisensiaatintutkimus__

Sivumäärä, liitteiden lukumäärä: 69

Vuosi: 2024

Tiivistelmä:

Tutkielmassani tarkastelen sosiaalityöntekijöiden kokemia tunteita ja niiden heijastumista sosiaalityön ammatilliseen toteuttamiseen pandemiaolosuhteissa keväällä 2020, jotka toimivat myös tutkimuskysymyksinäni. Tutkielmani pohjautuu valmiiseen PANDA-hankkeen keräämään aineistoon, johon 33 sosiaalityöntekijää kirjoittivat päiväkirjoja koronaviruspandemian ensimmäisen aallon aikana aikavälillä 15.3.2020-31.5.2020. Tutkielmani teoreettinen viitekehys rakentuu perustunteiden, tunnetyön ja sosiaalityön ammatillisuuden käsitteistä. Tutkielmani on laadullinen tutkimus, jonka aineiston analyysimenetelmänä hyödynsin teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä.

Sosiaalityöntekijöiden kokemat tunteet luokittelin kolmeen eri ajanjaksoon pandemian ensimmäisen aallon sisällä alun, keskivaiheen ja loppuvaiheen tunteisiin. Näiden vaiheiden sisällä olen jaotellut tunteet perustunteiden mukaisesti 8 eri luokkaan, jotka ovat hämmästyminen, pelko, suru, viha, inho, häpeä, ilo ja rakkaus. Näistä tunteista hämmästyminen, pelko ja suru kuvastavat alkuvaiheen tunteita. Suru kantautui osin myös keskivaiheen tunteisiin, mutta sen lisäksi myös viha, inho ja häpeä nousivat esille. Loppuvaiheessa tunteet muoutuivat ilon ja rakkauden tunteiden kautta. Tunteet heijastuivat sosiaalityön ammatilliseen toteuttamiseen ammattitietoa, -taitoa ja -etiikkaa haastaen, sekä sosiaalityön tehtävien ja erilaisten tehtävääroolien toteuttamista vaikeuttaen. Esille nousivat myös työssäjaksamisen teemat.

Tutkielmani tavoitteena on nostaa esiin sosiaalityön merkitystä koko yhteiskunnan välttämättömänä tukipilarina, jota ei pandemiaoloissa riittävästi tunnustettu. Samalla haluan herättää keskustelua sosiaalityöntekijöiden ammatillisesta arvotuksesta ja asemasta, jotta myös sosiaalityöntekijöiden ääni saataisiin kuulumaan julkisissa keskusteluissa.

Avainsanat: tunteet, tunnetyö, sosiaalityö, pandemia, poikkeusolot

Sisällysluettelo

1 Johdanto	1
2 Tutkimuksen käsitteelliset lähtökohdat	3
2.1 Perustunteet	3
2.2 Sosiaalityö tunnetyönä.....	9
2.3 Sosiaalityöntekijän ammatillisuus poikkeusoloissa	12
3 Tutkimuksen toteuttaminen	16
3.1 Tutkimuskysymys.....	16
3.2 Tutkimusaineisto	16
3.3 Analyysimenetelmänä sisällönanalyysi.....	17
3.4 Tutkimuksen eettisyys ja tutkijan positio	20
4 Sosiaalityön asema uuden tuntemattoman äärellä	22
4.1 Hämmentyneet sosiaalityöntekijät.....	22
4.2 Pelko ja huoli työn lähtökohtana	26
4.3 Eristäytymistä ja itkua työhuoneissa	31
5 Uuteen normaaliin totuttelevat sosiaalityöntekijät	39
5.1 Tuskasta turtumukseen	39
5.2 Loukkaantuneet ja välinpitämättömät auttajat.....	41
5.3 Syyllisyyden ja riittämättömyyden taakka	47
6 Valoa tunnelin päässä	50
6.1 Suuntana arvaamaton tulevaisuus.....	50
6.2 Palkkiona ylpeyttä ja onnistumisia	52
7 Pohdinta	59
Lähteet	64

1 Johdanto

Sosiaali- ja terveysala on näyttäytynyt viime vuosina voimakkaasti uutisissa koskien muun muassa työoloja, henkilöstömitoituksia ja työvoimapulaa. Vuoden 2019 lopulla puhjennut maailmanlaajuinen COVID-19 pandemia ei ainakaan vähentänyt uutisointia eri medioissa, vaan päinvastoin nosti koko sosiaali- ja terveysalan päivittäisiin otsikoihin. Sosiaali- ja terveysala näyttää vahvasti yhtenäisenä käsitteenä eri uutisissa, vaikka käytännössä sillä tarkoitetaan usein vain terveydenhuollon näkökulmaa. Hyvänä esimerkkinä toimii mielestäni hoitajapulaa koskevat keskustelut, joissa käsite nousee toistuvasti esille, mutta huomio kohdistuu nimenomaan terveydenhuollon ammattilaisten vajeeseen. Vuonna 2020 iltalehdet täyttyivät otsikoista ”nyt puhuvat hoitajat”, mutta sosiaalityöntekijöiltä vastaavia ulostuloja ei ole nähty. Sosiaalityöntekijät ovat jälleen jääneet jostain syystä tunteineen taka-alalle.

Suomessa 16.3.2020 julistettu koronakriisin aiheuttama poikkeustila pakotti myös sosiaalityöntekijöitä toimimaan hyvin haasteellisissa olosuhteissa, mikä myös herätti heissä erilaisia tunteita. Tutkimukseni tavoitteena onkin herättää huomio juuri sosiaalityöntekijöiden keskuudessa ilmenneisiin tunteisiin näissä poikkeusoloissa ja sitä kautta nostaa esille myös sosiaalityöntekijöiden asemaa ja arvostusta. Sosiaalityöntekijöiden tekemän työn tärkeyttä ei ole jostain syystä vahvistettu julkisessa keskustelussa pandemia-aikana verrattuna muihin aloihin (Pentini & Lorenz 2020, 547). Tunteiden piilottaminen voi osaltaan kertoa esimerkiksi työntekijöiden pyrkimyksestä suojata itseään työn herättämillä tunteilla tai se voi toimia selviytymiskeinona raskaassa tunnetyössä (Forsberg 2006, 6), mutta niiden esille nostaminen myös julkisuudessa olisi sosiaalityön merkityksellisyyden todentamisen kannalta keskeistä. PANDA-hankkeen kautta saamassani tutkimusaineistossa 33 sosiaalityöntekijää ovat kuvanneet työskentelyään ja arkeaan keskellä pandemian kriittisintä aikaa. Tutkimuksessani nostan esille aineistosta keskeisimpiä sosiaalityöntekijöiden kokemia tunteita ja tunnetiloja, sekä pohdin niiden merkityksiä sosiaalityölle tunnetyönä.

Ihmisoikeuksien ja yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden ollessa sosiaalityön perusta (STM 2023), on tunteiden ymmärtäminen osana sosiaalityötä välttämätöntä. Tunteiden voidaan katsoa liittyvän esimerkiksi työssä tehtäviin arvovalintoihin, moraaliseen järkelyyn ja eettisiin valintoihin (Forsberg 2006,15), joten tarve tunteiden tutkimiselle on en-

sinnäkin sosiaalityöntekijöiden ammattietiikan toteutumisen kannalta tärkeää. Sosiaalityöntekijöiden arvot ja tavoitteet puolestaan kytkeytyvät heidän ammatti-identiteetteihinsä, mikä taas korreloi suoraan asiakastyön laadun kanssa (Lehto-Lundén & Salovaara, 167). Tutkimuksessani syvennyn tarkemmin erinäisiin sosiaalityöntekijöille asetettuihin tehtävärooleihin sekä erinäisiin asiantuntijan ominaisuuksiin, joiden toteuttamista pandemia haastoi merkittävästi. Näin ollen perustelen tutkimukseni aiheen olevan ensinnäkin sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia ja ammatillista arvostusta tukevaa, mutta myös sosiaalityön laadun varmistamisen kautta koko yhteiskuntaa koskettava tematiikka.

Tutkielmani etenee johdannosta käsitteellisten lähtökohtien avaukseen, jossa syvennyn ensin tarkastelemaan tunteita yleisesti ja sitten perustunteiden kautta. Syvennän tarkasteluni erityisesti sosiaalityön kannalta keskeisiin tunteisiin ja sitä kautta myös sosiaalityöhön tunnetyönä. Tunteiden tarkastelun jälkeen taustoitan koronaviruskriisiä ja poikkeusoloja sosiaalityön näkökulmasta, sekä avaan sosiaalityön ammatillista tehtäväkenttää, joka pandemian myötä tuli osaltaan haastetuksi. Teoreettisen viitekehyksen jäsennyksen jälkeen kerron laajemmin tutkimukseni toteuttamisesta. Tutkimuskysymyksen ja aineiston esittelyn lisäksi käyn läpi tutkimukseni metodologisia valintoja sekä eettisiä näkökulmia. Näiden pohjalta rakentuvat tutkielmani vastauskappaleet, jotka esittelen tarkemmin luvussa neljä. Päätän tutkielmani pohdintoihin, jossa kokoan yhteen tutkielman keskeisimmät vastaukset. Lisäksi pohdin tunteiden tutkimisen haasteita, vastauksiin mahdollisesti vaikuttaneita tekijöitä sekä tarvetta jatkotutkimukselle.

2 Tutkimuksen käsitteelliset lähtökohdat

2.1 Perustunteet

Tutkimukseni keskiössä ovat sosiaalityöntekijöiden tunteet maailmanlaajuisen kriisin ja poikkeustilan värjäämässä arjessa. Tunteet ovat olleet erityisesti psykologiassa kiinnostava ja merkittävä tutkimuskohde jo pitkään, mutta sosiaalityön tutkimuksen kentällä voidaan katsoa olleen hiljaisempaa. Ajatus tunteiden asemasta tutkimuskentällä jakaa yhteiskuntatieteilijöiden välillä mielipiteitä, koska tunteiden suosio tutkimusintressinä on kasvanut merkittävästi viime vuosikymmeninä, mutta silti niihin koetaan kiinnitettävän liian vähän huomiota. Tunteet saavuttivat kuitenkin asemansa yhteiskunnallisissa keskusteluissa 1970 luvun loppupuolelta alkaen ja hiljalleen alkoivat kiinnostaa näin myös yhteiskuntatieteilijöitä. (Pirskanen & Eerola 2018, 7.) Nähdäkseni kattavammalle tunteiden tutkimiselle olisi varmasti paikkansa, sillä tunteet kuuluvat vahvasti myös sosiaalityöhön ja tunnetutkimuksen merkitys on suuressa roolissa (Forsman 2010, 41–42). Tunteita on tutkittu useista eri näkökulmista ja ovatkin tutkimuskohteena varsin kiistanalainen kokonaisuus. Historiassa tunnetutkimuksien pääpaino on ollut lähinnä biologiassa ja psykologiassa, joten on tärkeää, että tutkijat ovat nyt kiinnittäneet enemmän huomioita myös tunteiden sosiaaliseen ja suhteelliseen luonteeseen (Fineman 2000, 12).

Keskeisenä kiistelyn aiheena tunteiden tutkimuksessa on sen käsitteellinen määrittely. Tunteelle ei ole löydettävissä yhtenäistä yksittäistä määritelmää, sillä eri psykologit ja tutkijat ja käyttävät sitä eri tavoin, omista määritelmistään ja henkilökohtaisista näkemyksistään käsin. (Izard 2010.) Tunteiden käsitteellinen haastavuus liittyy osin myös käsitteen moninaisuuteen. Tunnetutkimuksissa toistuvat usein englanninkieliset käsitteet *mood*, *affect*, *feel* ja *emotion*, jotka kuitenkin suomen kielessä ja puheissa tarkoittavat lähes samaa asiaa, koska niille ei ole suoranaisia suomenkielisiä määritelmiä. Erityisesti *emootio*, *affekti* ja *tunne* kulkevat suomen kielessä lähes synonyymeina (Kokkonen 2017, 15). Vaikeasta määrittelystä huolimatta suomalaisessa yhteiskunnassa tunteet ovat ottaneet paikkansa laajallakin alueella, sillä niiden voidaan katsoa vaikuttavan voimakkaasti henkilökohtaisten elämänpiirien lisäksi myös esimerkiksi taloudessa ja politiikassa. Toisaalta yhteiskunnassamme tunteiden roolin ja merkityksen voidaan katsoa myös muuttuneen. Syvien tai voimakkaiden tunteiden sijaan suositaan nopeita ja helposti ohitettavia tunteita, joita ilmaistaan fyysisen vuorovaikutuksen sijaan esimerkiksi mediassa. (Pirskanen & Eerola 2018, 8–9.)

Yksinkertaistetusti tunteiden voidaan katsoa olevan ilmiöitä, jotka kuvaavat yksilön sisäisiä prosesseja, joita ympäristön muutokset saavat aikaan (Juujärvi & Nummenmaa 2004). Vaikka tunteet ovatkin kiistelty aihe eri tutkijoiden välillä, monet tunnetutkijat jakavat suhteellisen yksimielisen käsityksen tunteiden tehtävästä. Pääajatuksena on, että tunteiden tehtävä on arvioida havaittu muutos ympäristössä ja motivoida reagoimaan muuttuviin tilanteisiin (Salmela 2014). Tutkijoiden voidaan katsoa jakavan yhteisen käsityksen myös tunteiden vaikutuksesta ihmisten elämään. Yhteisesti jaettu ajatus on, että tunteet vaikuttavat ihmisten ajatteluun, päätöksentekoon, toimintaan, sosiaalisiin suhteisiin, hyvinvointiin sekä fyysiseen ja henkiseen terveyteen. (Izard 2010.) Tunteet ovat siis läsnä ihmisten elämässä koko ajan ja toimivat suojaavina ja suorituskykyä parantavina tekijöinä (Nummenmaa 2016). Siinä missä sosiaalityötä siis tehdään vahvasti ihmisinä ihmisille, on tunteiden merkitys kiistaton kaikkien osapuolien ominaisuutena.

Tunteet ovat aivoissa tapahtuva automaattinen prosessi, mutta niiden ilmentymiseen vaikuttavat lisäksi tilannetekijät, kehon toiminta sekä yksilöllisen temperamentin ja persoonallisuuden erot (Nummenmaa 2016). Myös esimerkiksi yksilöiden kognitiiviset ja tavoitteelliset erot mahdollistavat tunteiden erilaiset kokemukset. (Arvey ym. 1998). Tunteita ei voi tarkastella pelkästään vaistomaisina reaktioina asioihin, vaan huomioitava on myös niiden rakentuminen niin yksilön ominaisuuksien, kuin kulttuuristen vaikutteidenkin pohjalta. Yksilön ominaisuudet ja kulttuuri vaikuttavat puolestaan tunteiden nimeämiseen, hahmottamiseen, arviointiin, ilmaisuun ja tulkintaan. (Pirskanen & Eerola 2018, 11.) Näin ollen voidaankin ajatella, että siinä missä tunteet ilmenevätkin kaikkien jokapäiväisessä elämässä, eivät ne näyttäydy kaikilla samanlaisina. Kun tunteita tarkastellaan niiden yksilöllisestä ilmentymisestä käsin, voidaan puhua myös niiden subjektiivisesta kokemisesta. Subjektiiviseen tunteiden kokemukseen katsotaan myös vaikuttavan erinäiset tilanteet, mutta myös yksilön luonne (Hannola & Kalakoski 2008). Esimerkiksi yksilön kielellisillä, psykologisilla, kehollisilla tai elämäkerrallisilla kokemuksilla on katsottu olevan merkitystä tunteiden rakentumisessa (Pirskanen & Eerola 2018, 11). Sosiaalityössä tämän ymmärtäminen on keskeistä, sillä niin sosiaalityöntekijät kuin asiakkaatkin toimivat omista taustoistaan ja lähtökohdistaan käsin, eikä kaikkien voida olettaa tuntevan tai toimivan tunteidensa ohjaamina samoilla tavoilla.

Tunteet muodostavat ihmisten mielissä niin sanottuja mentaalisia representaatioita, joita voidaan kutsua myös tunnetiloiksi. Tunnetilat voivat olla tiedostettuja tunnekokemuksia

tai tiedostamattomia aktiivisia alitajuisia tunneprosesseja. (Saariluoma 2003, 52–53.) Englanninkielisessä kirjallisuudessa ja tutkimuksissa tunnetiloihin viitataan usein käsitteellä *mood*. Ne eroavat tunteista siinä, että ne ovat yleensä luonteeltaan yleismaallisia, eikä niillä välttämättä ole suoranaista kohdetta. Tunteet ovat myös tunnetiloja lyhytkestoisempia ja intensiivisempiä. Tunteiden tarkastelun kannalta onkin siis keskeistä erottaa hetkittäiset tunteet ja tunnetilat toisistaan, sillä ne määrittävät myös niiden vaikutusta yksilöissä. Hetkellinen tunne saattaa esimerkiksi laittaa ihmisen reagoimaan johonkin tilanteeseen nopeasti, kun taas pitkäkestoinen tunnetila voi täysin lamaannuttaa toimintakykyä. (Arvey ym. 1998.)

Oman tutkielmani kannalta keskeisiä ovat yksittäiset esille nousseet tunteet ja tuntemukset, joita sosiaalityöntekijät ovat päiväkirjoissaan esittäneet. Tunteista on erotettavissa joukko yleismaallisia perustunteita, joita ovat yleisesti viha, pelko, inho, ilo, suru ja hämmästyminen (Nummenmaa 2016, 726). Tätäkin kattavamman listan on luetellut kuitenkin laajasti tunteita ja tunneälykkyyttä tutkinut Daniel Goleman (1997, 341–342), jonka mukaan perustunteita on yhteensä 8. Tähän Golemanin listaukseen kuuluu edellä mainittujen lisäksi rakkaus ja häpeä, mutta korostaa tunteita olevan vielä paljon enemmänkin, joita ei vain ole samalla tavoin nimettävissä. Näiden nimettyjenkin tunteiden sisään kätkeytyy lisäksi omat joukkonsa erinäisiä tuntemuksia tai erinäisiä tunteiden muotoja. Perustunteiden katsotaan olevan kulttuurisesti riippumattomia ja niille on evoluution myötä muovautunut omat toimintaa ohjaavat tehtävänsä (Nummenmaa 2010, 34). On kuitenkin tärkeää ymmärtää, että tunteisiin liittyy keskeisesti myös kulttuurinen ulottuvuus, joka määrittää paljolti erinäisten tunteiden ilmentämistapaa (Keltikangas-Järvinen 2000, 153). Omassa tutkimuksessani mukailen Golemanin (1997) listausta perustunteista sekä niihin kytkeytyviä tuntemuksia, sillä sosiaalityöntekijöiden päiväkirjoista oli selkeästi erotettavissa kaikkia näitä kahdeksaa perustunnetta eri muotoineen.

Perustunteista vihaa kuvastaa hyvin sen suojelemaan tai puolustautumaan ohjaava luonne. Viha saa ihmisen toimintavalmiuden korkealle, mikä auttaa toimimaan esimerkiksi oman edun puolesta tehokkaammin. (Nummenmaa 2010, 35.) Golemanin (1997) mukaan vihaa kuvastavia tuntemuksia ovat ainakin raivo, suuttumus, kiukku, ärtymys, harmistuneisuus ja tuohtumus. Kaikki nämä tuntemukset siis kuvastavat vihaa, mutta toisaalta kuvaavat myös sen asteittaisuutta. Esimerkiksi raivon voidaan ajatella olevan pientä harmistuneisuutta voimakkaampi vihan muoto. Sosiaalityössä vihan tuntemuksia ilmenee herkästi tilanteissa, joissa sosiaalityöntekijä kokee itsensä esimerkiksi voimattomaksi vaikean asiakastilanteen edessä, aiheuttaen näin esimerkiksi turhautumisen tunteita

(Forsberg 2006, 11). Negatiivisena pidetty vihan tunne voi kuitenkin esiintyä myös positiivisessa valossa, kun se saa aikaan jonkin hyvän puolesta toimimisen. Oman edun puolesta toimimisen lisäksi viha voi puskuroida toimimaan myös toisen ihmisen puolesta (mt., 11), mikä toisaalta on auttaja-ammattissa keskeinen tehtävä ja asettaa sosiaalityöntekijän hänelle ominaiseen asianajajan rooliin. Pandemian myötä sosiaalityöntekijän rooli asiakkaan asianajajana myös korostui, sillä asiakkaiden oikeuksien toteutumisesta piti pystyä huolehtimaan rajoituksista ja palveluiden sulkemisista huolimatta (Romakkaniemi ym. 2022).

Pelko on jokaiselle ihmiselle varmasti jossain määrin tuttu tunne, joka liittyy yleensä todellisen ulkoisen vaaran havaitsemiseen (Isometsä 2021, 364). Vihan tavoin pelko auttaa ihmisiä puolustautumaan, mutta toisaalta myös välttämään pelottavia tilanteita jo etukäteen. Tunteena pelko saa ihmisen toiminnan ohjautumaan pelottavasta asiasta tai tilanteesta pois päin. (Nummenmaa 2010, 35) Pelon tunteet ja tuntemukset lisäävät valmiutamme toimia pelon edessä ja toisaalta pitävät meidät myös hengissä. Toisinaan pelko voi myös saada aikaan täysin vastakkaisen reaktion, esimerkiksi lamaannuttaen tai luoden toimintakyvyttömyyttä. (Svendsen 2008, 21.) Pelkoon sisältyviä tuntemuksia ovat Golemanin mukaan (1997) kauhu, kammo, ahdistus, hermostuneisuus, huolestuneisuus, epäluuloisuus ja hirvitys. Yleisesti voidaan ajatella, että pelko ja nämä siihen liittyvät tuntemukset ovat jokseenkin negatiivisia tai vähintäänkin epämiellyttävinä koettavia asioita, vaikka niistä on tiettävästi myös merkittävää apua ihmisille. Työssä koettu pelko voi kytkeytyä moneen seikkaan, mutta yksi keskeinen pelon muoto sosiaalityössä on varmasti huoli, mikä ilmenee esimerkiksi asiakkaita ja heidän vaikeita elämäntilanteitaan kohtaan. Yhdeksi sosiaalityöntekijöitä kuormittavaksi tekijäksi on havaittu myös työssä kohdattava väkivallan pelko (Yliruka ym. 2009, 13). Pandemian myötä pelko näyttäytyi yhtenä keskeisenä työntekoa hallitsevana tekijänä, kun ilmassa oli kuoleman pelkoa ja kasvannutta huolta asiakkaista (Saraniemi ym. 2023).

Epämiellyttävät asiat, aistimukset tai tilanteet saattavat aiheuttaa ihmisissä toisaalta myös inhoreaktion. Inhoreaktion tehtävänä on ohjata ihmisiä välttämään heille epämieluisia tai sopimattomia asioita. Inhotuksen tunne voi estää ihmisiä esimerkiksi olemaan nauttimatta pilaantunutta elintarviketta ja täten suojaa esimerkiksi myrkytyksiltä tai sairauksilta. (Nummenmaa 2010, 35) Inhoa kuvastavina tuntemuksina voidaan pitää esimerkiksi halveksuntaa, vähättelyä, vastenmielisyyttä ja torjuntaa (Goleman 1997). Sosiaalityön kan-

nalta keskeisessä asemassa on inhoon liittyvä moraalinäkökulma, joka luo ihmisissä käsitteitä oikeasta ja väärästä (esim. Sarmaja 2001). Inhoa tunnetaan herkästi tilanteissa, joissa toisen tai itsen koetaan toimivan moraalisesti väärin. Kun sosiaalityössä kohdataan paljon vaikeita tilanteita, jotka sisältävät myös tällaisia moraalisesti vääriä tekoja, ovat inhon tunteet luonnollisesti osa sitä. Keskeistä kuitenkin on taito hallita ja säädellä tunteitaan siten, etteivät ne näyttäytyä asiakkaalle toivomattomalla tavalla, tai toista loukaten (Kokkonen 2017, 122). Toisaalta myös sosiaalityötä ja sosiaalityöntekijöitä kohtaan vastaavat tunteet asiakkaiden kokemuksia ovat ymmärrettäviä, koska sosiaalityössä joudutaan toisinaan toimimaan myös asiakkaan tahdon vastaisesti ja esimerkiksi asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittaen julkista valtaa käyttäen (Liukko & Nykänen 2019, 10).

Toisin kuin aiemmin esille nostetut tunteet, suru on yksi ihmisen toimintavalmiutta hidastava ja lamauttava tunne, jossa tiedonkäsittely ja motoriset järjestelmät saattavat esimerkiksi hidastua (Nummenmaa 2010, 35). Surua vastaavina tunteina voidaan käyttää esimerkiksi seuraavia käsitteitä: murhe, alakulo, apeus, haikeusilottomuus, huoli, melankolia, itseinho, epätoivo ja yksinäisyys (Goleman 1997). Suru kytkeytyy vahvasti periksi antamiseen, luopumiseen ja menetykseen, vaikuttaen ihmisen koettuun hyvinvointiin (Kokkonen 2017, 10). Tällaiset tunteet ovat niin sosiaalityön asiakkaiden kuin työntekijöidenkin elämässä herkästi läsnä, mutta pandemian myötä niistä tuli myös osittain kaikkien yhteisiä kokemuksia. Pandemian vuoksi ihmiset joutuivat luopumaan esimerkiksi monista normaalina pitämistään arjen aktiviteeteista ja fyysistä kanssakäymisistä, mutta huoli ja suru kytkeytyivät vahvasti myös koronan aiheuttamiin kuolemantapauksiin.

Hämmästyksen kokemus syntyy, kun ihminen kohtaa jotain ennalta odottamatonta tai arvaamatonta. Hämmästyksen tunteen avulla ihminen kykenee muuttamaan toimintaansa hyvinkin nopeasti tilanteeseen sopivammaksi, toiminnan usein keskeytyessä yllättävän tapahtuman jälkeen. (Nummenmaa 2010, 35) Hämmästyksiä voidaan kuvata myös yllätyksen, järkytyksen, ihmettelyn ja kummastelun käsitteillä (Goleman 1997). Näistä erityisesti yllätyksen ja järkytyksen tunteet kytkeytyvät sosiaalityöhönkin kuuluvaan kriisityöskentelyyn. Kriisejä luonnehditaan usein järkyttävinä ja yllättävinä tapahtumina, joilla on myös psykologisia seuraamuksia (Saari & Hynninen 2010, 43). Kun sosiaalityöntekijät ovat paikalla akuuteissa kriisitilanteissa kohtaamassa esimerkiksi järkyttyneitä asiakkaita, ovat järkytyksen tunteet myös työntekijöissä mahdollisia, vaikka ne eivät niin suureen rooliin nousekaan. Myös koronapandemia ilmaantui kriisille ominaisesti yllättäen, aiheuttaen näin myös järkytystä ja ihmettelyä ihmisten keskuudessa.

Häpeään verrattavina tunteina voidaan pitää syyllisyyttä, nolostumista, harmitusta, katumusta, nöyryytystä ja synnintuntoa (Goleman 1997). Jo lähtökohtaisesti tunteiden asema sosiaalityössä kantaa tietynlaista häpeän leimaa, sillä tunteiden ei ole katsottu kuuluvan käsitykseen hallituista ja järjellä toimivista ammattilaisista (Forsman 2010). Toisaalta häpeä ja siihen rinnastettavat tunteet voivat ilmetä myös sellaisenaan sosiaalityöntekijöiden arjessa. Esimerkiksi syyllisyyden tunteet heräävät herkästi, kun ajanpuute estää työntekijöitä tekemästä työtään haluamallaan tavalla ja tasolla, samalla kun palveluissa esiintyy puutteita (Meltti & Kara 2009). Nolostumisen ja syyllisyyden tuntemukset kuuluvat keskeisesti myös sosiaalityön asiakastyöhön, sillä toisinaan asiakkaat saattavat tulla tällaisten tunnetilojen kanssa sosiaalityön asiakkaiksi (Juhila 2006, 169). Häpeän tunteiden esiintyminen monenlaisissa tilanteissa kuvastaa nähdäkseni myös niiden monialaisuutta sosiaalityön kentällä, jota pandemiatilanne oli omiaan myös lisäämään eri tahoilla.

Perustunteista ilo kuuluu tunteisiin, jotka linkittyvän mielihyvään. Myönteisiin tunteisiin kuuluva ilo on hyvin yleismaallinen tunne, ollen silti subjektiivinen kokemus. Ilo ilmenee herkästi käyttäytymisessä, sekä aiheuttaa myös fysiologisia vaikutuksia kuten sykkeen nousua. Ilolle ominaista on tunteen nopeus, voimakkuus ja lyhytaikaisuus. (Kassara 2017, 42–43.) Ilon voidaan katsoa tuottavan mielihyvän kokemuksia, jotka Nummenmaan (2010, 35) mukaan saavat ihmisen myös hakeutumaan tällaisia kokemuksia ja asioita kohti. Myönteisten tunnereaktioiden on huomattu auttavan myös esimerkiksi elimistön stressitilan palautumisessa. Sosiaalityössä ilon kokemukset liittyvät vahvasti onnistumisen kokemuksiin niin omaan työskentelyyn liittyen, kuin esimerkiksi asiakkaan ja työntekijän väliseen suhteeseenkin (Forsberg 2006, 12–13). Onnistumisen kokemukset ja sen myötä saavutettu ilo puolestaan voimaannuttavat työntekijöitä ja siten toimivat luovemmin ja innovatiivisemmin kuin ne, jotka eivät vastaavia kokemuksia saa (Rasanen 2009, 74).

Goleman (1997) luettelee rakkauden kaltaisiksi tunteiksi hyväksymisen, ystävällisyyden, läheisyyden, luottamuksen, kiltteyden, omistautumisen, arvostamisen, ihailun, jumaloinnin, uppoutumisen ja antautumisen. Myös nämä tunteet voidaan joiltain osin katsoa kuuluvan keskeisesti sosiaalityön tunnemaailmaan. Erityisesti sosiaalityön ammatillisuuden ja sosiaalityöntekijöiden tavoiteltavien ominaisuuksien voidaan katsoa heijastuvan näihin tunteisiin (Jokinen 2017). Toisaalta myös esimerkiksi työn imuun kytkeytyy samanlaisia tunteita (Airila & Savinainen 2023, 33). Tällaisten tunteiden toteutuminen ihmissuhteissa

on myös yksi suhteen syntymisen perusta. Sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välisessä vuorovaikutuksessa korostetaan esimerkiksi hyväksymisen, ystävällisyyden ja luottamuksen merkitystä, jotta asiakkaan ja työntekijän välinen suhde voi edes rakentua sel-laiseksi, jossa sosiaalityötä pystytään toteuttamaan (Hänninen & Poikela 2016, 159).

2.2 Sosiaalityö tunnetyönä

Tässä tutkimuksessa käsitteellistän tunnetyötä sen ammatillisen näkökulman puitteissa. Oman tutkimukseni kannalta keskeistä on ymmärtää sosiaalityötä tunnetyönä, jossa alati työskennellään tunteiden kanssa eri tavoin. Tunnetyöllä voitaisiin tarkoittaa myös tietyn-laista tunteita työstävää työtä, mutta omassa tutkimuksessani avaan käsitettä tarkemmin työnä, jossa ilmentyy erinäisiä tunteita. Tunteisiin kuuluu kuitenkin keskeisenä osana myös niiden käsittely, joten sivuutan osaltaan myös tätä näkökulmaa. Keskeisenä tunne-työn pioneerina on pidetty sosiologi Arlie Hochschildia. Hochschild (1983) määrittää tun-neyötä (*eng. emotional labor*) prosessina, jossa pyrkimyksenä on säädellä omien tuntei-ten voimakkuutta tai laatua osana ammattilaisuutta. Keskiö on nimenomaan yrityksessä työstää tunteita, eikä niinkään lopputulemassa. Tarkoituksena ei ole kontrolloida tai tu-kahtuttaa tunteita, vaan ikään kuin muokata, herättää ja osaltaan vaimentaa niitä.

Sosiaalityössä tunteet ovat vahvasti läsnä lähes kaikissa toiminnoissa, kuten noin muu-toinkin yksilöiden elämässä. Jostain syystä ammatillisuuteen tunteiden ei siitä huolimatta ole keskeisesti katsottu kuuluvan. Historiallisesti tarkasteltuna emotionaalisia reaktioita on pidetty ammattilaisten keskuudessa lähinnä ongelmallisina ja näitä reaktioita tulisi jo-tenkin pystyä hallitsemaan. Mukana kulki myös ajatus siitä, että ammattilaisten pitäisi kehittää itsessään objektiivisuutta, joka mahdollistaa etäisyyden ottamisen asiakkaiden jakamista kokemuksista. Käytännön lähestymistavat kuitenkin osoittavat, että tunteet ovat luontaisia ammattilaisten tiedon ja ammatillisen voiman kannalta ja ne tulee tunnis-taa, eikä välttää tai tukahduttaa. (D’Cruz 2007, 80.) Sosiaalityöntekijöiden kohdalla on havaittu paljon myös tunteita piilottavaa käyttäytymistä, erityisesti vihan tai ärsyyntymi-sen tunteiden kohdalla (Forsman 2010, 42). Tunteiden välttämisen tai tukahduttamisen estämiseksi työntekijöiden olisi hyvä panostaa tunteiden säätelyyn. Myös toimivien ja vakaiden ihmissuhteiden takaamiseksi ihmisten on joissain määrin pystyttävä säätele-mään ja hillitsemään omia tunteitaan. (Kokkonen 2017, 37.)

Kokkonen (2017, 98) käyttää teoksessaan tunnetyöläisyyden käsitettä, jonka hän on joh-
tanut Hochschildin käsitteestä *emotional labour*. Hänen mukaansa tunnetyöläisille on
ominaista kokea työssään kuormitusta, sillä ihmisten kanssa ollaan paljon vuorovaiku-
tuksessa. He joutuvat työssään piilottaa tunteitaan, sekä toisinaan myös ehkä esittämään
joitain epäaitoja tunteita. Useat eri tutkijat ovat nostaneet esille tällaisen tunteiden tees-
kentelyn merkitystä koettuun työstressiin. Epäaitojen tunteiden ilmaisun on havaittu
myös negatiivisesti vaikuttavan työntekijöiden henkilökohtaiseen hyvinvointiin.
(Humphrey ym. 2015.) Sosiaalityöntekijöiden voidaan katsoa kuuluvan tähän tunnetyö-
läisten joukkoon, mikä perustelee osaltaan alttiutta työstä aiheutuvalle stressille ja sen
myötä työuupumukselle.

Erityisesti hoitoalaa pidetään yhtenä tunnekuormittavimmista ammateista. Hoitoalalla
työskentelevien tulee ilmaista asiakkailleen tai potilailleen välittämistä, empatiaa ja ym-
märrystä, luoda luottamuksen ja turvallisuuden tunnetta, sekä välttää tuomitsevaa tai
syyttelevää kohtelua. (Kokkonen 2017, 101.) Näin toimitaan pitkälti myös sosiaalityössä.
Koska edellä mainittu listaus koskettaa merkittävästi myös sosiaalialaa, voidaan myös
sosiaalialan työntekijöiden ajatella kokevan merkittävästi tunnekuormaa työssään. Sosi-
aalityöntekijät itse ovat kuvanneet sosiaalityön yhdeksi merkittävimäksi kuormituste-
kijäksi juuri tunnetyöskentelyn. Sosiaalityöntekijät vastaanottavat ja käsittelevät toistu-
vasti ensinnäkin asiakkaiden tunteita, mutta joutuvat prosessoimaan myös omia tuntei-
taan liittyen esimerkiksi työskentelyyn niukoilla resursseilla. (Salo ym. 2016, 6.)

Sosiaalityötä tunnetyönä voidaan lähestyä myös sen kulttuurisesta näkökulmasta käsin.
Jo tunteita itsessään on mahdollista tarkastella niiden kulttuuristen ominaisuuksien perus-
teella, mutta oman tutkimukseni kannalta merkityksellistä on paneutua erityisesti eri so-
siaalialan työpaikoilla vallitseviin kulttuureihin. Voidaan puhua organisaatiokulttuurista,
joka ilmentyy eri työpaikoilla esimerkiksi kirjoittamattomina sääntöinä, tapoina ja ar-
voina, jotka osaltaan vaikuttavat siihen, miten työntekijät työyhteisöissä toimivat (Top-
pinen-Tanner & Kirves 2016, 278). Erityisesti sosiaalisen konstruktionismin näkökul-
masta tarkasteltuna tunteiden ei katsota olevan ihmisissä valmiina, vaan niiden nähdään
rakentuvan eri konteksteissa. Tunteiden ilmaisuun tai esittämiseen liittyvät säännöt ja sa-
nastot rakentuvat niin sosiaalisissa kuin kulttuurisissakin ympäristöissä ja ohjaavat siten
ihmisten käyttäytymistä. Yhteiskunta asettaa työpaikoille tietyt vallitsevat tunnesäännöt,
mutta ovat joustavia myös mukautumaan eri työpaikoilla omanlaisikseen. (Fineman

2000, 11.) Tunnesäännöt voivat siis vaikuttaa esimerkiksi siihen, millaisista asioista työyhteisössä on sopivaa keskustella tai antaako se tilaa esimerkiksi erilaiselle tunteiden ilmaisulle. Näin ollen tunnesääntöjen merkitys tunnetyössä on nähdäkseni hyvinkin keskeinen, koska ne määrittävät työyhteisön sisällä mahdollisuudet eri tunteiden käsittelyyn ja niiden kanssa toimimiseen.

Työssä koetuilla tunteilla on nähty myös monia vaikutuksia työhyvinvointiin. Myönteiset tunteet tukevat luonnollisesti myönteistä työilmapiiriä ja myönteinen ilmapiiri puolestaan edistää auttamisen kulttuuria työkavereiden välillä. Kun työpaikalla tuetaan työkavereita, parantuvat myös työsuoritukset ja kyky luovaan ongelmanratkaisuun. Sitoutuminen työpaikkaan on vakaampaa ja siellä olevat ihmiset voivat pääsääntöisesti hyvin. (Kokkonen 2017, 12.) Tällaisena ilmentyvä työilmapiiri ja myönteisten tunteiden kokeminen vaikuttaa varmasti myös työn mielekkyyteen. Työssä koetulla mielekkyydellä on puolestaan havaittu olevan suojaava vaikutus työuupumukselle (Karvinen-Niinikoski 2009, 81). Myönteisen ilmapiirin olemassa oleminen ei kuitenkaan ole itsestäänselvyys vaan se edellyttää myös aktiivisia toimijoita. Työntekijöiden tulee ensinnäkin ymmärtää omia tunteitaan, mutta niiden tajuaminen myös työyhteisön muissa jäsenissä on tärkeää. Eritäten keskeisessä roolissa on kommunikaatio, joka pohjautuu luottamukselle, aitoudelle ja rehellisyydelle. (Saariluoma 2003, 71.)

Tunnetyötä tarkasteltaessa on keskeistä tunnistaa sosiaalityöntekijät inhimillisinä olentoina työn ja ammatillisuuden taustalla, tunnekuorman vaikuttaessa myös henkilökohtaiseen elämään. Työpäivänä koetut tunteet kantautuvat herkästi mukana myös kotiin heijastuen myös esimerkiksi puolisoon ja perheeseen (Kokkonen 2017, 96). Tärkeää onkin, että työn vastapainona on esimerkiksi mieluisia harrastuksia tai läheisiä ihmissuhteita voimavaroja lisäävänä tekijänä, sillä niiden avulla myös palautuminen työstä on helpompaa. Kuormittavaksi koettu työ tai liian pitkiksi venyvät työpäivät voivat kuitenkin olla myös lamaannuttavia tekijöitä, kun aikaa tai jaksamista ei töiden jälkeen yksinkertaisesti tunnu riittävän mihinkään voimavaroja lisäävään toimintaan. Tämän vuoksi esimerkiksi työnantajan toimesta olisi pystyttävä tukemaan arjen ja muun elämän yhteensovittamisessa. Konkreettisesti tällaisia tukitoimia voisivat olla esimerkiksi sellaisten työolosuhteiden mahdollistaminen, joissa työajat ja muut järjestelyt pystyttäisiin huomioimaan joustavasti ja työntekijälähtöisesti. (Toppinen-Tanner & Kirves 2016.)

Vaikka edellä olen kuvannut tunneyötä lähinnä sen kuormittavasta näkökulmasta käsin, ei tunneyöllä Hochschildin (1983) mukaan ole pelkästään kielteisiä vaikutuksia. Tunneyöllä nähdään olevan myös myönteinen ulottuvuus, sillä ihmisillä voidaan katsoa olevan pääsääntöisesti tarve miellyttää toisiaan ja toimia ystävällisesti muita kohtaan, sillä näiden koetaan antavan myös jotain takaisin itselleen. (Tikkamäki 2007, 257.) Kuitenkin erityisesti sosiaalityössä, jossa sosiaalityöntekijät kohtaavat asiakkaita usein vain heidän haastavissa elämäntilanteissaan ja -kokemuksissaan, ei usein vältytä negatiivisten tai traumaattisten asioiden läpikäymiseltä. Lähtökohtaisesti asiakkaiden voidaan katsoa saapuvan sosiaalityöntekijän luokse, mikäli he elämässään tarvitsevat apua tai tukea. Tilanne ei suinkaan ole ainoastaan kuormittava vain asiakkaalle, vaan myös työntekijä joutuu kohtaamaan asiakkaan esille tuomat tunteet. Toisinaan voidaan puhua jopa työperäisestä myötätuntouupumuksesta tai sijaistraumatisoitumisesta, johon työntekijät saattavat ajautua työn ylikuormittavuuden tai liiallisen tunnekuorman vuoksi. (Forsman 2010, 42.)

Empatia, eli kyky asettua toisen ihmisen asemaan, on merkittävä osa sosiaalityötä auttamistyön näkökulmasta. Jotta auttamissuhde ylipäättään mahdollistuu, on työntekijän kyettävä asiakkaan empaattiseen, kunnioittavaan ja aitoon kohtaamiseen (Sipilä 2011). Kun työssä kohdataan traumatisoituneita asiakkaita ja käsitellään vaikeita tunteita, altistuvat sosiaalityöntekijät myös suuremmalle riskille kokea myötätuntouupumusta. (Salo ym. 2016.) Myötätuntouupumus tarkoittaa nimensä mukaisesti uupumista myötätuntoiseen työhön, johon sisältyy herkästi myös esimerkiksi turhautumisen ja masennuksen tunteita. Myötätuntouupumukselle ominaista on sosiaalityöntekijän väsyminen asiakkaiden tuottamiin negatiivisiin tunteisiin ja olotiloihin, joka voi lopulta johtaa empatian ja välittävän työotteen katoamiseen työstä. Tällaisille kielteisille tunteille altistumisen lisäksi myötätuntouupumisen kokemukseen vaikuttavat esimerkiksi sosiaalityöntekijän henkilökohtainen historia, saatu sosiaalinen tuki sekä esimerkiksi työkaverit ja työyhteisön ilmapiiri (Meltti & Kara 2009; Salo ym. 2016).

2.3 Sosiaalityöntekijän ammatillisuus poikkeusoloissa

Suomeen maailmanlaajuinen koronaviruskriisi kantautui maaliskuussa 2020. Tässä tutkimuksessa käytän yleisesti pandemian, viruksen ja kriisin käsitteitä tarkoittaessani niillä kuitenkin vain juuri COVID-19 koronavirusta. Keväällä 2020 kuvioon astuivat myös täy-

sin uudenlaiset rajoitustoimenpiteet, joilla pyrittiin turvaamaan erityisesti terveydenhuollon kantokykyä, mutta myös ehkäisemään viruksen leviämistä ja siten huolehtimaan koko väestön terveydestä. Kouluja ja oppilaitoksia suljettiin, asetettiin kokoontumisrajoituksia sekä lähes kaikki palvelut siirtyivät verkkoon ja etäyhteyksiin. (Eronen ym. 2020, 25.) Suomessa poikkeusolot julistettiin 16.3.2020. Tällaisina aikoina sosiaalityön tehtäväksi jää haavoittuvimmassa asemassa olevien väestöryhmien arkielämän vakauttaminen, vakavilta terveysongelmilta suojelu, toimeentulon turvaaminen sekä saada instituutioiden ja muiden toimielinten resursseista asiakkaille helpommin saavutettavia. (Romakkaniemi ym. 2021, 3.)

Ennen arkipäiväiset toiminnot kuten kotikäynnit, kasvokkaiset tapaamiset, asiakkaan asioinneissa avustaminen ja työskentely asiakkaan asuinympäristössä muuttuivatkin pandemian myötä riskitekijöiksi. Sosiaalityöntekijät joutuivat eettisesti hankalaan tilanteeseen tehdessään päätöksiä kasvokkaisten tapaamisten välttämättömyydestä, sillä samaan aikaan he asettivat myös kaikki osapuolet perheineen riskialttiiksi viruksen leviämislle ja sairastumiselle. (Banks ym. 2020.) Sosiaalityöntekijöille ei kuitenkaan jäänyt muuta vaihtoehtoa, kuin jatkaa työtään tilanteessa, jossa kaikki muut palvelut ja toiminta tuntuvat pysähtyneen. Sosiaalityöntekijöiden tuli vain hyväksyä tilanne ja rakentaa uudenlaisia keinoja ja järjestelyitä sosiaalihuollon toteuttamiseksi (Harrikari ym. 2021).

Sosiaalityöntekijöiden asema ja paikka sosiaalityön kentällä on hyvin moninainen, sisältäen monia eri ulottuvuuksia. Tässä tutkimuksessa käsittelem myös sosiaalityöntekijöiden erilaisia rooleja suhteessa pandemiaan, sillä pandemian myötä yhdeksi sosiaalityöntekijöiden haasteeksi osoittautui epäselvät roolit ja tehtävät (Sim ym. 2021). Aiemmat tutkimukset ovatkin osoittaneet, että erinäiset roolien epäselvyydet ovat yhteydessä työuupumukselle tyypilliseen oirehdintaan (Pihlajasaari 2015, 27). On myös havaittu, että epäselvä ammattirooli voi voimistaa negatiivista ajattelua asiakkaita kohtaan (Meltti & Kara 2009, 27), vaikuttaen näin myös asiakkaisiin suhtautumiseen.

Sosiaalityöntekijöille asettuu työssä useita eri toimintarooleja, riippuen siitä, mitkä sosiaalityön tavoitteet, periaatteet tai tehtävät painottuvat työssä eniten. Vaininen (2011) on eritellyt neljä erilaista sosiaalitoimiston asiakastyössä esiintyvää toimintaroolia, jotka liittyvät (1) sosiaalisiin oikeuksiin ja suojeluun, (2) sosiaaliseen vuorovaikutukseen ja ver-

kostoihin, (3) kuntoutumiseen ja valtaistamiseen sekä (4) yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden turvaamiseen. Näiden roolien tulee olla hyvin jäseneltyjä ja työntekijöille selviä, jotta he pystyvät toteuttamaan työtään kestävästi niiden mukaisesti.

Sosiaalityön ammatillista tehtävää voidaan lähestyä toimintaroolien lisäksi myös ammatti-identiteetin muodostumisen näkökulmasta. Sosiaalityöntekijän ammatillinen identiteetti rakentuu sosiaalityön tiedon, ammattitaidon, ammattieettisyyden ja reflektiivisyyden kautta (Lehto-Lunden & Salovaara 2016). Ammatillisen tiedon katsotaan rakentuvan ensinnäkin teorian tiedosta, mutta myös tutkimukseen perustuvaan tietoon, sekä käytännössä rakentuvaan kokemukseen ja tietoon. Lisäksi on tunnistettavissa eettinen tieto, joka tuo myös ihmisten tunnepuolen osaksi ammatillisuutta, vaikka sen paikka suorituskeskeisyyden ja tehokkuuden maailmassa onkin haastettuna. Sosiaalityöntekijöiden ammattitaitoa puolestaan on taito kohdata, tunnistaa, toimia ja arvioida. (Sipilä 2011.) Ammattieettistä toimintaa ohjaa erinäiset sosiaalityölle ominaiset arvot, kuten esimerkiksi ihmisarvo, ihmisoikeudet, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus (Ylinen ym. 2021) Refleksiivisyys osana ammatti-identiteettiä viittaa sosiaalityöntekijöiden kykyyn tarkastella ja arvioida omaa toimintaansa kriittisesti (Karvinen-Niinkoski 2000, 11) Ammatillisen identiteetin ymmärtäminen ja konkretisoiminen onkin erityisesti yhteiskunnallisissa muutostilanteissa tärkeää, jotta sosiaalityöntekijät tunsivat paremmin oman arvonsa sekä näkisivät itsensä sosiaalisen ammattilaisina (Vaininen 2011).

Sosiaalityötä pandemia-aikana on mahdollista tarkastella myös sen kriisiluonteen näkökulmasta. Yhtenä vakiintuneena yhteiskunnallisen kriisin määritelmänä voidaan Hakalan (2011) mukaan pitää Charles E. Fritzin määritelmää. Hän määrittelee kriisin tapahtumana, joka vaikuttaa laajasti koko yhteiskuntaan tai asuinalueeseen, se ymmärretään todellisena uhkana ja se vaikuttaa yhteiskunnan elintärkeisiin toimintoihin estävästi. Tähän määritelmään nojaten, on mielestäni perusteltua väittää, että koronapandemia on ollut yhteiskunnassamme yksi suurimmista kriiseistä pitkään aikaan. Toisaalta on huomioitava myös se näkökulma, että yhteiskunnan sisälläkään kaikki eivät välttämättä jaa yhteistä näkemystä siitä, oliko koronapandemia todellisuudessa kriisi alkuunkaan. Jotta voimme puhua kriisistä yhteiskunnallisena kriisinä, on yhteiskunnassa jaettava suhteellisen yksimielinen näkemys kriisin olemassaolosta (Harrikari ym. 2023).

Kriisien tai erinäisten muutosvaateiden kohtaaminen sosiaalityössä ei ole kuitenkaan uusi ilmiö, vaan sosiaalityö on jatkuvasti erinäisten muutospainoiden alla (Vaininen 2011). Viimevuosina sosiaalityötä on pandemian lisäksi ravistellut esimerkiksi julkisen hyvinvointipalvelujärjestelmän uudistus, Ukrainan sota, sekä sodan seurauksena aiheutuneet huolet energian riittävydestä ja talousvaikeuksista (Harrikari ym. 2023). Tällaisissa tilanteissa sosiaalityö ja terveydenhuolto asettuvat niin sanottuun etulinjaan, joka osaltaan asettaa myös velvollisuuden sopeutua uusiin tilanteisiin ja vastata uusiin ilmenneisiin haasteisiin (Mooney ym. 2020).

3 Tutkimuksen toteuttaminen

3.1 Tutkimuskysymys

Kun pyrkimyksenäni on selvittää, millaisia tunteita pandemia-aika on sosiaalityöntekijöissä herättänyt, ovat tunteet luonnollisesti tarkasteluni keskiössä. Kansainvälinen tutkimus osoittaa sosiaalityöntekijöiden kohdanneen työssään ainakin pelon, ahdistuksen, surun, syyllisyyden ja häpeän tunteita. Lisäksi esiin nousi myös stressiä, uupumusta ja arvottomuuden tunnetta, sillä heidän tekemää työtä ei tunnustettu niin sanotuksi avaintyöksi kriisin keskellä. (Banks ym. 2020.) Nämä tunteet ovat varmasti jossain määrin kaikkien yhteisesti jakamia kokemuksia pandemia-ajalta, mutta tarkoitukseni on keskittää tutkimus nimenomaan sosiaalityöntekijöiden kokemuksiin ja tehdä näkyväksi sosiaalityöntekijöiden kokemia tunteita.

Tutkimukseni tavoitteena on löytää vastauksia kysymyksiin: millaisia tunteita koronapandemia herätti sosiaalityöntekijöissä ja miten nämä tunteet heijastuivat sosiaalityön ammatilliseen toteuttamiseen. Tutkimustulosten avulla haluan painottaa nimenomaan sosiaalityön roolia sosiaali- ja terveysalalla ja herättää keskustelua sosiaalityöntekijöiden yhteiskunnallisesta asemasta. Vaikka tutkimuksessani painottuu tunteiden osalta vahva psykologinen taustoitus, tutkimuksessani pyrin sitomaan sosiaalityöntekijöiden kokemia pandemian aikaisia tunteita osaksi sosiaalityön laajempia keskusteluja hyödyntämällä aiempaa tutkimusta sosiaalityön ammatillisuudesta. Koska sosiaalityö on työtä, joka vaatii paljon ja asettaa eettisiä haasteita (Lähteinen ym. 2017), kytkeytyy siihen väistämättä myös tunteisiin ja työssäjaksamiseen liittyviä tematiikkoja. Tästä syystä myös työhyvinvointitutkimus näyttäytyy omassa tutkimuksessani keskeisessä roolissa.

3.2 Tutkimusaineisto

Tutkimusaineistoni on osa The challenges and solutions of pandemic and post-pandemic social work in the glocal settings (PANDA) -hanketta, jonka johtajana on toiminut professori Timo Harrikari. Aineisto on hankkeen vuonna 2020 keräämä sosiaalityöntekijöiden päiväkirja-aineisto (n=33) Word-tiedostomuodossa. Aineisto on luovutettu minulle Helsingissä 17.3.2022 pro gradu -tutkielmaani varten, jolloin samalla myös allekirjoitin

aineiston käyttösitoumuksen sekä luottamuksellisuussopimuksen. Yhteensä aineistoa kerättiin 278 sivua (94 139 sanaa). Päiväkirja-aineistoon osallistuvat henkilöt haettiin suljetusta sosiaalityöntekijöiden Facebook-ryhmästä, jossa on tiedonkeruu hetkellä ollut yli 4000 jäsentä. Tutkimukseen osallistuneet henkilöt ovat iältään 30–53-vuotiaita, joista muutama on toiminut opiskelijan roolissa päiväkirjan kirjoitushetkellä. Vastaajia on useilta eri sosiaalityön kentiltä, kuten lastensuojelusta, terveydenhuollosta, aikuis-, vanhus-, vammais-, maahanmuutto- ja päihdesosiaalityöstä. Sosiaalityöntekijöiden anonymisoidut päiväkirjat ovat ajalta 15.3.2020–31.5.2020, jota voidaan pitää myös pandemia-ajan ensimmäisenä aaltona, jolloin kaikki oli vielä uutta, eikä pandemiasta ja sen vaikutuksista ei vielä juurikaan ollut tietoa. Päiväkirjoihin vastaaminen oli osallistujille vapaaehtoista, jolloin suostumus sen tutkimuskäyttöön annettiin vasta lähettäessä päiväkirja tutkimusryhmälle.

Taustatietoina osallistujista kerättiin ikä, sukupuoli, ammattinimike, koulutus, nykyinen työnimike sekä asiakasryhmät, joiden kanssa vastaushetkellä työskenteli, mutta nämä tiedot luonnollisesti jätettiin pois anonymisoiduista päiväkirjoista. Sosiaalityöntekijöitä pyydettiin kirjoittamaan päiväkirjoja seuraavien ohjaavien kysymysten avulla: ”Millaisia havintoja ja kokemuksia sinulla on sosiaalityön asiakkaiden elämässä pandemian aikana esiintyvistä ilmiöistä ja haasteista?”, ”Mitä haasteita sosiaalityö ja sen käytännöt kohtavat pandemian aikana?” ja ”Mitä ajatuksia pandemiakausi sinussa sosiaalityön ammattilaisena herättää?”. Päiväkirjoihin tehtiin merkintöjä pääasiassa päivä- tai viikkotasolla. (Saraniemi ym. 2023.) Kyseinen aineisto on siis omiaan kuvaamaan juuri niitä ensimmäisiä ja päällimmäisimpiä tunteita, joita pandemia toi mukanaan. Tutkimukseni kannalta päiväkirja-aineisto on osuva valinta, sillä päiväkirjoja pidetään usein henkilökohtaisina tunteiden ja ajatusten purkamisen alustoina, jolloin ylös tulee kirjoitettua juuri ne eniten mieltä painavat seikat.

3.3 Analyysimenetelmänä sisällönanalyysi

Tutkimukseni on laadullinen tutkimus, jonka aineiston analyysiin käytän sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, joka soveltuu useisiin laadullisiin tutkimuksiin. Kun aineistonani toimivat sosiaalityöntekijöiden päiväkirjat pandemia-ajalta, sisältävät ne laajalti muutakin informaatiota, kuin sosiaalityöntekijöiden tuntemukset. Näin ollen sisällönanalyysi tuntuu omaan tutkimukseeni loogiselta, sillä fokusoidun vain

yhteen rajattuun aihepiiriin ja rajaan ulkopuolelle monia muita aineistossa ilmeneviä kiinnostaviakin teemoja. Sisällönanalyysi menetelmänä soveltuu omaan tutkimukseeni myös aineiston muodon vuoksi, sillä sen avulla päiväkirjoja on mahdollista analysoida objektiivisesti ja systemaattisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2018.)

Analyysini on teoriaohjaavaa sillä siinä vuorottelevat aineistolähtöisyys ja erinäiset teoriakytkökset. Analyysiyksiköt valikoituvat aineistosta, mutta analyysia ohjaa ja tukee myös aiempi tieto sekä teoriavalinnat (Tuomi & Sarajärvi 2018). Kriisiajan tunteet ja pandemia toimivat ohjaavina teoriona ja käsitteellisenä taustoituksena. Teoria- ja käsitetaustoitus on sisällönanalyysissä yleisestikin merkittävässä roolissa, sillä laadulliset tutkimukset ovat vain harvoin tuloksiltaan niin yksiselitteisiä, että niitä ei olisi tarpeen tarkastella jo aiempien tutkimusten tai teorioiden valossa. (Eskola 2018, 213–214.) Käsitteellisen taustoitukseni tarkoituksena onkin siis tukea ja vahvistaa aineistosta löytämiäni havaintoja.

Oma analyysiprosessini alkoi hetkestä, jona sain valmiin aineiston käyttööni. Koska aineisto on hyvin laaja ja sisältää myös oman tutkimukseni kannalta paljon epärelevanttia tietoa, päätin tutustua aineistoon alkuun huolellisesti. Luettuani aineiston muutaman kertaan kokonaisuudessaan, ryhdyin työstämään sitä perusteellisemmin. Lähdin poimimaan tekstistä kohtia, joissa tunteet tulevat joko nimetyiksi tai muutoin sanallisesti kuvatuiksi. Tällaiset kohdat olivat aineistosta hyvin havaittavissa, sillä tunteet tai tunnetilat olivat pääsääntöisesti selkeitä kuvauksia, sekä perehtymiseni tunteiden teoreettiseen taustoitukseen on kattavaa. Toisaalta tunteiden tunnistamisessa koen hyötyväni myös paljon siitä, että tunteet ovat kaikilla ihmisillä väistämätön osa elämää ja esimerkiksi monet kuvaukset erilaisista tunnetiloista ovat myös itselle henkilökohtaisella tasolla tuttuja tai samaistuttavia.

Kun sain hahmotettua aineistosta kaikki yleisellä tasolla tunteisiin tai tunnetiloihin liittyvät kohdat, lähdin poimimaan sieltä esiin nousevia käsitteitä sekä itse nimeämään selkeästi tunnistettavia tunnekuvauksia. Ensimmäisessä listauksessani tunteita/tunteisiin liittyviä kuvauksia oli yli 100, mutta teoreettisen viitekehyksen ja tarkemman analyysin myötä näistä kariutui pois n. 30 erinäistä tunnetilaa, joita ei ollut mahdollista luokitella mihinkään kategoriaan. Lopulliseen versiooni jätin 76 erilaista tunnetta kuvaavaa adjektiivia, jotka olivat luokiteltavissa Golemanin (1997) perustunteiden luettelon kautta. Koska suomen kielessä tunteet kattavat useita erilaisia tunteita tai tunnekuvauksia, olen kuviossa 1

luetellut kaikki tunteet adjektiiveina, tehden tästä myös lukijalle selkeämmän. Listauksen ulkopuolelle jätin aihetta rajatakseni ja teoreettisen viitekehäkseni valossa fysiologiset tunteet sekä perustunteisiin lukeutumattomat vaikeasti määriteltävät tunteet. Perustunteiden lisäksi tunteet olivat selkeästi jaoteltavissa kolmeen eri ajanjaksoon, mikä ilmenee myös kuvioista 1. Alkuvaiheen tunteet korostuivat erityisesti vuoden 2020 pandemiakavään maaliskuussa, keskivaiheen tunteet huhtikuussa ja loppuvaiheen tunteet touko-kuussa. Pieniä vaihteluita ja yksittäisiä eroavaisuuksia oli toki havaittavissa, vaikka kirjoittajat suhteellisen yksimielisiä olivatkin.

<i>Alkuvaihe</i>	<i>hämmästynyt</i>	<i>epätodellinen, epätietoinen, epäselvä, epäuskoinen, hämmästyntynyt, ihmettelevä, kummastelu, pohtiva, varautunut, yllättyntynyt</i>
	<i>pelokas</i>	<i>ahdistunut, arka, epäilevä, epävarma, huolestunut, jännittänyt, odottava, paineinen, pelottava, vaikea</i>
	<i>surullinen</i>	<i>epätoivoinen, harmistunut, huolestunut, ikävä, iloton, irrallinen, kaipaava, kuormittunut, kurja, lamaantunut, loukkaantunut, murtunut, pettynyt, raskas, surullinen, turhautunut, turtunut, tuskainen, vaiennettu, vetäytyvä, yksinäinen</i>
<i>Keskivaihe</i>	<i>vihainen</i>	<i>epäoikeudenmukainen, epäreilu, häiritsevä, kiukkuinen, kyllästynyt, rasittunut, tympeä, vihainen, ärsyyntynyt, ärtynyt</i>
	<i>inhottava</i>	<i>etääntynyt, halveksuva, inhottava, välinpitämätön</i>
	<i>häpeällinen</i>	<i>riittämätön, synnintuntoinen, syyllinen, vastuuntunnoton</i>
<i>Loppuvaihe</i>	<i>iloinen</i>	<i>helpottunut, hyvä, hyödyllinen, ihana, iloinen, joustava, miellyttävä, normaali, onnistunut, rauhallinen, sujuva, tehokas, toiveikas, tyyni, tyytyväinen, ylpeä</i>
	<i>rakastunut</i>	<i>Yhteenkuuluva</i>

Kuvio 1. Sosiaalityöntekijöiden tunteita kuvaavat adjektiivit Daniel Golemanin (1997) perustunteiden luetteloa mukailen kolmella eri ajanjaksolla koronaviruspandemian ensimmäisen aallon aikana.

Tämä analyysikehikko toimii pohjana tutkimukseni empiiriselle osiolla. Empiirisessä osiossa tarkastelen sosiaalityöntekijöiden kuvaamia tunteita osio kerrallaan kuvion 1 mukaisesti juuri siinä järjestyksessä, miten ne myös aineistosta ajallisesti ilmentyivät. Analyysikehikkoni auttaa myös jäsentämään ja rakentamaan tutkimukseni vastaukset loogisesti eteneväksi kokonaisuudeksi.

3.4 Tutkimuksen eettisyys ja tutkijan positio

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2012) määrittelee hyvän tieteellisen käytännön edellytyksiä, joita ilman tieteellisen tutkimuksen tuloksien ei voida katsoa olevan eettisesti hyväksyttäviä, luotettavia tai uskottavia. Tutkimuksessa noudatan tiedeyhteisölle tunnustettuja toimintatapoja, joita ovat rehellisyys, yleinen huolellisuus ja tarkkuus tutkimustyössä, tulosten tallennuksessa, esittämisessä sekä arvioinnissa. Hyödynnän tutkimukseni ainoastaan vertaisarvioituja ja tieteellisen tutkimuksen kriteerit täyttäviä lähteitä sekä arvioin kriittisesti jokaisen lähteen tarkoituksenmukaisuuden ja luotettavuuden. Koko tutkimusprosessini ajan olen vuorovaikutuksessa niin graduohjaajani kuin kanssaopiskelijoiden kanssa, jolloin prosessin avoimuus toteutuu. Annan tunnustusta muiden tutkijoiden tekemälle työlle huolehtimalla asianmukaisista lähde- ja viittauskäytännöistä, enkä esitä toisten tekstejä omanani. Käsittelen ja säilytän minulle luovutettua aineistoa annettujen ohjeistusten ja vaatimusten mukaisesti, enkä luovuta sitä missään olosuhteissa ulkopuoliselle. Aineisto on luovutettu minulle muistitikulla 17.3.2022, joka on myös ainoa aineiston säilytyspaikka. Tutkielmani valmistuttua huolehdin muistitikun palauttamisesta sekä muistiinpanojeni hävittämisestä asianmukaisesti.

Tutkimukseni keskeisimpänä eettisenä haasteena esiin nousee mielestäni tunteiden tulkintaan liittyvät tematiikat. Koska aineisto on päiväkirjamuotoinen eikä sitä ole suunniteltu yksinomaan tätä käyttötarkoitusta varten, ei aineisto vastaa ainoastaan kysymyksiin, joihin itse etsin vastausta. Mahdollisuutta jatkokysymyksiin ei ole ollut, eikä päiväkirjoihin vastanneita sosiaalityöntekijöitä ole erikseen pyydetty kuvamaan, nimeämään tai sanoittamaan tunteita. Tästä syystä tunteiden tarkastelu ja esimerkiksi nimeäminen jäävät osaltaan vain omiksi tulkinnoikseni. Erinäiset tunnekuvaukset eivät välttämättä avaudu itselleni täsmälleen siten, kuten kirjoittaja sen on tarkoittanut. Osassa päiväkirjoista käytettiin paljon myös esimerkiksi sarkastisia tai ivallisia kuvauksia, joista tutkijana oli vaikeaa välillä selvittää, onko kyse kirjoitetusta tunteesta vai kumpuaako sarkasmin takaa jokin muu tunne. Jotta pystyn tekstissä välttämään tällaiset omat arvailut ja epäilyt, pyrin nojaamaan kaikki tulkintani johonkin aiempaan tutkittuun tietoon tai yleiseen näkemykseen aiheesta. Lisäksi olen myös jättänyt tiettyjä epäselviä tunnekuvauksia kokonaan käyttämättä tässä tutkimuksessa.

Tutkimuksen eettisyyden kannalta on tärkeää ymmärtää myös oma roolini tutkimuksen tekijänä, joka on myös itse elänyt koronavuosien keskellä ja täten kokenut myös itse erinäisiä tunteita aiheeseen liittyen. Olen tutkimuksessani pitänyt tärkeänä pysyä täysin objektiivisena ja siltä osin tunteettomana, että omat ajatukseni tai käsitykseni pandemiasta eivät vaikuta tutkimukseen miltään osin. Aineistosta olen poiminut kaikki esiin nousseet tunnetilat tieteellisiin tutkimuksiin ja erinäisiin teorioihin pohjautuen, eikä vastauksista ole valikoitu tai nostettu mitään tunteita toistaan merkityksellisemmäksi.

Saamani päiväkirja-aineistot ovat jo valmiiksi anonymisoituja, mutta siitäkin huolimatta haluan noudattaa erityistä varovaisuutta sen suhteen, ettei päiväkirjoista pystytä tunnistamaan ketään kirjoittajaa. Oman tutkimukseni kannalta esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden työpaikat eivät ole keskeisessä roolissa, joten olen ne mahdollisuuksien mukaan jättänyt myös kokonaan pois. Päiväkirjoja kirjoittaneet sosiaalityöntekijät olen nimennyt vuoden 2022 yleisimmillä naisten nimillä, eivätkä ne täten vastaa sosiaalityöntekijöiden todellisia nimiä. Vaikka vastaajien sukupuoli ei ole tiedossa, olen päätenyt käyttämään tekstissä ainoastaan naisten nimiä, eikä täten henkilöiden sukupuolikaan ole pääteltävissä aineistonäytteistä.

4 Sosiaalityön asema uuden tuntemattoman äärellä

4.1 Hämmentyneet sosiaalityöntekijät

Pandemian ensimmäisen aallon alku (noin maaliskuu 2020) näyttäytyi päiväkirjoissa kaoottisena epävarmuuden aikana, josta seurasi paljon epätietoisuuden ja hämmennyksen tunteita. Nämä tunteet puolestaan saivat sosiaalityöntekijät pohtimaan ja ihmettelemään esimerkiksi sosiaalityön tekemisen mahdollisuuksia tilanteessa, jossa tietoa pandemiasta ja sen vaikutuksista tulevaisuuteen on hyvin niukasti.

”Sunnuntai-ilta. Tuntuu, että viikon aikana tunteet ovat lyöneet laidasta laitaan. Välillä Toivoa, pelkoa, epätoivoa, ahdistusta, syyllisyyttä, iloa, ilahutumista, ylpeyttä. Kaikkea sekaisin. On epätodellinen olo: onko tämä totta, vai olemmeko unessa? Tänään olen itkenyt jonkun verran.” (Eveliina, 22.3.2020)

Ensimmäiset tuntemukset pandemian alkuvaiheilta olivat hyvin monimuotoisia sekä vaihtelevia. Tunteet vaihtelivat lyhyessä ajassa ääripäästä toiseen tehden tilanteesta unenomaisen ja epätodellisen. Tällainen tunteiden heittäminen on luonnollinen osa kriisin alkuvaihetta, jota voidaan kuvata myös eräänlaisena psyykkisenä shokkina, joka auttaa ihmistä suojautumaan mieltä järkyttävissä tilanteissa. Äkilliseen kriisiin voi liittyä tunteita tai ajatuksia, joita voi olla vaikea tai lähes mahdotonta yrittää jäsentää. (Saari & Hynninen 2010.) Tällaisen tunnemyrskyn vallitessa sosiaalityöntekijöiden tuli kuitenkin pystyä jatkamaan työskentelyään muuttuneissa työoloissa sekä kehittää uusia toimintamalleja tilanteessa, jossa aiemmat toimintamallit ja -rakenteet on havaittu epätehokkaiksi, mutta uusiakaan ei vielä ollut. (Harrikari ym. 2021; Fiorentino ym. 2023) Työssä kohdattavaa epävarmuutta jatkuvissa muutoksissa voidaankin pitää yhtenä keskeisimpänä työhyvinvointia horjuttavana tekijänä (Rasanen 2009, 61). Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnin voisi katsoa olleen koetuksella näissä epävarmoissa ja sekavissa olosuhteissa, mikä välittyi myös Eveliinan sitaatista.

”Epätietoisuutta ja ahdistusta, mihin olemme matkalla? Uhkakuvat, joita olin odottanut, eivät toteutuneet siten, kuin olin ajatellut. Mutta olemme suuren, elämäämme mullistavan, muutoksen äärellä. Miten suomalaisen yhteiskunnan käy?” (Linnea, 15.-19.3.2020)

Epätietoisuus koko kansakuntaa kohtaavan uhan vaikutuksista sai sosiaalityöntekijän pohtimaan myös koko suomalaisen yhteiskunnan tulevaisuutta. Vastaavassa epävarmassa

kriisitilanteessa sosiaalityöntekijät ovat olleet ennenkin, esimerkiksi 1990-luvun laman aikana. Vaikka lamaa ja pandemiaa ei voida suoraan verrata keskenään, yhdistää molempia niiden määrittely aikansa kriisiksi, jolloin sosiaalityön asemaa haastettiin ulkoisen tekijän vuoksi. Lama-aikana useat sosiaalityöntekijät kokivat vastaavaa epävarmuutta omasta asemastaan ja roolistaan sosiaalityöntekijöinä, mikä sai osaa pohtimaan jopa alalta lähtemistä. (Piironen 2005.) Sosiaalityöntekijöiden päiväkirjoista ilmeni samankaltaista epävarmuutta kuin lamavuosina. Epävarmuus suomalaisen yhteiskunnan tulevaisuudesta herätti heissä myös pelkoa. Sosiaalityön yhtenä tehtävänä on rakenteellinen sosiaalityö, eli hyvinvointivaltion puolustaminen ja kehittäminen (Julkunen 1992). Usko oman tekemisen mahdollisuuksiin tässä tehtävässä horjui olojen käydessä epävarmoiksi. Tavallisesti valtionhallinto ohjaa paikallista sosiaalityötä (Piirainen 2022), mutta pandemian myötä myös yhteiskuntatasolta saatu ohjeistus organisaatioille näyttäytyi sosiaalityöntekijöiden päiväkirjoissa epäselvänä.

*”Sosiaalityön ammattilaisten suojaaminen ja ohjeistus on puutteellista”
(Aurora, 20.3.2020)*

”Työntekijät kaipaavat vielä ohjeita siihen mitä saa oikeasti rajata ja miten tartuntaketjuja saadaan oikeasti vähennettyä. Suojavarusteita ei riitä eikä niitä saa mistään.” (Isla, 30.3.2020)

Kuten Aurora ja Isla kirjoittavat päiväkirjoissaan, velvoitti poikkeuksellinen tilanne sosiaalityöntekijöitä toimimaan hyvin vähäisen tiedon varassa puutteellisilla varusteilla. Työntekijöiden keskuudessa riittämättömät tiedot ja suojavarusteiden puute pahensivat taudin leviämisen pelkoa, mutta lisäsivät myös turvattomuuden tunnetta työntekijöissä (Nabe-Nielsen ym. 2020, 248). Turvattomuuden tunne tällaisessa tilanteessa voi osaltaan kertoa myös siitä, että poikkeusolot eivät olleet oikein kenenkään kontrollissa tai hallinnassa. Luottamus siihen, että joku tietäisi tai hoitaisi asioita oli syvästi koetuksella. Valtion päättäjät pyrkivät luomaan turvallisuuden tunnetta erinäisillä rajoitustoimenpiteillä, mutta niiden erityisyys ja poikkeuksellisuus oli varmasti omiaan luomaan vain lisää pelkoa ja epä-tietoisuutta.

”Huhut ja jutut liikkuvat, ei tiedä, mihin uskoa, kun viralliselta taholta ei tietoa tule. Luottaa ei voi enää oikein kehenkään.” (Kerttu, 31.3.2020)

Luottamus niin toisiin ihmisiin, organisaatioon kuin valtionjohtoonkin joutui koetukselle, kun epävarmassa ajassa jäätiin vaille tietoa ja virallisia ohjeistuksia. Erityisesti mediassa tapahtunut viestintä oli vain tiettyihin rajattuihin ilmiöihin kohdistuvaa kuvailua, mikä

osaltaan myös kapeutti tilanteesta saatavaa kokonaiskuvaa ja mahdollisesti yksilöllisiä tulkinta- ja näkemyseroja (Harrikari ym. 2023). Myös erinäiset huhut lähtevät herkästi liikkeelle, kun faktatietoa ei ole saatavilla. Useat vastaajat toivat esille samaa puutteellista tiedottamista ja tukea, jota organisaatiolta tai lähijohdolta isosti odotettiin. Organisaatiolta saatua tukea voidaan tarkastella myös eettisyyteen kannustavana tai kannustamattomana toimintana, jolloin esimerkiksi luottamuksen puute voi johtaa epäeettiseen käyttäytymiseen (Ylinen ym. 2021). Aineistonäytteistä ilmennyt luottamattomuus haastoi näin ollen myös eettisesti kestävästä työskentelystä, joka selkeästi aiheutti sosiaalityöntekijöissä myös epätoivoa ja hämmennystä. Epävakaiden olosuhteiden hallinnan voidaan normaalitilanteessa katsoa sosiaalityössä kuuluvan usein johtotasolle, mutta mikäli näin ei tapahdu, joutuvat sosiaalityöntekijät itse ottamaan suurempaa johtamisroolia omassa työssään (Alhanen 2014, 47–48). Oman ammattiroolin epävarmuus voi puolestaan lisätä tyytymättömyyttä omaan työhön sekä altistaa työuupumukselle (Meltti & Kara 2009, 25). Riski työuupumukselle ja tyytymättömyyden kasvuun oli siis keskeinen, koska luottamusta juuri kehenkään ei ollut ja sosiaalityöntekijät joutuivat itse kantamaan suurempaa vastuuta ja kamppailemaan oman työn eettisyyden kanssa.

”Sosiaalityön työotteen ja tavoitteen kannalta on hämmentävää ettei asiakkaita voi tavata kasvotusten. Kohtaaminen ja tilanteen arvioiminen on todella haastavaa puhelimitse. Huoli herää herkemmin etenkin perheistä ja yksinäisistä juuri nyt.” (Alina, 27.3.2020)

”Asiakastyön tekeminen ilman kuvaa, ilman kasvoja ja toisen ilmeitä on minulle vaikeaa. On hankala puhua asioista avoimesti ja tukea sekä kannatella kun ei voi nähdä toista. Vuorovaikutus jossa avoimessa dialogissa tutkitaan asiakkaan esiin nostamia asioita tuntuu välillä tosi vaikealta.” (Elsa, 30.3.-5.4.2020)

Alun muutokset aiheuttivat paitsi hämmennystä, mutta saivat myös sosiaalityöntekijät epäilemään oman työnsä merkitystä sosiaalityön työotteen ja tavoitteen toteutumisen näkökulmasta. Kun asiakastapaamiset siirtyivät puhelinsoittoihin ja verkkotapaamisiin, koettiin esimerkiksi kohtaaminen ja arviointi haasteelliseksi. Asiakkaihin oli vaikea puhelimesta saada yhteyttä, koska vastapuolesta ei pystytty havainnoimaan kertomuksien lisäksi kuin ääntä ja sen sävyjä. Esimerkiksi Nummenmaa (2010, 76-77) on havainnut, että puhelinkeskusteluissa ilmeet ja kehollinen viestintä jää herkästi näkemättä, mikä taas voi merkittävästi vaikeuttaa toisen ihmisen kanssa samalle tunnetasolle pääsemistä. Sosiaalityössä kehollisen viestinnän näkeminen on erityisen tärkeää ja siksi tapaamisissa pyritään lähtökohtaisesti vuorovaikutukseen, jonka päämääränä on kohdata asiakas empaattisesti,

läsnä olevasti, arvostavasti ja tunteet huomioiden. Tällaisen kohtaamisen tavoitteena on puolestaan luoda yhteistä ymmärrystä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välille siitä, millaista apua asiakas mahdollisesti tarvitsee ja mitkä ovat ratkaisuvaihtoehdot. Onnistunut vuorovaikutus tukee niin asiakkaiden kuin sosiaalityöntekijöidenkin jaksamista. (Hänninen & Poikela 2016, 164.) Kun vuorovaikutus ja kohtaaminen eivät onnistu edellä kuvastusti, voi se aiheuttaa sosiaalityöntekijöissä Alinan kuvaamaa huolta erityisesti tiettyjen asiakasryhmien asemasta, mutta vaikuttaa myös työntekijöiden jaksamiseen.

”Kaiken kaikkiaan viime viikkoa leimasi hyvin vahvasti ymmällään olo, sekasorto ja tapaamisten peruuntuminen sekä etätyökeskustelun voimakas nousu.” (Olivia, 25.3.2020)

”Olen ihmetellyt koko epidemian ajan, miksi sosiaalisista ongelmista ei mediassa juuri puhuta, vaan uutisointi on keskittynyt melko tiukasti terveys- ja talousnäkökulmiin. Myös etäkoulusta kertovissa jutuissa on tuotu esiin lähinnä opettajien näkökulmaa.” (Viola, 29.4.2020)

Hämmennyksen lisäksi uuden tilanteen äärellä kohdattiin myös ihmettelyä. Uusia toimintatapoja alkoi hahmottua, mutta ne tuntuivat poikkeuksellisessa tilanteessa edelleen kaootisilta. Sen lisäksi että asiakastyö siirtyi puhelin- ja verkkoyhteyksiin, alettiin suunnitella myös työn siirtämistä kotioloihin. Etätyökeskusteluun suhtautuminen aiheutti sosiaalityöntekijöissä päiväkirjojen perusteella pientä vaihtelua, toisten kokiessa tilanteen todella epämieluisana ja ahdistavana vaihtoehtona ja toisten ajatellessa tämän turvallisemmaksi ja siten mieleiseksi vaihtoehdoksi. Toisaalta ihmetystä herätti myös jo suhteellisen alkuvaiheissa ilmentynyt sosiaalisiin ongelmiin tarttumattomuus. Median nostamat uutisoinnit koskivat huomattavasti enemmän muita aloja, tai niiden ongelmia kuin sosiaalityön kenttää. Violan kokemuksen mukaan sosiaalisia ongelmia esille nousivat erityisesti terveydenhuollon kuormittunut tilanne, mahdolliset taloudelliset vaikeudet sekä koulujen toimintaan liittyvät seikat. Violan kokemuksen lisäksi saman havainnon olivat tehneet pari muutakin sosiaalityöntekijää, joiden mielestä sosiaalityön rooli ja ääni jäivät olemattomiin.

”Yritämme olla koko ajan askeleen edellä ja ennakoida tulevaa, mutta vaikeaa se on. Ei tee mieli lukea kauhutarinoita Italian ja Espanjan sairaaloista, mutta tulisi kuitenkin olla realistisesti varautunut mahdolliseen tulevaan Suomessakin. May God help us.” (Maria, 26.3.2020)

Varautuminen ja jatkuva varpailaan oleminen pakottaa ihmisen olemaan jatkuvasti tarkkaavaisena ja tilanteen tasalla. Mediakanavat täyttyivät erilaisista kauhukuvia maalailevista uutisoinneista, mikä valmisteli myös suomalaisia varautumaan pahimpaan. Yksilötason lisäksi vaihtelua varautumisessa kuitenkin havaittiin myös Suomen sisällä esimerkiksi kuntien ja eri yhteistoiminta-alueiden välillä, kun esimerkiksi pikkukunnissa resurssit olivat jo valmiiksi vähäisemmät suuriin kuntiin verrattaen (Eronen 2020, 26). Yhden työntekijän sairastuminen tai poissaolo ei siis esimerkiksi suuressa kunnassa olisi ollut niin keskeinen ongelma, kuin pienellä paikkakunnalla. Näin ollen resurssit myös osaltaan siis ohjasivat sitä, millä valmiudella kaikkeen pystyttiin varautumaan ja paljonko se aiheutti huolta yksittäisissä sosiaalityöntekijöissä. Toisaalta varautuminen oli myös vaikean lisäksi mahdotonta, koska esimerkiksi tartunnan osumista omalle kohdalle ei kukaan pystynyt ennakoimaan tai arvioimaan ja suhtautuminen pandemian vakavuuteen vaihteli.

4.2 Pelko ja huoli työn lähtökohtana

Epävarmuuden lisäksi alun kaaoksessa aineistosta oli havaittavissa paljon erilaisia pelkoja ja huolia. Pelkoa ja huolta aiheutti tuntematon tulevaisuus niin työntekijän roolissa, kuin myös henkilökohtaisessa elämässä. Lisäksi asiakkaat ja heidän mahdollisuutensa saada riittävästi apua tällaisessa tilanteessa nostivat sosiaalityöntekijöiden päiväkirjoissa tunteita pintaan. Vaikea tilanne synnytti kaikkineen sosiaalityölle uudenlaisia odotuksia, jotka puolestaan aiheuttivat myös erinäisiä paineita ja jännitteitä työn tekemiseen sekä työyhteisöön.

*”Tosi epävarma olo kaikesta. Ja tulee vaan mieleen, että onneksi on katto pään päällä ja perusmielenterveys kunnossa. Työpaikkakin todennäköisesti säilyy. Ei ole helppoa niillä, joilla jo valmiiksi on haasteita arjessa.”
(Helmi, 24.3.2020)*

Kriisin tuoman epävarmuuden keskellä sosiaalityöntekijä nosti esiin mieleensä noussutta kiitollisuuden ajatusta kaikesta siitä, mikä itsellä on hyvin. Turvaa epävarmuuden hetkellä haettiin konkreettisista hyvistä ja kestävästä asioista. Helmi kuvaa aineistonäytteessä varovaista luottamustaan siihen, että kriisin keskellä pystyy esimerkiksi säilyttämään työpaikkansa, minkä tiesi olevan monien muiden ihmisten kohtalona pandemia-aikana. Helmin käyttämät sanavalinnat ”ei ole helppoa niillä, joilla”, kuvastaa mielestäni hyvin sitä,

että Helmi itse ymmärtää olevansa sosiaalityöntekijänä poikkeuksellisessa asemassa suhteessa niihin, joilla arjessa on lähtökohtaisesti jo enemmän haasteita. Yksi sosiaalityöntekijöiden tehtävä on epävarmoissa oloissa elävien ihmisten elämäntilanteiden tasapainottaminen (Romakkaniemi ym. 2022), mutta pandemian myötä päiväkirjoista välittyi myös sosiaalityöntekijöiden kokema epävarmuus kaikesta.

”Odotan, koska hallituksen tiedotustilaisuus alkaa ja olen huolissani mitä tulee tapahtumaan.” (Hilla, 17.3.2020)

Hilla kuvastaa päiväkirjassaan huolta ja epävarmuutta tulevaisuudesta, mikä ilmenee hallituksen tiedotustilaisuuden odotuksena. Kyseistä tiedotustilaisuutta seurasi epäilemättä lähes jokainen suomalainen, sillä kyseessä oli meistä jokaista koskettava poikkeuksellinen tilanne. Kaikki odottivat erilaisin mieltein, mitä seuraavaksi olisi luvassa, kun faktatietoa ei ollut kenelläkään. Hilla on päiväkirjassaan nostanut esille huolen tulevaisuuden toimista, joita pandemian hillitsemiseksi hallitus pyrki suhteellisen nopealla aikataululla asettamaan. Huoli siitä, millaiseksi esimerkiksi rajoitustoimenpiteet asettuisivat ja millaisia vaikutuksia niillä on niin yksilön kuin koko yhteiskunnan toimintaan, loivat ihmisissä huolta ja pelkoa. Sosiaalityöntekijöiden päiväkirjoissa sana huoli toistui pelkästään jo perusmuodossaan yhteensä 51 kertaa. Aineistossa käsite esiintyy hyvin tunteenomaisena, vaikka sillä ei ole varsinaista paikkaansa perustunteiden luetteloissa. Perustunteisiin huoli kuitenkin liittyy, koska sillä voidaan katsoa olevan vahva yhteys pelon tunteeseen (Holloway ym. 2006, 3).

”Osa työntekijöistä koki tilanteen ahdistavaksi. Yritin lohdutella, että kaikkiin kysymyksiin ei vielä ole vastauksia, mutta selviämme tästä kyllä. Yksi sosiaalityöntekijöistä koki tilanteen niin ahdistavana, että jäi uupumuksen johdosta sairauslomalle viikoksi.” (Kristiina, 23.-29.3.2020)

Ahdistus nousi päiväkirjoissa esiin toistuvasti ja tässäkin aineistonäytteessä Kristiina kertoo ”osan”, eli useamman kuin yhden työntekijän työpaikan sisällä kokeneen vastaavaa. Pandemian kriisiytyessä ja yhteiskunnan pysähtyessä kukaan ei pystynyt vastaamaan kaikkiin haluttuihin kysymyksiin. Ainoa käytettävissä ollut tieto oli se, että myös Suomessa vallitsee vaarallinen pandemia, johon on kuollut ihmisiä. Kuolleisuuslukumäärät olivat jatkuvasti kasvusuuntaisia, mikä nostatti pelkoa entisestään. Sairastumisen ja sitä myötä kuoleman mahdollisuuden uskottiin koskevan kaikkia, mikä lisäsi myös tietoutta sen mahdollisesta osumisesta omalle kohdalle. Tämä on varmasti ollut omiaan ajamaan

työntekijöitä myös sairauslomalle uupumisen myötä, jota myös pidetään yhtenä merkittävänä sairauspoissaolojen syynä masennuksen ohella (Ahola 2007). Sairauspoissaolot nousivat esille myös sosiaalityöntekijöiden päiväkirjoissa.

”Koronassa on ehkä erityisen poikkeuksellista se, että sen lisäksi, että sosiaalityöntekijöinä kannamme tuskaa ja huolta asiakkaistamme sekä heidän selviytymisestään kriisin keskellä, joudumme myös itse taipumaan omassa elämässämme monenlaisille mutkille.” (Inkeri, 1.4.2020)

Yhtenä keskeisenä huolenaiheena sosiaalityöntekijöiden keskuudessa nousi esiin huoli asiakkaista. Huolen voidaan katsoa syntyvän asiakassuhteessa tilanteessa, jossa työntekijä tekee subjektiivisen havainnon asiakkaan pulmallisesta tilanteesta ja ennakoii sen vaikuttavuutta tulevaisuuteen. (Eriksson & Arnkil 2012, 21.) Näin ollen huolen ilmentymiseen vaikuttaa mahdollisesti käsitys siitä, millaiseksi tulevaisuus yksilön mielessä ennakoituu. Mitä varmempi käsitys esimerkiksi ikävästä lopputulemasta on, sitä todennäköisemmin huoli kuvastaa surua, kun taas etäisempi tai arvaamattomampi ennakointi luo huoleen pelkoa. Vastuu heikompaan asemaan joutuneista onkin yksi sosiaalityön keskeisimpiä lähtökohtia (Pohjola 2016). Huolenpito ei kuitenkaan kuulu yksin sosiaalityölle, vaan kyse on koko hyvinvointiyhteiskunnan tehtävästä. Tämänkaltainen huolenpito ei ole rationaalisesti perusteltavissa, vaan kyse on eettisestä perustelusta ja välittämisestä. (Juhila 2006, 155–159.) Toisin sanoen sosiaalityöntekijän kantama huoli kuvastaa osaltaan sitä vilpittöntä välittämistä asiakkaan elämästä ja tilanteesta, jota työn tuoma vastuu ja huolenpito edellyttää. Välittämisen merkityksen voidaan katsoa myös korostuneen pandemia-aikana, mikä nähdäkseni perustelee myös huolenpidon merkityksen korostumista sosiaalityöntekijän tehtävänä.

Sosiaalityöntekijä kertoo kantavansa huolen lisäksi myös tuskaa. Tuskaa voidaan pitää hyvin voimakkaana ilmaisuna sille psyykkiselle ahdingolle, johon sosiaalityöntekijät ovat kokeneet ajautuneen. Kielitoimiston sanakirjan (2022) mukaan tuska tarkoittaa psyykkisiltä osiltaan voimakasta kärsimystä, ahdistusta tai piinaa. Tällaiset kielteiset tunteet kasautuvat herkästi ihmismieleessä suureksi möykyksi, jotka sittemmin saattavat purkautua arvaamattomasti tai liioitellusti. Työssä koetut tunteet saattavat varmemmin purkautua kotona, kun taas kotona koetut tunteet heijastuvat herkästi työelämässä. (Juuti & Vuorela 2015, 269.) Tällaiset päiväkirjoissa kuvatut voimakkaat kielteiset tunteet kulkiivat siis sosiaalityöntekijöiden mukana niin heidän arjessaan kuin työssäänkin, sillä mo-

lemmissä oli käsiteltävä pandemian herättämiä ajatuksia ja ongelmia. Vaikeiden tunteiden hallitsemattomalle purkautumiselle oli siis edellytyksiä niin työyhteisöissä kuin kotonakin.

”Eniten huolta työntekijöissä herättää se, että entä jos suuri osa työryhmästä sairastuu tai joutuu karanteeniin, niin miten turvataan työn jatkuvuus ja asiakkaiden mahdollisuus saada tarvitsemiaan palveluja, tukea ja ohjausta.” (Amalia, 3.4.2020)

”Resurssit ovat valmiiksi vähissä ja viroista puuttuu tekijöitä, on iso huoli, miten työssä olevat jaksavat.” (Aurora, 18.3.2020)

Huoli henkilöstön riittävydestä nousi esille myös pandemian myötä. Päiväkirjoissa erityisesti työryhmän jäsenten sairastumiset tai mahdolliset karanteenit huolestuttivat, sillä tämä olisi tarkoittanut työntekijöiden vähentymistä tilanteessa, jossa henkilöstöresurssit koetaan normaalioloissakin vähäisiksi (esim. Forsman 2010). Ongelmana resurssivaajeessa on muun muassa työntekijöiden jaksamisen näkökulma, kun työmäärät kasautuvat yksittäisille henkilöille liian suuriksi tai jopa hallitsemattomiksi. Tämän on puolestaan havaittu olevan yhteydessä jopa alalta lähtemiseen. (Yliruka ym. 2009, 15.) Toisekseen ongelmaksi nousee myös asiakkaille tarjottavien palveluiden, tuen ja ohjeistuksen niukkuus sekä työn jatkuvuus. Huoli siitä, ettei asiakkaat saisi tarvitsemiaan palveluita, tai niitä ei pystyittäisi toteuttamaan tarpeeksi kattavasti, on suoraan yhteydessä myös asiakkaiden syrjäytymisvaaraan, jota sosiaalityöntekijöiden tulisi aktiivisesti pystyä ehkäisemään (Juhila 2006, 56). Yksittäisille sosiaalityöntekijöille kasautunut kohtuuton työmäärä minimoi esimerkiksi ennaltaehkäisevään työhön panostamisen (Sipilä 2011, 130), minkä tulisi kuitenkin myös olla yksi sosiaalityön tehtävä. Päiväkirjoissa esiintyneet huolet ja pelot henkilöstön riittävydestä eivät siis olleet lainkaan aiheettomia, sillä monet sosiaalityön keskeiset perustehtävätkin olivat poikkeusolojen myötä erityisen uhattuna, mikä puolestaan voi ajaa vähäisetkin työntekijät lähtemään alalta.

”Tunnelma on kuitenkin ihan ok, saamme kuulla että yksi työyhteisömme jäsen on sairastunut, mutta kukaan ei tiedä onko hän saanut koronaviruksen. Ilmapiiiri on jokseenkin jännittynyt ja toteamme, että jos työkaveri on saanut viruksen, on aika todennäköistä että osa meistä on saanut tartunnan.” (Ilona, 6.4.2020)

Sairastumisen uhka loi sosiaalityöntekijöiden väliseen ilmapiiiriin myös jännittyneisyyttä. Pelko omasta sairastumisesta saattoi jännittää normaaliakin enemmän, koska todennäköi-

syiden tulkittiin olevan tavallista suurempi. Jännitteisyys kytkeytyy vahvasti ammatillisiin ja vuorovaikutuksellisiin suhteisiin, koska ne myös väistämättä sisältävät erilaisia tunteita (Gerlander & Isotalus 2010, 5). Sosiaalityötä on luonnehdittu joiltain osin myös yhdeksi sisällöltään jännitteisimmäksi auttamisammattiksi, koska se sille asettuu selkeitä ristiriitaisia odotuksia (Saarinen ym. 2012, 403). Tyypillisesti odotuksilla viitataan esimerkiksi yhteiskunnan asettamiin odotuksiin tai sosiaalityön toteuttamiseen liittyviin vaateisiin, mutta kuten Ilona nostaa esille, syntyi jännitteitä myös sosiaalityöntekijöiden välille. Epätietoisuus työkaverin sairastumisesta suhteessa pelkoon omasta sairastumisesta loivat jännitettä, jossa kilpailivat ristiriitaiset tunteet toisesta välittämisen ja itsestä huolehtimisen välillä. Jännittyneisyyttä voidaan pitää myös ahdistuneisuuden yhtenä ilmenemismuotona (esim. Ranta ym. 2001, 1229), joten tällaisen työntekijöiden välisen jännitteen voisi tulkita lisänneen myös ahdistuneisuutta. Jännitteisyyden ja ahdistuksen ilmapiirissä työskentely ei oletettavasti ainakaan helpottanut sosiaalityön tekemistä, kun työntekijöidenkään ei katsota voivan hyvin. Jo ilman pandemiaakin Salon ym. (2016, 10) mukaan ahdistuneisuushäiriöt masennuksen ohella ovat merkittävimpiä mielenterveydellisiä sairauspoissaolojen syitä sosiaalityöntekijöiden keskuudessa. Poissaolojen seurauksena myös työmäärät lisääntyvät herkästi niiden keskuudessa, jotka jäävät töihin (Saarinen ym. 2012, 403).

”Ilmeet ovat vakavia, tunnelma on hiljainen. Jos on asiaa toiselle, se laiteetaan mieluummin viestinä tai otetaan skype-puhelu, vaikka toinen olisi viereisessä huoneessa. Ilmassa on selvää pelkoa fyysisten kontaktien osalta.” (Linnea, 29.2.-23.3.2020)

Gordon J.G. Asmundson ja Steven Taylor (2020) ovat nostaneet esille koronafobian käsitteen, jolla tarkoitettiin niitä epämiellyttäviä ja fyysisiä oireita, joita taudin aiheuttamat ajatukset tai tiedot laukaisevat. Koronafobiaan liittyi myös esimerkiksi kuolemanpelkoa (Lee ym. 2020). Aineistonäytteen sosiaalityöntekijällä vois katsoa ilmentyvät tämänkaltaista suoranaista koronapelkoa, kun tilanne on koettu niin ahdistavana ja pelottavana, että se on kahlinnut ihmisen lukkiutumaan omaan tilaansa. Sosiaalityöntekijän kertoma on oiva kuvaus siitä miten eri tavoin yksilöt myös tilanteeseen reagoivat. Tapa reagoida yleisenä koettuun ahdinkoon on ollut samaakin työtä tekevillä hyvin yksilöllinen, toisten lukkiutuessa itkien huoneisiinsa toiset nauroivat iloisesti käytävillä. Käytävillä nauravista työntekijöistä ei kuitenkaan ole tämän näytteen perusteella mahdollista päätellä, onko heidän suhtautumisensa esimerkiksi pandemiaa kohtaan välinpitämätön vai onko kyseessä heidän tapansa suhtautua esimerkiksi huumorin keinoin ahdistavaan tilanteeseen.

”Pitkästä aikaa takaisin toimistolla. Asiakastyön ja sosiaalityön paineiden arkeen on tullut uusia paineita - tartutanko muita? Kollegoita ja heidän kautta heidän läheisiään? Kuinka kauas asti työni kautta voi vahingoittaa muita kun kuitenkin minua velvoitetaan olemaan töissä myös paikan päällä ja tarvittaessa kohtaamaan asiakkaita?” (Alina, 27.3.2020)

Alina kuvaa sosiaalityön arkea jo lähtökohtaisesti paineiseksi, johon pandemia toi vielä lisää uudenlaisia paineita. Sosiaalityöhön kohdistuu normaalioloissakin esimerkiksi muutos-, tulos- ja tehokkuuspaineita sekä oikeudellisia vaatimuksia (Juhila 2006), joihin sosiaalityöntekijöiden on pyrittävä vastaamaan mahdollisimman hyvin. Toisin sanoen paineita luovat siis erinäiset odotukset sosiaalityöntekijöitä kohtaan. Odotuksia asettavat niin asiakkaat kuin organisaatiokin ja toisinaan ne saattavat olla myös hyvin ristiriitaisia keskenään (Saarinen ym. 2012). Kun pyrkimyksenä on vastata näihin ristiriitaisiinkin odotuksiin, syntyvät paineet nähdäkseen epäonnistumisen pelosta. Sosiaalityöntekijät joutuivat toistuvasti arvioimaan eri tapaamisten ja fyysisten kanssakäymisten vaikutuksia niin asiakkaisiin kuin työyhteisön jäseniin, mutta myös ikään kuin ketjuna näiden läheisiin. Mikäli siis sosiaalityöntekijä olisi ollutkin tartuntaketjun aloittaja, olisi hän ikään kuin epäonnistunut tehtävässään vastuullisena ja muiden turvallisuudesta huolehtivana työntekijänä. Pelko viruksen levittämisestä toisiin sisälsi väistämättä myös pelkoa syyllisyydestä, joka aiheutuisi viruksen levittämisestä muihin (Lohiniva ym. 2020) Tällaisen jatkuvan paineen alla työskentely edellyttää sosiaalityöntekijöiltä hyvää fyysistä ja psyykkistä kuntoa sekä selkeiden rajojen asettamista työskentelylle (Arola ym. 2018), jotka kuitenkin poikkeusoloissa olivat koetuksella. Kuten Alina päiväkirjassaan kuvaa, oli samanaikaisesti läsnä paine ja velvollisuus olla työpaikalla kohtaamassa asiakkaita, vaikka tartuntojen ehkäisemiseksi ja muiden terveyttä ajatellen näin ei olisi kannattavaa toimia. Rajojen vetäminen tällaisessa tilanteessa oli vähintäänkin haastavaa, jos ei mahdotonta.

4.3 Eristäytymistä ja itkua työhuoneissa

Pandemian edetessä myös ahdistuksen ja surun lisääntyivät. Yhteenkuuluvuuden tunteet rakoilivat niin työssä kuin arjessakin, kun sosiaalisia kanssakäymisiä tuli rajoittaa merkittävästi. Sosiaalityöntekijät joutuivat työskentelemään paljon yksin, eikä esimerkiksi tukea työyhteisöltä ollut saatavilla aikaisempaan tapaan. Ikävä kollegoja ja läheisiä kohtaan heijastui luonnollisesti myös toimintaan, joka ilmeni esimerkiksi työntekijöiden totaalisena eristäytymisenä ja lohduttomana itkuna.

”Kukaan ei mene enää toisen lähelle istumaan, eikä kahvihuone täyty ruokatauolla iloisesta keskustelusta.” (Linnea, 29.2.-23.3.2020)

”Piilottelin koko työpäivän yksin työhuoneessani lukitun oven takana, taukokuoneessa käynnit ajoitin niin, ettei siellä ollut muita. Oven läpi käytävältä kuului joidenkin työkavereiden naurua, yksi työkaveri laittoi Teamsilla viestiä, että on yksin huoneessaan itkemässä, koska tilanne ahdistaa ja pelottaa.” (Aava, 24.3.2020)

Pelko ja ahdistus aiheuttivat myös eristäytymistä muista ihmisistä, mikä näyttäytyi esimerkiksi suurien väkijoukkojen tai fyysisten kontaktien välttämisenä. Kun ihmiset eivät enää kokoontuneet yhteen, eivät myöskään kahvihuoneet täyttyneet ja näin jäivät myös sosiaaliset kontaktit työpaikalla vähäisiksi. Iloisen keskustelun häviäminen ja työkavereiden etäisyys työyhteisössä vei ikään kuin myös yhden keskeisen selviytymiskeinon sosiaalityöntekijöiden arjesta, kun tavallisesti huumoria ja työkavereilta saatua tukea on pidetty yhtenä sosiaalityöntekijöiden voimavarana (Meltti & Kara 2009, 26). Koska fyysisiä kontakteja välteltiin, tuli myös sosiaalityöntekijöiden keksiä uusia keinoja pitää yhteyttä kollegoihin. Työyhteisön vuorovaikutuksellisuutta on tärkeä ylläpitää, sillä ne mahdollistavat esimerkiksi työhön liittyvien tunteiden ja ristiriitaisten tilanteiden jakamisen kollegoiden kanssa, mikä on myös merkittävä työn kuormitusta lievittävä tekijä (Forsman 2010, 72). Kun työyhteisön vuorovaikutuksellisuuden tulkitaan pandemian myötä osaltaan heikentyneen, voidaan myös ajatella työyhteisöltä saadun tuen olleen tavallista uhatumpana ja siten vaikuttaneen myös alentavasti työn kuormituksen purkamiseen.

”En ole pariin viikkoon nähnyt läheisiäni, etten vaan heitä tartuta eivätkä he minua. Mulla on niitä ikävä.” (Eveliina, 22.3.2020)

”Sinänsä verkosto meni ihan hyvin ja asioista saatiin sovittua, mutta tunneyhteyttä vanhempiin tai nuoreen oli vaikea saada. Lisäksi oli mielestäni todella ikävää kuulla äidin itkevän yksin skypeissä.” (Olivia, 29.4.2020)

Ikäviltä tuntuvat asiat ja ikävä muita ihmisiä kohtaan nousivat myös keskeisesti esille sosiaalityöntekijöiden päiväkirjoissa. Erinäiset rajoitustoimenpiteet eivät haastaneet ainoastaan työntekoa, vaan ulottuivat myös monien henkilökohtaiseen elämään. Olivian kuvaama äidin itku puhelimesta tuntui hänestä ikävältä, mutta varsinaiseen tunneyhteyteen oli vaikea päästä. Puhelimitse myötätunnon osoittaminen voi olla haasteellisempaa, kun ilmeet ja eleet jäävät pois, eikä toisen surua pysty samalla tavalla huomioimaan kuin fyysisessä tapaamisessa. Siinä missä Olivia kuvastaa ikävää erilaisten ikävien tunteiden kautta, Eveliina nostaa päiväkirjassaan esille kokemaansa ikävää muita kohtaan. Ikävän

on pandemia-aikana havaittu lisäävän myös ihmisten kokemaa stressiä erityisesti niiden keskuudessa, jotka muutoinkin kantoivat tilanteesta paljon huolta (Getzmann ym. 2021). Sosiaalityöntyössä asiakkaista huolehtiminen on keskeisessä roolissa muutoinkin, mutta erityisesti pandemia-aikana huoli muista ihmisistä nousi uudelle tasolle. Stressin voisikin siis tulkita lisääntyneen sosiaalityöntekijöiden keskuudessa pandemian myötä, mitä osaltaan perustelee myös sosiaalityöntekijöiden kirjoituksista ilmenevät ristiriitaiset ja epä-määräiset tuntemukset.

”Oloni on kumman irrallinen, ja silti olen riippuvainen kaikesta siitä, mitä työpaikalla tapahtuu. Kaikki energiat menevät työn kannalta epäolennais-ten asioiden puimiseen, eikä niitä puimisia edes pysty tekemään vanhoilla keinoilla. Onneksi on yhteydenpitovälineet, mutta jotenkin vaillinainen olo jää, jos ei saa kasvotusten puida asioita työkavereiden kanssa. Kaikki se paska, mikä työpaikalta valuu nyt suoraan kotiin, jää jotenkin tänne lillum-aan. Ei jaksaisi kahlata siinä päivästä toiseen.” (Kerttu, 26.4.2020)

Irrallisuutta ja riippuvuutta voidaan pitää toistensa vastakohtina, jolla saatetaan haluta korostaa sitä ristiriitaisuutta, mitä kahden täysin vastakkaisen tunteen yhtäaikainen läsnä-olo aiheuttaa. Irrallisuuden tunnetta pandemia-aikana loi osaltaan eriytyminen tutuista ta-voista työskennellä, kun työpaikalta siirryttiin mahdollisesti etätöihin, kontaktit työyhtei-söön kaventuivat ja työn lisäksi kotona oli paljon muutakin huolehdittavaa. Riippuvuutta puolestaan kuvastaa nähdäkseni se ajatus, että työn tekemisen oli kuitenkin jatkettava ja työssä oli pysyttävä jatkuvasti ajan tasalla. Työntekijät joutuivat ikään kuin tekemään ta-vallista enemmän töitä pysyäkseen perillä työpaikan tapahtumista. Näiden tekijöiden li-säksi myös esimerkiksi työpäivien vaikea rajaaminen ja lisääntynyt työtaakka ovat olleet keskeisiä etätöiden asettamia haasteita (Saraniemi ym. 2023). Kerttu kuvaa työpaikalta va-luvan paskan jäävän kotiin lillumään, jolla hän nähdäkseni korostaa juuri näiden lisään-tyneiden negatiivisten vaikutusten siirtymistä kotiin, jolloin työn ja kodin erottaminen toisistaan vaikeutuu. Ristiriitaisten vaatimusten alaisena työskentely on kuitenkin sosiaa-lityössä myös arkipäivää ilman poikkeusolojakin (Saarinen ym. 2012). Työhön kuuluvilla ristiriidoilla on puolestaan havaittu yhteys stressiin, hallitsemattomuuden tunteeseen ja työuupumukseen (mt.), mikä osaltaan perustelee myös sosiaalityöntekijöiden alttiutta työssäjaksamisen pulmille.

”Arki on muuttunut sekä kotona että töissä, ihan kaikkialla! Huomaan ole-vani tällä viikolla väsyneempi ja kuormittuneempi kuin aikaisemmin: kai-kenlaiset uudet työtavat (mm. asiakkaat tavataan maskit kasvoilla) ja jat-

kuva keskustelu koronasta kuormittaa itseäkin. Sitä kun ei ole vain työntekijä, vaan myös puoliso, äiti, ystävä sekä tytär omille jo yli 70-vuotiaille vanhemmilleen.” (Elsa, 23.-29.3.2020)

Pandemian vaikutukset ihmisten arkeen ovat olleet hyvinkin eriäviä elämäntilanteesta riippuen, mutta erityisesti terveydelliset huolet ja yhteiskunnan sulkemiseen liittyneet toimenpiteet haastoivat niin sosiaalityöntekijöiden kuin asiakkaidenkin elämää. Terveysteen liittyvien huolien lisäksi monia kotitalouksia kohtasi taloudelliset ongelmat, lisääntyneet irtisanomiset ja työttömyys, sekä arjen haasteet erityisesti lapsiperheissä. Koulujen ja päiväkotien sulkemisten vuoksi vanhempien vastuulle jäi töistä huolehtimisen lisäksi myös muun muassa lasten hoidon ja kotiopetuksen järjestäminen (Salin ym. 2020). Tämä jos mikä on vaatinut aineistonäytteessä kuvattua monille mutkille taipumista, kun muuttuneen elämäntilanteen haasteet tuli pyrkiä sisällyttämään osaksi arkea, eikä muutosten pysyvyydestä ollut mitään varmuutta.

Sosiaalityötä voidaan yleisesti pitää hyvin naisvaltaisena alana, sillä valtaosa sosiaalityöntekijöistä on naisia. Perinteisesti naisten tehtäväksi on katsottu myös kodista ja lapsista huolehtiminen, joka on vain yhdistettävä sittemmin työelämän kanssa. Caitlyn Collins ym. (2020) ovatkin tutkimuksessaan osoittaneet, että pandemiakriisin aikana kodin ja lasten hoitamiseen liittyvät järjestelyt ovat pahentaneet sukupuolten välistä epätasapainoa heterosuhteissa. Vaikka kahden vanhemman perheessä molemmilla oli mahdollisuus etätyöskentelyyn, joutuivat äidit joustamaan kodin ja työn yhteensovittamisessa enemmän kuin isät (Collins ym. 2020). Sosiaalityöntekijän ammattilaisen roolin lisäksi naiset ovat joutuneet siis myös kotona kantamaan ehkä tavallistakin suurempaa vastuuta, jolloin paine huolehtia on ollut isosti läsnä niin kotona, kuin työelämässäkin. Erityisesti äitien piti siis pystyä huolehtimaan kriisin keskellä omasta selviytymisestään, mutta myös lastensa, puolisoidensa, perheidensä ja asiakkaidensa selviytymisestä.

Töissä tämä viikko meni siis ihmisten arkisten asioiden hoidossa niin tarkkaan, että en enää jaksanut ajatella mitään muuta. Kyse voi olla siitä, että työtä oli yksinkertaisesti liikaa yhden ihmisen hoidettavaksi tai sitten siitä, että olen kuitenkin jollain tapaa edelleen lamaantunut tästä pandemiasta, enkä osaa suunnata toimintaani järkevästi. (Linnea, 6.-12.4.2020)

Osa sosiaalityöntekijöistä koki työmäärän lisääntyneen entisestään pandemian myötä, mutta esimerkiksi Linnea kertoo päiväkirjassaan pohtivansa myös pandemian lamauttavan vaikutuksen merkitystä työn tekemiselle. Lamaantumista voidaan pitää yhtenä tapana reagoida kriisitilanteessa (Salovaara 2023, 104), mutta samalla se ilmentää myös yksilön

suhtautumista vastoinkäymisiin (Collins 2015). Tunteena lamaantumisen estää Linnean tapauksessa esimerkiksi järkevän toiminnan suuntaamisen. Sosiaalityöntekijän ammatillisuuden näkökulmasta yksi keskeinen taito on kyetä hallitsemaan omia tunteitaan (Sipilä, 2011, 115), jotta työn tekeminen laadukkaasti mahdollistuu. Lamaantumista tai järjen käyttämättömyyttä ei siis voida tyypillisesti nähdä sosiaalityöntekijöille kuuluvana ominaisuutena, vaikka pandemiaoloissa tällainen kerronta ei ollut mitenkään tavatonta. Nähdäkseni tämä nostaa erityisesti esiin inhimillisyyttä, mikä myös työroolien takana on, kun työskentely käy raskaaksi ja se koetaan liialliseksi yhden ihmisen harteille. Työn laatu siis saattoi joiltain osin kärsiä, kun työntekijöiden voimavarat eivät yksinkertaisesti riittäneet työn toteuttamiseen normaaliin verrattuna.

”Mehän aloitimme maanantaiaamuna keskustelun etätöistä kutakuinkin juuri siten, että mitä te siellä kotona sitten tekisitte...? Ja keskustelua jatkettiin mm. siten, että no ketkäs nyt sitten haluavat edelleen tulla töihin ja kuka haluaa mennä kotiin. Kenelle tahansa asiantuntijatyötä vuonna 2020 tekevällä ihmiselle nuo ovat loukkaavia” (Kerttu, 21.3.2020)

Päiväkirjassaan Kerttu nostaa esille kokemustaan siitä, miten esihenkilöltä saadut kommentit aamun alkaessa tuntuivat loukkaavilta. Loukkaantuminen on hyvin kokemuksellinen asia, eivätkä kaikki välttämättä pidä samoja asioita loukkaavina kuin toiset. Esihenkilöiltä kuitenkin yleisesti vaaditaan tietynlaisia yhteistyötaitoja ja hyvää vuorovaikutusta (Rissanen 2016, 237), eikä heiltä esimerkiksi odoteta ikävää kommentointia tehdystä työstä. Tällaisella ikävällä kommentoinnilla voi olla vaikutusta työn merkityksellisyyden kokemuksiin, jotka heikentyessään vähentävät työtyytyväisyyttä ja tukevat myös ajatuksia alanvaihdosta (Meltti & Kara 2009, 33). Tässä tilanteessa Kerttu kuvastaa oman ammattilaisuutensa tulleen kyseenalaistetuksi ja pitää tätä erityisen loukkaavana. Loukkaavan esimieskäyttäytymisen on havaittu altistavan myös työntekijöiden uupumusasteiselle väsymykselle (Kinnunen ym. 2013). Loukkaava kohtelu ei kuitenkaan ole sosiaalityöntekijöille uutta, sillä esimerkiksi julkisissa keskusteluissa sosiaalityöntekijöihin kohdistetaan usein ikävää tai syyttävää puhetta. Myös asiakastilanteissa loukkaavat kommentit ovat usein herkässä, sillä ristiriitatilanteet ovat keskeisiä sosiaalityön käytännössä (Juhila 2006, 96).

”Sydämeni on murtunut Italian koronakuolleisuus-uutisista. Eikö nuo kuolemat koskaan lopu?” (Eveliina, 22.3.2020)

Surun tunne on väistämätön osa työtä erinäisissä kriisitilanteissa (Meltti & Kara 2009, 29), mutta sitä pidetään usein myös tunteena, josta halutaan nopeasti päästä eroon (Goleman 1997, 97). Tulkitsen Eveliinan kuvastavan metaforan avulla voimakasta surua niistä lukuisista menetetyistä ihmishengistä, joille ei näyttänyt tulevan loppua. Sosiaalityöntekijät kohtaavat työssään kuolemaa myös asiakastilanteiden kautta ja toisinaan näissä koettut tunteet saattavat heijastua sijaistraumatisoitumisena tai myötätuntouupumisena (Ting ym. 2011). Myötätuntouupumus puolestaan kuvastaa osaltaan myös masennuksen tunteita, vaikuttaen heikentävästi esimerkiksi kykyyn kohdata asiakkaat empaattisesti (Salo ym. 2016). Masentuneisuus voi myös vaikeuttaa työntekoa itsessään, sillä sen voidaan katsoa vaikuttavan esimerkiksi keskittymiskykyyn sekä toimintavalmiuteen (Goleman 1997, 98). Erittäin voimakkaaksi kehkeytyvä suru on siis omiaan uuvuttamaan myös sosiaalityöntekijät, eikä työntekokaan välttämättä onnistu. Masentuneisuus on myös yksi keskeinen syy sairauspoissaoloille sosiaalityössä (Yliruka ym. 2009, 13).

”Tuota viikonloppua ennen ja sen aikana oltiin puhuttu koulujen sulkemisesta ja valmiuslain käyttöönotosta. Muistan kuinka tuolloin ajattelin, että kivahan se olisi ottaa rennommin ja päästä tekemään etätöitä. Odotin hallituksen vahvaa vastuunottoa tilanteesta ja olin pettynyt, kun päätöstä valmiuslaista ei vielä tullut. Viikonloppun aikana minulle alkoi valjeta, että rennot ajat olisivat kaukana, jos koulut todella suljetaan.” (Eveliina, 14.3.2020)

Pettymys asiakkaiden suunnasta sosiaalityöntekijöitä kohtaan on suhteellisen yleistä, jota tuottaa esimerkiksi luottamuksen puute hyvinvointivaltion ammattilaisia kohtaan, kun odotukset eivät vastaa todellisuutta (Metteri 2012, 231). Pandemian myötä sosiaalityöntekijät asettuivat ikään kuin samalle puolelle asiakkaiden kanssa, sillä myös he odottivat ylemmältä taholta (tässä tapauksessa hallitukselta) asioita, jotka eivät ajatellusti toteutuneet. Pandemia-aikana tilanteet muuttuivat hyvin nopeasti ja esimerkiksi jo yhden viikonloppun aikana ajatukset eri toimenpiteiden hyödyllisyydestä ehtivät muuttua tilanteen mukana. Pettymykset valtioon ja ylempään johtoon eivät kuitenkaan sitoudu ainoastaan kriisiolosuhteisiin. Sosiaalipalvelut ovat usein eri muutos- ja leikkaustoimenpiteiden kohteena valtion toimesta ja sosiaalityöntekijöitä sekä asiakkaita ajetaan koko ajan ahtaammalle. Tämä taas puolestaan kapeuttaa sosiaalityöntekijöiden toimintamahdollisuuksia, joka lisää merkittävästi myös työntekijöiden kokemaa pahoinvointia. (Mänttari-van der Kuip 2015.)

”Viikko oli raskas ja erityisen hankalaa oli laatia ohjeistuksia erilaisiin asioihin, joita koskaan aiemmin ei oltu mietitty. Ohjeita luotiin tyhjästä eikä

valmiita malleja ollut. Viikon päätteeksi olin aivan poikki.” (Kristiina, 23.-29.3.2020)

Poikkeuksellisessa tilanteessa toimiminen oli sosiaalityöntekijöille myös todella uuvuttavaa. Tulkitsen Kristiinan kuvastavan jonkin asteista väsymystä, uupumista tai rasittumista käyttämällä sanontaa ”aivan poikki”. Tällä tyypillisesti viitataan tilanteeseen, jossa väsymys on ottanut vallan ja oma jaksaminen on koetuksella. Raskaaksi ja hankalaksi koettu työ on omiaan lisäämään työssä koettua kuormitusta, joka voi aiheuttaa sosiaalityöntekijöissä esimerkiksi stressiä ja hallinnan tunteen menettämistä (Saarinen ym. 2012, 406). Stressillä puolestaan voidaan nähdä vaikutuksia myös sosiaalityön käytännön työn tekemiseen, sillä koetulla stressillä on yhteyksiä myös esimerkiksi työn organisointiin, tiimityöskentelyn toimivuuteen, johtamiseen ja rooliristiriitoihin (Airila & Savinainen 2023, 42).

”huoliin on todella vaikea vastata ja empatiavarannoista saa kyllä ammentaa ajatuksiaan ihan uudella volyymilla. Nämä perhehuolet ovat todella tuskaisia ja lohduttomia muutamien asiakkaiden kohdalla.” (Alina, 2.4.2020)

Sosiaalityön tehtävänä on vastata asiakkaiden kokemiin huoliin myös ilman poikkeusoloja, mutta erityisesti sen myötä sosiaalityöntekijät joutuivat käyttämään empatiaosaamistaan uudella tavalla. Kyky empaattiseen vuorovaikutukseen on yksi sosiaalityöntekijöiden tavoiteltavana pidetty ominaisuus, mutta myös tietynlaista jämäkkyyttä pidetään tärkeänä osana ammattitaitoa (Jokinen 2017). Alina on kuvannut erityisesti asiakasperheiden huolien aiheuttavan hänessä tuskaisia ja lohduttomia tunteita. Näitä tunteita aiheuttaa epävarma tilanne, jossa tiettyjen perheiden tilanne näyttäytyy sosiaalityöntekijälle poikkeuksellisen ikävänä. Jämäkkyuden ylläpitäminen voimakkaassa tunnekuormassa voi puolestaan olla mahdotonta, jos tunteet ottavat liian suuren roolin. Jämäkkyuden puute puolestaan vaikeuttaa esimerkiksi vaikeisiin asioihin tarttumista ja asioista puhumiseen asiakastilanteissa (mt.). Tällaisessa tilanteessa ajattelen myös asiakastyön laadun heikentyvän, kun asiakkaan asioita ei kyetä hoitamaan odotetulla tavalla.

”Neuvoa on tullut kysytyä, milloin keneltäkin, mutta nyt alan myös kaivata työyhteisöä ihan oikeasti. Sitä hetkeksi jonkun kanssa alas istumista ja pientä puuskahtamista, kun on ollut hiukan haastavampi asiakaskeissi. Purkumahdollisuutta.” (Amalia, 24.4.2020)

”Itse olen pohtinut sitä, että etätyöskentely on tuonut tosi paljon yksinäisyyttä työskentelyyn ja itselleni kollegat tuntuvat etäisemmiltä kuin ennen.

Lisäksi työskentelytapojen erot ja suhtautuminen itse epidemiaan on tuonut negatiivista ilmapiiriä työyhteisöön.” (Olivia, 6.5.2020)

Yksinäisyyden kokemukset nousivat päiväkirjoissa esille useasti. Yksinäisyyttä pidetään yleisesti negatiivisena tunteena, joka syntyy tilanteessa, jossa ihmisen toivotut ja saavutetut ihmissuhteet katoavat. Pandemian aiheuttaessa merkittävästi sosiaalisten kontaktien rajoittamista ja eristäytymistä, kasvoi luonnollisesti myös riski yksinäisyydelle. (Dahlberg 2020). Tavallisesti sosiaalityön yksi tehtävä on pyrkiä estämään asiakkaiden yksinäisyyttä (Saikkonen ym. 2015), mutta nyt myös sosiaalityöntekijät kipuiliivat yksinäisyyttään. Yksinäisyyden on useissa tutkimuksissa havaittu vaikuttavan hyvin monitasoisesti, sen heijastuessa esimerkiksi mielenterveyteen ja psykososiaalisiin ongelmiin (Heinrich & Gullone 2006). Työhön yksinäisyys toi ensinnäkin heikentyneitä purkumahdollisuuksia sekä loi negatiivista ilmapiiriä työyhteisöön. Sosiaalisen tuen puutetta voidaan myös pitää yhtenä ennusteena psyykkiselle sairastumiselle nimenomaan auttamistyön kentällä (Häkkänen-Nyholm ym. 2020, 2293), jollaiseksi myös sosiaalityö luokitellaan.

5 Uuteen normaaliin totuttelevat sosiaalityöntekijät

5.1 Tuskasta turtumukseen

Alun järkytyksen jälkeen pandemiatilanteessa siirryttiin ikään kuin välitilaan (noin huhtikuussa 2020), jossa opeteltiin uutta normaalia sekä yritettiin sopeutua tilanteeseen. Välitilassa koetut tunteet eivät kuitenkaan olleet vielä kovinkaan optimistisia, vaan esillä oli muun muassa pettymyksen, turhautumisen ja turtumisen tunteita. Toisaalta huomiota alettiin hiljalleen siirtää myös sosiaalityön rakenteellisiin ongelmiin tilanteessa, missä epäreilouden kokemukset alkoivat kääntyä voimavaroiksi ja esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden ulostuloja mediassa alettiin kaivata.

”Jouduin perumaan kesälomamatkani, jonka piti olla toukokuussa. Suomessa on silloin rajat edelleen kiinni, ja eiköhän koronatilanne ole silloin edelleen huono. Tilanne saattaa siinä vaiheessa olla muutenkin sellainen, ettei työnantaja edes anna pitää lomaa. Tuntuu, että sillä on valtava vaikutus työssäjaksamiseen tällä hetkellä. Olen loppusyksystä asti sinnitellyt töissä sillä ajatuksella, että toukokuussa on tulossa loma ja pääsen ulkomaille rentoutumaan. Pitäisi varmaan keksiä jotain muuta minkä voimin jaksaa, koska loputon puurtaminen vailla helpotusta näköpiirissä tahtoo käydä vähän liian raskaaksi. Tällä hetkellä tulevaisuudesta on peruttu kaikki kivat asiat.” (Aava, 31.3.2020)

Kuormittavassa tilanteessa työstä palautumisella on keskeinen merkitys ja työterveyttä tukeva vaikutus (Airila & Savonainen 2023). Aava kuvaa loman olleen hänelle tärkeä palautumis- ja rentoutumismahdollisuus, jonka odottaminen on auttanut jo pidemmän aikaa jaksamaan kuormittavassa työtilanteessa. Tulkitsen Aavan lomasuunnitelmien kariutumisen aiheuttaneen pettymyksen tunteita, sillä pettymyksen nähdään syntyvän tilanteessa, jossa kovasti odotettu asia ei menekään suunnitelmien mukaan tai tässä tapauksessa vietiin kokonaan itseltä pois (Turunen 2004). Kivoista asioista luopuminen voi korostaa ikävempien asioiden roolia ja ajattelen myös Aavan kertoman tukevan tätä, sillä hän kuvaa työn tuntuvan nyt erityisen raskaalta ja loputtomalta puurtamiselta. Jotta sosiaalityöntekijät jaksavat työtään ja haluavat jatkaa alalla, on erittäin tärkeää huolehtia myös riittävästä palautumisesta. Riittämätön palautuminen voi johtaa myös esimerkiksi tehostomuuteen ja epäjärjestelmällisyyteen. (Forsman 2010.)

”Itseäni puhelimitse hoidettavat etävastaanotot ja verkostot ovat turhauttaneet. Iso osa vuorovaikutuksesta jää tapahtumatta, kun kontakti hoidetaan puhelimesta.” (Emilia)

”Taas todettiin, että jotkut etäyhteydet eivät toimi ja joku ei ole turvallinen, jos vielä neljännen uuden ohjelman lataisi koneelleen ja opettelisi käyttöä.” (Ellen, 20.4.-3.5.2020)

Siirtyminen uudenvuodenlaiseen työskentelymenetelmiin herätti sosiaalityöntekijöissä myös turhautumista. Asiakastyön luonteen muuttuminen ja uusien ohjelmien opettelu toivat työntekijöille lisätyötä, kun laitteistot ja ohjelmoinnit eivät pysyneet muutoksessa mukana. Tilanteissa, joissa sosiaalityöntekijöihin kohdistetaan toistuvasti erinäisiä odotuksia ja vaatimuksia työn luonteen muuttuessa, ei ole tavatonta kokea turhautumisen tunteita. Teknisten asioiden kanssa kamppailu vie aikaa myös pääasiallisista työtehtävistä, mikä haastaa myös ammattieettisesti vastuullista työskentelyä. (Arola ym. 2020.) Turhautumisen voidaan siis katsoa liittyvän toteuttamisen haasteisiin, kun työtään ei ole mahdollista ehkä toteuttaa haluamallaan tavalla tai ajankäyttö koetaan kohdistettavan väärin asioihin. Näin ollen sosiaalityöntekijöiden turhautuminen kuvasti osaltaan myös tietynlaista harmitusta tai pettymystä siitä, että mahdollisuudet työn tekemiselle ovat rajattuja ja esimerkiksi vuorovaikutuksellisuus jää työstä pois.

”Tuntuu ettei enää jaksa tai ehdi miettiä koronaa. Siitä on tullut uusi normaali. Kyllähän se edelleen esillä on asiakkaiden tilanteissa, mutta siihen on jo turtunut eikä se herätä erityisemmin ajatuksia.” (Aava, 27.5.2020)

Alun tuskaisimpien tunteiden jälkeen tilalle astui turtuminen. Pandemia ei enää jaksanut kiinnostaa ihmisiä samalla tavalla kuin aiemmin ja ajatusten suuntaaminen tulevaisuuteen alkoi nostaa päätään. Turtumisen tulkitsen kuvastavan osaltaan myös tottumista poikkeukselliseen tilanteeseen, sillä Aavan tavoin ihmiset alkoivat hiljalleen ymmärtää poikkeuksellista tilannetta uutena normaalina. Vaikka pandemia vaikutti edelleen erityisesti asiakkaiden arkeen, pystyi omia ajatuksia alkaa jo kontrolloida paremmin. Tällaisella turtumisella on kuitenkin havaittu negatiivisia vaikutuksia sosiaalityöntekijöiden tekemän työn laatuun, kun työntekijät sulkevat itsensä ikään kuin ongelman ulkopuolelle (Kostainen 2011). Turtumista voidaan yhtäältä pitää myös myötätuntouupumuksen oireiluna, koska sosiaalityöntekijät eivät enää kykene kantamaan asiakkaidensa raskaita tunnekuormia ja alkavat suhtautua näihin välinpitämättömämmin (Meltti & Kara 2009, 28).

”Lieneekö tässä rinnalla kulkevilla opinnoilla vaikutusta, mutta itseäni mietityttää entistä enemmän se, että me sosiaalityöntekijät olemme hiljaa, ikään kuin odotamme, että joku kysyisi meiltä, mitä mieltä olemme. Sorrin tähän itsekkin. Onneksi julkisuudessa on jo ollut kirjoituksia esimerkiksi lastensuojelusta, mutta siihen kiinnostus yleensä lopahtaakin. Haluaisin sanoa

julkisesti moniakkin asioita, mutta koen, että en tule kuulluksi.” (Linnea, 6.-12.4.2020)

Päiväkirjoissa toistui myös sosiaalityöntekijöiden kokemukset sosiaalityön äänen puuttumisesta julkisissa keskusteluissa. Linnea kuvaa sosiaalityöntekijöiden sortuvan hiljaisuuteen, vaikka tulkintani mukaan asioita ehkä haluttaisiinkin nostaa enemmän esille. Linnean kokemuksen mukaan lastensuojelu näyttäytyy mediassa ainoana kiinnostava aihealueena, eikä koe tulevansa kuulluksi asioissa, joista hänellä olisi paljonkin sanottavaa. Laura Tiitinen (2019) on tutkinut väitöskirjassaan juuri samaa hiljaisuuden kulttuuria, joka sosiaalityöntekijöiden keskuudessa vallitsee. Hänen tutkimuksensa mukaan sosiaalityöntekijöiden hiljaisuuteen vaikuttavat muun muassa viestinnällisen osaamisen haasteet, ammattietiikan ja lainsäädännön rajoitukset sekä erinäiset pelot väärinymmärryksistä ja vastuista. Tiitisen (2019) mukaan sosiaalityöntekijöille tulisi lisätä koulutusta eri mediavaikuttamisen keinoista, jotta tulevaisuudessa esimerkiksi aiheettomista peloista voitaisiin päästä yli ja sosiaalityön ääni saataisiin myös mediassa kuuluviin. Tiitinen nostaa esille myös mediavaikuttamisen asemaa sosiaalialan ammattilaisten eettisenä velvollisuutena, mutta vallitsevasta hiljaisuudesta päätellen tulkitsen kyseisen sosiaalityöntekijöidenkin tehtävän toteutuvan tällä hetkellä varsin heikosti.

5.2 Loukkaantuneet ja välinpitämättömät auttajat

Surun tunteeseen kytkeytyvät tunnetilat olivat edelleen ensimmäisen aallon puolivälissä vahvasti läsnä, mutta toisaalta alkoi myös siirtyä kohti vihan tuntemuksia. Sosiaalityöntekijät kuvasivat epäreilun tilanteen ja kohtelun herättäneen heissä kiukkua ja ärtymystä. Väsymyksen tunteet alkoivat olla voimakkaasti läsnä, mikä varmasti osaltaan myös lisäsi herkkyyttä ärsyyntymisille tilanteessa, jossa palautumismahdollisuudet koettiin puutteellisiksi. Työn ja vapaa-ajan erottamisen haasteet lisäsivät myös taakkaa entisestään. Alun mielipiteet etätyöskentelystä alkoivat myös muuttua, kun tilalle tulivat kyllästymisen ja rasituksen tunteet.

”Pyydän kannettavaa konetta, että työni helpottuisi, sillä teen töitä sihteerin koneella ja jos hän tulee töihin – ei minulla ole konetta. Osastonhoitaja toteaa, ettei niitä nyt turhaan ole jaella ja että tarve niille on nyt suuri. En tule asiaini kanssa kuulluksi. Nielen pettymykseni, mutta päätän yrittää myöhemmin uudelleen. Hämmästyneenä jään miettimään, että jos lääkäri tarvitsee etätyöhön konetta niin miksi minä en voi saada, jonkinlainen ammatillinen epätasa-arvo tulee taas eteen.” (Ellen, 23.-29.3.2020)

”Olemme hyvin epätodennäköisesti lomautusuhan alla, koska sosiaalipalvelut ovat vahvasti lakisääteiset ja velvoittavat. Samalla emme kannata samaa painetta kuin terveydenhuollon ihmiset joille olen kiitollinen. Samalla pohdin, että tämä on niin tätä: sosiaalipalvelut unohtuvat herkästi koska niitä ei ole yhtä suoraviivaista ja helppoa kuvata ihmishenkiä pelastaviksi ja täten aivan välttämättömiksi palveluita. Tämä kiukuttaa.” (Alina, 24.3.2020)

Puutteellisten varusteiden lisäksi päiväkirjoissa nousi esille yhtenä epäkohtana lähijohtajien käyttäytyminen tunteita herättävänä tekijänä. Ellen kuvaa päiväkirjassaan ensinnäkin pettymystään, mikä juontuu osastonhoitajan toteamuksista, mutta toisekseen myös kokeestaan siitä, ettei tule omassa asiassaan kuulluksi. Oma asemaansa suhteessa esimerkiksi lääkäreihin hän kuvastaa ammatillisesti epätasa-arvoisena, joka saa hänet myös hämmästelemään asiaa. Oman ammatillisuuden jäädessä toisen ammatin varjoon, nousee tulkintani mukaan esille tunteita myös epäoikeudenmukaisuudesta, toisten saadessa jotain ja itse jäädessä jostain paitsi. Epäoikeudenmukaisuuden kokemukset työssä puolestaan ennakoivat sosiaalialalla myös työntekijöiden loppuun palamista. Työssä tapahtuviin muutoksiin suhtautuminen voi olla myös haasteellisempaa tilanteissa, joissa esimiesten koetaan olevan epäoikeudenmukaisia tai kannustusta työhön ei koeta saavan tarpeeksi (Maslach 2006, 40.) Lääkäreiden palkkaus ja arvostettu asema ovat tunnetusti seikkoja, jotka nähdäkseni myös ylläpitävät ajatusta heidän paremmuudestaan esimerkiksi sosiaalityöntekijöihin verrattuna. Sosiaalityöntekijät joutuvat perustella omaa ammatillista asemaansa ja työskennellä työn luonteeseen nähden heikolla palkalla (Yliruka ym. 2009, 13), mikä osaltaan myös oikeuttaa tässä tapauksessa koettuja kokemuksia tasa-arvon toteutumattomuudesta. Kun tällaista epätasa-arvoa puolestaan vahvistetaan vielä johtotasolta käsin, tulee oma ammattiyhteisyys myös toistuvasti kyseenalaistetuksi ja työssäjaksamisen pulmat keskeisiksi.

Siinä missä sosiaalipalveluiden jääminen terveydenhuollon palveluiden varjoon välttämättömänä ja ihmishenkiä pelastavana ammattina herätti toisissa sosiaalityöntekijöissä epäpareiluuden tunnetta, herätti se joissain myös kiukkua. Samanaikaisesti läsnä oli kuitenkin terveydenhuoltoa kunnioittava ja arvostava näkemys, mutta oman ammatin tärkeys tuntui jälleen olevan kyseenalaistettuna. Jatkuva oman työn merkityksellisyyden todistelu tai vähättelyihin vastaaminen voi olla pitkällä tähtäimellä äärimmäisen kuluttavaa, mutta tähän sosiaalityöntekijät ilmentävät kirjoituksissaan tottuneen.

”Itseä häiritsee julkisuudessa ja somessa käytävä keskustelu sekä uutisointi siitä, miten ihmisillä nyt on aikaa olla kotona, remontoida, leipoa, siivota ja viettää laatu-aikaa yhdessä perheen kanssa ja luonnossa. Teen töitä oikeastaan entistäkin enemmän eivätkä etäpäiväkään tarkoita lisäaikaa leipomiseen, koska silloin olen tiiviisti työn äärellä vaikka fyysisesti olenkin kotona.” (Kristiina, 20-26.4.2020)

Tulkitsen Kristiinan kuvaaman häiritsevän tunteen syntyvän tilanteessa, jossa oma ajatus asioiden tilasta poikkeaa hyvin merkittävästi siitä, mitä muut antavat ymmärtää. Tällaisen häiritsevän tunteen puolestaan katson kuvastavan tietynlaista ärsytystä tai turhautumista, koska kuvitelmat siitä millaiseksi etätyöskentely julkisissa keskusteluissa kuvataan ei ainakaan Kristiinan mukaan toteudu todellisuudessa. Etäpäiviä ja kotona olemista on ehkä hieman romantisoitu julkisuudessa, sillä työtehtävät oli hoidettava myös kotoa käsin työskennellessä, eikä aikaa jäänyt tavallista enempää vapaa-ajan aktiviteetteihin. Vapaa-ajan ja työn välisen rajan hämärtyminen on sosiaalityöntekijöiden keskuudessa tuttua ilman etätyömahdollisuuttakin, sillä asiakkaiden vaikeat tilanteet vaativat joskus venymistä myös työajan ulkopuolelle (Forsman 2010). Sosiaalityöntekijöiden päiväkirjamerkinnoissä korostui etätyön aiheuttama työmäärän kasvu, joka osaltaan vei aikansa myös vapaa-ajasta ja täten myös työstä palautumisesta. Omasta jaksamisesta huolehtiminen ja työpäivien rytmittäminen jäivät ikään kuin sosiaalityöntekijöiden omalle vastuulle. Tulkitsen sosiaalityöntekijöiden päiväkirjamerkintöjen ilmentävän myös sosiaalityöntekijöiden tunnollisuuteen ja tehokkuuteen pohjautuvaa luonnetta, sillä vaikka yleisesti etätöiden katsottiin tuovan erinäisiä vapauksia työajan käyttöön, ei sosiaalityöntekijät tuoneet esille vastaavaa.

”Etänä oleminen kyllästyttää. Koko päivä putkeen etävuorovaikutuksessa. Liian raskasta. Normaalisti olisi ollut vähemmän kokouksia, kun ei voi vaan siirtyä kokouksesta toiseen. Toisaalta kiva kun pystyy osallistumaan osittain myös sellaisiin tilaisuuksiin, jotka joutuisi muuten jättämään välistä.” (Isla, 7.5.2020)

”Etätyö ja siihen liittyvä kommunikoinnin vaikeus muun työyhteisön kanssa rasittaa. Väärinymmärrykset ovat toistuvia, ja välillä tuntuu melkein, että myös tahallisia. Ihmiset, minäkin, alkavat väsyä etätyöhön. Jopa asiakkaat tuovat esiin omaa turhautumistaan ja pahoittelevat ärtyneisyyttään.” (Aino, 12.5.2020)

Etätyöskentelyn luonne ilmeni joidenkin sosiaalityöntekijöiden kirjoituksissa raskaana ja puuduttavana, mikä esimerkiksi Islan tapauksessa johti lopulta kyllästymisen tunteeseen

etätyöskentelyä kohtaan. Etätyöskentelystä raskasta tekivät lukuisat kokoukset, joita pystyttiin nyt poikkeuksellisesti järjestää vaikka tunnin välein, kun siirtymäaikoja ei tarvinnut ottaa huomioon. Kyllästymisen tunteen syntyä etätyötä kohtaan perustelee nähdäkseni myös sosiaalityöntekijöiden kirjoituksissa kuvaama yksinäisyys, heikko työergonomia sekä työn ja vapaa-ajan vaikea erottaminen (Saraniemi ym. 2023). Työhönsä kyllästyneet sosiaalityöntekijät eivät välttämättä kykene tai jaksaa antaa työskentelyyn täyttä panostustaan ja täten sitä voidaan verrata esimerkiksi väsymyksen tai uupumisen tunteisiin. Myös päiväkirjoissa esille nousi väsymisen tunteita etätyöskentelyä kohtaan, sillä sen negatiiviset seuraukset alkoivat rasittaa ja täten vaikuttaa yleiseen mielialaan väsyttävästi. Väärinymmärrykset työyhteisön sisällä oletettavasti lisääntyivät, kun kommunikointi vaikeutui huomattavasti. Ongelma ei Ainon kokemuksen mukaan kytkeytynyt ainoastaan sosiaalityöntekijöihin, vaan myös asiakkaat toivat esille samankaltaisia tunteita. Konfliktien voisi näin ollen katsoa herkemmin syntyvän myös asiakkaiden ja työntekijöiden välillä, kun työntekijöiden jaksaminen on heikompaa ja asiakkaat ärtyneitä tai turhautuneita.

”Aloitin työt ja asia unohtuu, mutta vaikuttaa päivän mielialaan. Olen huonolla tuulella. Saan hoidettua töitä, mutta huomaan olevani kärsimätön: en jaksaa kuunnella kollegoiden hidasta puhetta tai toistelua. Kaipaen toimintaa. Ärsyyn myös työhön liittyvistä mielestäni liian hitaasti etenevistä kehittämiskohteista. Miten niitä ei saada aikaan? Ajattelen ärsyyntymisen johtuvan yksinäisyydestä. Työn rakenteiden tukevat ja heikot piirteet tulevat esiin etätöitä tehdessä. Yksin olisin asiat jo ratkaissut! Väsyn.” (Aino, 27.4.2020)

Ärsyyntymisen ja ärsytyksen tunteet voivat nousta herkästi esille, kun ihminen kokee olevansa väsynyt. Näin kuvaa myös Aino päiväkirjassaan, jossa erinäiset kuormittavat tekijät aiheuttavat väsymisen työskentelyyn. Etätyöskentely ja etäyhteydet lisäsivät kärsimättömyyttä, kun omaa työtään ei pystytty tekemään tavalliseen totuttuun tapaan ja asioiden hoitaminen oli hitaampaa. Ärsytystä aiheutti myös aikaansaamattomuus eri osa-alueilla, kun ilman poikkeusoloja asiat olisi pystytty esimerkiksi itsenäisesti hoitamaan huomattavasti tehokkaammin. Ärsyyntymisen taustalla Aino itse kuvaa olevan ehkä yksinäisyyttä, jota etätyö toi mukanaan. Golemanin (1997) mukaan yksinäisyyden tunnekokemukset kytkeytyvät usein surun kaltaisiin ikäviin tunteisiin, eikä niinkään ärtymykseen vihan kaltaisena tunnetilana. Tästä syystä tulkitsemkin Ainon kuvaaman ärsyyntymisen kuvastavan jonkinlaista turhautumista yksinäisyyden ja työyhteisön tuen puutteen seurauksiin, jotka siten saavat aikaiseksi enemmän vihaa muistuttavan tunnetilan. Turhautumisen tunnetta perustelee myös Ainon kuvaamat heikot rakenteelliset piirteet, jotka lisäksi heikentävät

myös identiteettiä ja horjuttavat totuttuja käytäntöjä (Yliruka & Karvinen-Niinikoski 2009, 145).

”Välit kollegoihin alkavat rakoilla, koska emme tunteneet hyvin entuudestaan ja olemme hyvin erilaisia. Nyt yleensä tällaista helpottavaa yhteistoimintaa ei käytännössä ole eli kuilu välillemme kasvaa.” (Isla, 20.4.2020)

Isla kuvaa yhteyden toisiin kollegoihin heikentyneen, kun kaikenlainen yhteistoiminta jäi pandemian myötä vähemmälle. Kuilun kasvaminen työnkavereiden välillä kuvastaa nähdäkseni tunnetta etäännyttämisestä, sillä työyhteisön jäsenistä ajaudutaan ikään kuin kauemmaksi. Kokemus etäännyttämisestä työyhteisön jäsenten välillä saattoi vaikuttaa myös tiimityöskentelyyn, sillä erinäiset rajoitustoimenpiteet vaikeuttivat myös yhteydenpitoa kollegoihin (Saraniemi ym. 2022). Parhaassa tapauksessa työyhteisö lisää työhyvinvointia, opettaa uutta, tuo merkityksellisyyttä, vahvistaa identiteettiä ja tuo yhteenkuuluvuutta (Yliruka 2009, 113), mutta työyhteisön jäsenten välien ollessa tavallista heikommat, voidaan myös näiden positiivisten vaikutusten ajatella olleen uhattuina. Työyhteisön yhteisöllisyyttä tukevaa toimintaa olisi puheiden perusteella selkeästi kaivattu ja tarvittu enemmän tilanteen korjaamiseksi.

”Muistan mediasta yhden jutun sosiaalityöstä Koronan aikana jo viikkojen takaa, taisi olla Talentian edellinen lehti, jossa kerrottiin sosiaalityöntekijöiden kiertelevän Kiinassa karanteeniin laitettujen ihmisten ovilla. Sosiaalityöntekijä tiimistäni puuskahti mielestäni vähän halveksivaan sävyyn: ”Onneksi emme ole Kiinassa!” Tuollainen ei kuuluisi sosiaalityön tehtäviin, joka meillä on akateeminen työ. Erilainen jalkautuva työhän on vähemmän koulutettujen hommaa.” (Eevi, 27.4.2020)

Konflikteja työyhteisön jäsenten välillä aiheutti erityisesti poikkeavat suhtautumiset ja asenteet pandemiaa kohtaan, eikä väärinymmärryksiltäkään välttytty (Saraniemi ym. 2022). Keskustelua Eevin työyhteisössä on herättänyt Kiinassa toimivien sosiaalityöntekijöiden toiminta, jossa sosiaalityöntekijät ovat jalkautuneet karanteenissa olevien ihmisten oville. Eevi kirjoittaa toisen sosiaalityöntekijän kommentin tuntuneen halveksuvalta jalkautuvia työntekijöitä kohtaan, eikä koe tällaista toimintaa osaksi akateemista työskentelyä. Halveksunta ei kohdistu Eeviin itseensä, mutta kommentilla viitataan sosiaalityön ammattilaisiin, jollaiseksi myös Eevi itse lukeutuu ja mahdollisesti tästä syystä kokee kommentin sopimattomaksi. Omaan ammattilaisuuteen kohdistuva negatiivinen kommentointi loukkaa herkästi myös henkilökohtaisella tasolla, sillä sosiaalityötä tehdään vahvasti omalla persoonalla (Sipilä 2011, 116).

”Nyt olen rehellisesti sanottuna itsekäs enkä tässä vaiheessa, juuri ennen kesälomaa, jaksa pätkeäkään mieltä, mitkä voivat olla Etelä-Suomen lomareissun seuraukset viruksen leviämisen kannalta. Ensisijaisesti pyrin ehkäisemään oman pään leviämistä ja siihen tämä reissu on välttämätön.” (Helena, 28.5.2020)

Pandemian alkujärkytyksen jälkeen pelot viruksen leviämisestä alkoivat sosiaalityöntekijöiden teksteissä selkeästi lieventyä. Pelon lievittymistä kuvastaa osaltaan päiväkirjoisakin esiintynyt huolettomuus tartuntojen leviämisen suhteen. Sosiaalityöntekijälle tyypillisenä ominaisuutena ei usein pidetä itsekkyyttä, sillä jo työ itsessään edellyttää epäitsekkäitä intressejä tarkasteltaessa sosiaalityötä auttamistyön näkökulmasta (esim. Juhila 2006, 178). Päiväkirjoissa sosiaalityöntekijöiden jaksamisen pulmat nousivat kuitenkin selkeästi esiin, kun kuvaukset omista voimavaroista kuvastivat itsekkyyttä ja eräänlaista välinpitämättömyyttä toisia ihmisiä kohtaan, jotta oma palautuminen pystyttäisiin turvaamaan. Oman jaksamisen ollessa koetuksella tärkeää on keskittää voimavaransa itselle merkityksellisiin ja palautumista tukeviin asioihin, kuten myös Helena päiväkirjassaan kuvaa tekevänsä, jotta kuormittuminen ei muuttuisi totaaliseksi uupumukseksi (Manka & Manka 181–182). Tämänkaltainen kuvaus toisaalta nostaa esille myös jo sitä kuormitusta ja väsymystä, mikä olemassa oli.

”Kotona on rauhallinen ja leppoisa energia – nuoren itku ja pahoinvointi ei yksinkertaisesti mahtunut minun kotiini.” (Inkeri, 2.4.2020)

Erityisesti negatiivisten tunteiden sulkemista työstä voidaan pitää yhtenä sosiaalityöntekijöiden suojautumiskeinona vaikeissa tilanteissa (Forsberg 2006, 6), joka perustele myös päiväkirjoissa esitettyä käyttäytymistä. Koti mielletään herkästi hyvin henkilökohtaiseksi ja turvalliseksi paikaksi, josta työ halutaan pitää erillään ja etätöihin siirtymisen voidaankin katsoa haastaneen tätä rajanvetoa. Kuvaus nuoren itkun ja pahoinvoinnin ohittamisesta omaan rauhalliseen ja leppoiseen energiaan vedoten kuulostaa ehkä hieman kohtuuttomalta, mutta todellisuudessa perustuu oletettavasti juuri tähän sosiaalityöntekijän kokemaan tarpeeseen säädellä omaa jaksamistaan työssä. Asiakkaan tilanne saattaa aiheuttaa sosiaalityöntekijässä inhoon verrattavia tunteita, sillä hänelle syntyy tarve pyrkiä estämään näiden vastaanottamista (esim. Nummenmaa 2010, 35). Tällaisten vaikeiden tunteiden edessä sosiaalityöntekijät asettuvatkin haasteelliseen tilanteeseen, jossa heidän tulee pystyä huolehtimaan omasta jaksamisestaan samalla kun huolehtivat ensisijaisesta tehtävästään asiakkaiden avun saamisen ja huolenpidon varmistajina (Metteri 2012).

5.3 Syyllisyyden ja riittämättömyyden taakka

Kaiken vihan ja pettymyksen jälkeen esille nousivat syyllisyyden ja häpeän tunteet. Kokemukset riittämättömästä tekemisestä ja ajatukset toisten enemmän tekemisestä lietsoivat näitä tunnetiloja ja omaa toimintaa tarkasteltiin kriittisesti. Nämä tunteet ovat sosiaalityöntekijöiden keskuudessa läsnä herkästi muutoinkin, mutta pandemia toi mukanaan myös uudenlaisia tunteiden aiheuttajia.

”Haaveilen viikonlopusta yksin mökillä ja samalla koen riittämättömyyttä siitä etten pysty nyt enempään. Toissää huomaan ärtyväni työkaverienden kärjekkäistä näkemyksistä mm. siitä miksi perheet eivät osaa nauttia kotoilusta ja siitä että kiireet ovat jääneet. No siksi ei osata nauttia, kun se on niin erilaista eikä itsen asemointi tähän uuteen tilanteeseen ole ihan helpointa.” (Elsa, 20.-26.4.2020)

”Kolme päivää etätöissä vain omien ajatusten ja etäyhteyden varassa antoi aikaa liikaakin pohtia kaikkia tulevia huolenaiheita. Koin tietynlaisia voimattomuutta, etten pysty tekemään ja auttamaan riittävästi.” (Eveliina, 20.3.2020)

Päiväkirjoissa riittämättömyyden tunteet nousivat esille useissa eri kirjoituksissa. Riittämättömyyttä koettiin esimerkiksi siitä, että muita ei pystytty auttamaan oman kokemuksen mukaan tarpeeksi. Erityisesti kotona työskentely nousi myös riittämättömyyden kokemuksissa esille, kun tulevaisuuden näkymät huolettivat ja sopeutuminen uuteen tilanteeseen oli hankalaa. Kuten Eveliina päiväkirjassaan huomioi, oltiin kotona yksin ilman sosiaalisia verkostoja tai purkumahdollisuuksia, mikä osaltaan saattoi myös lisätä huolia. Yksinäisyyden kokemuksista huolimatta toisille esimerkiksi mökille meneminen itseksään saattoi olla tärkeä palautumiskeino, kuten Elsa nostaa esiin päiväkirjassaan. Vaikka pandemian myötä kiireet jäivät ja kotona vietettiin enemmän aikaa, ei vapaa-aikaa välttämättä koettu nautinnollisena. Voimattomuus nousi esiin, kun tilanteeseen ei pystytty itse juuri vaikuttamaan. Sosiaalityöntekijät saattavat kokea riittämättömyyden henkilökohtaisena epäonnistumisena, eikä tarkastelua kyetä laittamaan suurempiin mittasuhteisiin. Tällöin vaaditaan myös herkästi itseltä tarpeettomasti liikaa ja omaa toimintaa tai suoriutumista tarkastellaan turhan kriittisesti. (Kostiainen 2011, 37; Pihlajasaari 2015, 27.)

”Tunnen itseni hyödyttömäksi. Olen kyllä saanut muutamia muita tehtäviä hoitaakseni mutta kun on tottunut kovaan tempoon niin tällainen tilanne, että päivän aikana on vain muutamia asioita hoidettavana, on outo. Kiva

fiilis on tullut siitä, että niitä asiakkaita, joita on palvellut, on pystynyt palvelemaan hyvin ja ajan kanssa. Mutta väistämättä tulee olo, että jossain muualla joku raataa 24/7 ja mulla on täällä aika leppoisa. Tilanne voi toki muuttua milloin vaan.” (Helmi, 8.4.2020)

Sen lisäksi, että osa sosiaalityöntekijöistä koki työssään riittämättömyyttä omien mahdollisuuksiensa suhteen, toiset kokivat huonoa omaa tuntoa työn keventymisen kokemuksista. Pandemia ei vaikuttanut kaikkien työntekoon kasvavasti vaan osa koki sen rauhoittaneen työtahtia merkittävästi. Samalla myös esimerkiksi asiakkaiden kanssa työskentelyyn koettiin jäävän enemmän aikaa ja tehty työ koettiin tavallista parempana. Huono omatunto syntyi kuitenkin ajatuksesta, jossa sosiaalityöntekijä pohti muiden kohtuuttomia työmääriä, kun itse nautti työn leppoisuudesta. Tämä osoittaa nähdäkseni sosiaalityöntekijän empaattista ajattelua, jota myös pidetään yhtenä sosiaalityöntekijän tärkeänä ominaisuutena (Jokinen 2017, 196). Toisaalta tämä vahvistaa myös ajatusta sosiaalityöntekijöiden kollektiivisuudesta, sillä empaattisuus ei kytkeydy ainoastaan asiakassuhteisiin vaan myös saman alan ammattilaisiin.

”Taas sama syyllisyys, ei varmaan olisi järkevää tuoda potilaalle läppäriäni tässä koronatilanteessa. Tiedän etteivät muut työntekijät olisi tuoneet konettaan. Juttelemme potilaan kanssa niitä näitä jonottaessani tämän puolesta Kelaan puhelimessa. Toimeentulotukipäätös on viivästynyt koronan vuoksi, kertoo potilaan omaohjaaja kun soittamme yhdessä potilaan kanssa tälle. Autettuani potilasta tämä kysyy saako halata ja halaan tätä ilahtuneena spontaanisti. Muistan heti että ai niin, se korona.” (Sofia, 30.3.2020)
”ehkäpä tässäkin tulee esille kysymys mahdollisesta syyllisyydestä. Onko parempi, että joku vieras tartuttaa tappavan taudin? Miten voimme selvittää syyllisyydestä, jos emme tiedä, kuka on tartuttaja – tai vielä pahempaa: jos itse tiedämme olevamme tartuttajia”. (Eevi, 14.4.2020)

Osaltaan jo pandemia itsessään loi erinäisiä syyllisyyden kokemuksia. Työtä pyrittiin tekemään vaikeasta tilanteesta ja rajoituksista huolimatta asiakaslähtöisesti ja asiakasta mahdollisimman hyvin huomioiden. Erot virukseen suhtautumisessa ulottuivat myös syyllisyyden tunteisiin, koska työntekijät toimivat eri tilanteissa eri tavoin. Kaikki eivät esimerkiksi noudattaneet erinäisiä rajoitustoimenpiteitä yhtä tiukasti, mikä taas aiheutti syyllisyyden kokemuksia, kun muut työntekijät eivät olisi ehkä vastaavassa tilanteessa toimineet samoin. Myös itse viruksen levittämiseen toki kytkeytyi jo valtavasti pelkoa ja huolta syyllisyydestä, jos taudin tartuttaisi esimerkiksi asiakkaaseen. Spontaanisiin halauksiin asiakkaan kanssa ryhtynyt sosiaalityöntekijä koki välittömästi tilanteen jälkeen syyllisyyttä, koska tiesi ettei tämä olisi tässä tilanteessa ehkä sopivaa. Tulkitseen sosiaalityöntekijöiden syyllisyyden kokemusten täten vaikuttaneen myös työn toteuttamiseen omalla

persoonalla tai haluttujen käytänteiden mukaan, koska omaa työskentelyä tuli syyllisyyden ja pelon varjoissa muuttaa. Toisaalta sosiaalityöntekijöiden vahva eettismoraalinen toiminta ja tilanteiden arviointikyky näyttäytyivät pandemian alkuvaiheissa sosiaalityöntekijöiden vahvuutena (Romakkaniemi ym. 2022, 544).

6 Valoa tunnelin päässä

6.1 Suuntana arvaamaton tulevaisuus

Pandemian ensimmäisen aallon loppupuolella (noin toukokuussa 2020) tunteiden kirjoon alkoi lukeutua jo hieman valoisampiakin näkymiä. Katseet suunnattiin kohti tulevaisuutta, mutta yhtäaikaaisesti pystyttiin katsoa jo taaksepäin. Pandemian aiheuttamat seuraukset yllättivät sosiaalityöntekijöitä, mutta samalla korostuivat myös sosiaalityön vahvuudet kriisien kohtaamisissa.

”Nyt tuntuu, että odotellaan ”jotakin” eikä suunnata vielä katsetta tulevaan. Tietysti kaikki on edelleenkin epävarmaa, mutta tällaisessa ”välitilassa” olemista ei voi jatkaa pitkään, vaan on mentävä myös eteenpäin.” (Aada, 5.5.2020)

Kevään loppupuolella sosiaalityöntekijät alkoivat suuntaamaan katseitaan tulevaisuuteen, vaikka tulevaisuus edelleen näyttäytyi epävarmana. ”Välitilassa” oleminen alkoi tuntua ehkä jo hieman turhautavalta, koska elämä oli pelkkää odottelua, vaikkei edes tiedetty mitä odottaa. Sosiaalityöntekijöistä tällainen odottelu saattoi tuntua erityisen haasteelliselta, sillä sosiaalityön luonne on tavallisesti täysin päinvastaista. Sosiaalityöntekijöiden toiminnalle on ominaista muutokseen pyrkiminen sekä tulevaisuuteen tähtääminen (Arola 2020, 46), mikä pandemiaoloissa oli vaikeaa. Tulevaisuusorientoituneen työotteen omaksumisen voisikin katsoa olleen yksi sosiaalityöntekijöiden vahvuuksista pandemia-aikana, sillä tällainen työskentely on heille arkipäivää. Halu selviytyä kriisitilanteesta ja siirtyä eteenpäin syntyivät siis sosiaalityöntekijöissä ikään kuin sisäänrakennetusti, eikä pandemian myötäkään jääty vellomaan epävarmuuteen.

”Koronaviruspandemian laajuus, vakavuus ja kesto ovat yllättäneet. Aluksi, ennen valmiuslakia, uutisointia seurattessani en osannut kuvitella tätä hetkeä ja itsekin olin melko skeptinen siitä, miten laajasti tämä tulee meihin kaikkiin vaikuttamaan ja näkymään myös työssäni.” (Matilda, 4.4.2020)

Koronapandemian laajuus, vakavuus ja kesto pääsivät myös yllättämään sosiaalityöntekijöitä. Kuten Matilda päiväkirjassaan kuvaa, oli näitä seikkoja vaikea ennustaa etukäteen ja suhtautuminen pandemiaan saattoi näyttäytyä jopa skeptisenä. Tulkitsen skeptisyyden tässä tilanteessa kuvastavan tietynlaista epäilyä pandemiaa ja sen vaikutuksia kohtaan, kun käytettävissä ei vielä ollut riittävästi tietoa. Yllättävät tilanteet ovat sosiaalityössä

keskeisiä ja sosiaalityöntekijöiden tuleekin viranomaisina pystyä toimimaan haastavissakin tilanteissa mahdollisimman hyvin. Erityisesti valmiuslailla (1552/2011) pyritään turvaamaan tämän viranomaistehtävän toteutuminen, mutta sen käyttöönottoon turvaudutaan vain hyvin poikkeuksellisissa tilanteissa. Ilman poikkeusolojakin sosiaalityöhön kuuluvat yllättävät ja kriisiluonteiset tilanteet, joihin esimerkiksi sosiaalipäivystyksestä tarjotaan apua ja tukea ympäri vuorokauden. (Ollila ym. 2019) Yllättäviä tilanteista tulee usein silloin, kun niitä ei osata odottaa tai niihin ei ole varauduttu (esim. Nummenmaa 2010, 35). Varautumisella ja ennakoinnilla pystytään siis ikään kuin minimoimaan yllätyksiä, mutta koska esimerkiksi pandemiaan ei osattu riittävästi varautua, pääsi se toden teolla yllättämään. Samoin tekevät myös koko ajan moninaistuvat sosiaaliset ongelmat ja uudet tilanteet, joihin ei ole vielä toimintaohjeistuksia tai muita käytänteitä osattu edes laatia. Tulevaisuudessa ilmenevät vastaavanlaiset kriisit eivät siis välttämättä yllätä yhteiskuntaa tai sosiaalityöntekijöitä samalla tavoin, mutta uusia on varmasti edessäpäin ja niihin on vain pyrittävä varautumaan. Varautumisessa voi auttaa esimerkiksi riskien ennakointi yhdessä eri tahojen kanssa, suunnitelmallisuus, kouluttautuminen sekä erinäisten tilanteiden harjoittelu (Ollila ym. 2019, 12). Näiden lisääminen entisestään voisi olla sosiaalityöntekijöidenkin keskuudessa tarpeen.

”Puolet työryhmästä on siis viikon etätyössä ja toinen puoli samaan aikaan toimistolla, minkä jälkeen roolit vaihtuvat. Esimiehemme jakoi ryhmät siten, että molemmissa on yhtä vahva kunkin ammattiryhmän edustus. Näin emme tapaa kaikki toisiamme koko ajan. Työryhmä suhtautuu tähän hyvin ja rakentavasti. Kriisitilanne luo yhteenkuuluvuutta.” (Alina, 31.3.2020)

Yllättävä ja uusi tilanne velvoitti myös esihenkilöitä suunnittelemaan ja toteuttamaan työtä uudella tavalla. Työyhteisöjen suhtautuminen muuttuviin tilanteisiin näyttäytyi päiväkirjoissa vaihtelevana, mutta positiivisia onnistumisiakin oli nähtävissä. Alina kuvaa päiväkirjassaan työryhmänsä sopeutuneen ylhäältä annettuun muutokseen hyvin ja rakentavasti, mikä osaltaan kuvastaa myös sosiaalityöntekijöiden sosiaalista pääomaa ja kollektiivista ammatti-identiteettiä (Romakkaniemi ym. 2022, 541). Myös Harrikarin ym. (2021) tutkimuksessa enemmistö sosiaalityöntekijöistä on kuvastanut Alinan kanssa yhtenevää ajatusta yhteenkuuluvuudesta sekä kollegiaalisesta tuesta. Kriisitilanteen luoma yhteenkuuluvuus syntyy tavallisesti saman kriisin kokeneiden ihmisten välisissä kokemusten jakamisissa (Saari & Hynninen 2010, 47), mikä selittää varmasti osaltaan myös sosiaalityöntekijöiden lisääntyntä yhteisöllisyyden kokemusta. Hyväksi koettu johtamistyyli ja työyhteisön ilmapiiri ovat myös keskeisiä tukipilareita työssä jaksamiselle

(Lehto-Lundén & Salovaara 2016, 172), joten vaikeista olosuhteista huolimatta yhteenkuuluvuuden tunteen korostuminen on saattanut vaikuttaa tukevasti myös sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin.

6.2 Palkkiona ylpeyttä ja onnistumisia

Pahimman ollessa ohi, sosiaalityöntekijät toivat esille onnistumisen ja ylpeyden tunteitaan. Kohti normaalimpaa arkea palaaminen alkoi käynnistyä, mikä tuntui vaikeiden aikojen jälkeen myös helpottavalta. Asiakkaita pystyttiin hiljalleen tavata aiempaan tapaan ja heidän kanssaan päästiin totuttuun vuorovaikutukseen. Huumorin palaaminen työyhteisöön toi kaivattuja tunteita normaalista, mikä myös rauhoitti tilannetta. Tulevaisuuden suhteen sosiaalityöntekijöistä välittyi avoimuus ja rohkeus kohdata myös tulevaisuuden haasteita, sillä pandemia toi mukanaan myös tietynlaista itseluottamusta. Toisaalta esille nousseet epäkohdat jäivät myös puhuttelemaan, joiden eteen ollaan valmiita tekemään töitä myös jatkossa.

”Korona-aika muutti minua rohkeammaksi niin ihmisenä kuin sosiaalityöntekijänä. Opin ymmärtämään ajan arvoa ja hetkeen tarttumisen merkitystä.” (Eveliina, 18.6.2020)

Vaikeista ja kiperistäkin tunteista huolimatta pandemian ensimmäisen aallon loppupuolella sosiaalityöntekijöiden päiväkirjoista oli havaittavissa myös positiivisiin, iloiseihin ja onnellisiin tunteisiin rinnastettavia tunnetiloja. Eveliina nosti päiväkirjassaan esille pandemian myös opettaneen hänelle jotain uutta itsestä niin ihmisenä kuin työntekijänäkin, mutta myös muuttaneen häntä rohkeammaksi. Sosiaalityön keskusteluissa rohkeus nousi herkästi esille tilanteissa, kun sosiaalityöntekijöiden tulee uskaltaa haastaa tai tarkastella kriittisesti joitain vallitsevia rakenteita tai käytänteitä (Kannasoja & Ruonakangas 2023, 108). Näin ollen tunne rohkeuden lisääntymisestä mahdollisesti auttaa sosiaalityöntekijöitä myös tulevaisuudessa tarttumaan herkemmin rakenteellisen sosiaalityön toteuttamiseen.

”Rajoituksia aletaan purkaa. Kuultuani siitä huokaisin helpotuksesta.” (Inkeri, 6.5.2020)

”Ihana vihdoinkin nähdä kollegoita ja päästä takaisin normaalimpaan työhön käsiksi. Esimies muistutteli, että korona ei ole hävinnyt minnekään emmekä vielä tiedä mitä on edessä.” (Maria, 7.5.2020)

Pahimman ollessa niin sanotusti ohi, alkoivat myös helpotuksen tunteet nousta esille. Pitkään jatkuneet rajoitukset pitivät ihmisiä eristäytyneinä koteihin ja monet asiat muuttivat niin arjessa kuin työssäkin. Rajoitusten purkaminen ja pandemiatilanteen rauhoittaminen toi osaltaan tunnetta paluusta normaaliin, jota kaikki jäivät alun järkytyksen jälkeen odottamaan. Kuten Maria nostaa esiin päiväkirjassaan, siirtymä oli kuitenkin todellisuudessa takaisin kohti normaalimpaa arkea, eikä virus tosiasiasa hävinnyt minnekään. Siitä huolimatta rajoitusten purkaminen ja totutumpaan työarkeen siirtyminen tuntui työntekijöistä ihanalta ja helpottavalta. Totuttuihin ja tuttuihin työkäytänteisiin palaaminen voi luoda tunteita ”normaalista”, tilanteen hallinnasta sekä huolettomuudesta (Ilmoniemi 2023, 36), mikä perustelee myös helpotuksen tunteita työssä. Työn luonteen muuttuessa tuttuun ja turvalliseen, tulee siitä luonnollisesti helpompaa ja vaivattomampaa sekä energiaa jää eri tavalla muihin asioihin.

”Tällä hetkellä saan palvella työryhmämme asiakkaita juuri siten, missä voin olla eniten hyödyksi” (Kerttu, 26.3.2020).

”Tehokkaasti hoidetaan sosiaalityötä Koronan pelossa ja ennakoiden, mitä kaikkea täytyy saada tehtyä livetapaamisella ja minkä osan auttamisesta voi tehdä etätöinä tapaamista ennen ja sen jälkeen.” (Ella, 25.4.2020)

Vaikka työskentely muuttui pandemian myötä, sai se jotkut tuntemaan olonsa hyödylliseksi. Näen hyödyksi olemisen vaikuttavan koettuun työn merkitykseen, sillä merkityksellisuuden voidaan katsoa syntyvän tilanteessa, jossa ihminen ajattelee työnsä tuottavan hyvää ja itsensä toteuttaminen mahdollistuu. Merkityksellisenä koettu työ puolestaan luonnollisesti lisää muun muassa innostusta ja motivaatiota. Nämä tekijät puolestaan lisäävät työn imua ja energisyyttä työhön. (Airila & Savinainen 2023, 33.) Työn imu ja resurssit antaa työlle ehkä tavallista enemmän energiaa saattoivat vaikuttaa myös työn tehokkuuteen. Ella kuvaa päiväkirjassaan viruspelon luomaa tehokasta työtettä, kun asiakastyötä tuli ennakoida ja suunnitella tavallista huolellisemmin. Päiväkirjoissa osa sosiaalityöntekijöistä koki työmäärien myös lisääntyneen pandemian myötä, vaikka osa kuvauksista luonnehti työtahdin rauhoittuneen. Lisääntynyt työmäärä ei kuitenkaan aina näyttäytyä vain negatiivisena ilmiönä, vaikka sillä on myös kääntöpuolensa. Tehokkuuden myötä työntekijä voi tuntea voimakkaampaa saavuttamisen tunnetta, mikä taas mahdollisesti jopa suojaa työuupumukselta (Meltti & Kara 2009, 24). Merkityksellisyys ja tehokkuus saattoivat olla täten myös keskeisiä sosiaalityöntekijöiden selviytymiskeinoja haasteellisissa olosuhteissa.

”Verkossa tapahtuvat tapaamiset tuovat kaivattua joustavuutta työskentelyyn asiakkaiden kanssa. Näillä menetelmillä voisi jatkossa saada avun piiriin myös niitä nuoria, jotka voivat psyykkisesti huonosti ja eristäytyvät kotiin. Verkkoasiointi voisi helpottaa näiden asiakkaiden asiointia ja heidät voisi tavoittaa paremmin.” (Aurora, 31.5.2020)

Pandemian myötä työhön löytyi myös uusia hyviksi havaittuja käytäntöjä, jotka toivat työhön mukaan kaivattua joustavuutta. Jo itsessään uusien työkäytänteiden opettelu vaatii niin sosiaalityöntekijöiltä kuin työyhteisöiltäkin joustavuutta (Saikkonen ym. 2015, 59), minkä pandemia-aika kuitenkin osoitti myös sosiaalityöntekijöiden vahvuudeksi sekä roosti esimerkiksi ammatillista osaamista (Romakkaniemi ym. 2022, 544). Tunne joustavuuden toteutumisesta loi varmasti sosiaalityöntekijöiden keskuuteen myös tietynlaista helpotusta ja tunnetta oman auttamistyön merkityksellisyydestä, kun asiakkaita pystyttiin joiltain osin auttamaan ehkä aikaisempaa paremmin. Joustavat käytänteet koettiin päiväkirjassa merkitykselliseksi juuri asiakkaiden asioinnin helpottamiseksi, mutta toisaalta auttavan myös heidän tavoittamisessaan.

”Vähäisistä kirjauksista voi päätellä, että koronatilanne on rauhallinen ja asia on tullut osaksi arkea töissä ja vapaa-ajalla.” (Helmi, 29.5.2020)

”En tiedä, johtuuko lähityöskentelystä vai sattumasta, mutta etukäteen täydeltä ja kiireiseltä tuntuva päivä toteutuu rentona ja sujuvana.” (Aino, 26.5.2020)

Koronatilanteen tasaantuessa tunteiden kirjoon sisältyi myös rauhallisuuden kokemuksia, rentoutta sekä sujuvuutta. Rauhoittunut tilanne vaikutti osaltaan myös sosiaalityöntekijöihin kokemiin tunteisiin ja rauhallisuus ilmentyi myös sosiaalityöntekijöiden kirjoituksissa. Rauhallisuutta voidaan pitää myös yhtenä tavoiteltavana sosiaalityöntekijän ominaisuutena, jolla pyritään osoittamaan myös vahvaa ammatillisuutta. Rauhallisuuteen liitetään esimerkiksi sosiaalityöntekijän rauhallisena pysyminen vaikeissa tilanteissa sekä tarvittaessa myös asiakkaiden rauhoittaminen. (Jokinen 2017, 195) Työn rauhallisuuden vastakohtana voidaan yleisesti pitää esimerkiksi kovaa työtahtia, joka sosiaalityöntekijöille on ehkä tutumpaa normaalioloissa (Salo ym. 2016, 6). Rauhallisuuden tunteen saavuttaminen työssä lisää varmasti Ainonkin kuvaamaa työssä koettua rentoutta ja sujuvuutta, kun työtä ei tarvitse tehdä koko ajan jaksamisen ääri rajoilla. Aikaa jäi ehkä pandemian myötä myös keskittyä tavallista enemmän yksittäisiin asiakastilanteisiin, kun koettu kiireen tuntu oli vähäisempää. Tämä varmasti myös sujuvoitti työn tekemistä.

”Itselläni on jotenkin puhdistunut, tyyni olo. Korona on rauhoittanut tahtia niin työssä kuin vapaallakin. Olemme perheenä valinneet elämän nyt...päivä kerrallaan... tulevaisuuteen avoimesti katsoen.” (Eevi, touku-kuun loppu 2020)

Pandemian aiheuttama rauhallisuus työtahdissa ja vapaa-ajalla heijastui myös tyyneyden tuntemuksiin ja puhdistumisen kokemuksiin. Pitkään sosiaalityötä tehneet sosiaalityöntekijät ovat Forsmanin (2010, 149) tekemän tutkimuksen mukaan luonnehtineet työn opettaneen heille tyyneyttä sekä hyväksyvämpää ja armollisempaa suhtautumista niin itseä kuin asiakkaiden tilanteitakin kohtaan. Voidaankin siis ajatella, että joidenkin työntekijöiden kohdalla työvuodet ovat luoneet sellaista pohjaa, että eteen tuleviin asioihin pystytään suhtautumaan tietyllä keveydellä ja stressittömyydellä, mutta toisille samanlainen opetus saattoi tulla myös pandemian myötä. Päiväkirjoista välittyi tietynlainen optimistisuus tulevaisuutta kohtaan, jota katsottiin avoimesti ja sen odotettiin tuovan hyvää. Toisinaan optimistisuus saattaa tuntua typerältä, mutta sitä voidaan pitää myös yhtenä keinona selviytyä sen hetkisestä kuormittavasta arjesta ja elämästä (Nummenmaa 2019, 247). Eevin kuvaama päivä kerrallaan eläminen ja elämäntilanteen hyväksyminen sellaisenaan eivät siis välttämättä kuvasta pelkkää rauhallista ja tyyntä ajattelutapaa, vaan voi toimia myös suojaavana tekijänä epävarmassa tilanteessa, jossa usko paremmasta jaksaa pysymään vaikeassakin tilanteessa toiveikkaana.

”Tänään tapasin itse pitkästä aikaa asiakkaan kasvotusten (ehkä noin 2 viikon tauko edellisestä) ja se tuntui kyllä miellyttävälle. Oli mukavaa, kun pääsi asiakkaan kanssa dialogisempaan ja seikkaperäisempään vuorovaikutukseen ja pystyin osoittamaan välittämistä sanoillani ja läsnäolollani puhelinkeskustelua luontevammin. Tästä on hyvä jatkaa ja jäädä seuraamaan, että miten poikkeustilan Suomessa käy.” (Alina, 24.4.2020)

Etätyöskentelystä palaaminen ja asiakkaiden tapaaminen kasvotusten loivat sosiaalityöntekijöiden päiväkirjojen mukaan positiivisia tunnekokemuksia. Tässäkin tilanteessa kyse on varmasti hyvin pitkälti ajatuksesta ”normaaliin” palaamisesta, mikä esimerkiksi Alinan kohdalla ilmeni miellyttävänä tunteena. Kun asiakkaiden kanssa oli jo pitkään työskennelty vain puhelimitse, nousivat esimerkiksi vastavuoroisuuden ja läsnäolon arvostaminen esille uudella tavalla. Aiemmin tällaisia seikkoja pidettiin jopa itsestään selvinä, mutta pandemian kriittisimmän ajan jälkeen esimerkiksi dialogisuus ja seikkaperäisyys vuorovaikutuksessa tuntuivat erityisen mukavilta. Asiakastilanteisiin palasi myös luontevuus, kun omaa välittämistään ja läsnäoloaan pystyi ilmentämään kasvokkaisissa tapaamisissa huomattavasti paremmin. Aidon välittämisen ja läsnäolon saavuttaminen asiakas-

tilanteessa on myös suoraan yhteydessä asiakkaiden kokemuksiin luottamuksellisen suhteen saavuttamisesta (Hänninen & Poikela 2016, 159–160), joka onnistuessaan tuo molemmille osapuolille myös positiivisia tunnekokemuksia.

”Sovittu uusista etätyöjärjestelyistä, alettu lisätä livetapaamisia asiakkaille. Työntekijät tyytyväisempiä. Luottamus tiimiin syntyy myös poikkeusoloissa ja etänä kun vaan tekee sen eteen töitä.” (Isla, 13.5.2020)

Kasvokkaisiin asiakastapaamisiin siirtyminen ei kuitenkaan vaikuttanut vain asiakkaiden ja työntekijöiden välisiin suhteisiin, vaan niillä koettiin olevan merkitystä myös työntekijöiden keskuudessa. Työntekijät koettiin tyytyväisemmiksi ja luottamuksen tiimiin nähtiin onnistuneen myös poikkeuksellisissa olosuhteissa. Salo ym. (2016, 9) kuvaavat tällaista yhteisöllisyyttä sosiaalisen pääoman käsitteellä, johon keskeisenä elementtinä kuuluu työntekijöiden välinen luottamus. Sosiaalisen pääoman voisi siis katsoa ainakin säilyneen entisellä tasolla pandemiasta huolimatta, mutta sen eteen jouduttiin poikkeuksellisen tilanteen vuoksi tekemään enemmän töitä. Sosiaalista pääomaa on mahdollista kasvattaa esimerkiksi työkavereiden näkemysten huomioimisella, tiedon jakamisella ja yhteydenpidolla (mt., 9), joten ne työyhteisöt, jotka löysivät esimerkiksi edellä mainittuihin keinoihin uusia toteuttamisen tapoja, selviytyivät tehtävästään mahdollisesti myös Islan-kin kuvaamalla onnistuneella tavalla.

”Naurua käytävillä, lastensuojelun askeleet kiireisiä, mutta ei paniikissa. Enää ei huudeltu vieraisiin pöytiin lounastunnilla vaan ihan mentiin reilusti samoihin pöytiin istumaan. Laput ovissa ja osan työhuoneessa vielä lappu etätyössä, mutta vaikutti että sykettä jälleen. Kalenteri täyttyy aikaisemman tyylisesti yhteisistä palaverista lastensuojelun ja perheiden sosiaalityön kanssa. Kahvihuoneen iloinen puheensorina oli jo aivan normaalin kuulosteista.” (Aleksandra, 1.6.2020)

”Olen myös huomannut, että osan asiakkaiden kanssa on päässyt huumoriin aiempaan helpommin käsiksi kun korona-arjen yksitoikkoisuus ja rajoittunut elämä ovat sekä työntekijän että asiakkaan yhteistä arjen kokemusta.” (Alina, 16.4.2020)

Vaikeiden ja raskaiden tunteiden jälkeen pandemian ensimmäisen aallon loppupuolella työhön alkoi palata myös ilon tunteita. Huumori ja nauru palasivat työpaikoille ja kahvihuoneen tunnelma vaikutti jo lähes normaalilta. Fyysisiä kontakteja ei myöskään ollut enää syytä vältellä samaan tapaan kuin pandemian alkuvaiheilla, mikä heijastui kahvihuoneen lisääntyneen puheensorinan lisäksi myös asiakastyön palautumiseen tutumpaan

malliin. Huumoria on tavallisesti pidetty sosiaalityöntekijöiden keskuudessa yhtenä keskeisenä selviytymiskeinona haastavissa työtilanteissa (Meltti & Kara 2009, 31), mutta Koronan kriittisimpinä aikoina sitä ei ainakaan sosiaalityöntekijöiden päiväkirjoissa nostettu esiin. Toisaalta myös päiväkirjojen kuvaukset huumorin palaamisesta työyhteisöön perustelevat ajatusta siitä, ettei huumoria vaikeimpina aikoina juuri ollut, vaikka se normaalioloissa kahvihuoneisiin ja työyhteisöön katsotaan kuuluvaksi. Huumorilla on havaittu olevan myös stressiä lieventävä ja työhyvinvointia tukeva vaikutus (Forsman 2010, 159), mikä varmasti auttoi osaltaan pääsemään yli myös pandemian aiheuttamasta stressistä. Huumoria pidetään myös yleisiasiantuntijuuteen kuuluvana sosiaalityöntekijän henkilökohtaisena taitona, jota voidaan verrata esimerkiksi empatiaan (Leinonen 2020, 47). Kun sosiaalityöntekijöiltä odotetaan jonkin tasoista empatiaosaamista asiakastyössä, tulee myös huumorin keinot hallita. Pandemia toi Alinan mukaan huumorin helpommin käytettäväksi myös asiakastyöhön, sillä korona-ajan yksitoikkoisuudesta ja rajoittuneisuudesta tuli asiakkaiden ja työntekijöiden yhteinen kokemus. Huumorilla saavutettiin siis osaltaan työntekijöiden ja asiakkaiden välistä yhteenkuuluvuutta, mutta myös samalla se loi myös iloa asiakassuhteisiin ja yksilöihin.

”Mikäli koronan uusi aalto ilmestyy tai päädymme jostain muusta syystä poikkeustilaan, tulemme kohtaamaan sen entistäkin vahvempina. Me selviydettiin hienosti” (Kristiina, huhtikuun loppu-kesäkuun alku 2020)

Ote Kristiinan päiväkirjasta kuvastaa hyvin sitä, mitä sosiaalityöntekijät yhdessä pandemian aikana saavuttivat. Kristiina ei tuo esille omaa selviytymistään tai onnistumistaan, vaan kuvaa selviytymisen olleen yhteistyön ansiota. Pandemian koskettaessa kaikkia työyhteisön jäseniä, tuli siitä myös työyhteisön yhteinen asia. Tällainen me-henkisyys on Forsbergin (2006, 13) mukaan myös yksi onnistumisen iloa tuottava tekijä sosiaalityössä. Pandemian voisi siis katsoa herättäneen sosiaalityöntekijöissä myös onnistumisen kokemuksia ja tunnetta vahvistumisesta kohdata vastaavia haasteita myös jatkossa, jota myös päiväkirjoissa nostettiin esille. Yhdessä onnistumisen kokemukset ovat omiaan luomaan hyvinvointia koko työyhteisöön, sillä niillä havaittu myös työilmapiiriä parantava vaikutus (Airila & Savinainen 2023, 36). Vaikka pandemian myötä työyhteisön sisäiset konfliktit ja ajatusten vaihdon mahdottomuus työkavereiden kesken nousivat joissain päiväkirjoissa esille, oli tilanteella joissain tilanteissa myös työyhteisöä vahvistava ja onnistumisen iloa tuottava puolensa.

”Tuntuu, että sosiaalityö unohdetaan monessa kohtaa, vaikka myös siihen on koronan vuoksi luultavasti kohdistumassa suuri ja pitkäaikainen paine. Toive on, että sosiaalityön merkitys kuitenkin huomataan ja että se korostuu tällaisen tilanteen jälkeen.” (Aurora, 18.3.2020)

”Tämä onkin oikeastaan myös mahdollisuus sosiaalityön asiantuntijuuden lisäämiselle ja sosiaalityön äänen esiin nostamiselle, mikäli olemme valmiita ottamaan tämän vastuun. Emmekä enää vaikene, vaan puhumme nimenomaan sosiaalisen puolesta. Samalla meidän tulisi lopettaa myös se negatiivinen puhe omasta asemastamme ja siitä, miten me aina jäämme terveydenhuollon varjoon. Totta kai me jäämme, elleimme tule esiin oikeilla asioilla! Marttyyripuhe ja syyllistäminen eivät vie asemaamme eteenpäin. Eikä kaiken pitä olla aina myöskään vakavaa.” (Linnea, 25.-31.5.2020)

Toiveikkuuden tunteet nousivat päiväkirjoissa esille muun muassa sosiaalityön yhteiskunnallisen aseman ja arvostuksen tulevaisuutta ajatellen. Sosiaalityön arvostus tuntui jäävän pandemian myötä vähäiseksi, vaikka toisaalta sille asetettiin paljon odotuksia ja siten myös painetta. Sosiaalialalla työskentelevien ammattilaisten keskuudessa työn arvostus tunnustetaan, mutta esimerkiksi julkisuudessa sitä ei juurikaan tuoda esiin, eikä se juurikaan nauti myöskään yhteiskunnallista arvostusta (Harrikari ym. 2021, 45). Toiveikkuutta pidetään yhtenä psykologisen pääoman ulottuvuutena, joka kytkeytyy haluun ja kykyyn asettaa tulevaisuuteen tavoitteita, sekä löytää ratkaisuja niiden saavuttamiseksi. Toiveikkuuden säilyttäminen puolestaan tukee esimerkiksi työssä koettua hyvinvointia, vähentäen samalla alalta lähtemisen aikeita. (Manka & Manka 158, 163.) Halu nostaa sosiaalityön arvostusta jää siis ikään kuin myös sosiaalityöntekijöiden itsensä tehtäväksi. Jos toiveena tai tavoitteena on saada sosiaalityölle enemmän arvostusta, tulisi myös sosiaalityöntekijöiden itse löytää keinoja tai ratkaisuja tavoitteeseen pääsemiseksi, eikä vain vaieta ja kääriytyä marttyyriin viittaa. Pandemian myötä tarve rakenteelliselle sosiaalityölle nousi uudella tavalla esille, johon myös sosiaalityöntekijät tarttuivat aktivoitumalla esimerkiksi eri median kanavissa, lehdissä ja tiedotuksissaan (Romakkaniemi ym. 2022, 543). Kun toiveiden tai tavoitteiden eteen pystytään itse tehdä enemmän töitä, vahvistuu mahdollisesti usko niiden toteutumiseen ja toiveikkuus säilyy. Toivottavasti näiden pienienkin toimien avulla on saatu jotain muutosta aikaan ja tulokset ovat vielä jonain päivänä kaikkien nähtävillä.

7 Pohdinta

Sosiaalityöntekijöiden kokemien tunteiden kirjo näyttäytyi päiväkirja-aineistossa kattavana ja erinäiset tunteet sisälsivät useita eri merkityksiä työn tekemisen kannalta. Vaikka kyseinen aineisto ei ollut tarkoitettu nimenomaisesti tätä tutkimusta varten, oli se erittäin otollinen ilmentämään sosiaalityöntekijöiden aitoja tunteita pandemian kriittisimmässä vaiheessa. Tunteet nousivat esiin ikään kuin luonnollisesti ja sosiaalityöntekijöiden vilpittöminä kokemuksina, koska niihin ei myöskään erikseen pyydetty kiinnittämään huomiota, eikä niitä pyydetty erikseen sanoittamaan tai kirjoittamaan ylös. Siitäkin huolimatta lähes jokaisesta päiväkirjasta oli nostettavissa jonkinlaisia tunteita tai tunnetiloja, joka nähdäkseni myös perustelee tunteiden huomaamatontakin läsnäoloa lähes kaikessa toiminnassa. Sosiaalityöntekijöiden tunteet pandemia-aikana ja niiden heijastuminen ammatilliseen toteuttamiseen tutkimuskysymyksinä toimivat siis hyvin ja vastaukset olivat helposti löydettävissä. Yhdessä teoriataustoituksen ja aiempien tutkimusten valossa vastauksista rakentui kattava kokonaisuus tunteiden moniulotteisuudesta ja merkityksellisyydestä osana sosiaalityötä.

Tunteina esiin nousi laaja-alaisesti kaikkia perustunteita erilaisine muotoineen; iloa, surua, pelkoa, hämmästyttä, vihaa, inhoa ja rakkautta. Tunteet olivat selkeästi jaettavissa kolmeen eri ajanjaksoon, jotka rakentuivat pandemiatilanteen muuttuessa ja tietoisuuden lisääntyessä kevään 2020 aikana. Erityisesti alkuvaiheen tunteina esiin nousivat selkeimmin huoli, pelko ja epätietoisuus, joiden merkitykset ammatillisessa toteuttamisessa ilmenivät työn tekemisen vaikeutumisenä. Työntekijät olivat huolissaan siitä, pystyvätkö he toteuttamaan eettisesti kestävä sosiaalityötä tilanteessa, jossa ohjeistukset olivat puutteellisia ja vastuu asioista kasaantui enemmän yksittäisten työntekijöiden harteille. Sosiaalityössä ammatillisuus pohjautuu osaltaan myös tiedon varaan, mutta luotettavaa tietoa pandemiasta ei juuri kenelläkään ollut. Pelko omasta sairastumisesta ja jaksamisesta, omista läheisistä, asiakkaiden riittävästä avun saamisesta, asiakkaiden tilanteiden eska-loitumisista sekä yhteiskunnan kestävydestä ja tulevaisuudesta näyttäytyivät myös keskeisinä ahdistusta lisäävinä tekijöinä, joilla oli yhteyksiä myös tehdyn työn laatuun. Sosiaalityötä kohtaan asettui paljon odotuksia, joihin pyrkiminen lisäsi koettua työtaakkaa jo entisestään. Sosiaalityön erilaiset toimintaroolit asiakastyössä säilyivät, mutta niiden toteuttamisen tavat edellyttivät paljon muutoksia.

Alun kaoottisuuden jälkeen tunteista eniten esille nousivat turhautuminen, ärtymys ja riitämättömyys. Ensimmäisen aallon keskivaiheilla korostuivat myös sosiaalityöhön ja -työntekijöihin ladatut odotukset, mutta toisaalta myös henkilökohtaiset kokemukset työn ja oman toiminnan merkityksellisyydestä. Sosiaalityöntekijät eivät kokeneet tulleen kuulluksi, arvostusta ei tuntunut löytyvän ja itsekkäätkin ajatukset nousivat pintaan. Epäoikeudenmukaisuuden ja epäreiluuden kokemukset aiheuttivat vihan kaltaisia tunnetiloja, joka heijastuivat toisinaan välinpitämättömyytenä koko pandemiaa kohtaan. Sosiaalityöntekijöiden tehtäväksi asetui kaiken muun työn kuormittavuuden lisäksi myös oman arvonsa todistelu, joka koettiin raskaana. Kun työtä ei pystytty toteuttamaan haluamallaan panoksella ja omalla persoonalla, aiheutti se myös syyllisyyttä ja häpeää omasta tekemisestä. Sosiaalityöntekijät tarkastelivat omaa toimintaansa suhteessa muihin toisinaan turhankin kriittisesti, luoden näin myös itselleen enemmän paineita. Etätöihin siirtyminen ja asiakkaiden asioiden hoitaminen puhelimitse vaati rutkasti ammattitaitoa, jotta asiakkaiden kohtaaminen ja tilanteiden arviointi oli edes mahdollista.

Iloa tai rakkautta pandemia sinällään ei herättänyt yhdessäkään sosiaalityöntekijässä, mutta pandemiatilanteen rauhoittuessa päiväkirjoista oli luettavissa myös positiivisten tunteiden joukkoa. Palaaminen kohti normaalimpaa arkea tuntui sosiaalityöntekijöistä hyvältä ja helpottavalta, lisäten myös yhteenkuuluvuuden tunnetta. Pandemia yhdisti niin sosiaalityöntekijöitä keskenään, kuin myös asiakkaita ja työntekijöitä. Sosiaalityöntekijät kokivat loppupeleissä onnistuneensa pandemia-aikana, vaikka alun tunteet loivat uhkakuvia muusta. Havaittavissa oli myös ammattiylpeyttä, kun yhdessä tästäkin haasteesta selvittiin. Tämä taas lisäsi sosiaalityöntekijöiden itsevarmuutta, kun myös onnistumisen kokemuksia saatiin. Onnistumisen ilon lisäksi iloa toi myös työpaikalle palannut huumori ja työkaverit, joiden merkitys työn mielekkyyttä lisäävänä tekijänä oli ilmeinen.

Sosiaalityöntekijöiden kokemien tunteiden tutkimista haastoi erityisesti niiden moninainen ja yksilöllisiin kokemuksiin pohjautuva luonne. Vaikka pandemia kaikkien yhteisenä kokemuksena herätti suhteellisen yksimielisiä ja yhdessä jaettuja tunteita, oli niiden sisällä paljon myös vaihtelua tilanteista ja yksilöistä riippuen. Siinä missä toiset kokivat esimerkiksi valtavaa pelkoa ja ahdistusta, eivät kaikki nostaneet tunteita esille yhtä voimakkaina. Myös esimerkiksi suhtautumisessa pandemian vakavuuteen oli havaittavissa selkeitä eroavaisuuksia, jotka heijastuivat koettuihin tunteisiin. Toisinaan tunteet saattoivat olla jopa täysin ristiriitaisia keskenään, eikä niitä siten ole esimerkiksi tämän tutkimuksen perusteella mahdollista yleistää kaikkien yhteisiksi kokemuksiksi. Ristiriidassa

keskenään olevat tunteet eivät kuitenkaan sulje toisiaan pois, vaan mielestäni kuvastavat erinomaisesti sitä, miten erilaisia tunteita tilanteissa voi olla yhtäaikaaisesti ja oikeutetusti läsnä.

Tutkielmaa tehdessä huomasin useasti miettiväni, mitkä seikat vaikuttivat sosiaalityöntekijöiden tunnekuvauksiin ja täten myös tutkielmani vastauksiin. Tunteita sanoitettiin päiväkirjoissa toisinaan hyvinkin voimakkaasti, mikä voi selittyä esimerkiksi persoonallisuuseroilla, mutta toisaalta ne näyttäytyivät ainakin itselleni tietynlaisina avunhuutoina, jotta sosiaalityön kuormittava tilanne todella ymmärrettäisiin ja siihen suhtauduttaisiin vakavammin. Kärjistyistä ja voimakkaistakin tunnekuvauksista huolimatta tutkielmasani korostui mielestäni positiivisessa valossa sosiaalityöntekijöiden ja tunteiden inhimillisuus. Esimerkiksi itsekkyyttä tai välinpitämättömyyttä ei yleisesti ajatella hyvän sosiaalityöntekijän ominaisuudeksi, mutta pandemian myötä myös sosiaalityöntekijät toivat esille omaa tavallisuuttaan ihmisinä kaikkien ammatillisten roolien, vaatimusten ja tehtävien takana. Esille tuotiin myös esimerkiksi perheen ja työn yhteensovittamisen haasteita, mitkä koskettivat työntekijöitä siinä missä asiakkaitakin. Sosiaalityöntekijöiden ollessa valtaosin naisia ja vastuiden kasautuessa juuri naisten harteille, lisääntyi myös kuormittavuus varmasti heidän keskuudessaan. Aineistostani ei ilmennyt vastaajien sukupuoli, mikä toisaalta olisi saattanut tuoda myös kiinnostavia huomioita esimerkiksi isyyden ja työn yhdistämisestä suhteessa äitiyteen ja työelämään. Sukupuolen vaikutus erilaisiin tunnekokemuksiin voisi olla yksi vaikuttava tekijä, mutta toisaalta pohdin myös esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden iän ja sen myötä karttuneen työ- ja elämäkokemuksen vaikutusta. Voisiko esimerkiksi olla, että sellainen työntekijä, joka on kokenut jo useita muutoksia ja haastaviakin hetkiä työssään, suhtautui pandemiaan tunnetasolla eri tavalla kuin esimerkiksi lukiosta suoraan yliopistoon mennyt, juuri työelämään astellut työntekijä?

Tätä tutkielmaa tehdessä oli kiinnostavaa huomata, miten aiemmat tutkimukset ovat fokusoituneet sosiaalityön tunnetyön näkökulmaan lähinnä asiakkaiden kokemista tunteista käsin. Nähdäkseni sosiaalityöntekijöiden tunteet ovat sosiaalityön tutkimuksen kentällä kiinnostava tutkimuskohde esimerkiksi kandidaatin ja pro gradu -tutkielmien tasolla, mutta erityisesti kotimaista vertaisarvioitua tutkimusta on löydettävissä suhteellisen vähän. Tunteiden läsnäolo sosiaalityössä on jo tunnistettu, mutta niiden suhdetta esimerkiksi työntekijöiden ammatillisuuden rakentumiseen olisi tärkeää tutkia lisää, jotta sosiaalityöntekijöillä olisi riittävästi osaamista ja taitoja käsitellä ja hallita tunteitaan haasta-

vissakin tilanteissa. Pandemian herättämät tunteet ja niiden yhteydet esimerkiksi työuupumukseen ja alanvaihtoaikeisiin nousivat tutkielmassani esille, mutta näiden yhteyksien todentamiseen tarvittaisiin vielä pidemmän aikavälin tutkimusta. Mielenkiintoista olisikin selvittää, syntyivätkö esimerkiksi alanvaihtoon liittyvät ajatukset vain pandemian tunnekuohuissa, vai oliko pandemialla tosiasiallisia vaikutuksia alalta lähtemiseen tai lisääntyneisiin sairaspotilaisiin. Työssäjaksamisen teemat ja työntekijäpula puhuttivat sosiaalialalla jo ennen pandemiaakin, joten en usko pandemian ainakaan myötävaikuttaneen alan vetovoimaan kaikkine mediaotsikkoineen.

Mediaotsikot ja uutisointi yhtenä keskeisenä pandemia-ajan tietolähteenä ja epäkohtien esille nostajana on mielestäni moniltakin osilta ongelmallinen. Kaikki seurasivat korona-ajan uutisia erityisesti alkuvaiheilla taukoamatta, koska tietoa ei ollut juuri muualta samalla tahdilla saatavilla. Ongelmallista oli kuitenkin esimerkiksi median ja uutisten aiheuttama pelon lietsonta, joka aiheutti toisissa voimakasta ahdistusta ja pakotti jopa lopettamaan kaikkien uutisten seuraamisen. Mediaa oli kuitenkin ikään kuin myös velvoite seurata, jotta pysyisi jokaisessa käänteessä mukana. Toisaalta media mielestäni nosti esille myös juuri niitä asioita, joista kovinta ääntä pidettiin. Terveystieteiden huolto nousi vahvasti otsikkoihin itse tuomalla esille ongelmakohtia, mutta sosiaalityö jäi jälleen hiljaiseksi. Ajattelen että sosiaalityöntekijöiden olisi tavallaan myös itse pitänyt nostaa suurempaa meteliä ja tehdä itse ulostuloja myös valtamediaan, jotta sellaisia siellä olisi nähty. Oma tutkielmaani tehdessä en ainakaan itse vielä löytänyt vastauksia siihen, miksi sosiaalityöntekijät eivät tätä tee, vaikka myös päiväkirjojen mukaan se koettaisiin tarpeelliseksi. Pandemia sai joiltain osin sosiaalityöntekijöitä aktivoitumaan myös vaikuttamistehtävässään, mutta esimerkiksi valtamedioihin se ei juurikaan ulottunut. Omasta mielestäni parhaimmat ja hedelmällisimmät keskustelut käytiin esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden suljetussa Facebook-ryhmässä tai ammattiliitto Talentian alustoilla, mutta nämä herkästi tavoittavat mielestäni vain alan työntekijöitä, jotka jo lähtökohtaisesti jakavat asiasta yhteisen näkemyksen. On kuitenkin myös ymmärrettävä, että tällainen rakenteellinen ammatin aseman ja arvostuksen esille nostaminen ei voi jäädä vain yksittäisen kriisin varaan, vaan työtä on tehtävä myös tulevaisuudessa.

Tutkielmani yhtenä tavoitteena oli nostaa sosiaalityöntekijöiden asemaa ja arvostusta esille. Toivon suuresti, että tavoitteen toteutuminen välittyy myös tämän lukijoille, sillä mielestäni tutkielmassa nousi monia merkittäviä sellaisia tekijöitä esiin, jotka ehdotto-

masti perustelevat sosiaalityön paikkaa ja ammatillisuuden vahvuutta. Vaikeistakin olosuhteista huolimatta sosiaalityöntekijät hoitivat tilanteen hallitusti, asiakaslähtöisesti ja kaikille parempaa tulevaisuutta rakentaen. Sosiaalityöntekijöiden vahvuutena korostuivat sellaiset tekijät, jotka ovat läsnä jokapäiväisessäkin työskentelyssä, mutta saivat pandemian myötä täysin uudenlaisen kontekstin. Esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden järkkymättömän eettisen toimijuuden, erinomaisen arviointikyvyn, tulevaisuuteen ja ratkaisuihin keskittyvän työtteen ja työntekijöiden sekä työyhteisöjen joustavuuden ansiosta sosiaalityöntekijät ovat aina valmiina kohtaamaan uudet muuttuvat tilanteet, vaikka ne ikäviäkin tunteita herättävät. Kriiseihin ja muutoksiin kytkeytyvään koulutukseen ja varautumiseen panostamalla voidaan rakentaa jo olemassa olevan vahvan pohjan päälle entistäkin vahvempaa sosiaalityötä. Jokaisen sosiaalityöntekijän tulee olla ylpeä omasta suoriutumisestaan pandemia-aikana, mutta erityisesti myös sosiaalialan vahvana ammattilaisena, jonka arvo suomalaisessa yhteiskunnassa on korvaamaton.

Lähteet

- Ahola, Kirsi 2007: *Occupational Burnout and Health*. Helsingin yliopisto. Helsinki.
- Airila, Auli & Savinainen, Minna 2023: *Sosiaali- ja terveysala. Tutkittua tietoa ja keinoja työn kuormituksen hallintaan. Tietoa työkyvystä 1/2023*. Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma.
- Alhanen, Kai 2014: *Vaarantunut suojeluvalta. Tutkimus lastensuojelujärjestelmän uhkatekijöistä. Raportti 24. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos*. Tampere.
- Arola, Marjut & Laulainen, Sanna & Pehkonen, Aini 2018: *Sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden näkemyksiä organisaatiokansalaisuuden piirteistä. Työelämän tutkimus 16 (1)*. 33-48.
- Arola, Marjut 2020: *Organisaatiokansalaisuus sosiaalityön professiossa. Publications of the University of Eastern Finland Dissertations in Social Sciences and Business Studies No 228*. University of Eastern Finland Kuopio.
- Arvey, Richard & Renz, Gary & Watson, T.W. 1998: *Emotionality and job performance: Implications for personnel selection. Research in Personnel and Human Resources Management 16*. 103-147.
- Asmundson, Gordon J.G. & Taylor, Steven 2020: *Coronaphobia: Fear and the 2019-nCoV outbreak. Journal of Anxiety Disorders 70*.
- Banks, Sarah & Cai, Tian & de Jonge, Ed & Shears, Jane & Shum, Michelle & Sobocan, Ana & Strom, Kim & Truell, Rory & Úriz, Maria & Weinberg, Merlinda 2020: *Practising Ethically during COVID-19: Social Work Challenges and Responses. International Social Work 63 (5):569–583. Clinical Psychology Review 26 (6)*. 695-718.
- Collins, Caitlyn & Landivar, Liana & Ruppner, Leah & Scarborough, William 2021: *COVID-19 and the gendergap in work hours. Gender Work Organ 28 (S1):101-112*.
- D’Cruz, Heather & Gillingham, Philip & Melendez, Sebastian 2007: *Reflexivity, its meanings and relevance for social work: A critical review of the literature. British Journal of Social Work 37(1)*. 73–90.
- Dalhberg, Lena 2021: *Loneliness during the COVID-19 pandemic. Aging & Mental Health 25 (7)*. 1161-1164.
- Eriksson, Esa & Arnkil, Tom Erik 2012: *Huoli puheeksi. Opas varhaisista dialogeista. Stakes oppaita 60. 8. painos. Tampereen yliopistopaino*. Tampere.
- Eronen, Anne & Hiilamo, Heikki & Ilmarinen, Katja & Jokela, Merita & Karjalainen, Pekka & Karvonen, Sakari & Kivipelto, Minna & Koponen, Erja & Leemann, Lars & Londén, Pia & Saikku, Peppi 2020: *Sosiaalibarometri 2020. SOSTE*. Helsinki.
- Eskola, Jari 2018: *Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat: Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-kustannus. Jyväskylä*. 209-231.
- Fineman, Stephen 2000: *Emotion in Organizations*. 2nd ed. SAGE. Lontoo.
- Fiorentino, Vera & Harrikari, Timo & Saraniemi, Sanna & Romakkaniemi, Marjo 2023: *Sosiaalialan työn kiihtyvyys COVID-19-pandemian seurauksena. Teoksessa Raitakari, Suvi & Harrikari, Timo & Hekkala, Marja & Kivipelto, Minna (toim.): Sosiaalityö kriiseissä ja poikkeuksellisissa olosuhteissa. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2023. Jyväskylä*.
- Forsberg, Hannele 2006: *Tunteet työssä – esimerkkinä sosiaalityönä tehtävä ihmissuhdetyö. Teoksessa Määttä, Kaarina (toim.): Tunteet ja tunteiden tulkit. Finn Lectura*. Helsinki.

- Forsman, Sinikka 2010: Sosiaalityöntekijöiden jaksaminen ja jatkaminen lastensuojelussa. Henkilökohtaisen ja muodollisen uran rajapinnoilla. Tampereen yliopistopaino. Tampere.
- Gerlander, Maija & Isotalus, Pekka 2010: Professionaalisten viestintäsuhteiden ääriviivoja. *Puhe ja kieli* 30(1).
- Getzmann, Stephan & Digutsch & Kleinsorge, Thomas 2021: COVID-19 Pandemic and Personality: Agreeable People Are More Stressed by the Feeling of Missing. *Missing. Int J Environ Res Public Health* 13;18(20).
- Goleman, Daniel & Kankaanpää, Jaakko 1997: *Tunneäly. Lahjakkuuden koko kuva*. Otava. Helsinki.
- Hakala, Salli 2011: Kriisien maailma: Analyttinen katsaus kriisitutkimukseen. *Media & viestintä: kulttuurin ja yhteiskunnan tutkimuksen lehti* 34 (2), 68–81.
- Häkkinen-Nyholm, Helinä & Lyytinen, Nina & Heinimaa, Markus & Heiskala, Mikko & Varis, Atte 2020: Miten koronakriisi vaikuttaa terveydenhuollon työntekijöiden psyykkiseen hyvinvointiin? Suomen lääkäriliitto. Helsinki.
- Hänninen, Kaija & Poikela, Ritva 2016: Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (toim.): *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Gaudeamus. Tallinna. 148–164.
- Hannola, Mira & Kalakoski, Virpi 2008: Tunteet, tulkinnat ja kognitiivinen suoriutuminen. *Psykologia – Tiedepoliittinen aikakauslehti*. 43 (6).
- Harrikari, Timo & Raitakari, Suvi & Kivipelto, Minna & Hekkala, Marja 2023: Kriisiyhteiskunnan ihmisen arki ja sosiaalityö. Teoksessa Raitakari, Suvi & Harrikari, Timo & Hekkala, Marja & Kivipelto, Minna (toim.): *Sosiaalityö kriiseissä ja poikkeuksellisissa olosuhteissa*. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2023. Jyväskylä.
- Harrikari, Timo & Romakkaniemi, Marjo & Tiitinen, Laura & Ovaskainen, Sanna 2021: Pandemic and Social Work: Exploring Finnish Social Workers' Experiences through a SWOT Analysis. *The British Journal of Social Work* 51(5). 1644 -1662. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab052>
- Heinrich, Liesl M. & Gullone, Eleonora 2006: The clinical significance of loneliness: A literature review.
- Hochschild, Arlie 1983: *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. University of California Press. Berkeley.
- Holaway, Robert & Rodebaugh, Thomas & Heimberg, Richard 2006: The epidemiology of worry and generalized anxiety disorder. Teoksessa Davey, Graham & Wells, Adrian (toim.) *Worry and its psychological disorders. Theory, Assessment and Treatment*. John Wiley & Sons Ltd.
- Humphrey, Ronald & Ashforth, Blake & Diefendorff, James 2015: The bright side of emotional labor. *Journal of Organizational Behavior* 36.
- Ilmoniemi, Mikko 2023: Kodittomuus pitkittyneenä ontologisen turvallisuuden kriisinä. Teoksessa Raitakari, Suvi & Harrikari, Timo & Hekkala, Marja & Kivipelto, Minna (toim.): *Sosiaalityö kriiseissä ja poikkeuksellisissa olosuhteissa*. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2023. Jyväskylä.
- Isometsä Erkki 2021: Ahdistuneisuushäiriöt. Teoksessa Lönnqvist, Jouko & Henriksson, Markus & Marttunen, Mauri & Partonen, Timo (toim.): *Psykiaatria*. 15., uudistettu painos. Kustannus Oy Duodecim. Helsinki.
- Izard, Carroll E. 2010: The Many Meanings/Aspects of Emotion: Definitions, Functions, Activation, and Regulation. *Emotion review* 2(4). 363–370.

- Jokinen, Arja 2017: Tavoiteltavat sosiaalityöntekijän ominaisuudet ja vuorovaikutusasetelmat asiakkaan kohtaamisessa opiskelijoiden tulkitsemina. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*. 25(3). 191–207.
- Juhila, Kirsi 2006: Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Vastapaino. Tampere.
- Julkunen, Raija 1992: Hyvinvointivalito käännekohdassa. Vastapaino. Tampere.
- Juujärvi, Petri & Nummenmaa, Lauri 2004: Emootiot, emotion säätely ja hyvinvointi. *Psykologia - tiedepoliittinen aikakauslehti* 39(1). 59–66.
- Juuti, Pauli & Vuorela, Antti 2015: Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. PS-kustannus. Jyväskylä.
- Kannasoja, Sirpa & Ruonakangas, Santra 2023: Rakenteellisen sosiaalityön tekemistä mahdollistavat tekijät. Teoksessa Närhi, Kati & Kannasoja, Sirpa & Rantamäki, Niina & Ruonakangas, Santra (toim.): Rakenteellisen sosiaalityön tila ja tulevaisuus Suomessa. Jyväskylän yliopisto. *Sophi* 154.
- Karvinen-Niinikoski Synnöve 2009: reflektiiviset rakenteet ja hyvät työnohjauskäytännöt sosiaalialan asiantuntijuutta ja vetovoimaisuutta vahvistamassa. Teoksessa Yliruka, Laura & Koivisto, Juha & Karvinen-Niinikoski, Synnöve (toim.): Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:6. Helsinki. 77–103.
- Karvinen, Synnöve 2000: Sosiaalityön tutkimuksen metodologiset jännitteet. Teoksessa Synnöve Karvinen & Tarja Pösö & Mirja Satka (toim.) Sosiaalityön tutkimus. Jyväskylän yliopisto. *SoPhi*.
- Kassara, Heidi 2017: Ilo hoitotyön ammatin opiskelussa ammatillisen kasvun voimavarana. Tampereen yliopisto. Tampere.
- Kielitoimiston sanakirja 2022: Tuska. Kotimaisten kielten keskuksen verkkojulkaisuja 35. Helsinki. Päivitetty julkaisu. Päivitetty 10.11.2022. Viitattu 26.1.2024.
- Kinnunen, Ulla & Perko, Kaisa & Virtanen, Mervi 2013: Esimiehen johtamistyylin yhteys työntekijän kokemaan työuupumukseen ja sairaana työskentelyyn. *Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti* 50. 59–70.
- Kokkonen, Marja 2017: Ihastuttavat, Vihastuttavat Tunteet: Opi Tunteiden Säätelyn Taito. 3. uudistettu painos. PS-Kustannus. Jyväskylä
- Kostiainen, Tuula 2011: Eettinen arviointi ja toimijuus asiakastyön kehittämisessä. Teoksessa Granholm, Camilla & Juvonen, Tarja & Jäppinen, Maija (toim.): Tutkiva sosiaalityö. Sosiaalityön paikka tiedeessä ja yhteiskunnassa. Sosiaalityön tutkimuksen seura.
- Lähteinen, Sanna & Raitakari, Suvu & Hänninen, Kaija & Kaittila, Anniina & Kekoni, Taru & Krok, Suvu & Skaffari, Pia 2017: Sosiaalityön koulutuksen tuottama osaaminen. *SOSNET julkaisuja* 7. Valta-kunnallinen sosiaalityön yliopistoverkosto Sosnet. Rovaniemi. <http://hdl.handle.net/10138/232157>
- Lee, Sherman & Jobe, Mary & Mathis, Amanda & Gibbons, Jeffrey 2020: Incremental validity of coronaphobia: Coronavirus anxiety explains depression, generalized anxiety, and death anxiety. *Journal of Anxiety Disorders* 74.
- Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra 2016: Hyvinvoiva sosiaalityöntekijä. Teoksessa Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (toim.): Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus. Tallinna. 165–177.
- Leinonen, Leena 2020: Sosiaalityön ja terapian rajapinnalla sosiaalityön terapeuttinen orientaatio ja ammatillinen itseymmärrys psykiatrisessa erikoissairaanhoidossa. *Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Social Sciences and Business Studies No 227*. University of Eastern Finland Kuopio.

- Liukko, Eeva & Nykänen, Eeva 2019: Sosiaalityön tulevaisuus – sosiaalityö julkisena hallintotehtävänä. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 47. Helsinki.
- Lohiniva, Anna-Leena & Dub, Timothee & Hagberg, Lotta & Nohynek, Hanna 2020: COVID-19-stigman ja -karanteenin sekä eristyksen kokemuksia pääkaupunkiseudulta. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 30/2020. Helsinki.
- Manka, Marja-Liisa & Manka, Marjut 2016: Työhyvinvointi. Talentum Media. Helsinki.
- Mänttari-van der Kuip, Maija 2015: Work-related well-being among Finnish frontline social workers in an age of austerity. University of Jyväskylä.
- Maslach, Christina 2006: Understanding Job Burnout. Teoksessa Rossi, Ana & Perrewé, Pamela & Sauter, Steven (toim.) Stress and Quality of Working Life. Information Age Pub. Greenwich.
- Meltti, Tero & Kara, Hanna 2009: Sosiaalityöntekijöiden työolot, -ympäristö ja työhyvinvointi sekä niihin vaikuttavat tekijät. Teoksessa Yliruka, Laura & Koivisto, Juha & Karvinen-Niinikoski, Synnöve (toim.): Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:6. Helsinki. 22–39.
- Metteri, Anna 2012: Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Tampereen yliopisto. Tampere.
- Molander, Gustaf 2003: Työtunteet. Esimerkkinä vanhustyö. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.
- Mooney, Joseph & Harrikari, Timo & Dominelli, Lena 2020: Introduction: covid-19: a new challenge for social work. Teoksessa Dominelli, Lena & Harrikari, Timo & Mooney, Joseph & Leskošek & Kennedy Tsunoda, Erin (toim.): Covid-19 and social work: a collection of country reports. 1-6.
- Nabe-Nielsen, Kirsten & Nilsson Charlotte Juul & Juul-Madsen, Maria & Bredal, Charlotte & Hansen, Lars Ole Preisler & Hansen Åse Marie 2021: COVID-19 risk management at the workplace, fear of infection and fear of transmission of infection among frontline employees. Occupational and Environmental Medicine 78. 248-254.
- Nummenmaa, Lauri 2010: Tunteiden psykologia. Tammi. Helsinki.
- Nummenmaa, Lauri 2016: Tunteiden neurobiologia. Lääkärilehti 10/2016. 725–731.
- Ollila Piia & Holopainen, Liisa & Juurikkala, Virva & Rapeli, Merja 2019: Sosiaalipäivystys Suomessa. Kartoitus sosiaalipäivystystoiminnan järjestämisestä ja toiminnasta. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.
- Pentini Anna Aluffi & Lorenz Walter 2020: The Corona crisis and the erosion of ‘the social’ – giving a decisive voice to the social professions, European Journal of Social Work, 23:4, 543-553.
- Pihlajasaari, Pia 2015: Eettinen organisaatiokulttuuri. Yhteydet työhyvinvointiin ja työpaikan vaihtoihin. University of Jyväskylä. Jyväskylä.
- Piirainen, Keijo 2022: Rakenteellinen sosiaalityö muutosvoimana. Teoksessa Liukko, Eeva & Muurinen, Heidi & Kokkonen, Tuomo & Santalahti, Ville (toim.): Vaikuttava rakenteellinen sosiaalityö. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos THL.
- Piironen, Hannu 2005: Epävarmuus, muutos ja ammatilliset jännitteet. Suomalainen sosiaalityö 1990-luvulla sosiaalityöntekijöiden tulkinnoissa. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.
- Pirskanen, Henna & Eerola, Petteri 2018: Tunteet perhe- ja läheissuhteissa. Teoksessa Eerola, Petteri & Pirskanen, Henna (toim.): Perhe ja tunteet. Gaudeamus. Helsinki.

- Pohjola, Anneli 2016: Sosiaalityön vastuu heikompaan asemaan joutuneista. Teoksessa Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lundén, Tiina & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (toim.): Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus. Tallinna. 87–96.
- Ranta, Klaus & Kaltiala-Heino, Riittakerttu & Rantanen, Päivi & Pelkonen, Mirjami & Marttunen, Mauri 2001: Nuorten ahdistuneisuushäiriöt. *Duodecim* 117(12). 1225–1232.
- Rasanen, Leena 2009: Työyhteisön kehittämistä ja työhyvinvointia tukevat johtamisen käytännöt. Teoksessa Yliruka, Laura & Koivisto, Juha & Karvinen-Niinikoski, Synnöve (toim.): Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2009:6. Helsinki. 59–76.
- Rissanen, Pekka & Parhiala, Kimmo & Kestilä, Laura & Härmä, Vuokko & Honkatukia, Juha & Jormanainen, Vesa 2020: COVID-19-epidemian vaikutukset väestön palvelutarpeisiin, palvelujärjestelmään ja kansantalouteen – nopea vaikutusarvio. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Romakkaniemi Marjo & Harrikari, Timo & Hautala, Sanna & Saraniemi, Sanna & Fiorentino Vera & Leppiaho, Tuomas & Tiitinen, Laura 2022: Sosiaalityöntekijöiden asemoituminen ja ammatillinen pääoma pandemian alkuvaiheessa. *Yhteiskuntapolitiikka* 87(5–6). 539–548.
- Romakkaniemi, Marjo & Harrikari, Timo & Saraniemi, Sanna & Tiitinen, Laura & Fiorentino, Vera 2021: ‘Bonding, bridging and linking the last resort tailboard’. Shifts in social workers’ professional positions and mobilizing adaptive capital during the coronavirus pandemic.
- Saari, Salli & Hynninen, Tuula 2010: Kuvaus Suomessa tehtävästä psykologisesta auttamisesta akuuteissa kriiseissä ja traumaattisissa tilanteissa. *Psykologia, tiedepoliittinen aikakauslehti* 45(1). 43–50.
- Saariluoma, Pertti 2003: Ajattelu työelämässä: erehdyksistä mahdollisuuksiin. WSOY. Helsinki.
- Saarinen, Arttu & Blomberg, Helena & Kroll, Christian 2012: Liikaa Vaadittu? Sosiaalityöntekijöiden kokemukset työnsä kuormittavuudesta ja ristiriitaisuudesta pohjoismaissa. *Yhteiskuntapolitiikka* 77(4). 403–418.
- Saikkonen, Paula & Blomgren, Sanna & Karjalainen, Pekka & Kivipelto Minna 2015: Poistaako sosiaalityö huono-osaisuutta? Kunnallisan kehittämissäätiön Tutkimusjulkaisu-sarjan julkaisu nro 89. Kunnallisan kehittämissäätiö. Helsinki.
- Salin, Milla & Kaittä, Anniina & Hakovirta, Mia & Anttila, Mari 2020: Family Coping Strategies During Finland’s COVID-19 Lockdown. *Sustainability* 12(21):9133.
- Salmela, Mikko 2014: True Emotions. John Benjamins Publishing Company. Amsterdam.
- Salo, Paula & Rantonen, Otso & Aalto, Ville & Oksanen, Tuula & Vahtera, Jussi & Junnonen, Sanna-Riitta & Baldschun, Andreas & Väisänen, Raija & Mönkkönen, Kaarina & Hämäläinen, Juha 2016: Sosiaalityöntekijöiden hyvinvointi: Sosiaalityön kuormittavuus, voimavaratekijät ja sosiaalityöntekijöiden mielenterveys. Työterveyslaitos. Helsinki.
- Salovaara, Ulla 2023: Rikostaustaisten äitien lasten lastensuojelun asiakkuus kriisikokemuksena. Teoksessa Raitakari, Suvi & Harrikari, Timo & Hekkala, Marja & Kivipelto, Minna (toim.): Sosiaalityö kriiseissä ja poikkeuksellisissa olosuhteissa. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2023. Jyväskylä.
- Saraniemi, Sanna & Harrikari, Timo & Fiorentino, Vera & Romakkaniemi, Marjo & Tiitinen, Laura 2022: Silenced Coffee Rooms—The Changes in Social Capital within Social Workers’ Work Communities during the First Wave of the COVID-19 Pandemic. *Challenges* 13(1):8.
- Saraniemi, Sanna & Harrikari, Timo & Fiorentino, Vera & Romakkaniemi, Marjo & Tiitinen, Laura & Leppiaho, Tuomas 2023: ‘I have built an office for myself in the sauna’. The well-being of social

- workers in liminal space during the early phases of the COVID-19 pandemic. *International Social Work*, 66(6), 1773-1785.
- Sarmaja, Heikki 2001: Johdatus inhon sosiologiaan. *Yhteiskuntapolitiikka* 66 (1). 3-21.
- Sim, Timothy & He, Minying & Dominelli, Lena 2021: Social Work Core Competencies in Disaster Management Practice: An Integrative Review. *Research on Social Work Practice*, 32 (3). 310–321.
- Sipilä, Anita 2011: Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet - Tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. *Dissertations in Social Sciences and Business Studies No 28*. Kuopio
- STM 2023: Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus. <https://stm.fi/sosiaalityo>
- Svendsen, Lars 2008: *A Philosophy of Fear*. Reaktion Books. London.
- Tiitinen, Laura 2019: *Kamppailu sananvapaudesta: Sosiaalialan ammattilaisen toiminta ja valtasuhteet mediavaikuttamisen kentällä*. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Tikkamäki, Kati 2007: Tunnetyössä oppiminen. Tarkastelussa saattohoitajan työ. *Aikuiskasvatus* 27(4), 256–265.
- Ting, Laura & Jacobson, Jodi M. & Sanders, Sara 2011: Current Levels of Perceived Stress among Mental Health Social Workers Who Work with Suicidal Clients, *Social Work* 56(4) 327-336.
- Toppinen-Tanner Salla & Kirves, Kaisa 2016: Työn ja muun elämän yhteensovittamista tukevat käytännöt ja kulttuuri suomalaisilla työpaikoilla. *Työelämän tutkimus* 14(3). 276–294
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018: *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Turunen, Kari E. 2004: *Tunne-elämä*. Ateena. Jyväskylä.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012: *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa*. Helsinki.
- Vaininen, Satu 2011: *Sosiaalityöntekijät Sosiaalisen Ammattilaisina. Sosiaalityöntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden käsitykset sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden ammatillisesta toiminnasta 2000-luvun alussa*. Tampere University Press. Tampere.
- Ylinen, Tyyne & Ruokolainen, Mervi & Huhtala, Mari & Juhila, Kirsi 2021: Sosiaalityön hyveet. Millaisia haasteita hyveiden mukainen toiminta sosiaalityössä kohtaa. *Psykologia, tiedepoliittinen aikakauslehti* 56(1). 20–32.
- Yliruka & Karvinen-Niinikoski 2009: Paloittaisesta parantamisesta kokonaisvaltaiseen työhyvinvoinnin kehittämiseen. Teoksessa Yliruka, Laura & Koivisto, Juha & Karvinen-Niinikoski, Synnöve (toim.): *Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen*. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:6. Helsinki. 142–148
- Yliruka, Laura & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Koivisto, Juha 2009: *Sosiaalialan työolot puntarissa*. Teoksessa Yliruka, Laura & Koivisto, Juha & Karvinen-Niinikoski, Synnöve (toim.): *Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen*. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:6. Helsinki. 13–21.