

1777

**ALUESOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN
STRESSI
JYVÄSKYLÄSSÄ**

**Maarit Okkonen
Yhteiskuntapolitiikan pro gradu -tutkielma
Elokuu 1999
Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos
Jyväskylän yliopisto**

SISÄLTÖ

1. JOHDANTO	1
2. STRESSIÄ JA LOPPUUNPALAMISTA SOSIAALITYÖSSÄKIN	4
2.1. Mitä stressi ja työstressi ovat ?	5
2.1.1. Työelämän stressitekijät ja -reaktiot	7
2.2. Pitkäaikaisesta stressistä voi seurata loppuunpalaminen	9
2.3. Sosiaalityöntekijöilläkin on stressiä	11
2.4. Stressin ennaltaehkäisy	15
3. SOSIAALITYÖN ERITYISPIIRTEET TYÖNÄ	16
3.1. Millaista työtä oikein on sosiaalityö ?	17
3.2. Vastuurationalisuus	20
3.3. Professio ja professionalismi	23
3.4. Sosiaalitoimisto organisaationa	28
3.5. Suomalainen sosiaalityöntekijä	30
4. TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	31
4.1. Miksi juuri laadullinen tutkimusote ?	31
4.2. Tutkimusmenetelmää voisi luonnehtia teemahaastatteluksi	33
4.3. Tutkittavat valikoituivat aluesosiaalityöstä Jyväskylän kaupungissa	34
4.3.1. Taustatietoja haastatelluista sosiaalityöntekijöistä	37
4.4. Haastattelut onnistuivat hyvin	39
4.4.1. Haastattelupaikat ja -ympäristö	40
4.5. Tutkijan ja tutkittavien suhde	41
4.6. Laadullinen analyysi	42

5. ALUESOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN TYÖSTRESSI JYVÄSKYLÄSSÄ	44
5.1. Ammatinvalinta	44
5.2. Suhde asiakkaaseen	46
5.2.1. Stressiä ja kiirettä	46
5.2.2. Asiakkaat	50
5.3. Organisaatioon liittyvät asiat	58
5.3.1. Työyhteisö	58
5.3.2. Työsuhde	60
5.3.3. Työpaikan ilmapiiri	64
5.4. Fyysiset ja psyykkiset oireet	65
5.5. Stressin ennaltaehkäisy	67
5.5.1. Työ	67
5.5.2. Vapaa-aika	69
6. POHDINTA	71
6.1. "Sossustressi"	73
6.2. Lääkkeeksi	77

LÄHTEET

LIITTEET 1 haastattelukysymykset 2 taustatietolomake

TIIVISTELMÄ

ALUESOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN STRESSI JYVÄSKYLÄSSÄ

Maarit Okkonen

Elokuu 1999

Yhteiskuntapolitiikka: Pro gradu -tutkielma

Jyväskylän yliopisto

78 sivua + liitteet 2 sivua

Jyväskylässä Sosiaali- ja terveystalvelukeskus on jaettu kolmeen alueeseen. Näitä alueita ovat keskusta, läntinen ja itäinen alue. Aluesosiaalityöntekijät työskentelevät aluetoimistoissa samantapaisissa tehtävissä. Haastattelin yhdeksää sosiaalityöntekijää neljältä eri toimistolta kaikilta edellämämainituilta alueilta. Halusin selvittää sosiaalityöntekijöiden omien kertomusten pohjalta millaista työstressi on sosiaalitoimistossa. Sosiaalityöntekijöiden stressin olemuksen selvittämisessä auttoi yleensä työstressitutkimus sekä sosiaalityön tutkimus. Kinnostavia teemoja stressin suhteen olivat sosiaalityöntekijöiden ammatinvalinta, suhde asiakkaisiin, organisaatioon liittyvät asiat, stressistä johtuvat fyysiset ja psyykkiset oireet ja erityisesti stressin ennaltaehkäisy. Sosiaalityöntekijän vapaa-ajan merkitys työstressiin kuului myös selvityksen kohteisiin.

Tutkimusmetodina käytin teemahaastatteluun verrattavaa menetelmää. Haastattelut tehtiin vuodenvaihteessa 1997-98. Selvitin aluesosiaalityöntekijöiden omia kokemuksia työnsä stressaavuudesta. Kiinnostuksen kohteenani oli myös sosiaalityöntekijöiden stressin lieventämis- ja ennaltaehkäisykeinot.

Haastattelemani sosiaalityöntekijät olivat kaikki naisia. Vastuurationaalisuuden -käsite (Holter 1984, 15) sopii hyvin stressin taustalle. Vastuurationaalisuus sisältää identifioitumisen toisten hyvinvointiin, huomion kiinnittämisen omasta toiminnasta toisille ihmisille koituviin seurauksiin, vastuunottamisen seurauksista, mikä merkitsee oman käyttäytymisen muuttamista sekä vastuusuhteen vastavuoroisuuden puuttumisen hyväksymisen. Vastuurationaalinen ihminen ja työntekijä joutuu helposti kestävämmään asemaan, periaate ei anna ottaa etäisyyttä ongelmiin. Sipilän (1989, 123) mielestä se on sosiaalityölle yksi työuupumuksen osatekijä. Tutkielmassani sosiaalityöntekijät toteuttivat vastuurationaalisuutta jo ammatinvalinnallaan sosiaalityön luonteiseen ammattiin, työyhteisön tärkeällä merkityksellä ja perheestä huolehtimisella vielä kotona. Sosiaalityöntekijät kertoivat myös, että stressiä peitetään, esitetään "vahvaa sossua".

Sosiaalityöntekijät korostivat stressin työssään olevan ajoittaista, eli kiirettä on esimerkiksi vuodenvaihteen tienoilla. Kiire oli yksi stressaavimmista tekijöistä sosiaalityöntekijöiden työssä. Stressin kokeminen oli yksilöllistä, stressaavat tai stressiä helpottavat asiat olivat työntekijäkohtaisia. Sosiaalityöntekijät ovatkin mielestäni oman stressinsä parhaita asiantuntijoita ja sen ennaltaehkäisijöitä. Sosiaalityöntekijöiden stressi oli myös monimutkainen yhdistelmä usealta eri alueelta, eli suhteesta asiakkaisiin, organisaatioon tai sosiaalityöntekijään itseensä.

Sosiaalityöntekijät ovat ihmissuhdetyöntekijöitä, ja tärkeä osa työssä viihtymistä olivat asiakkaat. Kuitenkin ihmissuhdetyöläiselle asiakkaat voivat olla myös stressaava tekijä. Stressiä aiheuttivat sekä asiakasmäärä että yksittäiset stressaavat asiakkaat. Asiakkaiden kaksijakoinen merkitys sosiaalityöntekijöille on mielenkiintoinen asia. Sosiaalityöntekijällä on oma persoona pelissä työssään, joten omat asiat tulisi olla kunnossa, jotta jaksaa tehdä asiakastyötä.

Stressiä helpottivat sekä työhön että vapaa-aikaan liittyvät asiat. Työn suhteen stressiä lievensivät työn rajoittaminen ja suunnittelu sekä erityisesti työoverit. Työyhteisö koettiin erityisenä voimavarana. Vapaa-aikana stressin suhteen auttoivat oma perhe ja harrastukset.

Avainsanat: stressi, työstressi, sosiaalityö, ennaltaehkäisy, vastuurationaalisuus

1. JOHDANTO

Kiinnostukseni juuri sosiaalityöntekijöiden stressi -aiheeseen oli moniportainen. Työelämä tutkimus kiinnosti erilaisten työkokemusten ja erinäisillä aloilla työskentelyn vuoksi. Tutkimukseen liitetyn ammattialan eli sosiaalityön valitseminen juonsi juurensa tekemiini sosiaalityön opintoihin ja sen mielenkiintoisuuteen. Toimiminen kyseisessä ammatissa askarrutti mieltä, millaista oikein on työskentely sosiaalityössä. Toivoin pro gradu -tutkielman aloittamisen aikoihin tämän tutkimuksen valaisevan asiaa. Tutkimusta muutoin olisi voinut tehdä muidenkin alojen stressistä yhtä hyvin. Olin myös tehnyt katsauksen stressiin liittyen joskus aiemmin psykologian aineopinnoissa, joten aihe oli ennestään jotenkin tuttu ja tiesin stressistä hieman. Mahdollista gradun aihetta miettiessäni stressi vain juolahti mieleen ja tuntui sopivalta. Näiden syiden vuoksi päädyin tekemään pro gradu - tutkielmaa aiheesta - sosiaalityöntekijöiden stressi.

Martti Grönfors (1985, 40) muistuttaa henkilökohtaisen mielenkiinnon tärkeydestä johonkin aiheeseen tai kohderyhmään, kun valitaan tutkimusongelmaa. Kvalitatiivinen tutkimus vaatii paljon tekijältään ja jotta tutkija panisi siihen kaikki henkilökohtaiset resurssinsa, hänen on oltava kiinnostunut tutkimushankkeesta. Myös kentällä mahdollisesti esiintuleva kriisitilanteiden ylitys onnistuu paremmin, jos tutkijan henkilökohtainen motivaatio on voimakas.

Pro gradu -tutkielman luonteen ja käytännön järjestelyjen vuoksi halusin tutkia sosiaalityöntekijöitä nimenomaan Jyväskylässä, missä itsekkin asun. Suurempi tutkimus kuin pro gradu olisi mielestäni vaatinut jo erikokoisia vertailukaupunkeja mukaan tutkimukseen. Jyväskylässä sitäpaitsi riittää sosiaalityöntekijöitä tutkittavaksi. Tutkimuksen rajaukseen kuului myös miettiä miltä sosiaalityön alueilta tutkittavat valikoituisivat, sosiaalityötä kun tehdään hyvinkin monenlaisella saralla. Päädyin aluesosiaalityöhön, koska toimistoja on useita Jyväskylässä ja työtehtävät niissä ovat samantapaisia. Tämä takaisi sosiaalityöntekijöiden haastatteluiden vertailukelpoisuuden toisiinsa. Työtehtävät erityissosiaalityössä kuten esimerkiksi perheneuvolassa, A-klinikalla tai lastenkodissa ovat erilaisia luonteeltaan, joten niiden vertaileminen ei olisi onnistunut yhdessä kaupungissa tehtävässä tutkielmassa.

Tavoitteenani oli siis tutkia aluesosiaalityöntekijöiden stressiä Jyväskylän kaupungissa. Halusin selvittää miten sosiaalityöntekijät kokevat työnsä stressaavuuden omalla alallaan. Kiinnostuksen kohteena olivat nimenomaan työntekijöiden omat kokemukset työnsä stressaavuudesta. Se, mitä yhteistä stressin kokemisessa olisi. Sosiaalityö on oma erityisalansa, joten epäilin stressin

kokemisessakin olevan jotakin erityistä verrattuna muihin ammattialoihin. Vertailukohtana oli yleensä työstressitutkimus ja sen tulokset. Halusin myös löytää mahdollisia stressin aiheuttajia aluesosiaalityössä. Ja jos stressiä ei sitten löytyisikään, mikä mahtaisi olla kyseessä- jokin ennaltaehkäisyttapa vai asioiden kaunistelu? Ja olisiko sosiaalityöntekijöiden työ mahdollisesti niin kiireistä, ettei näitä asioita edes ollut aikaa miettiä. Tutkimusmetodiksi halusin valita laadullisen tutkimuksen juuri ainutlaatuisten stressikertomusten esiintuomiseksi, mihin tehtävään kvantitatiivinen tutkimus ei välttämättä sopisi. Näkökulmaksi muodostui yhteiskuntatieteellinen ja sosiaalityön näkökulma.

Tutkimusongelman kehittyminen tarkennettuun ja tiiviimpään muotoon on Grönforsin (1985, 42) mielestä jo osa analyysiä. Sen mukaan millainen on tutkijan kysymyksenasettelu, suuri osa itse analyysiä voi tapahtua jo varsinaisen kenttätöön aikana. Tässäkin pro gradu -tutkielmassa tutkimusongelma oli liian laaja alussa. Kunnianhimoinen tavoitteeni oli haastatella myös sosiaalityöntekijöiden esimiehiä eli johtavia sosiaalityöntekijöitä, miten he kokevat alaistensa stressin ja kenties auttavat sen lievittämisessä. Mielenkiintoista olisi ollut myös tutkia atk:n vaikutuksia työstressiin sosiaalityössä. Kuitenkin nämä lisätehtävät hylkäsin aiheen liiallisen laajenemisen ja pro gradun luonteen vuoksi. Kyseiset aiheet olisivat riittäneet todennäköisesti jo yksistään tutkimuskohteiksi. Grönfors muistuttaa, että tutkimusongelman muuttuminen kenttäkosketuksen myötä on enemmän sääntö kuin poikkeus (emt., 44). En kuitenkaan uskonut perustutkimusongelman ihan täydellisen muuttamisen olevan tarpeen tässä tutkielmassa, tarkentamisen kyllä.

Ensimmäisessä pro gradu -seminaarissa esitettiin kommentteja tutkimusaiheeni eli stressin mahdollisesta negatiivisuudesta. Yleensä stressi koetaankin epämiellyttävänä tunteena. Kuitenkin asiassa on myös jotakin positiivista eli tietty määrä stressiä on joskus hyväksikin joissakin tilanteissa. Lisäksi koin positiivisena aiheen suhteen tutkielmassa mahdolliset esiintulevat sosiaalityöntekijöiden kertomat stressin ennaltaehkäisyttavat. Stressiä ei nykyään voi juurikaan välttää, paras keino olisi oppia tulemaan toimeen sen kanssa ja koettaa lieventää sitä mahdollisuuksien mukaan (Honkavaara 1997).

Tutkimustuloksista odotin että stressiä varmaan olisi useimmilla sosiaalityöntekijöillä. Ja stressaantumiseen taipuvaiset työntekijät stressaantuisivat useammastakin kuin yhdestä asiasta. Stressaava asia olisi varmasti ihmissuhdetyö sellaisenaan. Joka päivä uusien ihmisten kohtaaminen vaatii varmasti paljon sosiaalityöntekijöiltä. Lisäksi asiakkaita joutuu ehkä ottamaan enemmän vastaan kuin olisi aikakaan, työssä on turhan paljon kiirettä joskus. Eikä yksittäisen asiakkaan ongelmiin ole ehkä aikaa paneutua tarpeeksi syvällisesti. Odotin myös sosiaalityöntekijöiden stressin

olevan jotenkin yksilöllistäkin, eli jokaisella olisi varmasti niitä omia stressaavia asioita, jotka tulisivat haastatteluissa ilmi.

Kirjallisuuteen tutustuttuani päätin työelämän stressitutkimuksista lähialoja sosiaalityölle olevan esimerkiksi psykologian ja opetusalan. Tutkimukset tuntuivat olevan usein kvantitatiivisia, eli mietittiin stressin mahdollisia syitä ja syy-yhdistelmiä. Työstressitutkimuksesta esimerkki oli Kalimon vuodelta 1979 haittatekijä ja toimialakohtainen katsaus psyykkisestä työsuojelusta. Siinä stressiä oli eritelty toimialoittain kuten esimerkiksi maa- ja metsätaloudessa tai kaivannaistoiminnassa. Luonnontieteellisessä stressitutkimuksessa kiinnostus on Vahteran (1995, 1) mukaan lähinnä mekanismeissa jotka välittävät stressiä ja stressin pitkäaikaisissa seurauksissa. Sosiologisessa näkökulmassa kiinnostus stressiin on kuormitustekijöissä ja niiden myötä olosuhteissa.

Sinänsä sosiaalityöntekijöiden työtä on Mikko Mäntysaaren (1991, 255) mukaan tutkittu jo 1950-luvulta lähtien, Rauhala (1991, 4) väittää yleensä sosiaalialan työtä koskevia tutkimuksia olleen siihen mennessä niukasti. Laajentuminen onkin tapahtunut juuri 90-luvulla, mutta sosiaalityöntekijän stressiä ei ole juurikaan tutkittu. Tähän pro gradu -tutkielmaan lähteiksi sopivat esimerkiksi seuraavat tutkimukset. Sosiaalityöntekijöiden työtyytyväisyyttä oli tutkinut Ulla Mutka vuodelta 1986 peräisin olevassa pro gradussaan, mitä saattoi käyttää lähteenä stressiä tutkittaessa, kunhan muisti tutkimuksen olevan peräisin jo viime vuosikymmeneltä. Jotkut asiat saattoivat olla muuttuneita sosiaalityöntekijöiden työssä ja siihen tyytyväisyydessä. Riitta Korte (1989) oli tutkinut sosiaalitoimistossa asiakastyötä tekevän sosiaalityöntekijän työnsä jäsenystä, sosiaalityön rationaalisuuskäsityksiä sekä sukupuolen merkitystä sosiaalityössä; sekä näiden kaikkien suhdetta. Suurin osa sosiaalityöntekijöistä on naisia, joten mm. Kortteen tutkimuksesta sai tietoa mm. sukupuolen merkityksestä sosiaalityöntekijän työhön. Päivi Korvajärven (1990) tutkimus oli toimistotyöntekijöiden yhteisöistä ja muutoksen hallinnasta niissä. Leena Eräsaaren (1995) Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä kuvaa sosiaalitoimistojen ja työvoimatoimistojen tiloja ja tapahtumia. Työvoimatoimistojen virkailijoidenkin työ on ihmissuhdetyötä (esim. Mäntysaari 1991, 120), joten sen puolesta kirja olisi hyvinkin käynyt lähteeksi, muutoin aihe keskittyi enemmänkin edellämainittujen tilojen kuvaamiseen. Saman tekijän Nilkin naamio (1990) on sosiaaliraportti sosiaalityöntekijäksi ryhtymisestä ja sosiaalityöntekijän työstä 1970- ja 80- vaihteesta, joten se oli hyvä lähde tähän pro-graduun. Hyvä lähde oli myös Mikko Mäntysaaren (1991) Sosiaalibyrokrania asiakkaiden valvojana sisältäen kuvausta sosiaalityöntekijän työstä sosiaalitoimistossa. Pirjo Hynninen (1997) oli tutkinut sosiaalityöntekijöiden stressiä pro gradu -tutkielmassaan, mikä aiheen puolesta oli oiva lähde tähänkin stressitutkielmaan. Ulla Mutkan väitöskirja (1998) Sosiaalityön

neljäs käänne käsitteli sosiaalityön asiantuntijuuden murrosta nykyaikana, ja soveltui myös hyvin lähteeksi tähän työhön. Edellä mainitut lähteet antoivat aineksia tähän työhön, vaikka eivät suoranaisesti aina tarkastelleet stressiä. Mielestäni eri maiden tutkimusten kanssa oli syytä olla hieman varovainen verrattaessa niitä suomalaiseen kulttuuriin.

Kesällä 1998 olin sosiaalityön syventävässä harjoittelussa aluesosiaalitoimistossa ja pääsin aitiopaikalle seuraamaan sosiaalityön kuormittavuutta. Harjoittelu herätti paljon ajatuksia käytännön sosiaalityöstä ja stressistä. Selvää oli ainakin, että työntekijöitä on säästöjen myötä vähennetty ja jäljelle jäävät työt jaettu onnekkaille jäljellejääville. Kiire ja asiasta toiseen sukkuloiminen tuntuivat olevan suurimpia rasittavia tekijöitä. Lisäksi asiakkaiden asiat eivät olleet suinkaan sieltä helpommasta päästä, eli niitä joudutaan varmasti välillä kovastikin pohtimaan. Ja kun pohditaan yhtä asiaa kovastikin, ja seuraavana hetkenä pitäisi pohtia toista yhtä vakavaa asiaa tai useita asioita siinä välissä, on työn kuormittavuus selvä asia. Myös työntekijöiden vaihtuminen tuntui olevan suurta, joten uusiin työtovereihin ja työtapoihin tutustuminen vie varmasti aikaa ja on välillä rasittavaakin.

Tutkielma etenee siten, että seuraavassa luvussa 2 tarkastelen työstressin olemusta ja luvussa 3 sosiaalityön erityisluonnetta. Pohdin käytettyjä menetelmiä sekä haastattelujen sujumista luvussa 4. Varsinaiset tutkimuksen tulokset aluesosiaalityöntekijöiden stressistä ovat luvussa 5. Viimeisenä on pohdinta eli luku 6.

2. STRESSIÄ JA LOPPUUNPALAMISTA SOSIAALITYÖSSÄKIN

Tässä pro gradu -tutkielmassa kohtaavat kaksi aihetta toisensa eli työstressi ja sosiaalityön erityisyys. Ensin oli syytä ensin hieman selventää niinkin epämääräisen asian kuin stressin olemusta. Mitä oikein oli stressi, työstressi, stressitekijät ja -reaktiot, burnout eli loppuunpalaminen sekä stressin ennaltaehkäisy. Loppuunpalaminen voi olla seurausta pitkäkestoisesta stressistä, joten sitä käsitteenä ei voinut tässä kokonaan ohittaa. Stressi ja burnout ovat myös lähentyneet toisiaan käsitteenä eli sekin antoi aihetta tutustua molempiin. Yleensä työstressitutkimuksesta sai tietoa siitä mitä stressi pitää sisällään. Työstressin kokemisessa on syytä muistaa myös vapaa-ajan tapahtumien vaikutus työssä jaksamiseen. Sekä se, että kaikki stressiin liittyvä ei välttämättä ole tiedostettua. Suuri osa stressiin liittyvää saattoi siis tässä tutkimuksessa jäädä selvittämättä. Työntekijä voi huomata stressiä itsessään vasta työtoverien asian jo huomattua, itse ei ole kireyttään huomannut. Sosiaalityöntekijöiden kuvittelin kuitenkin olevan harjaantuneita myöskin itsetutkiskeluun

keskivertoihmistä paremmin, koska he miettivät tämäntapaisia asioita päivittäin. Joten oli hyvä mahdollisuus saada tietoa sosiaalityöntekijöiltä myös työstressistä.

Stressi saattaa johtaa myös fyysisiin sairauksiin kuten selkävaivoihin, tosin joskus voi olla vaikea määrittää mistä vaiva oikein johtuu. Uskon kuitenkin nykyään fyysisten ongelmien ja vaivojen diagnoosien johtavan entistä helpommin juurensa stressiin kuin ennen. Suomalaisten työmoraali on ylipäättänsä ottaen varmasti siitä parhaimmasta päästä, joten tunnollisina ihmisinä varmasti vähättelemme vaivojamme työpaikalla. Sitten lopulta voi olla myöhäistä kuormituksen jatkuttua liian pitkään, tehdä asialle ainakaan mitään ennaltaehkäisevää. Seurauksena saattaa sitten olla stressin aiheuttama pitkähkö sairausloma tai pahimmassa tapauksessa pysyvän luonteinen työkyvyttömyys.

Työ on keskeisessä asemassa yhteiskunnassamme. Se on kansallisen varallisuuden ja aineellisen elintason perusta. Toimeentuloturva- ei vaan työpalkka vaan myös sosiaali-etuudet on sidoksissa työhön. Työ myös jäsentää arkielämää ja säätelee vapaa-ajan käyttöä. Työ on myös "sosiaalisten suhteiden ja arvostuksen ankkuri" (Purola 1983; Kariston 1987, 30 mukaan). Työstä on paljolti peräisin käsitykset siitä, kuinka koulutus on järjestettävä ja mikä on arkielämän oikea kulku. Työn keskeistä asemaa ilmentää puhe yhteiskunnastamme "työyhteiskuntana". Työyhteiskunnassa terveys hahmotetaan helposti ennen muuta kyvyksi tehdä työtä - työvoiman kvalifikaatioksi - tai hieman väljemmin, kyvyksi suoriutua työyhteiskunnassa tavanomaisista käyttäytymisodotuksista. (Karisto 1987, 30.) Joten kyllä työssä ilmenevät ongelmat ja stressi ovat vakavasti otettava asia, heikentäväthän ne työkykyämme.

2.1. Mitä stressi ja työstressi ovat ?

Stressi-käsitteen loi Hans Selye 1930-luvulla. Laajasti ottaen stressi voidaan hänen mukaansa nähdä nimittäjänä kaikelle elimistön epäspesifisille sopeutumisreaktioille. Epäspesifisellä Selye tarkoitti tunnistamatonta, epämääräistä vaikutusta, jonka hallintaan ei ole samalla tavalla synnynnäistä valmiutta kuin esimerkiksi elimistön lämpötilan muutoksiin. Selye erotti kolme stressin vaihetta, eli hälytysreaktio ärsykkeen ilmaantuessa, sopeutumisvaihe, johon liittyy elimistön tasapainotilan palauttamista tukevia reaktioita, vaikka ärsytys jatkuisikin ja kolmanneksi uupumisvaihe, jolloin kuormituksen jatkuessa elimistöllä ei riitä voimavaroja toimintatasapainotilan säilyttämiseen (Lyytinen & Himberg 1993, 113.) Tämä määritelmä on mielestäni kovin yksipuolinen kuvaus elimistön fyysisistä reaktioista stressiin. Se tuntuu olevan vain osa stressikuvausta, joka nykyään on paljon monipuolisempi. Määritelmä on kovin lääketieteellinen.

Stressin alkuperäinen fysiikasta lainattu määritelmä sisälsi näkemyksen, jonka mukaan ihminen reagoi lähes automaattisesti ympäristön vaatimuksiin. Tämän näkemyksen mukaan ihmisen ulkopuolelta tulevat voimat tai vaatimukset, kunhan ne vaan ovat riittävän voimakkaita, saavat ihmisen reagoimaan tietyllä tavalla, ja että ne sinänsä tuottavat stressiä ja mahdollisia sairauksia. Tällainen ajattelutapa voi johtaa Kalimon (1987, 51) mukaan oletukseen, jonka mukaan ihminen on vain ympäristöolojensa passiivinen tuote.

1980-luvulta peräisin olevassa tietosanakirjassa (Media 1980, 282) määritellään stressi ruumiilliseksi tai henkiseksi rasitukseksi, jossa elimistö reagoi yleisellä puolustusmekanismilla. Puolustusreaktion tärkein osa on aivolisäkkeen etulohkon ja lisämunuaisen kuorikerroksen lisääntynyt hormonieritys. Burnoutin eli loppuunpalamisen määritelmää kirjasta ei edes vielä löytynyt. Tämäkin määritelmä on lääketieteellinen ja biologinen unohtaen psyykkisen ja sosiaalisen puolen kokonaan.

Psykologiassa luokitellaan persoonallisuuden ja käyttäytymistekijöiden mukaan ihmiset "A" ja "B" tyyppeihin. Luokittelu tehdään sen mukaan miten stressaava elämäntyyli on. Tämän luokittelun perusteella voidaan todistaa yhteyksiä sydänsairauksiin. Luokittelussa seurataan käyttäytymistyyliä miten yksilöt reagoivat heitä ympäröiviin tilanteisiin. Tyyppi "A" pyrkii intensiivisesti saavutuksiin, on kilpailuhenkinen, hyvin kärsimätön, kiire noudattaa aikataulua, on joustamaton, puheet ja eleet ovat keskeyttämättömiä, on ylisitoutunut kutsumuksiin ja työhön, omaa laajan tarmokkuuden ja vihamielisyyden. Tyyppi "B" -ihmiset ovat taas kiireettömiä ja kärsivällisiä. (Cooper & Payne 1979, 133-136.) Voidaanko ihmisiä sitten luokitella "A" ja "B" tyyppien ihmisiksi, kuitenkin määritelmä on jo mielestäni parempi kuin ihmisen diagnosointi pelkäksi elimistöllä reagoijaksi.

Raija Kalimo määrittelee stressin kehityskulkua seuraavasti. Yksi käsitys eli malli stressin kehityskulusta on, että ihminen voi olla sekä työn vaatimusten kohteena (objekti) että aktiivinen vaikuttaja (subjekti) työelämän stressiä tuottavissa tilanteissa. Malli sisältää kaksi perusoletusta eli ensinnäkin työ asettaa työntekijälle vaatimuksia, jotka koskevat esimerkiksi työsuoritusta ja tietyn työroolin mukaista käyttäytymistä. Työntekijä vastaa näihin vaatimuksiin omien tietojensa ja taitojensa, motivaationsa, tunne-elämän tasapainoisuuden ja muiden edellytysten mukaisesti. Toiseksi työntekijällä on työtä koskevia odotuksia, jotka koskevat esimerkiksi tietoja ja taitoja, itsenäisyyttä ja sosiaalista vuorovaikutusta. Työ antaa mahdollisuuden vaihtelevasti tällaisten päämäärien vaikuttamiseen. Näissä oletuksissa yhtyvät stressiteorioiden ja toisaalta työmotivaatio- ja työtyytyväisyysteorioiden peruslähtökohdat. (Kalimo 1987, 51.)

Ristiriita näiden kuvattujen voimien välillä käynnistää joko positiivisen tai negatiivisen kehitysuunnan. Positiivinen tapahtumasarja johtaa tyytyväisyyteen sekä hallinnan tunteeseen, itsetunnon ja persoonallisuuden kehittymiseen ja hyvinvointiin. Ristiriita ja sitä seuraava kehitys sen sijaan merkitsee stressiä, rasittumista ja haitallisina pidettyjä muutoksia minäkuvassa, käyttäytymisessä ja terveydentilassa. Ristiriitatilanteet ovat stressitilanteita ainoastaan silloin kun ne koetaan tärkeiksi ja otetaan vakavasti. Ihmisen käsitykset siitä miten hänen omat keinonsa riittävät näistä tilanteista selviytymiseen, vaikuttaa siihen miten paljon hän kokee stressiä. Tilanteiden tulkinta, arvio omasta selviytymisestä ja seuraamusten ennakointi perustuvat aikaisempiin kokemuksiin. Stressikokemuksistakin opitaan aina jotakin, ja tämä vaikuttaa myöhemmissä tilanteissa joko myönteisesti tai haitallisesti. Ihmiset ovat yksilöllisiä stressin suhteen. Voimakas stressitekijä voi saada aikaan reaktion kenessä tahansa yksilöllisistä ominaisuuksista riippumatta. (Kalimo 1987, 53, 68, 71.)

Suomessa kuten muissakin pohjoismaissa on työterveys- ja työsuojelututkimuksessa ja käytännön toiminnassa sovellettu 1970-luvulta alkaen mallia työn psykososiaalisista tekijöistä, jotka stressimekanismin kautta voivat johtaa stressioireisiin ja mahdollisiin sairauksiin (Kagan & Levi 1973; Lindströmin 1996, 6 mukaan). Työn sisällön psykososiaalisia piirteitä ovat yksipuolisuus ja osittuneisuus, mahdollisuuksien puuttuminen omaa työtä koskevien päätösten tekemiseen, työn tavoitteiden epäselvyys ja ristiriitaisuus, eristyneisyys muista ihmisistä sekä palkkaukseen liittyvät epäkohdat ja vuorotyö (Kauppinen- Toropainen ym. 1983, 34). Lindströmin (1996, 6) mukaan tämä yksilöpainotteinen ja erillisiin työn sisältö ja järjestelytekijöihin keskittynyt näkökulma edellyttääkin laajentamista organisatoriseen yhteyteen, koska organisaation rakenteelliset ja kulttuuriset tekijät muodostavat ne puitteet joissa yksilö ja ryhmä toimivat. Aiemmin on organisaatiotekijöitä pidetty enemmänkin ilmapiiritekijöinä, eikä niiden merkitystä terveydelle ole juuri selvitetty.

2.1.1. Työelämän stressitekijät ja -reaktiot

Stressitekijöiksi nimitetään Raija Kalimon (1987, 53-55) mukaan niitä ympäristötekijöitä, joiden vaikutuksesta stressitilanne kehittyy. Työssä käyvien kokema rasittuneisuus on usein ainakin osittain yhteydessä työhön. Stressiä työssä saattavat aiheuttaa:

1. Työn sisältöön ja järjestelyyn liittyvät tekijät: yksipuolinen työ tai liian moninainen työ; oman työn ja suoritustapojen suunnittelumahdollisuuksien puute; vastuu (erityisesti toimenpiteiden seurauksista koskien ihmisten oikeuksia, turvallisuutta tai suuria taloudellisia arvoja); kiire ja aikapaine; tiedon

tasalla pysyttelemine; ihmissuhdekuormitus erityisesti palvelualoilla. Kuitenkin asiakaspalvelutehtävissä toimiville ihmisten tapaaminen on myös merkittävämpiä työtyytyväisyyden aiheita.

2. Työpaikan organisaatioon liittyvät tekijät: työroolin selkeys, roolien epäselvyys ja niiden ristiriitaisuus on tavallisinta ammateissa, joille on tyypillistä työn vaihtelevuus ja itsenäisyys, siis myönteiset työn piirteet; suunnitteluun ja päätöksentekoon liittyvät asiat (työntekijän itsemääräämisoikeus, johtamistyyli); tiedotus ja palaute (muutokset ja suunnitelmat työpaikalla, palaute työstä); urakehitys (liian nopea eteneminen, mahdollisuuden puuttuminen).

3. Yhteistoimintaan ja vuorovaikutukseen liittyvät tekijät: työpaikan ihmissuhteet (huonot ihmissuhteet, kilpailutilanteet erilaisista eduista, näkemuserot asioista, vuorovaikutus työntekijöiden kesken tai sen puute). Leskisen (1987, 115) mukaan sosiaalinen tuki on tutkimusten mukaan eräs tärkeimmistä voimavaroista työelämän stressin hallinnassa. Työolotutkimuksessa (Tilastokeskus 1984; Leskisen 1987, 115 mukaan) ilmeni, että ihmissuhteiden laatua heijastava "työpaikan henki" on keskeinen työssä viihtyvyyttä lisäävä tekijä joka toisella suomalaisella. Monen perheettömän ainoat ihmissuhteet saattavat olla työpaikalla.

4. Työaikoihin sekä työsuhteeseen liittyvät tekijät.

5. Työn ja vapaa-ajan kytkennät: työn ja vapaa-ajan yhteensovittamisen ongelmat (lasten hoidon järjestäminen, pitkät työmatkat, paikkakunnan vaihdokset työn takia, ylityöt)

6. Fysikaaliset ja kemialliset stressitekijät; (joilla ei mielestäni ole merkitystä tämän tutkimuksen kannalta, koska sosiaalityöntekijät eivät ole alttiina tämänkaltaisille stressitekijöille).

(stressin lähteistä myös esim. Cooper & Cartwright 1994; Lindströmin 1996, 13 mukaan)

Työstressitutkimus on 1970-1990-luvuilla osoittanut työhön liittyvien kuormitustekijöiden olevan yhteydessä mm. sydän ja verisuonisairastavuuteen, (Karasek & Theorell 1990) henkisen hyvinvoinnin häiriöihin, terveyskäyttäytymisen puutteisiin, työtyytymättömyyteen, tapaturmiin ja työn ja perheen vaatimusten yhteensovittamisen ongelmiin (Frese 1985; Lindströmin 1996, 8 mukaan.)

Haitallisia stressin aiheuttamia muutoksia eli stressireaktioita ovat (Kalimo 1987, 61-62):

-emotionaaliset reaktiot (pettymyksen tunteet, masentuneisuus, ärtyneisyys, ahdistuneisuus, rauhatonmuus),

- motivationaaliset reaktiot (väsymys, haluttomuus, aloitekyvyttömyys),

-kognitiiviset muutokset (keskittymisvaikeudet, hajamielisyys, muistamattomuus, ajatussisältöjen kapeutuminen ja laadullinen muuttuminen),

- laaja-alaiset psyykkiset muutokset (itseluottamuksen heikkeneminen, vieraantuminen),
- käyttäytymisessä ilmenevät reaktiot (alkoholin ja tupakan liiallinen käyttö, alentunut sosiaalinen aktiivisuus, työstä poissaolo ja velvollisuuksien lykkääminen),
- sosiaalsiin suhteisiin liittyvät reaktiot (perhe-elämän ja ihmissuhteiden vaikeudet, yksinäisyys, vetäytyminen),
- fysiologiset reaktiot, koetut somaattiset oireet (hormonaaliset ja immunologiset muutokset, verenpaineen muutokset, ruokahaluttomuus, unettomuus, kivut ja säryt),
- psyykkiset ja fyysiset sairaudet, sosiaaliset häiriöt.

2.2. Pitkäaikaisesta stressistä voi seurata loppuunpalaminen

Pöyhösen mukaan (1987, 263) loppuunpalaminen on käsitteenä epämääräinen ja osoittaa lähinnä alueen, josta ollaan kiinnostuneita. Burnoutin oireluettelot ovat kirjavia. Loppuunpalamisen käsite liittyy stressiteorioihin ja saattaa ennenpitkää sulautua niihin. Sivistyssanakirjassa burnoutia kuvataan "työuupumus, loppuunpalaminen, uupuminen pitkällisen stressin tai muun yllärasituksen johdosta", kun taas stressi on "henkinen rasitus tai paine" (Nurmi ym. 1996).

Eräs loppuunpalamisen määritelmä on (Freudenberger & North 1985; Pöyhösen 1987, 264 mukaan), että loppuunpalaminen on työssä vähitellen kehittyvä työntekijän voimien uupumisen, työssä koetun merkityksettömyyden ja työntekijän itsetunnon kulumisen aiheuttama masennuskriisi. Loppuunpalaminen on siis pitkäaikaisen työstressin seuraus. Loppuunpalamisessa voidaan erottaa kolme eri puolta (Maslach 1982; Pöyhösen 1987, 263 mukaan): a) emotionaalinen uupumus b) epäpersoonallisuus (mm. kovuus, välinpitämättömyys ja potilaiden esineellistäminen) ja c) alentunut henkilökohtainen suoriutuminen. Loppuunpalamisessa (Pöyhönen 1987, 262) on kyse jostakin muusta kuin normaalista väsymyksestä, josta työntekijä elpyy tavallisen levon avulla. Loppuunpalamiseen liittyvä uupumustila, "exhaustio", on laadullisesti eri asia; "tankki on tyhjä", "eväät on syöty" ja "itsestään niskasta ottaminen" ei onnistu, koska ei ole voimia mitään ottaa.

Loppuunpalamisen on väitetty olevan nimenomaan ihmissuhdetyön ongelma. Saattaa kuitenkin olla, että siitä on puhuttu siinä yhteydessä nimenomaan sen takia, että loppuunpalamisen haitat tulevat siinä erityisen korostuneesti esiin. Käsitettä on yleensä käytetty kuvaamaan näihin ammatteihin liittyvää työn stressiä. Paljon ammatteja, joissa työn sisältönä ovat ihmiset on hoito-, opetus-, ja palvelualoilla, näillä aloilla yritetään yleensä auttaa, opettaa tai muuten muuttaa toista ihmistä. Karisto lisää mukaan näihin aloihin myös informaatioalan (1987, 35). Monien sisäistenkin ja

ulkoisten syiden takia työntekijä ottaa helposti vastuuta toisesta ihmisestä enemmän kuin hän voi tosiasiaissa vaikuttaa. Ihmissuhdetyössä on lisäksi erityispiirteinä työn emotionaalinen kuormittavuus, toisen ihmisen intensiivisten ja usein kielteisten tunteiden vastaanottaminen, käsitteleminen ja ammatillinen hallinta. Tällöin voi työntekijän omat sisäiset ristiriidat aktivoitua tavallista helpommin, ovathan ne aikoinaan syntyneet juuri ihmissuhdevuorovaikutuksessa koetuista peloista, puutteista ja pettymyksistä. (Pöyhönen 1987, 267-268.)

Sosiaalialan työstä puhutaan "ihmissuhdetyönä" useassakin lähteessä (esim. Rauhala 1991, 3; Sipilä 1989, 195-196). Rauhala muistuttaa myös, että ihmissuhdetyössä on mukana useita symmetrisissä ja epäsymmetrisissä suhteissa, myös valtasuhteissa toisiinsa olevia osapuolia. Riitta Kairimo (1985, 59) nimittää sosiaalityötä ja sosiaalitoimistojen asiakastyötä myös "ihmisammattiksi" artikkelissaan sosiaalityöstä mielenterveystyössä. Työterveysongelmat (Albrecht 1981) eivät enää niinkään painotu fyysiselle puolelle vaan psyykkiselle ja sosiaaliselle alueelle. Ylikuormittumiseen töissä liittyy tunteina väsymys, uupumus, harmistuminen, välinpitämättömyys, kyynisyys ja epäonnistuminen; monet näistä voidaan liittää ylikuormittumiseen nimenomaan ihmissuhdetöissä, kun työtä on liikaa ja aikataulut on tiukkoja. Albrecht käyttää ihmissuhdetyöhön liittyen nimitystä kohtaamisstressi, joka tarkoittaa, että työssä on ylitetty ihmiskontaktien mukavuusraja.

Burnoutia on yhdistetty sosiaalityöntekijöillä moniongelmaisiin asiakkaisiin ja asiakaskuormaan, jolla on huomattava määrä kroonisia ja monimutkaisia ongelmia; sekä työntekijöiden negatiivisiin vaikutelmiin asiakkaista. Lisäksi se on liitetty työntekijöiden persoonallisiin luonteenpiirteisiin esimerkiksi itsearvostukseen, ikään ja sukupuoleen; organisatorisiin tekijöihin esimerkiksi työstressiin, työn autonomiaan ja organisatoristen voimavarojen saatavuuteen ja esimiesten tukemiseen. Poulinin ja Walterin tutkimuksessa sosiaalityöntekijöiden loppuunpalamisesta burnoutin koettiin olevan sosiaalityöntekijöillä suhteellisen pysyvä ilmiö. Noin 2/3 tutkituista loppuunpalamisen määrä pysyi samalla tasolla yli vuoden periodin ajan. Esimiesten tuki ja organisatoristen voimavarojen saatavuus vähensivät loppuunpalamista. Esimiesten tuki myös kohotti samalla itsearvostusta ja lisäsi hyvinvointia. Tutkimuksen mukaan organisaatiolla voi olla positiivinen vaikutus sosiaalityöntekijöiden loppuunpalamiseen. Poulinin ja Walterin mukaan burnoutista on tehty harvoja pitkittäistutkimuksia, vaikka aihetta on 1970-luvulta lähtien tutkittu. (Poulin & Walter 1993.)

Pirjo Hynninen on tutkinut 1996 valmistuneessa pro gradu -tutkielmassaan burnoutia eli loppuunpalamista sosiaalityöntekijöillä (12) ja diakoniatyöntekijöillä (22). Tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijöiden on vaikea myöntää työssäuupumustaan. Hynnisen mukaan työssäuupuminen on sitä että alun perin innostunut, lämminhenkinen ja toisista kiinnostunut henkilö muuttuu suhtautumiseltaan turhautuneeksi, välinpitämättömäksi ja joskus vihamieliseksi. Keskeisiä oireita ovat krooninen väsymys, kielteisen minäkuvan syntyminen, alentunut ammatillinen itsetunto ja kyvyttömyys läheiseen inhimilliseen vuorovaikutukseen. Uupuminen on monimutkainen yhdistelmä persoonallisia, työyhteisöllisiä, yhteiskunnallisia ja kulttuurisia tekijöitä ja niiden yhteisvaikutusta. Syyt ja syntyprosessi eivät ole yksiselitteisen selviä. Työssäuupumisen taustalta löytyy ammatti-ideaali, vahva ihminen joka hoitaa muidenkin professioiden pätevyysalueen ulkopuolelle jääviä asioita. Sosiaalityöhön on ihanteiden ja virallisten julistusten tasolla sisäänrakennettu "kaikkivoipaisuusharha" työhön kohdistuvien odotusten suhteen, jonka vaikutusta työssäuupumusta ajatellen pahentavat lojaliteettiristiriidat ja tavoitteiden määrittelyn vaikeus. Ns. vastuurationalisuuden käsite sopii Hynnisen mukaan tutkielmansa taustalle viitekehykseksi. Siinä ihminen luopuu omista yksilöllisistä intresseistään asettaen muiden valinnat etusijalle. Omat ratkaisunsa hän tekee jäljelle jäävistä mahdollisuuksista. (Hynninen 1997.)

2.3. Sosiaalityöntekijöilläkin on stressiä

Sosiaalityöntekijän työtä kuvaa Leena Eräsaari sosiaaliraportissaan Nilkin Naamio (1990). Kirjan takakannen esittelyn mukaan kirjassa kuvataan asiakkaiden eli luukuttajien sosiaalistamista ja sitä miten työ muovaa sosiaalityöntekijää, luukun paremmalla puolen istujaa. Kirjan tapahtumat ajoittuvat vuosille 1978-82, jolloin Leena työskenteli sosiaalityöntekijänä Helsingin huoltoviraston palveluksessa. Silloin toimeentulotukea nimitettiin huoltoavuksi ja Leenan mukaan tämä työ oli sitä vähiten arvostettua työtä. Erityisryhmien kanssa työskentely on hänen mukaansa arvostetumpaa muissakin kunnissa. Kirja kertoo sosiaalityöntekijän työn aloittamisvaiheesta, opettelusta ja sopeutumisesta. Virastomaailmaan sopeutuminen oli vaikeaa ja työntekijä sai jo työhönottotilanteessa oppia olevansa "mitätön". "Säännöt, normit, käskyt, ohjeet ja itseäsi ylemmät päättävät puolestasi, oli oppi jota sain tuta ensimmäisestä asiakaskontaktista lähtien". Asiakkaat vaihtuivat liian nopeasti ja kotona työasioista ei voinut puhua, mies yritti jopa puhua Leenaa pois tästä työstä. Vapaa-aika ei tuonut muutenkaan helpotusta asiaan: "illat ja viikonloput halusin istua hiljaa yksikseni ja läähättää tai nukkua". Hän tunsi itsensä lohduttoman yksinäiseksi. Lisäksi ongelmia aiheuttivat se, että alussa jo pelkkien rutiinien opettelu oli uuvuttavaa, paperipinot ja hoitamattomat työt ja asiakkaiden suhteenkin tuli pitää tiettyä etäisyyttä. (Eräsaari 1990, 5-29.)

Stressiä normaalin verran aiheutti Leena Eräsaaren mukaan jatkuva kiire, mutta "asiakkaiden hoitamattomat jutut hiostivat pahemmin kuin mikään ulkoinen kontrolli olisi kyennyt". Jälkikäteen hän tekeekin huomion, että "tässä työssä vähintään yhtä paljon kuin tekeminen, väsytti tekemättömyys. Tämä tekemättömyys oli jatkuvaa pingottamista ja jännittämistä. Ammatillista auttamista ohjaa tavallaan hyvin korkea moraalinen tehtävä kaikkensa huomattava kaikki". "Jatkuvasti joudut olemaan valppaana ja varuillasi tai pingottuneena- jolloin rutiinikin muuttuu stressiksi". Lisästressiä naispuoliselle ihmissuhdetyöntekijälle itselleenkin merkitsee tunnevaltainen asiakkaiden asioihin sekaantuminen. "Naisten oli vaikeampi pitää tunnepitoista etäisyyttä asiakkaisiin, heille asiakkaat tuntuivat olevan lähimmäisiä". Onnen hetkiä Leena koki työssään asiakirjojen kiertämisestä, asiakkaiden hölmöistä jutuista, vallasta asiakkaiden hyväksi joskus, siitä että omat asiat olivat paremmin kuin tosi huonosti, asiakkaiden kiitoksista, työtovereista ja yhtenäisyyden tunteesta, tai "onnien onni, kun asunnoton yksinäinen mies sai kaupungin vuokra-asunnon". (Eräsaari 1990, 71-111.) Leena Eräsaaren sosiaaliraportista saa kuitenkin aika negatiivisen kuvan sosiaalityöntekijän työstä. Jos lukee sitä sosiaalityötä ikinä tekemättömänä niinkuin itse ensi kertaa tein, voi kovasti miettiä aikomustaan alalle jatkossa. Kuitenkin täytyy muistaa, että Leenan kokemuksista on aikaa, asiat ovat nykyään eri lailla sosiaalitoimistoissa. Ehkä raportti oli jonkinlainen tuuletuskin muistoista.

Mikko Mäntysaaren mukaan yksi stressin kasvattaja sosiaalityössä on se, että sosiaaliviraston epävirallinen kulttuuri kannattaa etäisyydensäätelyä asiakkaisiin ja heidän ongelmiinsa. Samaa kertoi Leena Eräsaari edellä. Epäonnistuminen tässä merkitsee stressin kasvamista. Kasvava työpaine aiheuttaa suurta vaihtuvuutta työntekijöissä ja loppuunpalamista. Työstä aiheutuva stressi voi näkyä sairasteluna tai alkoholin kulutuksena. Mäntysaari väittää loppuunpalamisilmiöiden kuten alkoholinkäytön tai psyykkisen oireilun keskittyvän voimakkaasti toisille työntekijöille, kun taas toisilla niitä ei esiinny. Tämä stressiin liittyvä oireilu ja keskittyminen joillekin työntekijöille tukisi mielestäni ajatusta, että stressin kokeminen olisi yksilöllistä. Mäntysaaren kirjassa haastatelluilla sosiaalityöntekijöillä rasitus oli ilmennyt mm. tarpeena ottaa "stressilomaa" tai mennä leikkaukseen "joka ei olisi ollut välttämätön". (Mäntysaari 1991, 120-122.)

Ulla Mutka selvittää (1986) pro gradu -tutkielmassaan sosiaalityöntekijöiden subjektiivisia työtyytyväisyyskokemuksia ja niihin liittyen ammatillista ja ammatin yhteiskunnallista todellisuutta mahdollisimman monimuotoisena ja monitasoisena ilmiönä. Mutka haastatteli ns. puolistrukturoitua haastattelutekniikkaa käyttäen yhteensä 21:tä erilaisissa tehtävissä työskentelevää sosiaalityöntekijää. Tutkimustulosten mukaan syvintä tyydytystä tuottavat asiat liittyvät hyvin läheisesti perinteiseen naissosialisaatioon ja sen kuluessa kehittyviin, ns. positiivista naisellista tuotantovoimaa edustaviin

naiskvalifikaatioihin. Tätä osoittivat mm. sosiaalityöntekijöiden kertomukset ammattiinsa hakeutumisen perusteista, asiakassuhteiden keskeisestä, työtyytyväisyydelle ja työhön sitoutumiselle myönteisestä merkityksestä ja työtoverien sosiaalityössä saamasta erityismerkityksestä. Myöskin uralla etenemisen mielekkyyden kyseenalaistuminen ja haastatteluissa vahvasti esiin tullut yleinen, toisiin ihmisiin ja heidän tarpeisiinsa suuntautunut elämän orientaatio sitovat tutkimustulokset naiskulttuuriin ja sen ominaispiirteisiin. Työtytymättömyyttä aiheuttavien seikkojen yhteydessä tulivat varsin selvästi esiin monet naisten tekemälle työlle yhteiset piirteet: eli heikko palkkaus, vähäinen arvostus, suuret työmäärät, puuttuva valta ja identiteetti-ongelmat.

Sosiaalityöntekijöiden työtä kasvatusneuvoiloissa 80-luvun alussa tutkinut Arja Huttunen sivusi työtyytyväisyyskäsityksiä ja kyseli koehenkilöiltään työn parhaita ja huonoimpia puolia (Huttunen 1983, 86; Mutkan 1986, 16-17 mukaan). Selvästi useimmiten työn parhaiksi puoliksi mainittiin sen ihmiskeskeisyys ja elävyys, itsenäisyys, vaihtelevuus ja monipuolisuus, sekä kehitys- ja kasvumahdollisuudet ammatissa. Myönteisinä asioina koettiin myös hyvä toveruus ja työyhteisön demokraattisuus, onnistumisen tuoma ilo, koulutusmyönteisyys, työnohjaus, työn haastavuus ja vaikeus, sen syvällisyys (esim. sosiaalitoimistoon verrattuna) ja vaikeuksissa olevien auttaminen. Huonoja puolia olivat sitten selvästi ykkössijalla huono palkkaus, sen jälkeen työn henkinen raskaus, kiire ja työpaine ja jonot, koulutuksen ja työnohjauksen riittämättömyys, ympäristön epärealistiset odotukset, työn liiallinen monipuolisuus, ammatin arvostuksen puute, oma riittämättömyyden tunne ja epäonnistumiset. Huttusen tutkimuksen tulokset lienevät ainakin osaksi yleistettävissä myös muuta sosiaalityötä koskevaksi (Rajavaara 1983, 117; Mutkan 1986, 17 mukaan), vaikkakin terapeuttisesti suuntautunutta ja painottunutta sosiaalityötä arvostetaan eniten - myös ammattikunnan sisällä. Suurista sosiaalityöntekijöiden työmääristä sekä arvostuksen puutteesta kertoo myös Mutka (1986) aiemmin. Leena Eräsaari (1990) taas piti jatkuvaa kiirettä "normaalin" stressin aiheuttajana sosiaalivirastossa, mutta stressistä oli kyse kuitenkin.

Yksi työtytymättömyyttä aiheuttava tekijä sosiaalityöntekijöiden työssä on heikko palkkaus; mikä on jo tullut esille aiemminkin (esim. Mutka 1986). Palkka koettiin liian pieneksi ja epäoikeudenmukaiseksi ensinnäkin verrattuna työmääriin, työn henkiseen raskauteen ja sen vaativuuteen nähden, toiseksi verrattaessa sitä muiden, vastaavan koulutuksen saaneiden (yleensä miespuolisten) työntekijöiden palkkaukseen, ja myös verrattuna muiden, vastaavan tyyppisiä tehtäviä hoitavien ihmisten palkkaukseen, sekä vielä siitä yksinkertaisesta syystä että sosiaalityöntekijöiden oli vaikea tulla toimeen palkallaan. Silti huolimatta matalasta palkkatasosta, haastateltujen asumisväljyyden tai perheen käytettävissä olevien tulojen mukaan mitattuna, monien haastateltavien elintaso oli varsin hyvä. Mutta se ei ollut useimmiten hankittua sosiaalityöntekijän tuloilla, vaan

perheen yhteisillä tuloilla ja monessa tapauksessa nimenomaan aviopuolison selvästi paremmilla tuloilla hankittua elintaso. (Mutka 1986, 50-52.)

Mikko Mäntysaari huomauttaa sosiaalityöntekijöiden keskeiseksi resurssiksi ajan, jota työntekijöillä ei ole (1991, 144-145; Korte 1989, 82). Sosiaalityöntekijän käytettävissä oleva aika asettaa rajoituksia sille, mitä asiakassuhteessa voi tapahtua, esimerkiksi asiakkaan kontrolli ja valvonta. Ajanvarausjärjestelmä saattaa aiheuttaa viikkojenkin jonoja. Ajanvarausjärjestelmän noudattaminen on oleellisen tärkeä seikka (Mäntysaari 1991, 115), mitä paremmin työntekijä pysyy aikataulussaan sitä vähemmän hänellä on työssään kiirettä- ja toisaalta sitä enemmän hänelle jää vapaatakin työssään.

Kiire paljastui myös Kortteen tutkimuksessa sosiaalitoimiston työkuultuurin päällimmäiseksi asiaksi. Kiire tuntui myös vaikuttavan asiakastyön laatuun. Kiireen keskellä työntekijä joutuu valitsemaan tärkeimmät asiat päältä, ja ne ovat useimmiten lainsäädännön edellyttämiä tai sosiaaliturvaan liittyviä tehtäviä ja toimenpiteitä. Asiakas saa rahansa ja kiireelliset lastensuojeluasiat hoidetaan, mutta se "varsinainen sosiaalityö" jää tekemättä. Saadakseen lisää aikaa työntekijät pitävät ns. "postimyyntiasiakkaita", jotka saavat rahansa työntekijää tapaamatta. Tällainen järjestely voi olla mielekästä vain "erotusta" hakeville asiakkaille, mutta kaikki asiakkaat eivät hyväksy menettelyä, vaan vaativat päästä työntekijän puheille. (Korte 1989, 70-71.)

Toinen seikka ajan puutteen lisäksi, joka liitetään sosiaalitoimistoihin automaattisesti ja josta on muodostunut sosiaalityöntekijöiden "yhteinen vihollinen", on rahan jakaminen eli toimeentulotuki, joskaan se ei selvästi ole rajattavissa muusta sosiaalityöstä. Sosiaalityössä ihmissuhteet ovat tärkeitä ja näin tehdäänkin rajanvetoa rahanjako vs. oikea sosiaalityö kesken. Ihmissuhteiden tärkeä merkitys näkyy työohjauksen ja työyhteisön merkityksen korostamisessa. Ihmissuhteiden merkitys näkyy toisten ihmisten antaman tuen, ohjauksen ja ystävyuden tärkeytenä, mutta myös vivahteina esimerkiksi sitoutuminen, kateus, klikkiytyminen, suostuttelu, kyräily. Kortteen mielestä tätä kaikkea löytyy sosiaalitoimistosta. (Korte 1989, 82.)

Yksi tärkeä tekijä (Daley 1979; Mutkan 1986, 21 mukaan) sosiaalityöntekijöiden loppuunpalamisessa on väärä uravalinta. Tällaiset työntekijät oppivat kokemustensa kautta, että he joko aktiivisesti inhoavat työntekoa sosiaalisektorilla tai ovat kyvyttömiä selviytymään siellä tyydyttävästi. Daleyn mukaan näiden työntekijöiden hankkiutuminen pois ammatista ei ole kovinkaan suuri menetys. Loppuunpalamisilmiössä on kyse selvästi yksilöllisestä ongelmasta. Ongelman liiallisen yksilöllistämisen vaarana Ulla Mutka mainitsee kuitenkin mahdollisen kritiikin ja työhön

kohdistuneiden muutosvaatimusten vaijentamisen (1986, 21).

Arja Tuomi korostaa huumorin merkitystä sosiaalityössä "päivän pelastavana voimana". Huumoria käytetään työssä eri lailla eri ulottuvuuksina. Sosiaalityön huumori on sanojen ja tilanteiden komiikkaa, kollegoilta kuultuja huvittavia juttuja ja usein sinänsä hyvinkin vähäpätöisten asioiden ruokkimaa hyväntuulisuutta. Huumoria voidaan käyttää myös "naamarina" tai se voi olla keino peittää mielentiloja, joita ei haluta näyttää ympäristölle. Väsynyttä ja masentunutta sosiaalityöntekijää ei juurikaan naurata. (1992, 87.)

2.4. Stressin ennaltaehkäisy

Suomalainen määrittely terveestä ja tuottavasta työyhteisöstä on seuraavanlainen: Hyvä tuottavuus ja kannattavuus; toiminta-ajatuksen ja perustehtävän selkeys ja uusiutuminen; tulevaisuuden visiot ja herkkyys ympäristön muutoksille; toimivat työolosuhteet ja ryhmätyöskentely; avoimuus tiedonkulussa; joustavat rakenteet ja organisaatio; osaamisen ja tekniikan uusiutumiskyky; henkilöstön osaamisen kehittäminen ja kannustaminen, ja terveellinen ja turvallinen työympäristö. (Työolokomitean mietintö 1991.)

Toimenpiteitä (Lindström 1996, 10) työorganisaation terveyden edistämiseksi voidaan suunnata yksittäisiin ihmisiin, itse työhön ja työyhteisöihin ja koko työpaikkaorganisaatioon. Ollaan siirtymässä sairauslähtöisestä tarkastelusta tulevaisuuden rakentamiseen. Työkykyä ylläpitävät toimenpiteet edellyttävät henkilöstön osallistumista jo suunnittelu ja päätöksentekovaiheessa. Vaikutusmahdollisuuksien lisääminen ehkäisee työstä johtuvaa stressiä (Karasek & Theorell 1990). Heikko organisaation terveys voi näkyä henkilöstön kokemana työstressinä, joka ilmenee heikkona sitoutumisena, suorituksena ja fyysisinä terveyshaittoina. Työuupumusta voi pitää herkkänä organisaation terveyden ilmentäjänä, koska se on yleensä työyhteisön ominaislaatuun liittyvä stressioireyhtymä (Cox 1992; Lindströmin 15 mukaan.)

Pelko oman työpaikan menettämisestä saa monet käymään ylikierroksilla ja samalla elimistö rasittuu. Tällainen pitkäkestoinen stressi saattaa aiheuttaa fysiologisia muutoksia. Stressin alkaessa ihminen yleensä valittaa ja pyrkii muuttamaan tilannetta. Tämän ollessa tehotonta voi ilmetä keskittymisvaikeuksia, kyvyttömyyttä tehdä päätöksiä, ärtyneisyyttä ja motivaatio-ongelmia töihin menon suhteen. Oireita voivat olla myös päänsärky, vatsavaivat, vetäytyminen ihmissuhteista ja tupakan tai alkoholin käytön lisääminen. (Kinnunen 1997.)

Työttömyydestä on tullut pysyvä ilmiö. Kuitenkin Kinnunen näkee positiivisena sen, että kun aiemmin yhteiskunnallinen asema ja arvonanto olivat riippuvaisia työstä niin tilanne on muuttumassa. Perhe koetaan nykyään työtä tärkeämmäksi. Viime aikoina epävarmuuden kokeminen on vähentynyt ja samalla työtyytyväisyys on lisääntynyt verrattuna laman jälkeiseen tilanteeseen. Työnantaja voi lisätä tyytyväisyyttä vakuuttamalla työntekijöitä työn jatkuvuudesta ja osoittamalla huolehtivansa irtisanotuista vaikkapa tukemalla heidän mahdollisuuksiaan saada töitä. Viihtyvyyttä lisää myös nopea tiedonkulku ja työpaikalla tapahtuvista muutoksista kertominen. Sisäisellä tiedotuksella on entistä keskeisempi sija työtyytyväisyydessä. Stressin yllättäessä Kinnusen neuvoja lääkkeeksi ovat aikataulujen laatiminen, turhista sitoumuksista ja tehtävistä luopuminen sekä toivelistan laatiminen. Laman aikana työntekijöistä pyrittiin ottamaan kaikki irti, mikä asenne on Kinnusen mukaan kuitenkin muuttumassa. Kinnusen mukaan työssä viihdytään nykyään lamavuosia paremmin. (Kinnunen 1997.)

3. SOSIAALITYÖN ERITYISPIIRTEET TYÖNÄ

Sosiaalityöntekijöiden stressiä tutkittaessa oli syytä selvittää myös minkä luonteista työtä oikein on sosiaalityö. Jo aiemmin mainitsin sosiaalityön erityisluonteesta työnä ja arvelin myös siihen liittyvän työstressin olevan erikoista verrattuna muihin ammattialoihin. Mikko Mäntysaari (1991, 120) kertookin sosiaalityöntekijöiden työssä olevan yhteistä muiden ihmisten kanssa työskentelevien professioiden kanssa, kuten työvoimavirkailijoiden, opettajien tai vaikkapa sairaanhoitajien työssä. Kaikki he ovat ihmissuhdetyöläisiä ja työskentelevät useimmiten kuntaorganisaatioissa. Kyseessä on siis ihmisten kanssa jatkuvasti työn tekeminen, auttaminen ja ongelmien kanssa painiminen, joten kaikki eivät varmastikaan edes sovellu kyseiselle alalle. Kunta-alan työssä palkkaus myös on heikompi kuin yksityisellä sektorilla, mikä saattaa aiheuttaa työtyytymättömyyttä. Toistaiseksi suurin osa sosiaalityöntekijöistä työskentelee julkisella sektorilla. Tässä kappaleessa keskityn sosiaalityön luonteen selvittämiseen; eli millaista työtä on sosiaalityö ja mitä erityispiirteitä työnä se sisältää. Tarkoitus oli etsiä perusteita myös työstressin kokemisen omalaatuisuudelle- sosiaalityöntekijöiden stressille.

3.1. Millaista työtä oikein on sosiaalityö ?

Jorma Sipilä kertoo Sosiaalityön jäljillä (1989) -kirjassaan sosiaalityön määrittelyongelmista. Sosiaalityö kun voi käsitteenä merkitä erilaisia asioita. Se ei kai kuitenkaan tarkoita sitä etteikö sitä voisi määritellä. Sipilän mielestä olennaista olisi miettiä mille alueelle keskittyä sosiaalityön rasittavuuden suhteen. Sosiaalityöhön työnä tuntuvat vaikuttavan monetkin näkyvät ja näkymättömät ehdot. Sosiaalityön kentällä on vaikea löytää sellaista määritelmää sosiaalityölle jonka kaikki hyväksyisivät. Vastaamisen vaikeus heijastaa konkreetin sosiaalityön valtavaa hajanaisuutta. Sanalle sosiaalityö Jorma Sipilä löytää seuraavanlaisia käyttötapoja eli tieteen tai oppiala, ammatillinen käytäntö, yhteiskunnallinen käytäntö, yhteiskunnallinen osajärjestelmä, hallinnollinen osajärjestelmä, liike, ideologia, ja ammatti. Näitä esimerkiksi ammatti-, tieteenala- tai hallinnollispohjaisia määrittelyjä Jokinen ym. (1995, 10) pitävät suppeina ja yksipuolisina. Yhteisymmärryksen saavuttaminen niiden pohjalta on viimeistäänkin kansainvälisessä keskustelussa osoittautunut vaikeaksi. (Sipilä 1989, 57-62.)

Abstraktin sosiaalityön määrittelyn uskotaan puolestaan kattavan koko sen suuren kirjon, joka sosiaalityöhön liittyy. Niin voidaan yhdistää esimerkiksi eri lähtökohdista virittyvä ja eri organisaatioissa tehtävä sosiaalityö. Abstraktimpiin määrittelyihin kytkeytyy monesti aatteellinen painotus, jossa otetaan kantaa siihen millaista sosiaalityön tulisi olla. Puhutaan esimerkiksi asiakkaan ihmisarvoa ja itsenäisyyttä kunnioittavista, syrjintää ja syrjäytymistä vastustavista ammattikäytännöistä (Karvinen 1993, 21-22; Jokisen ym. 1995, 10 mukaan) tai määritellään sosiaalityö asiakkaan aktivoimiseksi niin, että hän selviytyy elämässään (Eskola & Viheriäranta 1983, 29; Jokisen ym. 1995, 10 mukaan). Makrotason abstrahointeina eli vastakkaisina eettisille tulkinnoille sosiaalityötä määritellään sopeuttavaksi ja kontrolloivaksi sekä viime kädessä yhteiskunnallista eriarvoisuutta ylläpitäväksi toiminnaksi (Heinonen 1984). Yhteiskuntapoliittisesti osallistuva tulkinta sosiaalityöstä, joka toimii edellisten tulkintojen vaihtoehtona tai rinnalla on, että sosiaalityön tehtävä on syrjäytyneiden ja huono-osaisten ihmisten puolesta puhuminen ja heidän asioidensa hoito (Hänninen 1990b). Sipilä (1989, 61-63) määrittelee sosiaalityötä myös abstraktimmin eli sosiaalityö on arkielämän jatkuvuutta ja normaalisuutta ylläpitävä yhteiskunnan osajärjestelmä. Sosiaalivaltio on Sipilän (emt., 77) mukaan sosiaalityön tärkein mahdollistaja, mutta myös työn rajojen asettaja. Sosiaalivaltio toimii sosiaalityön keskeisenä ympäristönä ja on myös joskus sen kohde.

Sosiaalityötä käsittelevässä oppikirjassa "Monisärmäinen sosiaalityö" (1993) kirjoittajat ymmärtävät sosiaalityön laaja-alaiseksi vuorovaikutustyöksi, jonka kohteena ovat ihmisten elämäntilanteessa konkretisoituvat sosiaaliset, taloudelliset ja kulttuuriset kytkennät ja jota tehdään

yhteiskuntapoliittisena, eettisenä ja reflektiivisenä ammatillisena toimintana (Granfelt ym. 1993, 8-9.)

Sosiaalityön työmuotoja ovat Sipilän mukaan kontrolli, tuki, socialisaatio, suojelu ja terapia. Työmuotoja voidaan luonnehtia seuraavasti: a) asiakasta pyritään palauttamaan/ohjaamaan yhteiskunnan normatiiviseen yhteyteen (kontrolli/socialisaatio) b) asiakkaan käyttöön luovutetaan lisäresursseja tai annetaan hänelle ohjausta ja neuvoja (tuki) c) asiakasta tuetaan kontrolloimalla kolmatta osapuolta (suojaus) d) pyritään rakentamaan asiakkaan sisäistä toimintarationaliteettia (terapia). Kontrolli, socialisaatio ja terapia ovat yksilöön kohdistuvaa muutostyötä. Näille on yhteistä että sosiaalityöntekijä tai oikeastaan hänen takanaan oleva organisaatio työskentelee yksittäisen asiakkaan kanssa. Työmuodoissa yhdyskuntatyö ja rakenteellinen sosiaalityö sosiaalityön kohteena on yhteiskunta tai yhteisöt. (Sipilä 1989, 63-65.)

Sipilä jakaa sosiaalityötä myös kolmeen osajärjestelmään (1989, 213) Ensimmäinen byrokraatioissa tehdään byrokraatiatyötä. Toinen osajärjestelmä on erilaisissa palvelupisteissä tehtävä neuvonta- ja ohjaustyö. Tarkoituksena voi olla esimerkiksi sopivien palveluiden etsiminen tai ratkaisuvaihtoehtojen etsiminen inhimilliseen ongelmaan erityisessä tapauksessa eli menettelyä ei voida juuri standardisoida (emt., 218-219). Kolmas osajärjestelmä on terapeuttisissa organisaatioissa tehtävä psykososiaalinen työ. Psykososiaalisen työn tavoitteissa korostuu ihmisen psyykkinen selviäminen, usein myös hänen toiminta ja ajattelutapansa muuttuminen. Psykososiaalinen työ liittyy tilanteisiin, joissa esiintyy esimerkiksi päihteitä, vaikeita ihmissuhteita, psyykkisiä häiriöitä, väkivaltaa ja kriisejä. Tyypillisiä työalueita ovat lastensuojelu, päihdehuolto, kriminaalihuolto ja mielenterveystyö. Tästä jaottelusta jää ulkopuolelle yhteisöissä ja liikkeissä tehtävä sosiaalityö, missä sosiaalityöntekijät voivat ammatillisuuden lisäksi osallistua toimintaan kansalaisina. (emt., 224-226.)

Mikko Mäntysaari kertoo sosiaalityön ammatin haastavuudesta. Sosiaalityöntekijä on mahdottoman tehtävän edessä, toisaalta hänen on autettava asiakasta tämän ongelmista tämän intresseistä parhaaseen mahdolliseen tulokseen pyrkien, toisaalta on pakko ottaa huomioon valtion sekä kansalaisyhteiskunnan taholta määritellyt moraaliset ja taloudelliset normit. Selvimmillään ristiriitaisuudet ovat Mäntysaaren mielestä näkyvillä toimeentulotukityössä. (Mäntysaari 1991, 251.) Mielestäni asiaa voisi tulkita sosiaalityöntekijän olevan kahden intressiryhmän välissä, se kumman puolelle työntekijä kallistuu eli onko kunnan vai asiakkaan puolella, on varmasti henkilökohtainen asia. Säästöt kuntataloudessa eivät yhtään paranna työntekijän sen koommin kuin asiakkaan tilannetta. Tällaisesta tasapainoilusta voi tulla ongelma ja yksi rasittava tekijä sosiaalityössä.

Mirja Satka on määritellyt sosiaalityöntekijöiden keskeisiksi osaamisen alueiksi ensinnäkin henkilökohtaisen asiantuntijuuden. Se pitää sisällään asiantuntijuuden jatkuvan kehittämisen oppimistrategioiden, identiteettityön ja persoonallisuuden suhteen. Sosiaalityöntekijällä tulisi olla myös kykyä ymmärtää työn kohteena olevia ilmiöitä samanaikaisesti sekä teoreettisesti että käytännöllisesti. Toiseksi sosiaalityöntekijän osaamista tukee sosiaalityöhön liittyvä asiantuntijuus. Tähän osa-alueeseen kuuluvat ensinnäkin johtaminen ja hallinto; toiseksi tiedontuotanto ja tutkimus sisältäen selvitykset, toimintatutkimuksen ja jatko-opinnot. Tutkimustyöhön liittyvät myös arviointi ja vaikuttamistyö. Kolmas osa-alue on itse asiakastyö eli yksilöstä perhetyöhön, verkosto/ryhmätyö, yhteistyö kansalaistoimijoiden kanssa ja aluetyö. Tähän työhön kuuluu myös moniammatillinen yhteistyö. Ja neljäntenä osana sosiaalityön asiantuntijuutta on opetustyö. (Satka 1997.)

Jorma Sipilän mukaan sosiaalityötä on joskus kuvattu myös tavoitteelliseksi auttamistoiminnaksi. Sosiaalityöntekijä auttaa -ei hoida. Kun toista ihmistä autetaan, ei auttaja asetu hänen yläpuolelleen, vaan suhde on tasavertainen. Asiakkaan tilannetta arvioidaan kokonaisuutena ja otetaan huomioon myös asiakkaan ympäristö ja häntä sitovat lain säädökset. Kotikäynnit ovat tärkeitä asiakkaan kokonaistilanteen ymmärtämiseksi. Sosiaalipoliittiseen näkökulmaan liittyy myös aineellisen avun keskeisyys. Auttaminen, tasa-arvoisuus, kokonaisvaltainen tilanteen ymmärtäminen, aineellisen avun keskeisyys, luottamus epävirallisiin verkostoihin ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen ovat piirteitä, joiden avulla voidaan sosiaalityöntekijän rooli helposti erottaa lääkärin, psykologin, opettajan, papin tai poliisin rooleista siitä huolimatta että yhtymäkohtia on. Tahdonvastaisten toimien mahdollisuus on seurausta asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen ymmärtämisestä ja auttamistavoitteesta, ja kuuluvat sosiaalityöntekijän rooliin. (Sipilä 1982, 5-6.)

Ammatilliseen suhteeseen kuuluu asiakkaan erityispiirteiden jäsentäminen työntekijän hallitseman ammatillisteoreettisen tai arkitiedon varassa. Asiakkaan ainutlaatuisuutta lähestytään ammattilaiselta edellytettävien universaalisten eli tietoon, etiikkaan jne. perustuvien periaatteiden pohjalta. (Rostila 1997, 33.) Sosiaalityön ja asiakkaan suhde on monia muita ammattilaisen ja asiakkaan välisiä suhteita persoonallisempi (Payne 1991, 27; Rostilan 1997, 33 mukaan). Sosiaalityössä korostetaan suhteen tavallisuutta, luonnollisuutta ja aitoutta (England 1986, 24-28; Karvinen 1993, 138; Rostilan 1997, 33 mukaan). Samoin korostetaan kuinka asiakkaan tilanteen ymmärtäminen ei radikaalisti poikkea ymmärtämisestä yleensä ihmissuhteissa (Tuomi 1992; Granfelt 1993, 212-219). Näissä esityksissä tuodaan jopa esille osapuolten tunteiden ja kiinnostuksen, vaikkakin ehkä rajallinen, vastavuoroisuus. Tätä kautta kasvaa osapuolten suhteen henkilökohtaisuuden ja henkilökohtaisten ominaisuuksien, kuten vaikka sukupuolten merkitys. Sosiaalitoimiston tunnetyöllä on oma erityisyytensä. Sosiaalityössä rutiininomainen luottamussuhde näyttäisi rakentuvan eri lailla kuin

lähiammateissa esimerkiksi psykologi tai lääkäri. Sosiaalityössä on ikäänkuin ammatillisesti tuotettava maallikkomainen, yleisinhimillinen tunnesuhde, minkä vuoksi nojataan suuresti työntekijän persoonallisuuteen. (Rostila 1997, 40.)

Sosiaalityöntekijät keskustelevat asiakkaidensa kanssa moninaisista ja vaikeista asioista. Vuonna 1986 toimeentulotukiasiakkailta kysyttiin mistä he halusivat keskustella tai keskustelivat sosiaalityöntekijän kanssa: 92 % ilmoitti keskustelleensa raha-asioista, 37 % työn hankkimisesta, 35 % elantoasioista ja sosiaaliturvasta, 19 % perheenjäsenten välisistä suhteista, 16 % päihdeongelmista ja 15 % lastenkasvatuksesta (Hakkarainen 1987, 80; Rostilan 1997, 25-26 mukaan.) Nämä luvut eivät merkittävästi eronneet puhehaluja kuvanneista luvuista. Riitta Korte vertailee tutkimuksensa (1989, 107) pohdinnassa asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden tapaamisen tavoitteita ja puhehaluja. Hänen haastattelemansa sosiaalityöntekijät pohtivat, miksi aina ei ole helppoa päästä keskustelemaan muusta kuin rahasta asiakkaiden kanssa. He ehdottivat syyksi paitsi todellista ja jatkuvaa kiirettä, myös kiireen muovaamaa työtapaa ja kulttuuria. Tämän takia sosiaalityöntekijät ovat pyrkineet muuttamaan työtapojaan ja saavuttaneet tuloksia. Korte mietti, että sosiaalitoimistossa kohtaavat toisensa asiakas ja työntekijä, jotka molemmat (tietysin varauksin) pitävät muusta kuin rahasta puhumista tärkeänä, mutta rahakeskeisyydestä ei silti helposti päästä.

3.2. Vastuurationaalisuus

Perheessä tapahtuva materiaallinen ja symbolinen uusintaminen on kulttuuripiirissämme naisen vastuulla. Molemmilla on yhteistä tietynlaisen näkökulman leimaama suhde maailmaan. Naistutkimuksessa tätä ajatusmuotoa on nimitetty mm. "vastuurationaalisuudeksi" (Rantalaiho 1986). Vastuurationaalisuus sisältää kolme tai neljä elementtiä eli identifioituminen toisten hyvinvointiin, huomion kiinnittäminen omasta toiminnasta toisille ihmisille koituviin seurauksiin ja vastuunottaminen seurauksista, mikä merkitsee oman käyttäytymisen muuttamista ja vastuusuhteen vastavuoroisuuden puuttumisen hyväksyminen (Holter 1984, 15). Tämä on Sipilän mukaan se ajatusmuoto jonka omaksumiseen nimenomaan ns. naisammattien koulutuksessa on perinteisesti pyritty. Sosiaalistettaessa erilaisia ammattiauttajia ja hoivatyöntekijöitä, myös sosiaalityöntekijöitä. Vastuurationaalisuus on välttämätöntä sosiaaliselle elämälle, toisaalta se myös täyttää erinomaisesti kapitalistisen talouden uusintamissysteemin vaatimuksia (Holter 1984, 15-16). Vastuurationaalisuus on arkielämälle välttämätön, elämää säätelevä periaate, mutta se on myös luopumista omista intresseistä. Vastuurationaalinen ihminen joutuu helposti kestävämpään asemaan. Periaate ei salli ottaa etäisyyttä ongelmiin. Siten se on myös sosiaalityölle ilmiselvä ongelma, yksi työuupumuksen

osatekijä. (Sipilä 1989, 123.) Käsite sisältää myös tunteen työn mielekkyydestä, oikeutuksesta ja moraalisisista velvoitteista (Nätkin 1986, 157).

Samaistumista muihin voidaan pitää "identiteettiyhteytenä". Identiteettiyhteyden ideaalityyppinä Ve pitää äidin ja lapsen suhdetta. Tässä kohdassa hän myös viittaa mahdollisuuteen, että henkilön olisi vaikea erottaa omia yksilöllisiä intressejään muiden intresseistä. Vastuurationaalisuus merkitsee myös vaille valtaa jäämistä, toiminta alistuu yhteiselle päämäärälle. Ve väittää, että naisilla on vähemmän valtaa kuin miehillä kaikilla julkisen yhteiskuntaelämän osaluilla juuri toteuttamansa vastuurationaalisuuden vuoksi. Käsitteeseen liittyy myös moraalinen osuus. Vastuurationaalisuutta voidaan pitää hyveenä, jolloin olennainen elementti sitä toteuttavan ihmisen/naisen itsemäärittelyssä on moraalinen ylemmyys. Omista eduistaan ja alati toisten ihmisten hyväksi toimivan ihmisen on pystyttävä määrittelemään toimintansa positiivisesti ja tunnettava ylpeyttä toiminnastaan. (Ve 1982a; Nätkinin 1986, 159-161 mukaan; myös Anttonen 1997, 130-134.)

Identiteettiyhteydelle on ominaista että yksilön minäkuvaa määrittää paljolti se yhteisö (esimerkiksi perhe, suku tai työpaikka, ammattiyhdistys) johon nainen kuuluu. Yhteisessä toiminnassa on syntynyt kokemus yhteisestä kohtalosta. Muihin ihmisiin, jotka ovat tämän kohtaloyhteyden ulkopuolella suhtaudutaan epäilevästi ja he ovat yhdentekeviä. Vastapuoli yhteisölle nousee usein omasta joukosta, joku pettää yhteisen luottamuksen ja yhteiset normit. Jotta identiteettiyhteisö nousisi etutaisteluun koskien yhteisöllisiä tai joitakin jäseniensä yksilöllisiä etuja, on sen jäsenten muunnettava toiminnallista energiaansa vihaksi. Organisoitu toiminta kohti tiettyä tavoitetta vaatisi myös elämyksellisen ja tunnepitoisen ristiriidan vastapuolen kanssa. (Holter 1982a; Korvajärven 1986, 182-183 mukaan; myös Anttonen 1997, 130-134.)

Sorensen nimittää vastuurationaalista toimintaa alistetussa asemassa olevien naisten kulttuuriksi. Se on tapa pitää etäisyyttä (Sorensen 1987; Korvajärven 1990, 160 mukaan) muihin ryhmiin työpaikalla. Samanaikaisesti etäisyys ja oman reviiirin ylläpito asettaa naiset asemaan, jossa sosiaalisena kittinä toiminta ei ole "naiselle sinänsä" ominainen toimintatapa, vaan se on rakenteissa, joissa he joutuvat toimimaan. Tämä korostus erottaa vastuurationaalisen toiminnan käsitteen sympatiasta ja empatiasta (Wispe 1968; Korvajärven 1990, 160 mukaan).

Vastuurationaalisuuden käsite on peräisin Sorenseniltä (1982) joka on tutkinut naisten tapaa toimia palkkaetujensa ajamiseksi teollisuuden työyhteisössä. Naisten toiminnasta löytyi "mieli", joka suuntautui oman työyhteisön säilyttämiseen mieluummin kuin palkkaetujen parantamiseen. Käsitteellä on kuvattu myös naisten ratkaisuja koulutus- ja ammattiurilla (Brock-Due & Tornes 1983;

Nätkinin 1986, 157 mukaan). Tutkittaessa tyttöjen tulevaisuuden ammattitoiveita ja valintoja selvisi, että valintoihin liittyi aina mahdollisuus yhdistää uraan perhe ja huolenpito muista ihmisistä. Vastuurationaalisuutta toteuttaessaan he tekivät ratkaisunsa siten, että ne sopivat muidenkin perheenjäsenten valintoihin, tämä saattoi vaikuttaa pitkällekin koulutettujen naisten valintoihin.

Avioliitossa vastuurationaalisuus ilmenee siten, että nainen ajattelee kaikissa arkipäivän tilanteissa lähes automaattisesti, millaisia seurauksia hänen toiminnastaan on miehelle ja muulle ympäristölle. Nainen mukauttaa toimintansa sen mukaisesti. Mies toteuttaa sen sijaan usein teknisesti rajoitettua rationaalisuutta. Hän on kiinnostunut toteuttamaan asiapäämäärää, eikä kiinnitä huomiota toiminnan ja elämäntapansa seurauksiin muille ihmisille. (Haavind 1982, 160-161; Nätkinin 1986, 158 mukaan.)

Tekniseen hallintaan rajoittunut rationaalisuus tähtää erilaisiin tavoitteisiin kuin vastuurationaalisuus. Tavarantuotannossa teknisen rationaalisuuden perustana ovat säännöt ja ulkoiset toimintaohjeet, joiden tavoitteena on tehokkuus, suurin mahdollinen voitto ja näitä päämääriä toteuttava hallinto. Vastuurationaalinen toiminta tähtää yhteisöllisen kokonaisuuden ylläpitoon ja hyvinvointiin. Myös tekniseen hallintaan rajoittunut toiminta tähtää jonkin kokonaisuuden edun tavoitteluun, mutta kokonaisuus on ihmiset sivuuttava koneisto. Tekniseen hallintaan rajoittunut rationaalisuus käsittelee ihmisiä persoonattomina objekteina. Jako teknisesti rajoittuneeseen rationaalisuuteen ja vastuurationaalisuuteen, miesten ja naisten logiikka ei empiirisessä todellisuudessa toteudu käsitteiden tavoin puhtaasti kahtiajakautuneena. Mieskin voi toimia vastuurationaalisesti, eivätkä kaikki naiset toimi muiden ihmisten tarpeita ja toivomuksia ymmärtäen. (Korvajärvi 1986, 182.)

Päivi Korvajärvi on tehnyt tutkimuksen (1990, 158-161) myös toimistotyöntekijöiden yhteisöstä ja muutoksen hallinnasta. Tutkimus toi esille toimistotyöntekijöiden vahvan sitoutuneisuuden työntekijäorganisaationsa tavoitteiden toteuttamiseen. Päälimmäisinä työntekijöillä oli mielessä asiakkaat, ihmiset joiden asioita he hoitivat. Tärkeää ei ollut se mitä tekee vaan mitä omasta toiminnasta seuraa toisille. Toimistotyöntekijöiden suhde työhönsä ilmensi reproduktiivista työtettä. Jatkuvuuden lisäksi korostuivat oma yhteisö, muiden ihmisten toiveiden ja tarpeiden toteuttaminen ilman palkkiota. Toimistotyöntekijöiden suostumuksesta saattoi tunnistaa vastuurationaalisen toiminnan ulottuvuudet 1-4 (Holter 1984, 15). Vastuurationaalinen toiminta muovasi myös työntekijöiden keskinäisen yhteistoiminnan ja organisoitumisen muotoja (Sorensen 1987; Korvajärven 1990, 160 mukaan). Korvajärvi väitti, että vastuurationaalisuus ilmentää toimistotyöntekijöiden yleistä ajattelu- ja toimintatapaa, joka ohjaa heidän toimintaansa heidän omalla alueellaan. Se oli toimistotyöntekijöiden tulkinta siitä, minkälaista logiikkaa heidän

tavoitteidensa toteuttaminen työn organisaatiossa vaatii. Toimintastrategiat eivät olleet vain tapoja toimia, vaan ne sisälsivät ryhmätasolla tietyn logiikan, joka vastasi sekä työhön sitoutumista että paikkaa työn organisaatiossa.

Riitta Kortteen tutkimuksessa yksi tärkeä tulos oli työntekijöiden asiakastyöpainotteisuus. Työura nähtiin asiakastyössä kehittymisenä ja mahdollisesti terapeutisempaan työhön suuntautumisena. Sosiaalityöntekijöiden ajatuksia tulevaisuudestaan oli monenlaisia. Asiakastyösuuntautuneisuuden ollessa vahva, omassa työssä kehitytään hankkien välillä lisää resursseja virkavapaiden ja toisenlaisten työkokemusten avulla. Tähän sisältyy ajatus kollektiivisesta työssä kehittämisestä. Työntekijän halutessaan kehittyä ja pysyä samassa työssä ja työpaikassa, hän ei voi tehdä sitä irrallaan työyhteisöstä. Tällöin työyhteisön on pystyttävä kehittymään kokonaisuudessaan, mitä haittaa muun muassa työntekijöiden suuri vaihtuvuus. Vaihtuvuus voi puolestaan liittyä yksilölliseen työuralla etenemiseen ja sikäli nämä kaksi etenemisen muotoa ovat keskenään ristiriitaisia. Tällaista urakehitystä ei virallisesti tunnusteteta, eli se ei vaikuta palkkaan eikä työnimike muutu, muistuttaa Korte. Toinen tapa edetä on hierarkkinen eteneminen, mihin liittyy yleensä myös työpaikan vaihtuminen ja tällainen kehitys tapahtuu yksilöllisesti. Kolmas kehitysvaihtoehto on erikoistuminen tietyn sektorin sosiaalityöhön esimerkiksi terapeutiseen työhön. Kortteen haastatelluista muutamat olivat palanneet erityissosiaalityöstä takaisin aluesosiaalityöhön. Perusteluksi palaamiselle mainittiin muun muassa erityistoimipisteen kapea-alaisuus suhteessa sosiaalityön luonteeseen. (Korte 1989, 82-85, 103-104.)

3.3. Professio ja professionalismi

Professio on Mikko Mäntysaaren mukaan ammatti, jolle on keskeistä tieteeseen perustuvien tietojen käyttö työssä. Siitä seuraa, että ammatinharjoittaja on tavallista palkkatyöläistä vahvemmassa valta-asemassa. Valtaa on puolustettava ja se on legitimoitava. Tämä tapahtuu profession ideologian avulla, jonka mukaan vain profession edustajat saavat tehdä tiettyjä toimenpiteitä. Näin professiota usein pidetään asiantuntijavaltana. (Mäntysaari 1991, 136.)

Professionalismille voidaan osoittaa kaksi perusmerkitystä. Ensimmäinen on, että professionalismi on ennen kaikkea sosialisaatiota, se on prosessi, jonka avulla yksityiset ihmiset omistautuvat professionaalille uralle. Toiseksi se on historiallinen kehitys, jonka tietyt ammattiryhmät ovat läpikäyneet (Berglind & Petterson 1980, 3; Mäntysaaren 1991, 136 mukaan). Professionilla tarkoitetaan ammattiryhmää, joka monopolisoi tiettyä tietoa, jota pidetään hyödyllisenä ja arvokkaana

yhteiskunnassa, ja joka muodostaa perustan ammattiryhmän tietyn ammattiaseman monopolisoinnille (Berglind & Petterson 1980, 29-33; Mäntysaaren 1991, 138 mukaan). Sosiaalityötä kuvataan semiprofessioksi, joka on ammattiryhmä, jolla ei välttämättä ole tietomonopolia tai ammattimonopolia hallussaan. Se ei siis täytä professionille asetettuja ehtoja. Tavallisesti semiprofessiolla tarkoitetaan sairaanhoitajien, opettajien ja sosiaalityöntekijöiden kaltaisia ammatteja. Semiprofessiot pyrkivät korvaamaan teoreettisen tietämyksen puutteen teknisillä taidoilla (Toren 1972, 38; Mäntysaaren 1991, 138 mukaan). Professionalismi kuuluu Sipilän (1989, 221-222) mielestä palvelutyöhön ja psykososiaaliseen työhön. Vaativissa tehtävissä täytyy jokaisen sosiaalityöntekijän olla itsenäisesti toimiva ammattilainen. Väitetään, että sosiaalityön tietopohjan rakentamisessa on ollut sosiaalisten ongelmien ratkaisemisen ja tieteen edistymisen lisäksi myös koko ajan profession arvovallan lisääminen (Rajavaara 1986, 61; Sipilän 1989, 221-222 mukaan).

Sosiaalityön asema professiotutkimuksen kentällä on ollut hyvin monensuuntaista ja samalla ristiriitaista. Eri tutkimuksissa ilmaistut käsitykset sosiaalityön professionaalista statuksesta ovat vaihdelleet kovasti. Tavallisimmin niissä on painotettu sosiaalityön ja perinteisten professionien välisiä eroavaisuuksia- yleensä sosiaalityön tappioksi vetoamalla tieteen ja ammatin, teorian ja käytännön ongelmallisina pidettyihin suhteisiin. Eri vaiheissa sosiaalityötä on kutsuttu ainakin esi-, semi-, kvasi-, prosessi- ja muutosprofessioksi. (Nancy Veeder 1990; Mutkan 1998, 37 mukaan.)

Professionaalista valtaa ilmenee neljällä toisiinsa kytkeytyvällä osa-alueella, eli poliittis-hallinnollisessa toiminnassa, tarpeiden ja ongelmien määrittelyn yhteydessä, resursseja koskevan päätöksenteon yhteydessä, ja työalueen valvontaan ja johtamiseen liittyneenä. Tarpeiden ja ongelmien määrittelyyn liittyvä professionaalinen vallan ulottuvuus merkitsee sitä, että profession edustaja voi määrittellä asiakkaan ja asiakasryhmien ongelmat näiden sijaan. (Nikkilä 1986b, 66-67; Mäntysaaren 1991, 206 mukaan.)

Jorma Hänninen pohtii artikkelissaan (1990a, 120) sosiaalityöntekijöiden suhdetta ammatillisuuteen, sen mahdollisuuksiin ja ehtoihin, laajassa merkityksessä professionalismiin ja tätä kautta punoutuvaa kiinnitystä keskiluokkaan. Professionalismin voi nimittäin juuri katsoa välittävän sosiaalityön ja keskiluokan allianssia. Professionalismi näyttäytyy sosiaalityössä eri vahvuisena sen mukaan millä areenalla se esiintyy.

	vahva professionalism	heikko professionalism
työelämän alue	asiakassuhteen hallinnan areena	työpaikkakulttuurin areena
vapaa-ajan alue	prof. markkinoiden areena	keskiluokkaisen elämäntavan areena

(Hänninen 1990a, 120)

Asiakassuhteen hallinnan areenalla, ihmissuhde- ja medisiinisillä aloilla pyrkivät professiot metodioppiensa mukaisiin ammatillisiin käytäntöihin. Ammatillisuuden tavoittelu merkitsee keskeisesti erottautumista asiakkaista ja asiakkuudesta, pidetään etäisyyttä. Etäisyyttä asiakkaaseen otetaan pitämällä fyysisesti asiakas pöydän takana (Eräsaari, R. 1985; Hännisen 1990a, 121 mukaan), ja asiakkaille osoitetuissa tiloissa. Asiakkaita kohdataan "klinikalla" (Goffman) ja pysytellään henkilökunnalle varatuissa, mutta asiakkaille kielletyissä huoneissa. Välimatkaa pidetään asiakkaaseen myös välttelemällä tunkeutumista asiakkaan ruumiillisuuden intiimille alueelle, oikeus tähän jätetään siihen luvan saaneille "kliinisen" katseen (Foucault) ja parantavan kosketuksen taitajille, klinikoille. Hänninen kuitenkin toteaa klinikan olevan sosiaalihuollon ollessa kyseessä useimmiten byrokraattinen tila (Eräsaari, L. 1990b; Hännisen 1990a, 121 mukaan), eli suhteellisen kalseat olosuhteet. Byrokraattista etäisyyttä (Eräsaari L. 1990b; Hännisen 1990a, 121 mukaan) otetaan myös esiintymällä virkamiesmäisesti, vetäytymällä juridis-hallinnollisten, virallisten ja epävirallisten, jäykistyneiden organisaatioiden ja instituutioiden taakse, käyttämällä byrokraattista ja luokittelevaa, ei-analyttistä eikä syntetisoivaa järkeä (Berger et al. 1981, 44-61; Hännisen 1990a, 121 mukaan) pelkistävät sosiaalityöntekijät kansalaisen ainutkertaisen elämäntilanteen standardoiduksi tapaukseksi. Professionaalista etäisyyttä otetaan asiakkaisiin peittämällä kasvot asiantuntijan "naamiolla" (Eräsaari 1990).

Työpaikkakulttuuri sen virallisine ja epävirallisine piirteineen kannattaa asiakkuuden tunnuspiirteiden kuten juoppous tai hulluus kätkemistä ammatillisuuden taakse. Sosiaalityöntekijä pyrkii kaikin tavoin vahvistamaan asiakkaan pysymistä asiakkaana ja hän itse pysyy ammattilaisen roolissaan. Hänninen väittää, että naamion takaa löytyy annos keskiluokkaisuutta. Sosiaalityöntekijät kuljettavat arvomaailmansa, kulttuurisen ja luokkaidentiteettinsä työelämään ja tekevät elämäntavastaan työpaikkakulttuurin piilorakenteen, joka painaa leimansa myös ammatilliseen kulttuuriin. Työpaikkakulttuuri on siten merkittävä keskiluokkaisuutta välittävä kanava

sosiaalityöhön ja sen ammattikäytäntöihin. Lisäksi Hännisen mukaan "näitä kunnon kansalaisen hienostuneita ongelmanratkaisutapoja" yritetään opettaa asiakkaille eikä suinkaan ongelmitta. Monet asiakkaista eivät ole ikinä kiinnittyneet keskiluokkaisen yhteisöelämän pelisääntöihin. Sosiaalityöntekijöiden kohoamista arvoasteikossa yksi estävä tekijä on vaara ajautua liian lähelle asiakkaita ja heidän kulttuurista painolastiaan, etäisyyden ottaminen ei riitä kompensoimaan tätä asiaa. Sosiaalityöntekijöiden habitus määräytyy kaikesta huolimatta yhteiskunnallisen marginaliteetin, köyhyyden ja poikkeavuuden kautta. Hännisen mukaan se tahraa sosiaalityöntekijöiden "salonkikelpoisuutta". Ristiriita on asiakkaiden köyhyyden ja keskiluokkaisen prameuden vaatimuksen välillä. (Hänninen 1990a, 123-125.) Sosiaalityö ei täysin täytä vaatimusta professionalistisen autonomian mukaiseen työorientaatioon eikä sen sallimaan työn ja vapaa-ajan joustavaan lomittumiseen perustuvaan elämäntapaan (Kivinen 1987; Hännisen 1990a, 128-129 mukaan). Vapaa-aikana ei pääse työstä täysin eroon, koska joutuu ottamaan vapaalla sen takaisin, mitä työelämä ei pysty tarjoamaan. Artikkelissa puhutaan suomalaisen sosiaalityön ja sosiaalityöntekijöiden ammatillisen identiteetin epävarmuudesta, johon tilanteeseen on ajaututtu.

Riitta Kortteen haastattelemat sosiaalityöntekijät kertoivat siitä, että he eivät enää vapaa-aikanaan halua erityisesti keskustella ihmisten kanssa- esimerkiksi vierailta tai soitella tuttaville- vaan tekevät mieluummin jotakin konkreettista. Samoin he erottivat selvästi vapaa- ja loma-ajat niin, että halusivat olla erossa työstä sekä asiakkaista. Tästä huolimatta jokunen puhelinsoitto ja pistäytyminen asiakkaan luona vapaa-ajalla tai ainakin juttelu kaupassa asiakkaan kanssa kuuluu sosiaalityöntekijän elämään. (Korte 1989, 98.)

Ulla Mutka (1998, 15-16) selvittää väitöskirjassaan Sosiaalityön neljäs käänne, millä tavalla tieteellisiä ammattikäytäntöjä tavoitellut modernin hyvinvointivaltion sosiaalityön asiantuntijuus on nykymurroksessa määrittymässä uudelleen. Sosiaalityön asiantuntijuuden kehitystä on leimannut vuosikymmenten ajan pyrkimys tieteellisesti ja teoreettisesti perusteltuun professionaalisuuteen. Tämä on kuitenkin väistymässä ja tilalle ovat tulleet refleksiivistä yhteiskuntaa ja refleksiivistä asiantuntijuutta koskevat keskustelut (Karvinen 1996; Mutkan 1998, 16 mukaan). Muutokset muokkaavat (Satka 1993a; Mutkan 1998, 11 mukaan) kaikkia ammatillisen toiminnan osa-alueita, eli sosiaalityöntekijän ammatti-identiteettiä, tietoperustaa, työmenetelmiä, arvolähtökohtia, työn tavoitteita, sen organisoimista ja johtamista; samoin kuin suhdetta työnantajaorganisaatioon ja asiakkaisiin sekä omaan ammattikuntaan. Muutoksessa näyttäisi olevan modernin sosiaalityön asiantuntijuus kokonaisuudessaan: sen kohdealueet, työtä ohjaavat sisäiset periaatteet, legitimizeetti, uskottavuus ja suhde tulevaisuuteen.

Meneillään oleva yhteiskunnallinen ja ammatillinen murros (Beck 1994) ja sen edellyttämä uuden ymmärryksen syntyminen ei ole nopeaa vaan pikemminkin täynnä monenlaista näköalattomuutta, sameutta ja keskenään kamppailevia, toisilleen täysin vastakkaisia näkemyksiä, toiveita ja pyrkimyksiä. Beck muistuttaa, että tässä tilanteessa ihmisten käyttäytyminen ja heidän valintansa voivat olla hyvinkin yllättäviä. Ihmiset saattavat jatkaa toimintaansa vanhoissa instituutioissa niiden tuttuja muotoja ja sääntöjä noudattaen, mutta samanaikaisesti vetäytyvät niistä "ainakin osalla olemassaoloaan, identiteettiään, sitoumuksiaan ja uskallustaan".

Mutkan mukaan kokeneiden sosiaalityöntekijöiden haastattelut osoittavat selvästi, miten vaihtelevissa problematiikoissa ihmiset nyky-yhteiskunnassa elävät, ja miten monimuotoisten ja pitkälle yksilöllistyneiden kysymysten kanssa ihmiset jokapäiväisessä elämässä painiskelevat. Sosiaalityöntekijöiden on kyettävä jatkossa kehittämään asiantuntijuuttaan monenlaisiin alakulttuureihin ja vaihteleviin elämäntapoihin ja -tyyleihin jakautuvan todellisuuden keskellä. Nykyisen kehityksen valossa näyttää siltä, että pitkällä aikavälillä muutokset eivät enää kunnioita niitä hierarkioita, erotteluja, jakoja ja luokituksia, joilla olemme tottuneet aikaisemmin ammatillista toimintaa jäsentämään. Tilalle on astumassa heikosti määritellyt, hybridit ongelmat ja ongelmanratkaisut, joita on kuvattu esimerkiksi monikontekstisuuden ja rajanylitysten käsittein (Engelström & co. 1995; Mutkan 1998 mukaan). Sosiaalityöntekijät kehittävät koko ajan arkista työtään tehdessään uusia menetelmiä ja tapoja vastata kohtaamiinsa ammatillisiin haasteisiin. (Mutka 1998, 178-181.)

Yksi moderni tapa vastata sosiaalityön asiantuntijuuden kehittämisen haasteisiin on ollut tutkivan sosiaalityön idea. Mutka haluaa lisätä tutkivan työtteen rinnalle kielikuvan kirjoittavasta sosiaalityöntekijästä. Hänen mielestään se vastaisi varsin hyvin niitä haasteita, joiden edessä ammattikunta näyttäisi olevan. Lisätäksemme ymmärrystämme sosiaalityöstä tarvitsemme uudenlaista tietoa ammatillisesta arjesta ja siellä elävien ihmisten toiminnasta. Uusina lähteinä sosiaalityöstä toimivat esimerkiksi alalla työskentelevien ihmisten ja heidän asiakkaidensa elämänkerrat, muistelmat, päiväkirjat jne. Mutka lisää, että varmuuden mentyä emme tarvitse enää pelkästään asiakkaiden tarinoita, vaan myös sosiaalityöntekijöiden. Näistä sosiaalityöntekijöiden kertomuksista voimme nähdä millaisia ratkaisuja kukin on ammatillisiin ongelmiinsa kehittänyt. (Mutka 1998, 181-184.)

3.4. Sosiaalitoimisto organisaationa

Organisaation käsitettä Peter Gorpe (1984, 9) kuvaa kahdella tavalla. Ensinnäkin hän määrittelee sen kaikenlaiseksi ihmisten väliseksi järjestetyksi ja suhteellisen pysyväksi toiminnaksi. Tätä toimintaa voi harjoittaa yritys, hallinnollinen yhteisö tai aatteellinen yhdistys. Organisaatiota voisi tämän mukaan nimittää ihmisten yhteenliittymäksi, joka työskentelee yhteisen päämäärän hyväksi. Toinen tapa määritellä yrityksen organisaatiota on kertoa tavasta, jolla eri työtehtävät on jaoteltu ja jaettu eri ihmisten tai osastojen kesken, tätä voisi kuvata esimerkiksi organisaatiokaavion avulla. Yhteisen päämäärän saavuttaminen edellyttää, että organisaation jäsenten kesken vallitsee tietty työnjako, ja että he ovat yhteydessä toisiinsa ja vaihtavat tietoja keskenään. Kaikille organisaatioille on yhteistä myös työskentely jonkinlaisen pohjamateriaalin kanssa. Sosiaalivirasto esimerkiksi työskentelee ihmisten kanssa, sinne tulee sopeutumattomia ihmisiä ja asianmukaisen käsittelyn jälkeen he lähtevät parhaassa tapauksessa sopeutuneina pois (?). Asiaa voisi kuvata myös nimityksillä input-käsittely-output. Organisaatio koostuu yksilöistä, ryhmistä ja teknologiasta, sekä koko organisaatio on vielä osa yhteiskuntaa. Kaikkien näiden välillä vallitsee vuorovaikutussuhde. (Gorpe 1984, 11-12; Sarala 1988, 17). Saralan mukaan organisaatiossa voidaan erottaa paitsi se välitön työympäristö, missä työntekijä työskentelee, myös sosiaalinen ympäristö eli organisaatiokulttuuri ja -ilmasto, johtaminen, työnjako, säännöt jne. sekä fyysinen ympäristö eli esimerkiksi organisaation rakenne, toimiala, teknologia jne.

Organisaatiot ovat aina sosiaalisia, ihmisistä koostuvia yhteisöjä. Yhteisöjen sosiaalista toimintaa voidaan kuvata esimerkiksi organisaatiokulttuurin, organisaatioilmaston ja sosiaalistumisen käsitteiden avulla. Jokaisella organisaatiolla on oma persoonallisuutensa joka liittyy organisaatiokulttuurin käsitteeseen. Kun uudet työntekijät oppivat talon tavoille, he samalla oppivat tietyn organisaatiokulttuurin. Tämä kulttuuri sisältää organisaatiotoiminnan kannalta tärkeitä olettamuksia ja normeja esimerkiksi organisaation arvot, toiminnot ja tavoitteet. Erilaisten ajattelumallien, toimintojen ja traditioiden siirtämistä organisaatiossa sukupolvelta toiselle kutsutaan sosiaalistumiseksi. Organisaation kehittymisen kannalta tällä voi olla sekä myönteisiä että kielteisiä piirteitä. "Menneisyyden vankina" oleminen voi aiheuttaa ongelmia organisaatiolle. Se heikentää mahdollisuuksia ottaa huomioon organisaation asiakkaiden ajankohtaiset tarpeet ja tavoitteet. Erityisesti julkisen hallinnon organisaatiot ovat usein liikaa kiinni menneisyydessä ja niiden toiminnassa korostuvat herkästi toistuvasti samat perinteiset asiat. (Nikkilä, J. 1986; Sarala 1988, 73.)

Ruotsalaiset empiiriset sosiaalitoimistoja kuvaavat tutkimukset kertovat yhtenevästi sosiaalityöntekijöistä ryhmänä, joka ei työssään saa tukea asiakkailta eikä johdolta. Tämä johtaa siihen, että työtoverit ja työyhteisöt muuttuvat aivan poikkeuksellisen tärkeiksi. Epävirallinen kulttuuri ja epäviralliset johtajat alkavat hallita työpaikkaa. Työpaikkakulttuuri keskittyy pitämään yhteisöä koossa ja toimivana. Se suhtautuu kriittisesti yksilöllisiin, poikkeaviin työtapoihin sekä ulkopuolelta esitettyihin muutosehdotuksiin. (Lundgren 1984; Marklund ym. 1984; Sunesson 1985; Sipilän 1989, 207 mukaan.)

Sosiaalitoimistoilla Mikko Mäntysaari ymmärtää sosiaalilautakuntien alaisia yksiköitä, joissa eri tavoin koulutetut työntekijät hoitavat sosiaalihuollon lainsäädännön määrittelemiä sosiaalihuollon toteuttamiseen liittyviä tehtäviä. Olennainen ydinjoukko sosiaalitoimistojen työntekijöistä on sosiaalityöntekijöitä. Sosiaalihuolto on osa sosiaaliturvapolitiikkaa, se on järjestelmä tai toimintaperiaate. Sosiaalihuolto -käsitteellä tarkoitetaan sitä laajaa huolto- ja hoitokoneistoa, joka ulottuu kunnan, läänin ja valtakunnantasoille. Sosiaalihuollon määritelmiin sisältyy kolme tunnusmerkkiä, eli yksilökohtaisuus, viimesijaisuus ja tarpeenmukaisuus. Sosiaalihuolto on mikrotason sosiaalipolitiikkaa, jota sosiaalitoimistot toteuttavat. (Mäntysaari 1991, 13, 23-25.)

Sosiaalitoimisto on myös byrokraattinen organisaatio. Arkikielessä byrokratia merkitsee ainakin kolmea asiaa, eli se on hallinnollisen työn organisaation muoto, kokoava nimitys hallinnossa työskenteleville ja tilanne, jossa tavalliset ihmiset eivät pääse vaikuttamaan heitä koskevaan päätöksentekoon. (Nikkilä J.1986, 56.)

Max Weberin virastokone-byrokratia -ajattelun synty ajoittui vaiheeseen, jossa agraariyhteiskunta muuttui yhä enemmän teollisuusyhteiskunnaksi. Julkiset palvelut kehittyivät ja kasvoivat, oli tarpeen organisoida jotenkin ja paremmin hallintokoneistoa. Erityisesti virastojen toiminta haluttiin vakioida ja tehdä toiminta mahdollisimman puolueettomaksi, persoonattomaksi. Tässä ajateltiin myös yksilön oikeusturvaa. Virastoihin sovellettiin teollisuudesta tuttuja mekaniikan periaatteita. Max Weber ja byrokratia -teoria on näistä tunnetuimpia. Byrokraattinen hallintomalli pyrkii toteuttamaan pysyvyyden, ennustettavuuden ja oikeusturvan periaatteita. Pysyvyys aikaansaadaan sillä, että hallinto koostuu pysyvistä toimielimistä, virkamiehistä ja hallinnollisista järjestelyistä. Ennustettavuus toteutuu sillä, että toimintaa säätelee tiukka normisto, hallinto on persoonatonta, sekä kirjanpito ja budjetointi on suunnitelmallista. Oikeusturva toteutuu sillä, että hallinto nojaa voimassa olevaan oikeuskäytäntöön ja byrokratia on miehitetty oikeudellisesti ja teknisesti pätevällä virkamieskunnalla. Byrokraattinen organisaatio on hierarkkinen organisaatio. Esimies-alaisuudet ovat selkeät, ja jokaisella on joku esimies. Toiminta perustuu kirjallisiin dokumentteihin ja

vastaavasti kaikista tärkeistä toiminnoista tehdään kirjalliset dokumentit. Virkamiehiltä edellytetään tiettyjä tarkkaan säädettyjä pätevyysvaatimuksia. Virkamies on tyypillinen palkkatyöläinen joka ei omista hallinnon välineitä eikä virkaansa. (Sarala 1988, 23-26.) Virkavallalle on edellä mainittujen tunnuspiirteiden lisäksi ominaista säännöllinen toimi, palkka, eläke, virkaylennys, erikoistunut koulutus ja tehtävän mukainen työnjako (Weber 1964; Mäntysaaren 1991, 44-45 mukaan). Byrokratiaan kohdistuneesta kritiikistä huolimatta Jorma Sipilä muistuttaa sen korvaamattomista ominaisuuksista. Byrokratia on oikeusvaltiolle välttämätön koneisto, jota ilman olisi vaikeaa kuvitella kansalaisten tasapuolista ja oikeudenmukaista kohtelua.

3.5. Suomalainen sosiaalityöntekijä

Suomessa yhdeksän kymmenestä sosiaalityöntekijöistä on naisia ja iältään usein 40-49 vuotiaita, keskimääräinen ikä on 42,5 vuotta. Työkokemus on yleensä pitkä eli kaksi kolmesta sosiaalityöntekijästä on ollut alalla yli 10 vuotta. Sosiaali- ja terveysministeriön kyselyyn (1998, 5-10) vastanneista suurin osa eli 82 % työskenteli kunnan tai kuntayhtymän palveluksessa, muut valtiolla (n.2%) tai yksityisellä työnantajalla ja järjestöissä (n.7%). Sosiaalityöntekijänimikkeellä työskenteli 72%.

Sosiaalityöntekijöistä 57%:lla ei ollut mitään jatko- tai erikoistumiskoulutusta. Terapiakoulutusta oli 14%:lla, työnhjouskoulutusta 9%:lla ja perheneuvonnan koulutuksen oli saanut 8% sosiaalityöntekijöistä. Lisäksi sosiaalityöntekijöillä oli lastensuojelun erikoistumiskoulutusta (2%) ja hallinnon koulutusta (0,5%). Vuoden 1993 jälkeen sosiaalityöntekijöiden kohdalla ei laissa ole enää ollut työnantajan velvollisuutta järjestää täydennyskoulutusta. Näihin koulutuksiin osallistuminen painottui parin päivän mittaisiin koulutuksiin, joihin v.1997 osallistui 81 %, pidempiin kuin viikon koulutuksiin 8% vastaajista. Sosiaalityöntekijöiden koulutustausta oli kirjava (emt., 14-17). Suhteellisesti suurin ryhmä oli ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneet, joita on sosiaalitoimistojen työntekijöissä n. 40%, kunnallisissa sosiaalitoimistoissa korkeakoulututkinnon suorittaneita oli 73%. Kunnallisissa sosiaalitoimistoissa työskentelevät vastaajat olivat kaikkia vastanneita jonkin verran useammin suorittaneet ylemmän korkeakoulututkinnon. Sosiaalitoimistojen sosiaalityöntekijöistä 31 %:lla oli ylempään korkeakoulututkintoon sisällytettynä riittävä sosiaalityön koulutus. Johtopäätöksenä (emt., 43) koulutuksesta esitettiin, että sosiaalitoimistojen sosiaalityöntekijöistä vain hivenen useampi on pätevä kuin epäpätevä peruskoulutuksensa puolesta.

Sosiaalityöntekijöiden määrää väestöä kohden on olemassa suositus, eli valtioneuvoston vahvistamassa sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisessa suunnitelmassa suhdeluvuksi suositellaan yhtä sosiaalityöntekijää 2000 asukasta kohden. Koko maan keskiarvona on lievemällä laskutavalla laskettuna yksi sosiaalityöntekijä 1427 asukasta kohtaan, ja ankarammalla 1670. (laskutavat emt. oppaassa) Jyväskylässä on asukasluku 75 353 henkeä, asukkaita per yksi sosiaalityöntekijä 1 laskutavan mukaan on 1125, ja toisen laskutavan mukaan 1277 (emt., liite 3) Vertailun vuoksi esimerkiksi Kuopiossa on asukkaita 85 255 asukasta, asukkaiden määrä per sosiaalityöntekijä on 1445 ja toisen laskutavan mukaan 1609. Jyväskylässä näyttäisi olevan aika hyvä tilanne verrattuna koko maan keskiarvoon verrattuna sekä Kuopion tilanteeseen.

4. TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Alasuutarin mukaan (1994, 59-65) tieteellinen tutkimus on merkkien tulkitsemista ja johtolankojen aktiivista tuottamista. Vihjeiden ja johtolankojen pohjalta yritetään päätellä jotain sellaista, joka ei ole havainnoista "paljaalla silmällä" nähtävissä. Havaintoja ei pidetä itsessään tuloksina, ne ovat johtolankoja, joita jollain tavalla tulkitsemalla pyritään pääsemään havaintojen "taakse". Havainnot ja tutkimustulokset ovat eri asioita ja näiden erottamiseksi tarvitaan selkeä tutkimusmetodi. Metodi koostuu niistä käytännöistä ja operaatioista, joiden avulla tutkija tuottaa havaintoja, sekä niistä säännöistä, joiden mukaan näitä havaintoja voi edelleen muokata ja tulkita, niin että voidaan arvioida niiden merkitystä johtolankoina. Metodien tulee olla sopuissa tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen kanssa. Tutkimuksen havaintoja tarkastellaan siinä mielessä aina johtolankoina, että niitä tarkastellaan vain ja ainoasti tietystä, eksplisiittisesti määritellystä näkökulmasta, tällaista erityistä näkökulmaa nimitetään teoreettiseksi viitekehykseksi. Tutkimus edellyttää jonkinlaista teoreettista argumentaatiota esimerkiksi typologian järkevyyden puolesta.

4.1. Miksi juuri laadullinen tutkimusote ?

Laadullisen tutkimusotteen avulla pääsi helpommin ja paremmin tutkittavaan aiheeseen eli stressin olemukseen kuin ehkä olisi päässyt kvantitatiivisella menetelmällä. Lisäksi yksittäisilläänkin stressikertomuksilla oli mielestäni suuri merkitys. Kvantitatiivinen tutkimus ei olisi paljoakaan kertonut itse työntekijöistä ja ihmisistä stressin syy-yhdistelmien takana. Henkilökohtaisen kiinnostuksen kohteeni on myös sosiaalityön tekeminen työnä, siksi oli luonnollinen valinta laadullinen

tutkimus. Se tuottaa eläviä kuvauksia ihmisten arjesta sosiaalityössä. Grönforsin (1985, 11) mukaan kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen ero on lähinnä tavoissa joilla niiden selitysvoima osoitetaan. Kvalitatiivisten menetelmien käyttäjät keskittävät huomionsa aineiston hankintaan, mikä nähdään ongelmallisena prosessina. He pyrkivät osoittamaan, ettei ainakaan tutkimuksen aikana vallinneissa olosuhteissa aineiston hankkimistavan tieteellisyyttä voida asettaa kyseenalaiseksi. Tieteellisyys tällä tavoin katsottuna on jokseenkin yhtä kuin tutkimuksen validius, luotettavuus. Tutkimus on tieteellistä silloin kun se todella kertoo siitä mistä sanoo kertovansa. Laadullisen tutkimuksen validius perustuu siihen, että kuvataan tutkimusprosessi yksityiskohtaisesti, mikä helpottaa tutkimuksen itsenäistä arvioimista (emt., 178). Alasuutarin (1994, 15) mielestä ihmistieteellisen tutkimuksen menetelmällistä kenttää ei voi jakaa "kvalitatiivisiin" ja "kvantitatiivisiin" menetelmiin. Sen sijaan voidaan erottaa kaksi tutkimuksen tekemistä tulkitsevaa ideaalimallia: yhtäältä luonnontieteen koeasetelma, toisaalta arvoituksen ratkaiseminen.

Menetelmä pitäisi valita yleensä lähtökohdaksi asetetun ongelman mukaan, eikä päinvastoin. Käytännössä kuitenkin näin voi käydä kokeneemmallekin tutkijalle, eikä vain opiskelijoille. (Smith 1975; Hirsjärven & Hurmeen mukaan 1985). Kyllähän tässäkin pro gradussa tuntui melkein liiankin itsestään selvältä tehdä laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Kvantitatiivisiin menetelmiinkin on tullut tutustuttua jonkin verran, joten sen puolesta tämäkin olisi voinut olla määrällinen tutkimus. Tutkimusongelma muotoutui vasta sen jälkeen kun olin päättänyt tehdä laadullisen tutkimuksen. Ongelman luonne ja kiinnostus ihmisten kertomaan auttoi valitsemaan laadullisen tutkimusmetodin. Joten loppujen lopuksi tutkimusmenetelmän ja -ongelman valinta limittyivät toisiinsa tässä pro gradu -tutkielmassa.

Grönforsin mukaan on olemassa joitakin tutkimusongelmia, joiden selvittämisessä ei ole mahdollista käyttää kvantitatiivisia menetelmiä, jos tutkimustuloksilta vaaditaan luotettavuutta. Tällaisia ovat arkaluoteiset ja intiimit asiat, sosiaaliset suhteet, kulttuurin eri muodot, tapahtumasarjojen tai erilaisten prosessien kuvaukset tai yhteisön ja sen osien kuvaukset ovat ylivoimaisia pelkästään surveyn avulla. Sosiaalityöntekijöiden stressi- aiheen voi mielestäni rinnastaa Grönforsin mainitsemiin asioihin. Kyse on kuitenkin jollain lailla arkaluontoisestakin aiheesta, sosiaalisista suhteista, prosesseista ja yhteisön kuvauksesta. Grönforsin mielestä kvalitatiivisen tutkimuksen keinoin on mahdollista päästä käsiksi varsinaiseen käyttäytymiseen ja tiedottajien viitekehukseen, joka voi vastata ilmoitettua käyttäytymistä tai poiketa siitä. Kvalitatiivisten tutkimusten tulokset voivat tärkeällä tavalla muistuttaa ihmisten läsnäolosta, heidän tarpeistaan, toiveistaan ja tunteistaan. (Grönfors 1985, 11-13.)

Kvalitatiivinen tutkimus näkee objektiivisuuden ongelmallisena ja saavuttamattomana asiana. Monet tällaista tutkimusta tekevät itse asiassa katsovat tutkimuksen subjektiivisuuden lisäävän sen tieteellistä selitysvoimaa. Objektiivisuus on vaikeaa, koska tutkija on itse tärkein tutkimusväline (Grönfors 1985, 14.)

4.2. Tutkimusmenetelmää voisi luonnehtia teemahaastatteluksi

Puolistrukturoitu haastattelu, eli teemahaastattelu sopii käytettäväksi samoissa tilanteissa kun strukturoimatonkin haastattelu; kun tutkimuksen kohteena on emotionaalisesti arat aiheet, kun halutaan selvittää heikosti tiedostettuja seikkoja, kun muistamattomuuden arvellaan tuottavan virheellisiä vastauksia tai kun tutkitaan ilmiöitä joista tutkittavat eivät ole tottuneet päivittäin keskustelemaan, esimerkiksi aikomuksistaan, ihanteistaan, perusteluistaan kriittisessä mielessä (Hirsjärvi ja Hurme 1985, 35). Tutkimushaastattelut jaetaan lomake-, teema-, ja avoimeen haastatteluun. Eroja haastattelumuotojen välillä on lähinnä sen perusteella miten kiinteästi kysymykset on muotoiltu ja missä määrin haastattelija jäsentää tilannetta. Teemahaastattelussa aivan vapaasti puhumista pyritään hieman rajoittamaan valmiiksi laadituilla kysymyksillä. Pelkässä lomakekyselyssä olisi ollut se vaara, että vastaukset voisivat jäädä pintapuoliseksi. (Hirsjärvi & Hurme 1985, 28.) Haastattelua kenttätutkimusmenetelmänä puolsi sekin seikka, että haastattelun avulla saadaan kuvaavia esimerkkejä (Sanford 1966; Hirsjärven & Hurmeen 1985, 15 mukaan), mitä tässä halusinkin eli ainutkertaisia stressikuvauksia.

Yritin myös tulkita haastattelutilannetta ja -ympäristöä. Hirsjärvi ja Hurme (1985, 9) puhuvatkin tutkijan mahdollisuudesta samanaikaisesti saada tietoa kahta tutkimustapaa käyttäen. Tutkija johdattelee henkilön kuvaamaan itseään (introspektio) ja samalla hän toimii tilanteessa tarkkailijana, havaintojen tekijänä. Henkilön sanat ja teot ovat tarkkailun kohteena. Ymmärtäisin tällä sen, että sopivatko tutkittavan kertoma ja käyttäytyminen yhteen. Käyttäytymisestä voi myös saada lisäinformaatiota asiaan liittyen, esimerkiksi jos haastateltava olisi suuresti kiihtynyt jostakin kertomastaan asiasta tai vaikkapa totaalaisesti suuttuisi haastattelun aikana.

Tutkijan tehtävänä olisi kiinnittää huomiota tutkittavien motivointiin eri tavoin haastattelun kuluessa. Monien tutkittavien ilmiöiden kohdalla on ongelmana se, missä määrin kohdejoukko on kiinnostunut ilmiöstä tai miten tutkija saisi kiinnostuksen viritetyksi. (Hirsjärvi & Hurme 1985, 46.) Sosiaalityöntekijöiden uskon olevan kiinnostuneita työhönsä liittyvästä asiasta kuten työstressistä. Toisaalta asian suhteen saattoi ilmetä myös välttelyä, olihan kyseessä jollain lailla rasittavakin aihe.

Tai ehkä ei haluttu kertoa kaikkea ikävää työhön liittyvää asiaa ihan ventovieraalle haastattelijalle. Kuitenkin motivointi haastattelussa oli helpompaa kuin se olisi ollut esimerkiksi lomakekyselyssä.

Grönfors muistuttaa, että kvalitatiivisten menetelmien käyttäjillä tulee tieteellisen valmiuden lisäksi olla seuraavia henkilökohtaisia resursseja. Näitä ovat luonteva ja luonnollinen käyttäytyminen kaikissa tilanteissa, avoin, lämmin ja osaaottava kiinnostus ihmisiin ja heidän ongelmiinsa, suvaitseva suhtautuminen erilaisiin ihmisryhmiin ja yksilöihin sekä kyky kuunnella. Tutkijan osuus on tärkeä aineiston keruussa, tutkija on myös tärkein tutkimusväline. (Grönfors 1985, 13-15.) Tärkeä asia on myös se, että tutkijalla on eettinen vastuu tutkimustyöstään eri etupiireille eli tieteelle, kanssaihmisille ja tutkimuskohteille (emt., 189). Hirsjärvellä ja Hurmella on hyvä kommentti siihen millainen hyvä haastattelija on eli "haastattelijaksi ei synnytä, haastattelijaksi opitaan". (Hirsjärvi & Hurme 1985, 51).

4.3. Tutkittavat valikoituivat aluesosiaalityöstä Jyväskylän kaupungissa

Jyväskylän kaupungin Sosiaali- ja terveystalokeskuksen vuosikertomuksessa (1997) alueellinen sosiaalityö kuvataan seuraavasti: "Alueellinen sosiaalityö auttaa yksilöä ja yhteisöä selviämään omatoimisesti. Se tarjoaa monipuolisia ja laadukkaita palveluja ottaen huomioon asiakkaiden tarpeet ja yhteiskunnan resurssit. Sosiaalityö edistää asukkaiden hyvinvointia, ehkäisee syrjäytymistä ja toimii asiakkaidensa edustajana yhteiskuntapoliittisessa päätöksenteossa." Sosiaalityön toiminta-ajatuksiksi on määritelty: "Alueellinen sosiaalitoimi vaikuttaa aluetta koskevaan suunnitteluun ja päätöksentekoon, työskentelee yhdessä eri yhteistyötahojen kanssa elinolosuhteiden parantamiseksi ja viihtyvyyden lisäämiseksi, järjestää laadukkaita sosiaalipalveluja, tukee asukkaiden sosiaalista kanssakäymistä, omaehtoista selviytymistä sekä sosiaalista turvallisuutta ja hyvinvointia. (Alueellinen sosiaalityö, 3.)

Alueellisen sosiaalityön palveluja ovat perheiden tukipalvelut, koulun sosiaalityö, toimeentulotuki, vammaispalvelut, huolto- ja tapaamisoikeussopimukset, elatussopimukset, lastensuojelu ja nuorten huolto, alueelliset päihdepalvelut, alueen yhteissuunnittelu ja yhdyskuntatyö. Alueellisen sosiaalityön tasoja ovat yksilö-, perhe-, ja yhdyskuntatyö ja menetelmiä asiakaskohtainen sosiaalityö, verkostotyö ja rakenteellinen työ. Aluesosiaalityössä oli esimerkiksi vuonna 1997 asiakkaita 11 271 Jyväskylässä.

Jyväskylässä sosiaali- ja terveystalokeskus on jaettu kolmeen alueeseen eli läntiseen, keskustaan ja itäiseen (Sosiaali & terveys...1997). Esimerkiksi läntisellä sosiaaliasemalla työskentelee

sosiaalityöntekijöitä, toimistosiihteereitä, johtava sosiaalityöntekijä, kotipalvelu, toimistotyön vastaava ja opastus. Jyväskylässä oli sosiaalityöntekijöitä vuonna 1997 41.6 henkilöä ja toimeentulotukiasioita hoitavia kanslistejä 13 (Sosiaalityön resurssit...1997). Alueiden sosiaalityöntekijät muodostavat 2 hengen tiimejä, johon kuuluu lisäksi toimistosiihteri. Tiimin jäsenet työskentelevät myös toistensa työpareina esimerkiksi kotikäynneillä tai voivat järjestää asukastoimintaa. Tiimejä muodostetaan myös alueittain, jolloin tiimiin voi kuulua eri ammattien edustajia.

Tutkimuksen empiiriseksi aineistoksi muodostui aluesosiaalityöntekijöiden haastattelut. Haastatteluja arvioin alunperin tarvitsevani noin 10 kappaletta, jakaantuen eri toimistojen kesken. Näistä 9 sitten toteutuikin. Tässä tutkimuksessa haastateltavat määräytyivät sen mukaan, että olivat eri aluetoimistoilta sekä itse kiinnostuneita osallistumaan haastatteluihin. Tutkimuksessa oli mukana toimistoja kaikilta kolmelta alueelta eli läntiseltä, keskustan ja itäiseltä alueelta, yhdeltä alueelta kahdesta toimistosta. Tarkemmin haastateltavia oli seuraavasti: toimisto 1: 2 kpl, toimisto 2: 3 kpl, toimisto 3: 2 kpl ja toimisto 4: 2 kpl sosiaalityöntekijöitä. Toimistojen ja henkilöiden oikeita nimiä ei mainita tässä tutkielmassa tunnistettavuuden vuoksi. Kaupungin nimen mainitsemisella oli tässä merkitystä jo ihan senkin vuoksi että aluesosiaalityöntekijöitä oli tarkoitus vähentää vuoden 1998 alusta, joka tieto jo sinällään tuntui stressaavan haastateltuja sosiaalityöntekijöitä. Sosiaalityöntekijöiden stressikokemukset saattavat olla erilaisia eri puolilla Suomea ja erikokoisissa kunnissa (Mäntysaari 1991). Siksi täytyy muistaa että erikokoisessa kaupungissa esimerkiksi pienemmässä (Jyväskylässä n. 75 000 asukasta) olisi sosiaalityö saattanut olla erilaista. Esimerkiksi eräs sosiaalityöntekijä kertoi kuinka hän aiemmin, työskennellessään ainoana sosiaalityöntekijänä pienessä kunnassa, oli päätöksineen ihan yksin ja tarvittaessa neuvoa joutui kysymään vaikkapa naapurikunnasta. Jyväskylässä apu on lähempänä ja työtovereiden tuki. Ajatusten vaihtaminen samaa työtä tekevien kanssa on varmaan positiivinen asia sinänsä.

Tutkimusluvan saamisen ja haastattelemaan pääsemisen suhteen olin kovin optimistinen. En uskonut tutkittavan asian olevan ihan kuitenkään arkaluontoisemmasta päästä. Uskoin myös sosiaalityöntekijöiden itsensä olevan kiinnostunut haastatteluihin osallistumisesta, olihan aiheena varmasti jokaista jossakin elämänvaiheessa kohdannut aihe- nimittäin stressi. Stressiä oli voinut olla sekä työ- että yksityiselämässäkin. Tai sitten sosiaalityöntekijöillä saattoi olla tuttavapiirissään joku kovastikin stressistä kärsinyt ihminen, jonka ongelmista oli tullut kenties keskusteltua tai vain huomattua läheisen stressaantuneisuus. Lisäksi uskoin heidän olevan kiinnostunut oman työnsä arvioinnista ja kehittämisestä, koska jo yliopistokoulutus valmentaa näihin asioihin. Jyväskylässä sosiaalitoimistot ovat tekemisissä opiskelijoiden ja varmaan graduntekijöidenkin kanssa jo muutenkin, eli uskoin tällaisten haastatteluiden olevan jollain lailla tuttuja jo ennestään. Enkä usko,

että opiskelijan gradua varten tekemiin kysymyksiin on niin suurta kynnystä vastata kuin olisi johonkin isompaan tutkimukseen osallistuminen. Ja olivathan sosiaalityöntekijät itsekin olleet tekemässä gradua joskus, minkä vuoksi uskoin saavani osakseni ainakin jonkinlaista sympatiaa.

Päästäkseni sitten haastattelemaan tarvitsin tutkimusluvan. Olin jo aiempien opintojen puitteissa tiedustellut muutamalta sosiaalityöntekijältä heidän innostustaan osallistua tämäntyyppiseen tutkimukseen ja he suhtautuivat ihan positiivisesti asiaan. Tutkimusluvan saamisen edellytyksenä olivat tutkittavien eli sosiaalityöntekijöiden suostuminen haastatteluihin ja kirjallinen tietojen salassapitositoumus tutkijalta. Sosiaalityön koordinaattori tiedusteli sosiaalityöntekijöiden halukkuutta haastatteluihin osallistumiseen. Hän lupasi esitellä asian johtavien sosiaalityöntekijöiden kokouksessa ja nämä puolestaan omilla asemillaan oleville sosiaalityöntekijöille. Kerroin sosiaalityön koordinaattorille pääpiirteet haastattelusta, eli kuinka monta haastateltavaa tarvitsin suurinpiirtein ja miltä sosiaaliasemilta, kauanko haastattelu kestää, ja että aiheena oli sosiaalityöntekijöiden stressi. Kerroin myös suorittavani haastattelut valmiiden kysymysten pohjalta. Aiheesta en kertonut sen enempää. Tuntui olevan selvää mitä stressi on, tai sitten aiheesta ei ollut tarpeen tietää enempää. Leena Eräsaari joutui tutkimuksessaan Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä (1995, 34) käyttämään henkilökohtaista suostuttelua saadakseen tutkittavia suostumaan tutkimukseen. Hän meni sosiaalitoimistoon aamukahville puhumaan asiasta. Tutkimuksessa käytetty teema sekä aineiston keruutapana videointi varsinkin oli tuntunut kovin vieraalta. Vastahankaisuutta tutkimuksen suhteen oli ilmennyt myös jatkossa. Minulle ehdotettiin puoliksi leikillään kai mennä esittämään asiani johtavien sosiaalityöntekijöiden kokoukseen. Mistä ujona opiskelijana kohteliaasti kyllä kieltäydyin.

Tutkimukseen osallistumis -asiasta jouduin soittamaan vielä uudemman kerran sosiaalityön koordinaattorille, kun asiasta ei kuulunutkaan mitään. Asia oli sitten päässyt unohtumaan. Hän lupasi ottaa asian esille seuraavassa kokouksessa. Tämän jälkeen sainkin yhteydenottoja puhelimitse ja sovimme kunkin haastateltavan kanssa erikseen henkilökohtaisista haastatteluajoista. Muutamaa haastattelua jouduin kylläkin siirtämään myöhemmin oman sairastumiseni vuoksi, mikä hieman harmitti. Olin kiitollinen ylipäättänsä suostumisista haastateltavaksi, koska tiesin sosiaalityöntekijöiden olevan kiireisiä. Haastatteluajat löytyivät mielestäni yllättävän hyvin sosiaalityöntekijöiden puolesta. Ideaali tutkimukseen valikoitumiseen olisi ollut tietysti tutkijan suorittama valikointi, mutta jo vapaaehtoisuus suostumisessa haastatteluihin asetti tälle asialle rajoituksensa. Vaikeaa olisi myöskin ollut haastatella ehkä puoliksi vastentahtoisia tutkittavia. Valintakriteereinä olivat sitten loppujen lopuksi toimiminen aluesosiaalityöntekijänä, tietty määrä haastateltavia kultakin toimistolta ja vapaaehtoisuus.

Haastattelut suoritettiin joulukuun puolivälin 1997 ja tammikuun alun 1998 välisenä aikana. Haastattelut saattoivat olla heti aamusta klo 8.30 tai sitten vaikka iltapäivällä klo 14.00, riippuen siitä miten kullekin haastateltavalle sopi. Heti aamusta haastatteluja tehdessä sosiaalityöntekijät vaikuttivat unisilta, puhumattakaan haastattelijasta; joten tämä ei ollut se paras stressistä puhumisen ajankohta. Jos haastattelut olisi suoritettu työntekijöiden omalla ajalla, esimerkiksi näiden kotona on kiinnostavaa pohtia, olisivatko haastateltavat olleet rennompia tai vastanneet kysymyksiin syvemmillä kuin ollessaan työaikana työpaikallaan virallisina vastaajina edustaen työpaikkaansa. Olisiko jostain asiasta tullut enemmänkin kommentteja, mieltä painavasta asiasta olisi vaikkapa vuodatettu sydämen pohjasta haastattelijalle.

Koska haastatteluajat oli suunniteltu korkeintaan tunnin mittaisiksi, oli kysymykset laadittava asian tehokkaiksi ja ytimekkäiksi. Tekemällä haastattelut suhteellisen lyhyiksi uskoin paremmin saavani haastateltavia ja haastatteluajoja. Lisäksi uskon, että syvempi haastattelumenetelmä ei olisi kuitenkaan toiminut työpaikalla tehtävissä haastatteluissa ja vain yhden haastattelukierroksen puitteissa. Opiskelijana kyvyt syvähaastattelua varten olisivat varmaan myös olleet riittämättömät. Haastattelukysymyksiä muodostui kaiken kaikkiaan 33 kpl (liite 1), jotka jakaantuivat karkeasti kolmeen osa-alueeseen. Osa-alueet koskivat ammatinvalintaa yleensä, itse työstressiä ja stressin ennaltaehkäisyä. Ammatinvalinnan kysymykset toimivat sellaisena "lämmittelykysymyksinä", joiden jälkeen päästiin itse aiheeseen eli työstressiin. Työstressiä käsittelivät kysymykset 7-23. Näiden kahden osa-alueen kysymysten jälkeen oli hyvä mennä vasta siihen arkaluontoisempaan puoleen stressissä, eli stressistä johtuviin oireisiin ja työn kokonaisstressaavuuteen.

4.3.1. Taustatietoja haastatelluista sosiaalityöntekijöistä

Ennen varsinaisen haastattelun aloittamista pyysin haastateltavia täyttämään erillisen taustatietolomakkeen (liite2). Siinä kysyttiin seuraavia tietoja haastateltavasta: ikä, koulutus, perheenjäsenet (+ikä), koska aloitti sosiaalityöntekijänä, kuukausipalkka ja sen riittävyys ja lopuksi piti piirtää uraviiva työurasta sosiaalityöntekijänä. Uraviihan piirtämisessä tuntui olevan epäselvyyttä, joten näytin valmiin paperille piirtämäni esimerkin siitä, miten se suunnilleen pitäisi tehdä. Taustatietojen täyttämiseen sosiaalityöntekijät käyttivät aikaa 5-10 min. Haastateltavat tuntuivat täyttävän paperin oikein näppärästi, mahtoiko johtua kokemuksesta. Sosiaalityöntekijät kun ovat useiden lomakkeiden kanssa tekemisissä päivittäin. Taustatiedot saatiin näin ennen haastattelua etukäteen täytettynä kätevästi. Ja aikaakin säästyi näin itse haastatteluja varten. Esitietolomakkeesta oli myös mahdollista haastattelun aikana katsoa tarvittaessa jotakin tietoa haastateltavasta.

Tutkittavien iät vaihtelivat 29-47 vuoden välillä, yli puolet haastatelluista (5) kuului välille 30-40 -vuotiaat; yksi oli alle 30- vuotias ja kolme yli 40-vuotiaita. Se, ettei alle 30- vuotiaita ollut lupautunut haastatteluun johtui varmaan siitäkin, että opiskelu yliopistossa kestää sen verran pitkään, että sosiaalitoimistoonkin työllistytään vasta lähempänä 30:tä ikävuotta. Lisäksi aloittelevan sosiaalityöntekijän voi olla hankala saada heti töitä, ainakin Jyväskylästä. Eikä stressiä muutaman kuukauden päästä uudessa työpaikassa aloittamisesta olisi välttämättä vielä ollutkaan. Kaikilla haastateltavilla oli yliopistokoulutus, useimmat olivat olleet yhteiskuntatieteellisessä tiedekunnassa. Kaikista esitetietolomakkeista ei selvinnyt oliko koulutus ylempi korkeakoulututkinto. Vastauksena koulutuskohdassa oli "yliopistokoulutus, sosiaalityön linja", mikä ei kerro tutkinnon pituutta. Joukkoon mahtui myös kasvatustieteellisessä ja humanistisessa tiedekunnassa opiskelleita. Suurin osa oli opiskellut Jyväskylän yliopistossa.

Sosiaalityöntekijöistä viisi oli aloittanut sosiaalityöntekijänä 80- luvun lopulla, kolme 70- luvulla ja yksi 90- luvun alussa. Sosiaalityössä aloittamisvuosi ei välttämättä ollut se yliopistosta valmistumisvuosi, koska tätä työtä oli tehty jo ennen valmistumista kesätöiden ja sijaisuuksien merkeissä. Tätä asiaa olisi tietysti pitänyt kysyä tarkemmin jo tässä vaiheessa, mutta jälkikäteen ajatellen tässä tärkeintä on kuitenkin tietää koska haastateltava aloitti toimimisen sosiaalityöntekijänä. Suurimmalla osalla haastatelluista oli perhettä (7:llä yhdeksästä haastatellusta), vain kaksi asui yksin. Perheeseen kuului useimmiten mies (7) ja kaksi lasta (5); yhdellä sosiaalityöntekijällä oli kolme lasta. Yhdellä oli ainoastaan mies eikä lapsia, mikä saattoi selittyä suhteellisen nuorella iälläkin.

Työkokemuksesta saattoi uraviivojen perusteella päätellä, että viidellä sosiaalityöntekijällä oli työkokemusta vain aluesosiaalityöstä, iältään he kaikki olivat kolmenkymmenen tienoilla. Johtavana sosiaalityöntekijänä oli työskennellyt kaksi työntekijää. Muussa sosiaalityössä kuin aluesosiaalityössä oli työskennellyt A-klinikalla, pavi-tarkkailijana, vammaispalvelussa, lastenvalvojana, vanhainkodissa, sairaalassa, projektityössä ja lastenkodissa. Muuta kuin sosiaalityöhön liittyvää työkokemusta oli toimistotyöntekijänä, tiedottajana, terveystieteiden suunnittelijana, perhepäivähoitajana ja lastenpalveluohjaajana. "Yksinkertaisin" urakehitys oli eräällä sosiaalityöntekijällä joko oli suoraan Jyväskylän yliopistosta valmistuttuaan päätynyt suoraan sosiaaliasemalle, missä hän nytkin työskenteli.

4.4. Haastattelut onnistuivat hyvin

Mielestäni tekemiini kysymyksiin vastattiin yllättävän hyvin ja avoimesti. Olin kai odottanut jonkinäköistä vastahankaisuutta. Puhumisten määrä vaihteli, mikä on varmaan luonnekysymyksen. Täytyy myös muistaa, että haastateltavien vapaa vastaaminen teemahaastattelun tapaan olisi voinut muuttaa vastaamisen pituutta kysymyksiin. Välillä jouduin esittämään lisäkysymyksiä, tekemään väliintulon koska haastateltava ei mielestäni vastannut kysymykseen, minua jäi jokin asia askarruttamaan, piti selventää haastateltavalle itse kysymystä tai vastaus oli kovin lyhyt. Tämä kaikki saattoi tietenkin vaikuttaa haastatteluihin ja niihin vastaamiseen. Haastatteluja tehdessäni pyrin minimoimaan muiden henkilökohtaisten asioiden puhumista ajansäästämiseksi; sosiaalityöntekijöillä oli kuitenkin tietty aika varattuna haastattelulle, enkä halunnut ottaa riskiä haastattelun mahdollisesta keskenjäämisestä. Haastattelujen päätteeksi sitten saatoimme jutella muuta aiheeseen liittyvää tai ihan jotain muutakin. Haastatteluajat ylitettiin muutaman kerran, tämä saattoi johtua puheliaammasta haastateltavasta, tai siitä että haastateltava esitti itse useampiakin kysymyksiä minulle. Haastateltavien kuuntelemisessa kehityin mielestäni jonkin verran haastattelu haastattelulta. Opin kuuntelemaan keskeyttämättä esimerkiksi liian nopeasti seuraavalla kysymyksellä. Haastattelut keskeytyivät harvoin. Syynä moiseen keskeytykseen oli se, että puhelut oli unohdettu kääntää keskukseen haastattelun ajaksi tai joku tuli ilmoittamaan asiakkaan odottamisesta; eli haastattelu oli venynyt odotettua pitempään...

Kaiken kaikkiaan mielestäni haastattelut sujuivat kitkatta ja haastattelutilanteet tuntuivat ihan mukavilta. Mielenkiintoista sinänsä oli käydä haastattelemassa yhdeksää erilaista sosiaalityöntekijää, kuulla mitä mieltä he olivat asioista ja kokea millaisia persoonia he olivat. Haastateltavat olivat kiinnostuneita haastattelijan suhteen lähinnä siitä koska pro gradu -tutkielma oikein valmistuisi. Tästä seurasi minulle hiukan kiusallinen olo, koska tiesin työn valmistumisen ehkä viipyvän. Kysymykseen vastasin aika väljästi. Kahdessa haastattelussa sattui virhe eli hyppäsin itse yhden kysymyksen yli, asian huomasin vasta haastattelunauhan purkamisvaiheessa. Haastattelut kestivät 25-45 min, poikkeuksena oli yksi haastattelu joka kesti yli 45 min. Eräs haastateltavista tähdensi useaan otteeseen, että haastattelut varmasti esitettäisiin nimettömänä. Häntä rauhoittaakseni kirjoitin asian vielä kyseisen henkilön esitietolomakkeeseenkin ja vakuutin näin todella olevan. Stressi tutkimusaiheena tuntui kovasti huvittavan muutamia haastateltavia, asiastahan arkikielessä lasketaankin joskus leikkiä, että "onkos sulla stressiä" ?

Haastattelujen nauhoittamisen onnistuminen jännitti aluksi kovasti, mutta myöhemmin varmuus nauhurin pelaamisesta rentoutti ja auttoi keskittymään itse haastattelemiseen. Nauhurin käyttämistä

haastattelussa yritin "vähätellä" haastateltaville ennen haastattelujen alkua. Tähdensin kyseessä olevan "vain pro gradu -tutkielma"; ja että nauhat tulisivat ainoastaan omaan käyttööni. Kerta kerralta haastattelujen jatkuessa pystyin itsekin olemaan välittämättä koko nauhurin pyörimisestä. En huomannut sosiaalityöntekijöidenkään siitä sen koommin välittäneen, en ainakaan sellaista huomannut. Sitäpaitsi, jos olisin huolestuneena vilkuillut nauhuria vähän väliä, olisi varmasti haastateltavakin kiinnittänyt siihen huomionsa. Nauhojen purkamisvaiheessa jätin asiaan kuulumattomat puheenvuorot jo tässä vaiheessa kirjoittamatta ylös. Muutoin kirjoitin haastattelut sanasta sanaan ylös. Halusin sosiaalityöntekijöiden "äänet" esille. Asiaan kuulumattomat puheenvuorot jätin jo tässä vaiheessa kirjoittamatta ylös. Jo tunnistettavuuden vuoksi oli syytä jättää ylimääräiset ja henkilökohtaiset asiat pois. Eritoten mieleen jäi haastateltavien kovinkin ahkera "niinku" sanan käyttö, jonka huomasin ärsyttävän minua nauhojen kuuntelijana. Näillä asioilla suoritin tavallaan analyysia jo nauhojen purkamisvaiheessa.

4.4.1. Haastattelupaikat ja -ympäristö

Haastattelupaikkoina olivat enimmäkseen aluesosiaalitoimistot ja niissä sosiaalityöntekijöiden työhuone tai kokoushuone. Työhuoneissa istuin asiakkaan paikalla, mikä varmaan tuntui luontevalta asetelmalta haastateltavastakin. Kokoushuoneessa haastattelemista eräs sosiaalityöntekijä perusteli kertomalla sen olevan parempi vaihtoehto työhuoneen "sotkuisuuden" vuoksi. Oliko se nyt niin sotkuinen kuitenkin? Toki kokoushuoneen pehmeät nojatuolit olivat paremmat istua kuin kovat tuolit työhuoneessa. Kokoushuoneessa haastattelija ja haastateltava olivat varmasti tasavertaisemmassa asemassa kuin työhuoneessa. Yksi haastattelu tehtiin kotonani eli ensimmäinen haastattelu, koska haastateltava asui lähellä.

Työhuoneiden kalustus oli aika niukkaa, kalusteet virastomaisia. Yhdessä toimistossa oli aika viihtyisä sisustus, mikä saattoi selittyä uudehköllä rakennuksella. Puutteita tuntui olevan ilmastoinnissa ja viihtyisyydessä vaikkapa verhojen suhteen. Kalusteita ei oltu voitu asettaa oikein turvallisuusnäkökohdat huomioiden, koska ne eivät yksinkertaisesti mahtuneet muutoin huoneeseen. Yleisin kalustus oli kirjoituspöytä, tuoleja, hylly, mappeja, joitakin julisteita, tietokone, laskin ja papereita. Yksi työntekijä oli tuonut omia tavaroitaan huomioita herättävän runsaasti huoneeseen, mikä antoi haastateltavalle jo enemmän persoonallisuutta ja kertoi sisustajasta enemmän, kuin puhtaasti virastomainen neutraali sisustus olisi tehnyt. Odotustilojen kalustus oli aika viihtyisää, eli penkkejä, muovisia viherkasveja, peilejä sekä lukemista kuten lehtiä ja oppaita. Jo aiemmin olin huomannut eräässä toimistossa television odotustiloissa, eli siinä saattoi mukavasti seurata televisio-

ohjelmia odottaessaan omaa vuoroansa sosiaalityöntekijän luo.

Odottaessani vastaanotolle pääsyä ja istuessani odotustiloissa tunsin itseni aika asiakasmaiseksi monesti. Yhden kerran minua ei päästetty ulkoa tuulikaappia pitemmälle, koska ruokatunnin loppumiseen ja sosiaalitoimiston ovien avautumiseen oli vielä muutama kymmenen minuuttia aikaa; ja asiakkaita ei päästetä odotustiloihin aiemmin. En viitsinyt ruveta väittelemään tiukannäköisen miestyöntekijän kanssa vaan tyydyin odottelemaan kiltisti tuulikaapissa. Tässäkin tilanteessa tuli hyvin asiakasmainen olo.

4.5. Tutkijan ja tutkittavien suhde

Haastattelujen tekemisen suhteen on syytä muistaa, että haastattelijana toimi pro-graduntekijä ja yhteiskuntapolitiikan/sosiaalityön opiskelija. Vastaukset olisivat saattaneet olla ehkä erilaisia jollekin muulle annettuina esimerkiksi kokeneemmalle haastattelijalle. Haastattelutilanne saattoi olla rennompi kuin olisi ollut virallisemmän luonteisessa tutkimuksessa, esimerkiksi jonkun ammatiltaan tutkijan suorittamana. Haastattelijan rooli saman aineen opiskelijana kuin sosiaalityöntekijät itse olivat antoi varmasti haastattelijalle positiivisen sävöksen tutkimuksentekijänä. Haastatteluissa on mukana aina ainutlaatuisuutta, eli toinen kysyjä tai uudempi kyselykierros olisi saattanut tuottaa ehkä hieman toisenlaisia vastauksia. Vastauksiin saattoi vaikuttaa haastattelujen ajankohta, haastateltavien mieliala, haastattelija tai vaikkapa haastatteluympäristö. Haastateltavan mukana oleminen akuutissa lastensuojeluasiassa on saattanut saada ajatukset harhailemaan osaksi myös haastattelun aikana. Loppujen lopuksi en kuitenkaan usko, että stressikokemukset sinänsä olisivat olleet kovinkaan poikkeavia uudemmalla haastattelukierroksella. Poikkeamat saattaisivat koskea vain pieniä yksityiskohtia, ei koko stressin kokemista sinänsä.

Asetelma haastattelussa oli nainen tekemässä kysymyksiä toiselle naiselle, mies-nainen asetelma olisi ollut erilainen. Sinänsä sääli, että miehiä ei päässyt haastattelemaan. Ikäkysymys oli myös mukana haastatteluissa. Suunnilleen samanikäisten haastateltavien kanssa oli selvästi heti paremmin samalla aaltopituudella, oli helppo samaistua heidän ajatusmaailmaansa ja kieleensä. Muutama haastateltava oli kovin lähellä äitihahmoa haastattelijalle, mikä asia saattoi vaikuttaa myös heidän asennoitumiseensa haastatteluun ja vastauksiin. Toisaalta sosiaalityöntekijät ovat tekemisissä monenlaisten ja -ikäisten ihmisten kanssa, joten haastattelijan persoonalla ei ehkä ole niin paljon vaikutusta kuin yleensä tutkimuksissa. Tutkittavat tiesivät minusta eli haastattelijasta vain sen, että olen sosiaalityön ja yhteiskuntapolitiikan opiskelija, ja että teen tätä pro gradu -tutkielmaa Jyväskylän

yliopistolle.

Merkillepantava asia on se, että ennen kesää -98, jolloin haastattelut oli jo tehty, en ollut itse työskennellyt sosiaalitoimistossa. Silloin suoritin kahden kuukauden syventävän harjoittelun Läntisellä sosiaaliasemalla täällä Jyväskylässä. Joten haastattelukysymykset, ongelmanasettelut ja itse sosiaalityöntekijöiden haastattelut on tehty vielä "ulkopuolisen" näkökulmasta. Joku haastateltavista kysyikin asiaa olinko ollut sosiaalityöntekijänä. Hän oli sitten sitä mieltä, että siinä saattaa olla etunsakin, että ulkopuolinen tekee tällaista kyselyä. Haittana näkisin asiassa sen, ettei tiedä asiasta tarpeeksi, nimittäin sellaista mitä kirjasta lukemalla ei selviä. Tokihan sosiaalityön opinnoissa tehdään opintokäyntejä eri sosiaalityön toimipaikkoihin, tutustutaan kirjallisuuteen, pohditaan ja keskustellaan asioista; mutta se käytännön työ on sitten ihan eri asia. Harjoittelun aikana vastaanotin melkein enimmäkseen toimeentulotukiasiakkaita. Muuta toimintaa sosiaalitoimistolla pääsin seuraamaan myös aktiivisesti, joten jonkinlainen kuvahan asiasta tuli. Omalta kannaltani ajateltuna työ oli mukavampaa kuin olin odottanut, yllätyin positiivisesti. Oma suhtautumiseni muutoin sosiaalityöhön on jossain määrin varauksellista, huono palkka ja liian naisvaltainen työyhteisö ei ainakaan lisää kiinnostusta alalle.

4.6. Laadullinen analyysi

Alasuutarin (1994, 22-23, 25-26) mukaan laadullinen analyysi koostuu kahdesta vaiheesta havaintojen pelkistämisestä ja arvoituksen ratkaisemisesta, käytännössä ne nivoutuvat aina toisiinsa. Havaintojen pelkistämisessä ensinnäkin aineistoa tarkastellaan aina vain tietystä teoreettis-metodologisesta näkökulmasta eli kiinnitetään huomio siihen mikä on teoreettisen viitekehyksen ja kulloisenkin kysymyksenasettelun kannalta "olennaista". Näin analyysin kohteen olevaa teksimassaa saadaan pelkistetyksi hieman hallittavammaksi määräksi erillisiä "raakahavaintoja". Toisena pelkistämisen vaiheena karsitaan edelleen havaintomäärää havaintojen yhdistämisellä eli yhdeksi havainnoksi tai harvemmaksi havaintojen joukoksi. Tähän päästää etsimällä havainnoille yhteistä nimittäjää tai muotoilemalla sääntö, joka tältä osin pätee poikkeuksetta koko aineistoon. Takana on siis ajatus siitä, että aineistossa ajatellaan olevan esimerkkejä tai näytteitä samasta ilmiöstä. Alasuutari kuitenkin muistuttaa, että laadulliseen analyysiin kuuluvan pelkistämisen tavoitteena ei ole määritellä tyyppitapauksia tai keskivertoyksilöitä. Poikkeukset tosin kumoavat säännön eli asiaa tulisi miettiä uudelleen.

Arvoituksen ratkaisemisessa (emt., 27-35) tuotettujen johtolankojen ja käytettävissä olevien vihjeiden pohjalta tehdään merkitystulkinta tutkittavasta ilmiöstä. Tuotettuja havaintoja tulkitaan johtolankoina viittaamalla muuhun tutkimukseen ja kirjallisuuteen. Empiiristä aineistoa ei tässäkään vaiheessa unohdeta vaan siitä etsitään vihjeitä merkitystulkintojen tekemistä ja koko arvoituksen ratkaisemista varten. Usein tässä vaiheessa voi tulla esiin uusia kysymyksenasetteluja, jotka johtavat uusiin aineiston osien operationalisointeihin ja pelkistämisen vaiheisiin, mutta johtolankoina käytetään myös niitä erityisiä, yksittäisiä tapoja joilla eri ihmiset ilmaisevat jonkin asian. Ja mitä enemmän samaan ratkaisumalliin sopivia johtolankoja voidaan löytää, sitä todennäköisemmin ratkaisu on oikea. Täydellistä varmuutta tieteellinen tutkimus ei voi koskaan saavuttaa.

Haastattelujen analysointia suoritin jo tavallaan nauhojenpurkamis vaiheessa, eli jätin kirjoittamatta ylös "ylimääräiset", aiheeseen kuulumattomat asiat sosiaalityöntekijöiden puheenvuoroista. Puheenvuorot olivat välistä kovin pitkiä, joten oli aiheellista tiivistää niitä seuraavaksi. Tarkoitus ei ollut häivyttää sosiaalityöntekijöiden persoonia ja yksittäisiä stressikertomuksia (vrt. Alasuutari 1994), vaan saada esiin jotakin systemaattisempaa liittyen stressiin. Sitäpaitsi yksittäisten sosiaalityöntekijöiden välillä kovin suorasukaiset ja paljastavatkin lausahdukset kertoivat enemmän elävistä ihmisistä analyysirytyksen takana. Tämä haastatteluvastauksien tiivistäminen takaisi haastatteluvastauksille suhteellisen puolueettoman kohtelun. Alasuutari kuvaa tätä menetelmää havaintojen pelkistämiseksi (1994, 22-23). Lukiessani aiemmin jo haastatteluja olin toki huomannut yhtäläisyyksiä eri sosiaalityöntekijöiden vastauksissa, mutta niitä oli tarpeen katsoa vähän "kauempaa". Tein myös epäonnistuneen taulukointirytyksen stressiin liittyvistä kertomuksista tarkoituksena löytää niitä stressityyppejä, mutta yksilölliset vastaukset sekä riittämätön haastattelujen määrä kaatoivat tämän yrityksen. Arvoituksen ratkaisemisessa oli mukana myös aiemmat tutkimukset aiheeseen liittyen.

Valitettavasti löytämäni metodioppaat eivät tarkkaan kertoneet aineiston järjestämis- eikä analysointivaiheita, joten niitä oli itse sovitettava. Grönfors (1985, 156) näkee systemaattisen mallin puuttumisen aineiston järjestämiseksi myös hyvänä asiana, tällä lailla tutkija voi kehittää oman järjestelmänsä ainutkertaisen aineistonsa ja persoonallisuutensa mukaan. Tällöin on odotettavissa, että menettely vastaa parhaiten myös tarkoitustaan. Huono puoli on juuri se, ettei aloittelija voi hyödyntää muiden kokemuksia ja jokainen joutuu käymään läpi samat toimenpiteet usein samoine virheineen ja puutteellisuuksineen. Grönfors muistuttaa (emt., 145), että aineiston voi tavallisesti analysoida ainoastaan kenttätutkimuksen suorittanut henkilö itse. Samalla lailla kvalitatiivisia menetelmiä käyttävä tutkija on myös osa analyysia.

Analyysin tarkoituksena oli tässä pro gradu -tutkielmassa löytää vastauksia siihen mitä yhteistä sosiaalityöntekijöillä kenties oli stressin kokemisessa työssään ja millaista stressi on? Tähän tavoitteeseen pyrin tuomalla esiin myös yksittäisten sosiaalityöntekijöiden puheenvuoroja, he ovat parhaita oman alansa stressin asiantuntijoita. Toisena tavoitteenani oli löytää stressin lievennys- ja ennaltaehkäisykeinoja. Oliko sosiaalityöntekijöillä tiedossa jokin oma "lääke" stressinsä vähentämiseen tai poistamiseen?

5. ALUESOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN TYÖSTRESSI JYVÄSKYLÄSSÄ

Tässä luvussa on esitettyä varsinaiset tutkielman tulokset sosiaalityöntekijöiden stressistä. Aiheen jaoin seuraaviksi teemoiksi, eli ammatinvalinta, suhde asiakkaaseen, organisaatioon liittyvät asiat, stressistä johtuvat fyysisiin ja psyykkisiin oireisiin sekä stressin ennaltaehkäisyyn. Empiirisen aineiston analyysi johti luonnollisesti näihin kyseisiin osa-alueisiin. Sosiaalityö on suurimmaksi osaksi asiakastyötä, eli asiakkaita käsittelevä luku on mielestäni erittäin tärkeä ja pitää sisällään paljon stressiin liittyvää asiaa. Kiinnostuksen kohteenani oli nimenomaan ne stressiin liittyvät ja ei aina niin positiiviset asiat, mikä kannattaa muistaa tuloksia lukiessa.

5.1. Ammatinvalinta

Sosiaalityöntekijän ammattiin päätyminen ei löytynyt yhtenäistä polkua, vaan alalle "oli ajaututtu" yksilöllisten ratkaisujen kautta. Yhteinen nimittäjä ammatinvalinnalle ja sosiaalitoimistoon töihin päätymiselle oli kiinnostus nimenomaan sosiaalityöhön (7) (kts. alaviite). Sosiaalityöntekijät olivat kuitenkin enimmäkseen sitä mieltä, ettei ammattiin päätyminen ollut mikään erityinen kutsumus (6). Myös ns. järkisyitä ammatinvalintaan löytyi. Järkisyitä alalle päätymisessä olivat sosiaalityön valinta ammatinvalinnanohjauksen kautta ja/tai yhteiskuntapolitiikan opiskelun kautta, ammatin saaminen yliopisto-opiskelujen ohella, lyhyt opiskeluaika sosiaalityössä, varma työnsaanti jatkossa tai työnsaanti jo opiskelujen ohella.

Sitaattien lopussa olevat sosiaalityöntekijöiden nimet ovat keksittyjä. Tunnistamisen vuoksi jotkut nimet on jätetty pois kokonaan. Numero nimen perässä ilmaisee haastattelukysymyksen numeron; haastattelukysymykset ovat liitteessä 1.

Hain psykologin koulutusohjelmaan ja sitten huomasin siinä kakkossijalla tämmösen (naurua) sosiaalityön suuntautumisvaihtoehdon, jonka valittin ja vähän niinkuin ajauduin, että ensimmäisen vuoden suunnittelin vielä vaihtaa, mutta sitten se ensimmäinen työharjoittelu tai se opiskeluun liittyvä harjoittelu aika oikeastaan niinku ratkaisi sen, että tää on hyvin mielenkiintoista työtä ja jatkoin siinä sitten opiskeluja. (Kirsi 1)

Sosiaalityöntekijöiden ammatinvalintaa kokonaisuudessaan ohjasi kiinnostus jonkinlaiseen ihmissuhdeammattiin (esim. Pöyhönen 1987, 267-268), minkä todistavat mahdolliset muut ammatti- ja alavaihtoehdot, mitä sosiaalityöntekijöillä oli aikanaan ollut. Näitä vaihtoehtoja olivat ensinnäkin olleet psykologia, kasvatustieteet, sairaanhoitaja ja sosiaalihoitaja. Kyseisillä aloilla työskennellään läheisesti ihmisten kanssa. Jorma Sipilä (1982, 5-6) tosin erottaa sosiaalityöntekijän roolin esimerkiksi edellämainituista psykologin tai opettajan rooleista auttamisen, tasa-arvoisuuden, kokonaisvaltaisen tilanteen ymmärtämisen, aineellisen avun keskeisyyden, epävirallisiin verkostoihin luottamuksen ja yhteiskunnallisen vaikuttamisen perusteella. Muita ammatti- tai alavaihtoehtoja olivat oikeustieteellinen, historia, teknikko tai ateneum. Eräs haastatteleistani sosiaalityöntekijöistä oli lähtenyt sosiaalityöntekijäksi alunperin töiden saamisen toivossa, mutta myös kiinnostus sosiaalityöhön oli herännyt pikkuhiljaa. Hän onkin hyvä esimerkki sosiaalityöntekijäksi pääytymisestä pääasiassa töiden saamisen vuoksi, mikä olikin yksi tärkeä sosiaalityöntekijöiden ammatinvalinnan syy:

...(puhelin soi, kääntää puhelut veks)...pari vuotta pidin siinä väliä yo-kirjoitusten välillä. Hain mitä ihmeellisempiin teknikoksi ja ateneumiin, olin au-pairina ja oikeestaan mä aattelin sen kauheen vaan niin tyhmästi, että noilla taitaa olla töitä, noilla sosiaalityöntekijöillä, ehkä mä vaan aattelin, että noniin siinä on töitä.

No ite asiassa nyt sitten kun mä 2 v sitten tulin tähän aluesosiaalityöntekijäksi, ni mä tykkään tästä hirveesti, että ehottomasti mä en enää suostu, kun mulle on ehotettu että mä palaisin siihen... (naurua). Koska mä tykkään tästä että tää on niin mielenkiintoista ja tää on monipuolista, mielenkiintoista, haasteellista työtä.

Sosiaalityö on hyvin naisvaltainen ala. Naisten ratkaisuja koulutus- ja ammattiurilla on kuvattu myös vastuurationaalisuuden käsitteellä (Brock-Due & Tornes 1983; Nätkinin 1986, 157 mukaan). Tyttöjen tulevaisuuden ammattitöiveissa ja -valinnoissa liittyi aina mahdollisuus yhdistää uraan perhe ja huolenpito muista ihmisistä. Vastuurationaalisuuden toteuttamisessa naiset sovittivat ratkaisunsa muidenkin perheenjäsenten valintoihin, mikä saattoi vaikuttaa pitkällekin koulutettujen naisten valintoihin. Tässä tutkielmassa kaikki haastateltavat olivat naisia.

Sosiaalityö oli ollut tavallaan kutsumusammatti kahdelle tutkittavista eli Siirille ja Liisalle. Sosiaalityöntekijä Liisalla oli jo suvussa perinnettä ihmisten auttamisessa. Olisikohan tässä sitten ihannetausta sosiaalityöntekijän ammattiin? Liisan luulisi ainakin tietäneen minkä tyyllisestä työstä

suurinpiirtein oli kyse ryhtyessään sosiaalityöntekijäksi:

Tavallaan (kutsumus). Jo kotona äitini oli sen luonteinen että hän auttoi ja kävi semmosissa vähävarasissa perheissä ja meidän lähistöllä yöpy romaaneja ja tälläisiä, äiti aina vei niille ruokaa. Ja samaten mummulla oli semmonen yöpymispaikka, siellä oli kaikennäköisiä kulkureita. Siis isän äiti kohteli kuin kuninkaita kaikkia tinureita ja läkkiseppiä ja kulkureita. Se on ihan kodin tausta periaate. (Liisa 2)

Sosiaalityöntekijän ammatissa elettiin "päivä kerrallaan" (5). Jatkosuunnitelmia ei oikein ollut. Muistakin töistä haaveiltiin (5), mutta kyse taisi olla enemmänkin haaveilusta kun tositoimiin ryhtymisestä. Tämänsuuntaista haaveilua esiintyy mielestäni varmasti muissakin ammasteissa. Työputkeen kerran jouduttuaan ja "rutinoiduttua", voi olla vaikeakin vaihtaa ammattia yhtäkkiä. Muutamalla sosiaalityöntekijällä oli jo ikääkin sen verran, että he katsoivat jatkavansa ihan senkin takia. "...Kun rupee 50 ikävuotta lähestyyn ni on vaikee saada mitään muuta sitten". Iäkkäämmät sosiaalityöntekijät olisivat halunneet myös jotakin "kevyempää" työtä kuin sosiaalityö.

Vaihtoehtoinen ammatti sosiaalityöntekijälle löytyi suurimmalle osalla rinnakkaisesta ammatista tai samalla koulutuksella tehtävästä työstä (6). Tämä kertoo mielestäni tyytyväisyydestä ammattialan valintaan ja siinä toimimiseen. Tosin muitakin ammattivaihtoehtoja sosiaalityöntekijöillä oli haastatteluhetkellä mielessä (5), kuten oli ollut työuran alussakin. Sosiaalityötä tai siihen rinnastettavaa vaihtoehtoa ei kolme sosiaalityöntekijää maininnut ollenkaan, joten voisi olettaa heillä olevan ammatin- ja alanvaihtotoiveita. Kun ottaa huomioon että kyseessä oli kolmannes haastatelluista, on määrä aika suuri. Selityksiä asialle oli, että asia on rahasta kiinni, toinen kertoi työskentelyolosuhteiden vaikenemisesta ja kolmas mahdollinen ammatinvaihtaja, että olisi halunnut edetä uralla.

5.2. Suhde asiakkaaseen

5.2.1. Stressiä ja kiirettä

Sosiaalityöntekijät puhuivat paljon kiireestä, joka liittyi sekä hallinnolliseen paperityöhön että asiakkaiden vastaanottamiseen. Sosiaalityöntekijät korostivat stressin työssään olevan nimenomaan ajoittaista, ei jatkuvaa. Useimmat sosiaalityöntekijät kertoivat lähtevänsä aamulla mielellään töihin (5). Töihin oli mukavaa lähteä koska oli töitä. Työn keskeisestä asemasta yhteiskunnassamme mainitsee Karisto (1987, 30). Ainakin sosiaalityöntekijä Leena lähti aamuisin mielellään töihin, verraten sitä kotiin jäämisen vaihtoehtoon ja siihen että ylipäättänsä on töitä:

No kyllä mä niinku, jos se vaihtoehto on että on kotona, ni kyllä mä mielummin töihin lähden. Se on ihan selvä... Sen takia mä tuun tänne mielelläni, että mulla on töitä... Mutta tota emmä tiä nyt tällä hetkellä kuitenkin ku mä aattelen, ni periaatteessa tää on ihan mielenkiintosta, että tapahtuu paljon ja ei se ole sillä tavalla mun päässä että mä en mielelläni tulis. (Leena 7)

Viime vuosien kiireen ja työpaineen lisääntyminen oli kuitenkin vaikuttanut muutamien sosiaalityöntekijöiden töihin lähtemisen mielekkyyteen. Aina ei niin mielellään lähdetty työpaikalle tai sitten lähteminen oli "neutraalia". Minna esitti aika äärimmäisen kommentin töihin lähtemisestä eli "No vähän vaihteella menestyksellä, emmä voi sanoo että mä koskaan lähtisin sillä tavalla että voi että on hieno mennä, et joko se ei tunnu missään tai sitten se on, että voi paska nyt taas on mentävä." (Minna 7). Sosiaalityöntekijän tällä tavalla töihin lähteminen jo aamulla voi vaikuttaa koko loppupäivään ja työhön sosiaalitoimistossa. Tosin kyllähän varmaan jokaisella on aamulla joskus käynnistysvaikeuksia työpaikalle lähtiessä, esimerkiksi jos on aamu-unisuuteen taipuvainen. Työstressin sosiaalityöntekijät kertoivat johtuvan siitä pääasiassa että on liikaa töitä (8) ja kiirettä. Kiire työssä aiheutti sosiaalityöntekijöillä keskittymisenpuutetta ja paperityöt pyrkivät kasaantumaan. Tässä kohtaa voisi mainita, että myöhemmin haastatteluissa tärkein esiin tullut sosiaalityöntekijöiden stressin ennaltaehkäisy tapa olikin juuri kiireeseen liittyvä eli työn rajaaminen ja sen suunnittelu. Raija Kalimon (1987, 53-55) artikkelissa kerrotaan, että kiire ja aikapaine kuuluvat yhtenä tekijänä työelämän stressitekijöihin, sekä tarkemmin työn sisältöön ja järjestelyyn liittyviin tekijöihin. Sosiaalityöntekijä Kirsillä kiire ja paljon työtä aiheuttivat keskittymisenpuutetta ja paperityökin oli vielä odottamassa:

No, ne tilanteet tietysti kun sitä työtä on niin paljon että ei pysty mihinkään keskittyy, se on hyvin sellaista pätkittäistä, ryntää joihinkin tilanteisiin täysin valmistautumatta, yrittää koota nopeasti ittensä ja suuntautua siihen, sitten siitä tilanteesta taas ryntää johonkin ihan toiseen tilanteeseen. Sitten kaikki paperityöt on odottamassa, niin sitä on niinku jotenkin vaikee kestää. (Kirsi 26)

Saralan mukaan byrokraattisen organisaation toiminta perustuu juuri näihin kirjallisiin dokumentteihin. Hänen mukaansa tällaisessa organisaatiossa tehdään kaikista tärkeistä toiminnoista kirjalliset dokumentit. (1988, 23-26.) Paperitöiden määrää sosiaalityöntekijöillä ehkä vielä lisää tällainen organisaation yleisiin toimintaperiaatteisiin liittyvä "papereiden tuottaminen". Tosin suuntaus on nykyään mielestäni vähentää A4- pinoja, mikä varmaan pitkällä aikavälillä ulottuu myös sosiaalitoimisto-organisaatioon.

Se, että kiire ilmeni yhdeksi stressin aiheuttajaksi haastateltujen sosiaalityöntekijöiden työssä, ei ollut mikään uusi asia. Leena Eräsaaren mielestä jatkuva kiire aiheutti stressiä "normaalin verran"

sosiaalityöntekijän työssä, mutta asiakkaiden hoitamattomat jutut vaivasivat enemmän kuin mikään ulkoinen kontrolli olisi pystynyt. Ulla Mutka (1986) kertoo myös suurista työmääristä työtytyttömyyttä aiheuttavana seikkana sosiaalityöntekijöiden työssä. Mikko Mäntysaari (1990, 144-145) kertoo sosiaalityöntekijöiden käytettävissä olevan keskeisen resurssin eli ajan asettavan rajoituksia sille, mitä asiakassuhteessa voi tapahtua, esimerkiksi asiakkaan kontrolli ja valvonta. Huonontaako sitten kiire asiakastyön laatua?, voisi kysyä. Riitta Kortteen (1989, 107) tutkimuksessa sosiaalityöntekijät pohtivat, miksi on niin vaikea päästä keskustelemaan asiakkaiden kanssa muusta kuin rahasta asiakaskäynnin aikana. Sosiaalityöntekijät ehdottivat syyksi asiaan juuri kiirettä ja kiireen muovaamaa työtapaa ja kulttuuria.

Sosiaalityöntekijöiden mielestä omaan työhönsä pystyi vaikuttamaan ainakin jonkin verran (8). Päiväjärjestykseen työssä pystyi vaikuttamaan eniten (5). Asiat määrittyvät kuitenkin myös osaltaan ulkopuolelta, eli asiat on tehtävä lain puitteissa muistuttaa Minna: "Kyllä siihen nyt jonkin verran pystyy vaikuttamaan, mutta aika vähän. Kuitenkin on semmosia tehtäviä mitkä on lain mukaan pakko tehdä, mut kyllä sitä päiväjärjestykseen pystyy jotenkin vaikuttamaan." (Minna 20). Mikko Mäntysaari (1991, 13) mainitsee sosiaalityöntekijöiden hoitavan sosiaalitoimistoissa sosiaalihuollon lainsäädännön määrittelemiä sosiaalihuollon toteuttamiseen liittyviä tehtäviä. Haastattelemieni sosiaalityöntekijöiden mukaan aluesosiaalityöhön kuului myös laadullisesti moninaisia ja erilaisia tehtäviä, jotka on hoidettava: "...Mut se et ei tässä voi niinku valikoida mitä työtä tekee, mitä ei tee. Kun meillä on tää aluepohjasuus, että siihen kuuluu ne toimeentulotuet, lastensuojelut ja päihdejutut ym..." (Aila 20) Marin mielestä taas omaan työhönsä ei oikein voinut vaikuttaa. Asia vaikutti mielestäni työn rajaamisongelmalta, sekä siltä että kalenteri vain yksinkertaisesti tulee täyteen. Sosiaalityöntekijä Marilla oli varmasti stressiä:

Mä aina kuvittelen että voisin. Mutta mulle sattuu tilanteita että mä aukasen allakkani ja kato että kuka himputin höntti on pannu mulle 7 asiakasta, jaaha sinä itse. Elikä sitä aattelee, että päivä on näin ja tähän en enempää ota, mutta sitten tulee asiakas joka sanoo että mulla on hirvee kiire, ni sit mä otan sinne väliin. Sit mä katon jälestäpäin, että mä oon itte tällänny tälläsen päivän itelleni. Mä voisin yrittää että mä en panis niin täyteen, mutta se on täysin mahdotonta, se tulee täyteen. (Mari 20)

Ylityöt kuuluvat stressitekijöihin ja tarkemmin vielä työn ja vapaa-ajan yhteensovittamisen ongelmiin (Kalimo 1987, 53-55). Mielestäni ylityöt vaikuttavat siis liiallisina perhe-elämään, harrastuksiin ja muutenkin vapaa-aikaan. Ne vähentävät varmasti myös toipumista työpäivän rasituksista. Ylitöitä tekivät melkein kaikki haastatteleman sosiaalityöntekijät (7). Kukaan ei kertonut etteikö olisi ollut ylitöissä ainakin joskus. Sosiaalityöntekijä Liisan mielestä ylitöitä oli liikaa ja sosiaalityössäkin pitäisi olla oikeus tehdä pääsääntöisesti virallista työaika.

Sosiaalityöntekijän työ ei ole sidottu toimistoaikaan. Lastensuojeluasioiden vuoksi joutuu lähtemään töihin joskus illallakin:

Ehkä niitä on vähän liikaa. Että myös täällä sosiaalityössä pitäisi pystyä siihen että on oikeus tehdä vaan sitä virallista työaika, pääsääntöisesti. Ja joskus mä joudun lähteen niinku iltamyöhälläkin, poliisien kanssa, jos on joku sellanen tilanne että vanhemmat juo ja siellä on pieni lapsi. Et se ei oo toimistoaikaan sidottu se mun työ. (Liisa 15)

Ylitöiden tekemisestä ja kiireen tasaamisesta sai ottaa vapaata, ei siis saanut rahallista korvausta. Kuitenkin vapaiden pito voi aiheuttaa kyseiselle työntekijälle lisää ylitöitä, jos kukaan ei teekään vapaalla olijan töitä sillä välin. Toinen seuraus mielestäni vapaalla olostta voi olla työtoverien työmäärän ja stressin lisääminen. Loman jälkeen ei sitten välttämättä ehkä työpaikan vastaanotto ole niitä parhaita mahdollisia, luulisin.

No emmä nyt tällä hetkellä oikeestaan (tee ylitöitä). Mulla totanoinni on semmonen parin viikon verran ylitöitä, joita mä en oo pitänyt. Kun ne saa sitten pitää vapaana tavallaan, että niitä ei saa palkkana. Sitten kun sä pidät niitä ylityövapaita, se aiheuttaa taas niinku uusia ylitöitä, kun kukaan ei tee niitä töitä sinä aikana.... (Aila 15)

Siirin mielestä sosiaalityöntekijät eivät saisi tehdä ylitöitä huonon palkan vuoksi ja että sosiaalityöntekijät ihan liikaa "venyvät". Sosiaalityöntekijöiden määrää vähennetään ja jäljelle jäävät tekevät ylitöitä. Todellinen työmäärä ei tule näkyviin tällä tavalla Siirin mielestä. Siiriä ärsytti oma ammattikuntansa siinä mielessä, että "me ollaan nynnyjä". Sosiaalityöntekijöiden pitäisi olla Siirin mielestä napakampia:

Teen (ylitöitä). Mun mielestä niitä ei saisi sosiaalityöntekijät tehdä.

H: Miksei ?

Ensinnäkin palkka on surkea ja toiseksi sosiaalityöntekijät ihan liikaa venyy. Siis mä inhoon itteeni siitä, että mä teen... Esimerkiksi nytte, kaikki vaan tekee niitä ylitöitä ja nyt vähennetään sosiaalityöntekijöitä, että musta siinä on niinku semmonen, meidän pitäis olla paljon napakampia tässä asiassa, et mua ärsyttää oma ammattikunta siinä mielessä että me ollaan niin nynnyjä. Et sit me niinku vaan venytään,... mun mielestä meidän pitäisi tehdä nähtäväksi se työmäärä mitä me tehdään, tavallaan ei pitäisi tehdä niinku yli, jokainen vaan venyy ja venyy, eikä välttämättä ota ees niitä kaikkia sitten mitenkään ajassa pois. Et miten se työmäärä koskaan näkyy, kun me kaikki vaan joustetaan ja joustetaan, miten pitkälle ollaan niinku valmiita menemään siinä, sitä minä mietin. Eihän se näy koskaan minnekään. Mun mielestä vois niinku tässä tilanteessa kun työntekijöitä vähennetään lopettaa klo 16... (Siiri 15)

Siirin mielestä sosiaalityöntekijät myös peittävät stressiään. Tämä voisi ehkä koskea kyllä muitakin ammatteja. Vastuurationalisuuden (Holter 1984) toteuttaminen sosiaalityöntekijän työssä tulee tässä kohtaa juuri hyvin esille. Vastuurationalisuudessa luovutaan omista intresseistä toisten hyväksi, hyväksyen tilanteen sellaisenaan. Siirin mainitseman peittämisen taustalla voi olla uhrautuminen

asiakkaiden asioiden vuoksi tai vaikkapa työntekijän oman perheen elannon hankkimisen vuoksi. Sosiaalityöntekijä Siirin edellisessä työpaikassa työtoverilla oli ollut hirvittävä työmäärä, mutta mistään ei asiaa huomannut työtoverissa. Tällaisen asian voisi kuvitella johtavan loppuunpalamiseen, kun tehdään mahdottomasti työtä, eikä ilmaista liiallista työmäärää millään lailla:

... Mun mielestä sosiaalityöntekijät aika hyvin kyllä peittää, että se ei tavallaan, se ei itse asiassa näy kovin helposti kun sitä tarkemmin ajattelee. Että ei me näytetä sitä välttämättä kovin herkästi, mutta sen voi ruveta tulkitsemaan, jos näkee toisen työmäärän... ni just edellisessäkin työpaikassakin näin, että työtoverilla on hirvee työmäärä, että miten se ylipäättänsä voi selviytyä siitä, ni ei se mitenkään sitä kyllä näyttäny. Et vähän liiankin hyvin niitä sitten peitellään, tai ei nyt peitellä vaan sitten hymyillen mennään sitten eteenpäin. Että loppujen lopuksi kun sitä ajattelee, ni työkaverilla voi olla vaikka kuinka hirvee stressi ja sä et edes huomaa sitä, ennenkuin se on ihan piipussa. Se on sit toisaalta aika huolestuttavaa. Tietysti sit sellasilla lähemmällä työtovereilla joitten kanssa sitten niitä ajatuksia silleen jo ihan suoraankin vaihtaa ni tietenkin silloin kuulee puheesta. (Siiri 9)

5.2.2. Asiakkaat

Raija Kalimon stressitekijät- luettelossa (1987, 53-55) ihmissuhdekuormitus erityisesti palvelualoilla kuuluu työn sisältöön ja järjestelyyn liittyviin tekijöihin. Kalimo kuitenkin huomauttaa, että asiakaspalvelutehtävissä toimiville ihmisten tapaaminen on myös työn merkittävämpiä työtyytyväisyyden aiheita. Pöyhösen (1987, 267-268) mukaan ihmissuhdetyölle lisäksi ovat ominaista emotionaalinen kuormittavuus, toisten ihmisten intensiivisten ja usein kielteisten tunteiden vastaanottaminen, käsitteleminen ja ammatillinen hallinta. Granfelt ym. (1993, 8-9) määrittelevät sosiaalityötä laaja alaiseksi vuorovaikutustyöksi. Ihmissuhdetyössä ihmisillä on kaksijakoinen merkitys työntekijälle. Näin oli myös haastattelemillani sosiaalityöntekijöillä varsinkin asiakkaiden suhteen.

Suurin osa haastatelluista sosiaalityöntekijöistä oli, kuten edellä jo mainitsin, halunnut ammatikseen nimenomaan ihmissuhdetyön. Sosiaalityöntekijät kertoivat tulevansa enimmäkseen hyvin toimeen asiakkaiden kanssa (9). Tämä asiakassuhde ei kuitenkaan ole pelkästään onnen lähde. Toimeentulemisen ongelmia oli joskus, ja niiden epäiltiin johtuvan omastakin kireydestä. Muutoin asiakkaiden kanssa toimeentulemisen ongelmat liittyivät raha-asioihin (5), erilaisiin asiakasryhmiin kuten lastensuojelun asiakkaisiin, ulkomaalaisiin, romaaneihin tai mielenterveysongelmaisiin (5), ja asiakkaan persoonaan liittyviin ongelmiin, esimerkiksi "naukijat", "uhkaajat" ja "väittelijät" (3), kuten sosiaalityöntekijät kuvasivat tiettyjä asiakkaita. Asiakkaiden "luokittelu" ei tässä analyysissä ollut sinänsä tarkoituksena. Sosiaalityössä puhutaan yleisesti lastensuojelusta, toimeentulotukityöstä,

ulkomaalaisista tai romaaneistakin, minkä huomasin omassakin harjoittelussani sosiaalitoimistossa. Asiakkaiden ongelmien nimeäminen helpottaa jo niistä puhumista. Sosiaalityöntekijöiden puheenvuoroissa kerrottiin esimerkkejä asiakastapauksista ja ongelmista asiakassuhteessa vaikkapa lastensuojelun asiakkaiden kanssa.

Haastattelemilleni sosiaalityöntekijöille tuotti lisästressiä myös väkivallan uhan läsnäolo toimistolla. Liisa kertoi myös asiakasasioiden muuttuneen vaikeammiksi ja perheiden asioiden monimutkaisemmiksi nykyään. Ongelmia hänen mukaaansa ovat nykyään "murkkuikäiset" tytöt, huumeet, pitkäaikaistyöttömyys, nuorisotyöttömyys ja työhalujen väheneminen. Sosiaalityöntekijä Mari kertoi esimerkin, jossa hänellä oli ollut ongelmia erään asiakastapauksen kanssa raha-asioiden suhteen. Kyseinen ulkomaalainen asiakas ei hyväksynyt perusteltua kielteistä päätöstä avustuksen myöntämisestä. Marin mielestä ongelma oli ulkomaalaisten erilaisessa temperamentissakin verrattuna suomalaisiin. Nämä ulkomaalaiset ja jotkut romaanitkin osaavat olla hyvin vaativia ja pyytäviä Marin mielestä:

Ne on sellasia että esimerkiksi nyt mul on mielessä ihan tässä ulkomaalainen naisihminen, jota avustettiin kaksi kuukautta syys-lokakuun ja sanottiin että kun sä saat opintolainat ja opintotuet selviää, ni sit sun täytyy pärjätä omillas. No mä avustin normin mukaan syyskuun ja lokakuun ja sit se päivä tuli et hän oli lokakuussa saanu rahat ja hakenu lainat ja mitään ei oltu tänne peritty ni mä sanoin että tähän tulee viiden tonni plussa että kun nää otetaan nää lainaosuudet huomioon ja et voi saada avustusta että käytännössä tää tarkoittaa sitä että sun pitäis tällä lainalla ja näillä rahoilla pärjätä toukokuun loppuun asti. Tää ulkomaalainen 10 vuotta nuorempi nainen sano et saatana. Mä sanoin et mä haen sulle sen paperin et mä hylkään tän, mä tuon sen takasin tähän ja ojennan sen hänelle ja hän sano et saatanan rasisti ja lähtee. Ja sano et mä en tuu sun luo enää koskaan, et sä oot rasisti. Ihan sen takia että mä toimin ihan saman lailla ku suomalaisten opiskelijoitten kanssa, elikkä tota hyvin paljon nää temperamentiltaan tiukemmat ihmiset ulkomaalaiset saattaa niinku jänkättää joskus harmittaa, että he lakkaavat ymmärtämästä ku heidän oma vastuunsa alkaa. Ja sitten myöskin hyvin vaativia ja hyvin pyytäviä ovat romaanikulttuurin jotkut ihmiset. Et se kuuluu heidän sellaiseen että anna nyt kuitenkin ja vinkuu vinkuu. Eli et ei saa poikki sitä, että stop nyt riittää. (Mari 10b)

Asiakasryhmistä selvä stressin lähde tuntui olevan lastensuojelun asiakkaat (psykososiaalista työtä Sipilän mukaan 1989, 213), joiden kanssa sosiaalityöntekijöillä oli toimeentulemisen ongelmia. Sosiaalityöntekijät joutuvat tekemään näissä asioissa vaikeita päätöksiä esimerkiksi huostaanottoja; jossa toimitaan usein asiakkaan tahdon vastaisesti. Jorma Sipilä (1982, 5-6) painottaa sosiaalityöntekijän työn olevan auttamista, ei hoitamista. Asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisesta ymmärtämisestä ja auttamistavoitteesta voi seurata näitä tahdonvastaisia toimiakin. Tässä kohtaa täytyy muistaa, että kaikki haastatellut sosiaalityöntekijät eivät olleet samoissa määrin tekemisissä lastensuojeluasioiden kanssa, vaan toisilla sitä osa-aluetta oli enemmän työtehtävissä. Sosiaalityöntekijät miettivät näitä asiakkaiden asioita vapaa-aikanakin (7), jopa viikonloppuisin.

Lastensuojeluasiat tai ns. "vaikeat asiat" olivat erityisesti päänvaivana. Vaikeiden asioiden pohtiminen saattoi aiheuttaa univaikeuksia tai jaksamattomuutta olla silloin oman perheenkään kanssa. Lastensuojeluasiat voivat aiheuttaa myös pakollisia ylitöitä. Toimistolla nämä lastensuojeluasiat menevät heti muiden asioiden edelle ja vastuu painaa lasten etuja valvoessa. Vastuusta (erityisesti toimenpiteiden seurauksista koskien ihmisten oikeuksia, turvallisuutta tai suuria taloudellisia arvoja) stressitekijänä mainitsee myös Raija Kalimo (1987, 53-55). Sosiaalityöntekijä Liisa oli sitä mieltä, että pitkäaikaiset asiakkaat ovat tulleet työskentelyn myötä niin läheisiksi, että heidän asioitaan murehtii myös vapaa-aikana (Liisa 18). Lastensuojeluasioihin liittyvästä vastuusta ja niiden kiireellisyydestä puhuivat esimerkiksi Leena ja Liisa:

... jos on sellanen tilanne jonkun sijotetun lapsen kohalla, jota täytyy miettiä, tai niinku hankala paikka että sitä miettii, että se jotekin käy mielessä ja prosessoi niitä asioita ihan senkin takia, koska ne lapset on meidän vastuulla kuitenkin viime kädessä, ne niinku vaivaa mieltä sitten enemmän. Ne ei aina oo välttämättä stressaavia tilanteita, että niistä voi syntyä sellasta ratkasua itelleen, ainakin omasta mielestäni se on sitten eri asia miten se muille sopii. Mutta se sellanen stressitilanne tulee siitä että yöllä herää tekemättömiin juttuihin. (Leena 21)

...kaikki kiireelliset niinku lastensuojeluasiat, vaikka meillä on kuukauden jono tänne vastaanotolle ni tottakai jos tulee joku akuutti lastensuojelukriisi ni se sitten selvitetään nopeasti. Eli meillä on jaettu joka päivä paitsi ei torstai, koska silloin on niin paljo palavereita, ni lastensuojelupäivä... et se voi lähtee työpari sit semmoseen akuuttiin tilanteeseen. (Liisa 15)

Rahan jakaminen ja toimeentulotukityö on edelleen sitä vähiten toivottua työtä. Raha-asioissa sosiaalityöntekijöillä oli myös ongelmia asiakkaiden kanssa. Ongelmat eivät sinänsä ole ihme, koska aluesosiaalityössä työ painottuu voimakkaasti toimeentulotukityöhön. Mikko Mäntysaaren (1991, 251) mielestä sosiaalityön ammatti on haastavaa siinä mielessä, että työntekijä on asiakkaiden ja valtion etujen ajamisen välissä. Selvimmillään nämä ristiriidat ovat Mäntysaaren mukaan näkyvissä toimeentulotukityössä. Joten tämäkin asia lisää rahan jakamisen ongelmaa sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijällä.

Toimeentulotukityön kerrottiin olevan suurten asiakasmäärien aikana "rihmamaista, missä ei tarvi paljon omia aivojaan käyttää (Minna 4). Kerrottiin myös sen kuuluvan sarjaan "ne epämiellyttävät tehtävät", mitä kuuluu muihinkin ammatteihin (Soile 4). Korte mm. (1989, 82) mainitsee myös sosiaalityöntekijöiden "yhteisen vihollisen" eli rahan jakamisen. Hän myös muistuttaa että kyseistä toimeentulotukityötä ei voi selkeästi rajata muusta sosiaalityöstä erilleen. Leena Eräsaari (1990, 5-29) kertoi myös toimeentulotukityöstä "vähiten arvostettuna" työnä verrattuna erityissosiaalityöhön. Sosiaalityöntekijä Soile tässä myös kertoo aluesosiaalityön vähäisemmästä arvostuksesta verrattuna erityissosiaalityöhön:

... mutta sitten aina välillä tietysti yhteistyökumppaneihin nähden voi olla ihan toisenlaisia tuntemuksia (arvostuksen suhteen)

H: Mistä se sitten johtuu ?

No varmaan se on ihan sellainen yleinen problematiikka sen kanssa että tää aluesosiaalityö ei ehkä arvotu niin korkealle kuin tämmöset erityistyöyksiköt niinku perheneuvolat tai sijaishuoltoyksikkö, joissa toimii myös sosiaalityöntekijöitä, mutta jotka tekee eriytetymppää työtä. Jostain syystä tuntuu että se arvostus on heitä kohtaan suurempaa kun sitten tässä aluesosiaalityössä työskentelevien kohdalla. (Soile 12)

Haluttiin myös keskittää sosiaalityöntekijän työresurssit enemmän muunlaiseen sosiaalityöhön kuin rahan jakamiseen, esimerkiksi perhetyöhön. Liisa halusi myös olla enemmänkin terapeutti kuin rahanjakaja:

... Ja todellakaan mä en halua olla se rahanjakaja. Siitä asiakaskäynnistä ni jos on tunti aikaa, ni ehkä 5 tai 10 min on se raha-asia. Se 50 min on muuta. Koen olevani myös "suurena" terapeutina ennenkuin annan jotain rahaa. (Liisa 4)

Eräällä sosiaalityöntekijällä oli ollut ongelmana myöntää suuria summia toimeentulotukea, kun itse oli köyhistä oloista lähtöisin ja elänyt tiukilla. Häntä ärsytti myös se, että ihmiset eivät aina ota vastaan tarjottua työtä eivätkä hae ensisijaisia etuuksiaan. Hänen oli vaikea ymmärtää, että toiset saavat rahansa työtä tekemättä, kun taas itse oli joutunut pinnistelemaan ja yrittämään, ja ollut tiukilla. Hän vertasi siis omaa elämäänsä ja eteenpäin pyrkimystään asiakkaan "lusmuiluun":

No siinäkin mä katon että mä oon niinku kehittynyt. Kun mä tulin tänne 5 v sitten mä olin pyöräyksissä niistä summista mitä toimeentulotukea myönnetään, mun oli vaikea painaa tota tietokoneen nappia jos se vaje oli jotain 6000 mk. Ja se mua ärsytti että ihmiset ei ottanu vastaan työtä vaikka sitä oli tarjolla. Ja eivätkä ne hakenu niitä ensisijaisia etuuksia mitä niille kuulu. Ni niistä tuli joitakin harvoja yhteentörmäyksiä. Mutta myös siinä mun mielestä kehittyi siinä asiakkaiden kohtaamisessa.

H: Tarkoititko että siinä kun oli vaikea painaa tietokoneen nappia että annettiin niinku liikaa sun mielestä ?

Niin, yksityishenkilönä mä ehkä ajattelen edelleen sillä tavalla. Ku ite on hirveen tui-- köyhistä oloista lähtöisin, sitten kun on kauheen köyhää elämää itse viettänyt silloin kun meillä oli molemmilla puolisoilla opintolainat ja asuntolainat. Ni todella tiukkaa. Mutta katsottiin että ite on yritettävä niin kauan kun ollaan terveitä ni tulla toimeen.

Rutiininomaisen toimeentulotuen myöntäminen sosiaalityöntekijöiden toimesta on paljon keskusteltu teema. Monet sosiaalityöntekijät toivovat, että toimeentulotuen myöntäminen siirrettäisiin KELA:lle, sitä ei kuitenkaan ole tapahtunut. Nyt monissa kunnissa on siirretty menettelyyn jossa normienmukaisen toimeentulotuen jakamista on siirretty sosiaalityöntekijöiltä toimistohenkilöstölle. Näin on tapahtunut erityisesti suuremmissa kunnissa. Kunnat arvioivat toimistohenkilökunnan

hoitavan keskimäärin 33 % kaikista toimeentulotehtävistä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 1998, 40-41, 44.)

Sosiaalityöntekijän työssä on oma persoona mukana työssä koko ajan, mitä ei voi välttää. Rostilan (1997, 40) mukaan sosiaalityössä ja asiakassuhteessa on ikäänkuin ammatillisesti tuotettava maallikkomainen, yleisinhimillinen tunnesuhde, minkä vuoksi nojataan suuresti työntekijän persoonallisuuteen. Oman persoonan sosiaalityöntekijät kertoivat olevan pelissä etenkin vaikeiden asiakastapausten kohdalla. Näitä vaikeita asiakastapauksiahan mainittiin jo aiemmin tässä luvussa.

Sosiaalityöntekijän persoonaan liittyvä stressaava asia oli myös itsensä laiminlyönti ja uhrautuminen. Vastuurationalisuuden- käsite (esim. Holter 1984) pitää sisällään juuri tätä uhrautumista, omista intresseistä luopumista. Sipilä (1989, 123) pitää vastuurationalisuutta yhtenä työuupumuksen osatekijänä. Myös Hynninen (1997) mainitsee työssäuupumisen taustalta löytyvästä ammatti-ideaalista, vahvasta ihmisestä joka hoitaa muidenkin professioiden pätevyysalueen ulkopuolelle jääviä asioita. Sosiaalityöntekijä Leena mainitsi stressaavana asiana sosiaalityöntekijän persoonaan liittyen sen, että oma minän suhteen asiat tulisi olla kunnossa. Sosiaalityö voi herättää ratkaisemattomia ristiriitoja itse työntekijässä ja aiheuttaa tällä tavalla stressiä. Tulisi myös ymmärtää suhde asiakkaaseen oikein, että asiakas on ihan eri ihminen kuin työntekijä. Samasta asiasta puhuu Pöyhönen (1987, 267-268), eli asia liittyy ihmissuhdetyön emotionaaliseen kuormittavuuteen ja sen esiin nostamiin omiin sisäisiin ristiriitoihin. Leena mainitsee lisäksi stressaavana tekijänä myös esimiesten taholta tulevan liian paineen:

... tää työhän on sellainen että tää noukkii ihmisistä hyvin paljon asioita ulos mitä ei itte tiedosta, että se oma lapsuus ja ne kasvun ja kehityksen ajat että sieltähän tulee sellasia asioita mitkä niinku nousee pintaan. Ja jos niitä ei ole selvittäny esim. suhteitaan monenlaisiin asioihin niin se stressi voi tulla niinku sellasena painolastina sieltä. No sitten se stressi voi tulla esimiesten taholta eli tulee liikaa painetta, se voi tulla tän työn paljoudesta et kun sitä työtä on enemmän kun mitä pystyy tekemään se tulee siitä ja tää on elävää hommaa, että tässä ei jotain tietty shabloonaa jonka mukaan mennään eikä voida olla kauempana ihmisiä vaan hirveen useesti on sellasta, että ne niinku huokuu sieltä pöydän yli päälle niintota silloin se on tärkeetä tietää että mitä minä olen ja sitten vaan suhteessa siihen että toi toinen ihminen on toinen, että se on eri ihminen kun minä. (Leena 31)

Ongelmat asiakkaiden kanssa saattoivat liittyä haastattelemillani sosiaalityöntekijöillä myös sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen kommunikointiin, eli oli tarpeen väitellä tai puolustautua asiakastilanteessa. Muutamien asiakkaiden kanssa oli vaikeata tehdä yhteistyötä. Väittelemisen tosin vaikuttaa kovinkin "normaaleihin" ihmisten välisiin suhteisiin kuuluvalta asialta. Karvinen (1993; 138; Rostilan 1997, 33 mukaan) vahvistaa tämän oletaman kertomalla, että sosiaalityössä korostetaan asiakassuhteen tavallisuutta, luonnollisuutta ja aitoutta. Vaikka tämä nyt ei

tarkoittaisikaan suoranaista riitelemistä, jonkinlaista eripuraisuutta asiakassuhteessa sosiaalitoimistossa varmasti ilmenee. Tosin ammatillinen ote työhön vähentää varmasti työntekijän suunnalta tulevia eripuraisia kommentteja asiakkaalle, ainakin sen pitäisi tehdä niin. Kysymys on kuitenkin suhteesta työntekijän ja asiakkaan välillä, eli ongelmana saattavat olla todella "hankalat" asiakkaat persoonana, esimerkiksi nämä aiemmin mainitut "naukujat", "uhkaajat" ja "väittelijät", sosiaalityöntekijän omissa työskentelymetodeissa voi olla puutteita tai vaikkapa molemmille on sattunut "paha" päivä. Asiakkaiden asioita ei sosiaalityöntekijä Ailan mielestä kannata ottaa liikaa omaksi huolekseen, koska sen jälkeen on vaikeaa auttaa asiakastakaan, kun itse on "siellä samassa suossa" (Aila 18). Sosiaalityöntekijä Minna tässä kertoo asiakkaiden kanssa väittelemisestä ja puolustautumisesta:

Niitä rasittavia piirteitä on aika paljon. Tietysti silloin kun on vaikeaa asia, ni lähes kaikki asiat mitä on sillä kohtaa on semmosia negatiivisia, et se on tietysti raskasta. Se on tietysti semmonen että joutuu väittelemään ja puolustautumaan koko ajan, se on mun mielestä hirveää se.

H: Asiakkaiden kanssa ?

Niin. (Minna 26)

Sosiaalityöntekijän työ oli vastannut kuvitelmia ammatista melko hyvin monella haastattelemani sosiaalityöntekijällä (6). Sosiaalityöstä oli opiskeluaikoina tiedetty sen olevan ihmisten kanssa tehtävää työtä ja millaisten ongelmien parissa siinä työskennellään. Kuitenkin käytännön työ oli osoittautunut monille rankemmaksi kuin luulikaan tai sitten päinvastoin todellisuus oli yllättänyt positiivisesti. Työtehtävät olivatkin monipuolistuneet myöhemmin. Tässä kohtaa täytyy muistaa, että aloitteleville annetaan varmasti yleensä "yksinkertaisempia" tehtäviä sosiaalitoimistoissa, mistä haastatellut mainitsivatkin. Sosiaalityöntekijä Soile oli huomannut sosiaalityön käytännön kuvitelmia paremmaksi, eli työnkuva oli monipuolisempi ja laajempi:

No ei (vastannut kuvitelmia). Mun mielestä tää työnkuva on paljon enemmän ja monipuolisempi ja semmonen laajempi ku mitä mä olin ajatellu ennenkuin mä olin työskennelly sosiaalityöntekijänä. Et mulla oli semmonen kuvitelma, et se on huomattavasti enemmän tätä toimeentulotukityötä ja vasta niinku pikkuhiljaa sitten aukeni tää kaikki muu lastensuojelutyö, ja tää huolto ja tapaamisasioihin liittyvät selvittelyt ja sopimuksenteot ja jne. (Soile 3)

Kolikon toinen puoli oli kuvitelmien romahtaminen. Oli saatettu haluta paremmalle näköalapaikalle kuin sosiaalityö on, eli työntekijän kunnianhimoisuus jäi kytemään. (Etenemismahdollisuuksista kerrotaan lähemmin organisaatioon liittyvät asiat luvussa). Ongelmana saattoi olla myös alkavan sosiaalityöntekijän valmistautumattomuus esimerkiksi päihdeongelmaisten kohtaamiseen. Jorma Hännisen (1990) mainitsema keskiluokkainen "salonkikelpoisuus" voi tahrautua sosiaalityön arjessa:

No ei (vastannut kuvitelmia). Ku mä olin jotenkin kait kasvanu pumpulissa ja ku mä tulin tänne ni mä järkytyin päihdeongelmiaisista. Mä tulin rankemmasta päästä sisään, elikkä nää miehet uhkaili itsemurhalla, mun tappamisella kadulla pimeässä, jos mä en juuri nyt anna heille rahaa ja ne haisi ja ne oli päissään ja krapulassa ja milloin mitenkin, piti sitten vahtimestarin roudata niitä ulos mun huoneesta. Et nyt se vastaa sitä mitä sen pitäis olla kun on tää yhdistetty sosiaalityö. (Mari 3)

Sosiaalityöntekijä Aila oli oivaltanut asiakkaan ongelmallisten tilanteiden muutoksen lähtevän asiakkaasta itsestään. Sosiaalityöntekijä ei hänen mielestään voi ryhtyä ihmisiä manipuloimaan, vaikka näkisikin mikä se asiakkaan kokonaistilanne ja ongelmat ovat. Ailan mukaan jokainen ihminen elää omaa todellisuuttaan ja sosiaalityöntekijä voi auttaa löytämään ratkaisuja asiakkaan halutessa muuttaa elämäänsä. Jorma Sipilän (1989, 63-65) mainitsemia sosiaalityön työmuotoja eli kontrolli, tuki, sosialisatio, suojele ja terapia pääsisi soveltamaan asiakkaan suhteen käytäntöön vasta asiakkaan näin halutessa tapahtuvan.

No jollakin tapaa tietysti että on sellasta ihmisten kanssa tehtävää työtä ja sitten se että kyllähän mä tietysti tiesin että minkälaisen ongelmatiikan parissa joutuu työskentelemään, milllisiä asioita niinku tulee vastaan. Mutta kyllä se sitten oikeestaan vasta jos vertaa siihen kun lähti opiskelemaan nyt kun on tehnyt tätä työtä useita vuosia ni on se ollu paljo rankempaa kuitenkin, ja sitten se että on niinku huomannu ettei tällä työllä nyt silleen niinku maailmoita muutella, vaikka puhutaan että pitäisi tehdä rakenteellista työtä, ni kyllä mä aika kyyninen oon nykyään siinä suhteessa. Ehkä sitten sekin että on oppinut hyväksymään sen että ei täällä niinku kenenkään ihmisen elämää niinku muutella. Jokainen ihminen on oman elämänsä subjekti. Ja vaikka ite niinku näkee niinku yksilön ongelman erilaisessa kontekstissa ku se ihminen ite, ni ei voi ruveta niinku ihmisiä manipuloimaan, että nyt sun pitäis näin ja näin toimia, että jokainen ihminen elää sitä omaa todellisuuttaan ja voin auttaa sitten niinku löytämään jotain ratkasuja jos haluaa muuttaa elämäänsä. (Aila 3)

Poulin ja Walter (1993) mainitsevat myös loppuunpalamisen yhdistetyn sosiaalityöntekijöillä moniongelmaisiin asiakkaisiin, joilla on huomattava määrä kroonisia ja monimutkaisia ongelmia; sekä työntekijöiden negatiivisiin vaikutelmiin asiakkaista. Tutkimuksessani esille tulleet stressaavat asiat, eli suhteen asiakkaaseen ja vaikeat asiat ovat mielestäni rinnastattavissa Poulinin ja Walterin tuloksiin. Työntekijöiden negatiivisia vaikutelmia asiakkaista saattoi myös lukea haastatteluista "rivien välistä", kun esimerkiksi puhuttiin "hankalista" asiakkaista tai puolustautumisesta tai väittelemisestä asiakkaiden kanssa. Sosiaalityöntekijän työn rasittavuutta lisäsi myös se, että työssä on harvoin onnistumisen elämyksiä. Mikä on ymmärrettävä stressitekijä, kun ottaa huomioon, että työn tärkeimpiä anteja haastattelujen mukaan oli juuri työtehtävässä onnistuminen (luku 5.5.1). Ja jos onnistumisia on harvoin, on tämä tekijä yksi tyytymättömyyden ja stressin aiheuttaja sosiaalityöntekijän työssä.

Yksi stressin lähde oli varmasti väkivallan uhka sosiaalitoimistoilla. Asiakkaiden taholta ilmenevä väkivalta oli sosiaalityöntekijöiden mielestä syytä pitää mielessä ja joskus pelätäkkin, mutta sitä esiintyi kuitenkin harvoin. Taustalla piili ajatus siitä, että väkivallan uhkaa ei voi täydellisesti unohtaakaan. Väkivaltatilanteiden suhteen tehtiin yhteistyötä poliisin kanssa ja puhuttiin asiasta. Poliisi kävi myös toimistoilla palavereissa. Huumeiden käyttö ja sekakäyttö nykyään on tehnyt tilanteita arvaamattomaksi. Sosiaalityöntekijän turvallisuutta parantamassa on hälyttämiä, mutta nekin tuntuivat olevan laatikossa. Sosiaalityöntekijä Mari puhui tässä asiakkaan "vanhanaikaisesti" rauhoittamisesta hätätilanteessa. Sosiaalityöntekijän pitäisi pysyä vaikeassa tilanteessa vain rauhallisena ja niin asiakaskin rauhoittuu. Huumeiden käyttäjiin tämä rauhoittamiskeino ei kuitenkaan välttämättä enää tehoa. Marin ja erään toisen sosiaalityöntekijän mielestä huumeet ovat luoneet asiakastilanteeseen epävarmuutta:

Siitä puhutaan ja meillä on tämmöset hälyttimet. Nytkin se hälytin on tuolla laatikossa. Meidän pitäisi periaatteessa pitää sitä kaulassa tai taskussa mutta se on tuolla laatikossa. Toisaalta mulla on se vanhanaikanen ajatus, että pitää pystyä saamaan tää asiakas rauhoittumaan ja me saadaan koulutusta siihen. Elikkä jos ite kiihyt ni varmasti tulee hösseli. Mutta jos ite pysyt rauhallisena, ni todennäköisesti sä et sitä piippilaitetta tarvi että tänne tulee koko kansa kattomaan että mitä tapahtuu. Mut koskaan ei voi tietää huumeekavereista ... ja ku niitä ei erota. Mutta alkaa oppia tietään jo ihmisiä asiakkaita jotka käyttää, koko ajan tieto kasvaa, että toi käyttää ja osaa varoa. Mutta jos ei tiedä jostakin ja se on äkinäisessä tilassa, ni ei voi koskaan olla omasta turvallisuudestaan varma..... Et sen kestää semmosen uhkailun jos se pysyy tässä mun ammatin rajoissa, mutta jos se menee sillai mun yksityisyyteen että... Kannattaa olla varuillaan jos tietää että on joku omituinen höntti tulossa. (Mari 19)

... Niitä ei oo minuun kohdistunu. Mutta viimeks yks sellanen huumeppöpperössä oli se hipas vaan mun kättä ja aiko niinku kuristaa, mutta silloin mä pelkäsin. Mutta täällä on alakerrassa on heitetty semmonen suuri pöytä heitettiin siitä lasiovesta ja minun kollegojahan uhattiin niinku hirvikiväärillä... jos sä oot niinku vanhanajan kunnan perusjuopolle rauhallinen ja kuuntelet ja myötäilet, ni se menetelmä ei välttämättä onnistu esim. sellasille jotka on ottanu amfetamiinia, koska ne on niin kireitä ja hermostuneita...

Väkivallan uhan lisääntyminen liittyi sosiaalityöntekijöiden mielestä ihmisten vaikeampiin tilanteisiin nykyään sekä etuuskarsimiseen. Etuuskarsiminen taas johtaa siihen, että ihmisten on haettava etuuksiaan "luukulta luukulle". Usein sosiaalitoimisto on se viimeinen avustuspaikka, ja jos avustusta ei voida myöntääkään, niin syntyy näitä kireitä tilanteita. Sosiaalityöntekijä Aila koki näissä tilanteissa olevansa "puskurina" asiakkaiden ja valtion välissä:

... Et kyllähän semmonen niinku väkivallan uhka on varmaan lisääntyny nykyään. Ja just se ku tilanteet niinku tai niinku ihmisten tilanteet on vaikeempia ja sitten kun näitä etuuksia karsitaan, ihmiset joutuu niinku hyppäämään luukulta luukulle, että tää on se viimesijaisin luukku, ja sitten kun täälläkin usein sanotaan tai et ei voi niinku myöntää toimeentulotukea tai ei voi auttaa että niinku ihminen itse olis niinku ajatellu, ni kyllähän se niinku sitten synnyttää sellasia kireitä tilanteita. Et täs on tavallaan niinku puskurina sitten jollain tavalla... (Aila 19)

5.3. Organisaatioon liittyvät asiat

Raija Kalimon artikkelissa Työpsykologia -kirjassa esittelemässä (1987, 53-55) stressitekijöissä ja organisaatioon liittyvissä tekijöissä mainitaan tässäkin tutkielmassa esiintulleita asioita. Näitä organisaatioon liittyviä asioita olivat tiedotus ja palaute (muutokset ja suunnitelmat työpaikalla, palaute työstä), urakehitys (mahdollisuuksien puuttuminen) ja tavallaan johtamistyylikin, koska mainittiin esimiehen mukanaan tuoman työpaikkakulttuurin aiheuttamia ongelmia. Poulinin ja Walterin mukaan (1993) organisaatiolla voi olla positiivinen vaikutus sosiaalityöntekijöiden loppuunpalamisen ehkäisyyn. Esimiesten tuki ja organisatoristen voimavarojen saatavuus vähensivät loppuunpalamista. Ja esimiesten tuki myös kohotti samalla itsearvostusta ja lisäsi hyvinvointia.

5.3.1. Työyhteisö

Ruotsalaisia sosiaalitoimistoja kuvaavissa tutkimuksissa kerrotaan sosiaalityöntekijöistä ryhmänä, joka ei työssään saa tukea asiakkailta eikä johdolta. Tämä johtaa siihen, että työtoverit ja työyhteisöt muuttuvat aivan poikkeuksellisen tärkeiksi. Työpaikkakulttuuri keskittyy pitämään yhteisöä koossa ja toimivana. (Lundgren 1984; Marklund ym. 1984; Sunesson 1985; Sipilän 1989, 207 mukaan.) Vastuurationaalinen toiminta (esim. Korvajärvi 1990, 12) suhteessa yhteisöön tähtää yhteisön säilyttämiseen ja sen jäsenten hyvinvoinnista huolehtimiseen. Naisten välille muodostuu keskinäinen identiteetti-yhteisyys. Mielessäni heräsi kysymys, että olisiko yksi syy työyhteisön positiivisessa merkityksessä sosiaalityöntekijöiden stressiin juuri nämä aiemmin mainitut ongelmat asiakkaiden kanssa ja asiakassuhteessa, sosiaalityöntekijöiden työn tärkeimmässä "kohteessa"? Jossakin kohtaa pitää suhteiden toimia, kuten ruotsalaiset tutkimukset edellä osoittivat.

Työyhteisöstä ja työtovereista pitäisi oikeastaan puhua stressin ennaltaehkäisyn yhteydessä, niin positiivinen asia työyhteisö sosiaalityöntekijän työssä oli. Kaikki sosiaalityöntekijät tulivat hyvin toimeen työtoverien kanssa ja kokivat olevansa työyhteisön arvostettuja jäseniä. Esimiehen eli tässä tapauksessa johtavan sosiaalityöntekijän kanssa tultiin myös toimeen hyvin (8). Mahdolliset ongelmat johtavan suhteen liittyivät poissaoloihin, henkilökohtaiseen suhteeseen esimiehen kanssa tai esimiehen mukanaan tuomaan työpaikkakulttuurin vaihtumiseen. Työyhteisö oli sosiaalityöntekijöille erityinen voimavara (5).

Hyvin. Meillä on hirveen kiva työyhteisö ja mun mielestä sillä lailla ihan harvinainenkin työyhteisö että mun mielestä meillä ei oo mitään sellasia keskinäisiä ristiriitoja, tai sit mä oon niin naivi etten ymmärrä enkä huomaa niitä, mutta mun mielestä meillä on kauheen positiivinen ilmapiiri täällä työntekijöiden kesken. Ainoa vähän semmoinen ristiriita on ehkä sitten mikä joskus on semmonen, on sellanen toimistotyön ja sosiaalityön välinen rajanveto, että siinä on joskus sellasta ongelmatiikkaa ollu. Mut näin sosiaalityöntekijöiden kesken varsinkin ni ihan hyvä työilmapiiri on mun mielestä meillä. Ja paljon saadaan sellasta nimenomaan sellasta henkistä tukea toisiltamme, mikä ei välttämättä onnistu joka työpaikassa. Et voi mennä niinku juttelemaan yleensä kelle tahansa ja saada semmosta henkistä tukea sitten siitä. (Soile 8)

Työtoveruussuhteista löytyi varjopuoliakin sosiaalityöntekijöiden mielestä. Rajanveto-ongelmia ja taistelua "pilkun paikasta" esiintyi edelleen sosiaalityöntekijöiden ja toimistotyöntekijöiden välillä, kuten sosiaalityöntekijä Eeva tässä kertoo:

...ne ihmiset, jotka ei tee työyhteisössä asiakastyötä, ni sieltä tulee, niiltä ihmisiltä tulee ehkä helposti semmosta kritiikkiä, kun ne ei tajuu missä työpaineessa me tehdään työtä, että sieltä saattaa tulla huomautteluja suurin piirtein sellaselta tasolta tulee, ku kirjoitusvirheistä tulee sanomaan ja itellä on semmonen niinku fiilis, että se on suurinpiirtein sama mitä siansaksaa se mun tekstini suurin piirtein on, kuhan mä vaan saan tehtyä asiakkaille ne asiat mitä tarvii, että mä saan niinku hoidettua sen oman pestini. (Eeva 13)

Ylemmän esimiestason kanssa asiat eivät enää sujuneetkaan niin hyvin kuin lähimmän työyhteisön kanssa. Muutamat sosiaalityöntekijät moittivat ylemmän tason etäännyneisyyttä, eli että ajatellaan "vain tilastollisia numeroita ja raha-asioita" sekä ulkopuolelle näkyvää imagoa, mikä on sosiaalityötä tärkempää. Ylemmän johdon moitittiin myös etäännyneen tavallisesta kenttätyöstä, mistä seuraa, etteivät työntekijöiden työskentelyolosuhteet välity ylöspäin. Aluejohtajakin saattoi olla sosiaalityöntekijöiden mielestä jotenkin "vieras". Luomahaaran (1991, 99-100) mukaan johtamisen tehtävänä on vaikuttaa yksilön ja ryhmän toimintoihin niin että asetetut tavoitteet saavutetaan. Ja tämä tavoite voidaan saavuttaa ainoastaan yhteistyössä ihmisten kanssa ja heidän kauttaan. Ammattitaitoinen johtaja ohjaa ammatillisesti organisaatiotaan perustehtävän suorittamisessa. Modernin organisaation johtajaa voi verrata valmentajaan, joka osaa taitavasti ohjata joukkuettaan kohti päämäärää eli hyvään työsuoritukseen. Moderni johtaja tuntee työntekijöidensä yksilölliset kyvyt ja osaa hyödyntää niitä.

Haastattelemanani sosiaalityöntekijät löysivät hyvinkin helposti hyvälle esimiehelle toiveominaisuuksia, eli asiaa oli mietitty. Tärkeimpiä ominaisuuksia hyvälle esimiehelle olivat työntekijän tukeminen (7), auktoriteetti tai jämäkkyys (4), demokraattisuus (4) ja on "homma hanskassa" (4), eli tietää mitä tekee. Muita toiveominaisuuksia olivat "vetää sossujen kanssa samaa linjaa", vie asioita eteenpäin, on toisten palvelija, kiittää, tekee myös asiakastyötä, delegoi tehtäviä alaspäin, huumorintajuisuus, alalle koulutettu, joustava ja on puskurina sosiaalityöntekijöiden ja

johdon välillä. Sosiaalityöntekijä Eeva halusi nähdä johtavan sosiaalityöntekijän alaisensa palvelijana, mikä ei varmastikaan kovin yleisesti vielääkään toteudu työpaikoilla. Hän oli oivaltanut esimies-alaisuuden molemminpuoliseksi vuorovaikutussuhteeksi "vähän niinku avioliitto". Samantapainen molemminpuolinen vuorovaikutussuhdehan oli myös työntekijän ja asiakkaan suhde edellä.

Kyllähän se tietysti on sellanen vuorovaikutuksellinen ja rohkaseva ja sitä ite niinku toteuttava ja sellanen että osoittaa niinku luottamusta alaiselleen. Ja antaa niinku tukea, että seisoo kaikessa rinnalla, että ei oo niinku vetämässä mattoa jalkojen alta, tai esittämässä eri yhteisissä olevansa niinku eri mieltä, kun taas silloin kun on minun rinnallani. Ja tota, mulla on aika paljon esimiehistä semmonen näkemys, mikä ei varmaan oo nyky-yhteiskunnassa yleensäkin kovin suosittu, eli yleensä jos puhutaan johtajasta, ni johtajan pitäisi olla palvelija, eli sen tehtävänä olisi juuri mahdollistaa ja tukea sitä työtä mitä hänen alaisensa tekevät. Eli ei missään nimessä sellanen päällepäsmäri, vaan että mielletäs se palveluksi. Ja sitä on musta niinku aika vähän oivallettu, että johtajilla on helposti semmonen kauhee tarve päteä ja jotenkin sen vallan osottamisen kautta ikäänkuin osoittaa sitä asemaansa.

... Mutta muuten niin jos mä aattelen näitä esimiehiä pääsääntöisesti, emmä niitä kauheesti lähtis haukkumaan. Jokkaisella on omat heikkoutensa ja vahvuutensa, että eihän se pelkästään ole sitten se et kyllä se minkälainen on esimies, ni kyllä se johtuu paljon myös minusta. Että se on myös mejän välinen vuorovaikutussuhde, vähän niinku avioliitto. Että ei se vika aina vaan toisessa oo. (Eeva 17)

5.3.2. Työsuhde

Kaikki työpaikat tuntuvat nykyään olevan enemmän tai vähemmän epävarmoja. Sama asia piti paikkansa myös aluesosiaalityöntekijöihin. Varmassa työsuhteessa kertoi työskentelevänsä yli puolet haastatteluista (5) ja epävarmassa työsuhteessa neljä. Työsuhteeseen liittyvät tekijät kuuluvat myös stressitekijöihin (Kalimo 1987, 53-55). Erään haastattelemani sosiaalityöntekijän mukaan (vakituinen virka) 70-luvulla virkakakin saattoi olla varma, toisin kuin nykyään:

... Mulla on vakituinen virka mutta mun mies aina sanoo että ei se mitään tarkoita. 70- luvulla kun oli vakituinen virka, ni sanottiin et se on varma juttu, mutta ei nykyään voi olla mistään varma. Onhan tässä puhuttu että sosiaalityöntekijöitä vähennettäisiin kuusikin. Et sitä niinku miettii että millä kriteerillä.

Epävarmuuden epävarmuus leimasi sitten näitä "virattomia" sosiaalityöntekijöitä, joilla yhtenä ongelmana oli epätietoisuus jatkosta työn suhteen, joka aiheutti stressiä. Työsopimuksia tehtiin useita vuodessa, sopimus ei ollut aina edes voimassa ja informaatio asian suhteen oli puutteellista. Sosiaalityöntekijälle itselleen tämä aiheuttaa sen, ettei uskalla tehdä pitkiä suunnitelmia eteenpäin. Ilman työsopimusta työskentelevää askarrutti myös vastuukysymykset, jos jotakin sattuisi työaikana:

Kyllä (epävarma työsuhde). Mulla on ollu lukuisia sopimuksia siitä ku mä tulin tänne eli sen vajaan 5 v aikana, ne ovat vaihdelleet 3 viikosta muutamaan kuukauteen. Enintään vuoteen, joka oli ku olin äitiyslomittajana, silloin se oli suurinpiirtein vuoden. Ja meillä ei oo työsopimuksia. Nytkä mä en tiedä ketkä jatkaa, meillä ei oo työsopimuksia ens vuoden alkuun. Viime vuonnakin työsopimus kirjoitettiin vasta joskus tammikuun lopulla. Palkoista soitettiin, että oletko vielä siellä, että maksaako he palkkaa. Et maksakaa nyt...

... siitä ei mun mielestä myöskään tarpeeks hyvin ja perusteellisesti informoida aina asianomaista työntekijää että missä mennään että onko odotettavissa että työsopimus jatkuu vai ei. Et se on pikemminkin sen työntekijän varassa, joka saa käydä sitten kyselemässä että jatkuuko vai eikö, ja koska saan työsopimuksen. Ja sitten ku miettii niitäkin tilanteita kun tekee töitä ilman työsopimusta, että entä jos jotain sattuisi, kukas siitä sit on vastuussa. (Soile 16)

Kuukausipalkat pyörivät 10 000:ssa mk suurimmalla osalla (6), huonoin palkka oli 8100 mk kuussa. Huonoin palkka selittyy ehkä valmistumisella 90-luvun alussa ja pitkään kotona lasten kanssa ololla välillä. Palkka ei ollut sosiaalityöntekijöiden mielestä riittävä (8) verrattuna työn luonteeseen, opiskelujen pituuteen, puolison ammatti-alan kohoaviin palkkoihin, vastuuseen ja työn arvostukseen. Yksi ainoa sosiaalityöntekijä oli tyytyväinen palkkaansa, yli 10 000 mk kuukaudessa. Tällä sosiaalityöntekijällä ei ollut perhettä. Palkan riittämättömyyttä kysyttäessä sosiaalityöntekijät olivat jopa hieman herjanneet kysymystä, "ei tietenkään" ole riittävä. (Puolet haastatelluista oli jättänyt palkan riittämättömyys- perustelut vähiin, haastattelussa olisi pitänyt kehottaa enemmän perustelemaan vastausta paperille pelkän ei:n sijaan). Palkka kysymystä verrattiin myös kutsumuskäsitteeseen. Sosiaalityöstä maksettava palkka on edelleen sen laatuista, että ylemmät tahot saattavat edelleen pitää sosiaalityötä kutsumuksena. Onko sitten niin että, jos sosiaalityöntekijällä on palava halu toimia ammatissaan, hänelle ei enää tarvitsisikaan maksaakaan työstään niin suurta palkkaa?

No se on musta vähän semmonen kyseenalainen käsite. Sitä ei oikeestaan haluais niinku käyttää, toisaalta tää meidän palkka on semmonen, että tätä pidetään varmaan kutsumustyönä siis näinä päivinä tuolta ylemmältä taholta edelleen. Että kyllähän tää kutsumustyötä siinä mielessä on että eihän tästä niinku makseta mitään ottaen huomioon korkee koulutus ym. Mut kyllä se jossakin tuolla sydämässä varmaan oli kutsumus tähän työhön. (Siiri 2)

Sosiaali- ja terveysministeriön (1998, 43) raportissakin sosiaalityöntekijöiden kerrotaan olevan erityisen tyytymättömiä juuri palkkaansa. Suomalaisten sosiaalityöntekijöiden mielestä yksi sosiaalityön asemaa määrittelevä piirre on juuri palkkataso. Palkkausta pidetään kehnona erityisesti suhteessa työn vaativuuteen ja raskauteen, edellytettyyn pitkään akateemiseen koulutukseen ja joissain vastauksissa oli viitattu myös työn ajoittaiseen vaarallisuuteen. Arja Huttunen taas kertoo (Huttunen 1983, 86; Mutkan 1986, 16-17 mukaan) palkkauksen olleen selvästi suurin tyytymättömyyden aihe 80-luvun alussa, kiireen hän mainitsee vasta seuraavaksi tärkeiden tyytymättömyyden aiheiden joukossa. Palkkauksen merkitys on mielestäni voinut vähentyä hieman palkkojen suhteellisen nousun vuoksi näihin päiviin mennessä.(?)

Organisaatiomuutokset olivat vaikuttaneet moneenkin asiaan sosiaalityöntekijän työn mielekkyydessä. Johtavien sosiaalityöntekijöiden määrää oli vähennetty, mikä oli aiheuttanut muutaman johtavan siirtymisen takaisin tavalliseksi "rivityöntekijäksi". Tämä ei miellyttänyt kaikkia asianosaisia. Tästä oli jopa saattanut aiheutua vaikeuksia uudessa esimiehuhteessa uuden esimiehen mukanaan tuoman uuden työpaikkakulttuurin myötä. Organisaatiomuutokset olivat vaikuttaneet myös työyhteisössä arvostuskysymykseen. Uusia koulutettuja sosiaalityöntekijöitä oli sosiaalityöntekijä Ailan mielestä "katsottu alta lipan" aluksi:

... Oikeestaan joo. Ehkä nyt silloin aluks oli vähän sellasta että siinä oli semmonen organisaatiomuutos kans kun mä tulin töihin, että oli vähän niinku silleen että ne jotka oli vanhassa organisaatiossa olleet työntekijät sit ne katto vähän sitten alta lipan uusia työntekijöitä, näitä ns. koulutettuja sosiaalityöntekijöitä, yliopistolta tulleita. Vähän sellasta siinä aluks ehkä oli... (Aila 12)

Organisaatiomuutosten ja työpaineiden muuttumisen myötä myös töihin lähtemisen mielekkyys oli vähentynyt ainakin sosiaalityöntekijä Kirsin mielestä. Sosiaalitoimisto-organisaation kehittymisen myötä myös sosiaalityötä on ruvettu mittaamaan. Asiakastyötä vaan on mielestäni vaikea mitata.

No yleensä aina oon lähteny. Mut että kyllä tää nyt niinku oikeestaan viime vuosina on pikkusen ruvennu tökkiin et se semmonen mielekkyys on vähäsen hävinny tästä työstä näitten organisaatiomuutosten ja työyhteisön muuttumisen ja tän työpaineen muuttumisen takia. (Kirsi 7)

...Rasittavinta on varmaan sitten se että ne paineet mitkä tulee niinku ulkoopäin et jatkuvasti niinku tavallaan niinku taistellaan, tai ei nyt taistella mutta tavallaan meidän työtä nyt katotaan kuinka paljon sulla käy asiakkaita ja sitä ajankäyttöä niinku seurataan ja sitten se ehkä että sosiaalityöstä puuttuu semmoset mittarit, millä pystys osoittaa että mitä muuta tää työ on kun asiakastyötä. Että tavallaan se ajankäytön seuranta... (Aila 26)

Sosiaalityöntekijät eivät juurikaan nähneet etenemismahdollisuuksia ammatissaan (7). Johtavan sosiaalityöntekijän toimi ei useimpia olisi kiinnostanutkaan (6). Muutama haastatelluista oli ollut aiemmin työurallaan johtavana sosiaalityöntekijänä ja heidän mielipiteensä johtavana toimimisen houkutuksista jakaantuivat kahtia, eli asia kiinnosti edelleen tai kuten alla olevassa sosiaalityöntekijän puheenvuorossa, ei tippaakaan:

En usko että on. Kun en halua johtavaksi, niin mites etenet, enkä aluejohtajaksi. Ne on vaan niinku byrokratiassa ylöspäin. Se aluejohtajan homma on musta ihan pyh- että miten voi olla mahdollistakaan ja johtavana ei oo hääviä...

Sosiaali- ja terveysministeriön kyselyssä (1998) kerrottiin sosiaalityöntekijöiden koulutukseen osallistumisen painottuneen parin päivän koulutukseen, joihin vuonna 1997 oli osallistunut 81% kyselyyn vastanneista eli siis suurin osa. Pidempiin kuin viikon koulutukseen oli osallistunut vain 8%

vastanneista. Täydennyskouluksen järjestämisen velvollisuutta ei ole enää ollut laissa sosiaalityöntekijöiden kohdalla vuoden 1993 jälkeen. Joten ei ollut mikään ihme, että haastattelemani sosiaalityöntekijätkin olisivat halunneet koulutusta lisää. Kaupungin taas on helppo säästää sellaisessa kohden mitä laki ei velvoita (?). Sosiaalityöntekijöiden koulutus-asia oli pitkälti rahasta kiinni (5). Vakituksessa työssä olevat pääsivät pitempiin koulutuksiin kuin sijaiset. Koulutuksessa kertoi olleensa yli puolet haastatelluista (5), ja loput olivat saaneet osallistua koulutuksiin vain joskus (4).

No meillä on ne määrärahat ollu hyvin vähä koulutukseen, että kun mä oon määräaikaan ne on kohdistunu enemmän vakituisiin työntekijöihin. Varmaan jokainen meistä haluaisi mennä useampaan koulutukseen kun on mahdollista, se johtuu tästä kaupungin säästämisestä, säästövelvoitteista. (Liisa 22).

Koulutusta olisi toivottu lisää, mutta ainakin koulutuksissa käyneiden mielipiteitä olivat myös se, että kouluttautuminen loppujen lopuksi vie työaika ja että kaikkea ei yksinkertaisesti jaksaa. Taustalla mielestäni piilee ainakin se asia, että juuri sosiaalityöntekijän työn kiireisyys ja stressaavuus, jotka verottavat myös koulutusmyönteisyyttä. Sitäpaitsi erään sosiaalityöntekijän mielestä kauan ammatissa olleelle monet koulutukset ovat vanhan kertausta, joten niihin osallistumisessa ei ole enää mielekkyyttä:

Mä saan opiskella lisää elikkä meillä on erilaisia koulutuksia. Nyt mä oon ollu huumekoulutuksessa, bride-koulutuksessa (sijaisvanhempien koulutusohjelma), ...sijaisvanhempien koulutuspäivillä la ja su jne. kaikkea tämän sortista tänä syksynä. Mutta niitten pitää olla ilmasia koulutuksia. Kun taas entisaikaan pääsi Espooseen asti ni ei pääse enää, et kaikkiin paikallisiin ilmasiin saa mennä. Ja niitä mä käytän, ja niissä mä käyn jos mä ehdin et ei oo allakka täynnä... Se et liian myöhään ilmoitetaan, ni sekin on yksi ongelma. Ja sit näissä koulutuksissa on sellanen ongelma, et se on niinku vanhan kertausta, et mä en niinku enää. Mä haluaisin sellaisia ahaa- elämyksiä kuin ennen et nyt mä opin uutta. Mut mä en opi enää uutta....Mä oon jo kaikkee kokeillu.

... Nytkin mulla on tässä yksi koulutus silleen meneillään. Minusta se on ihan mielekästä. Mutta se on aina vaikeeta ku se on sitten työajasta pois. Et pitää olla sitten aina realistinen et minkä verran pystyy opiskeleen tai tekeen ns. ylimäärästä. Että niinku jaksaa sitten. (Aila 22)

Sijaisten ja "väliaikaisten" työntekijöiden vastauksissa esiintyi enemmän toiveita lisäkoulutuksesta. Koulutusta olisi halunnut lisää myös Minna, joka toivoi sitä pelkän yliopistokoulutuksen lisäksi: "...sitäkun yliopistolta tulee niin on aika raaka..." (Minna 22). Siirin mielestä jo sosiaalityöntekijöiden korkea koulutus vaatisi ajantasalla pysymistä ja alan kirjallisuuteen perehtymistä:

... mun mielestä kuitenkin sosiaalityöntekijät on korkeasti koulutettu ammattikunta, ja sitä ei sais silla lailla unohtaa, ja mun mielestä siihen pitäis kuuluu se, että olis edes yks kirjastopäivä kuukaudessa, et sitä vois niinku ees niitä

ajankohtaisia asioita, että pysyy niissä ajantasalla. Ja sitten ehkä ottaa selvää alan kirjallisuudesta..., että olis vähän niinku semmosta otetta siihen niinku laajemminkin. Että...lukuajan ottaminen pitäisi olla sallittua, että se on niinku yksi tärkeä osa sun työtä et sä kehität ittees... (Siiri 22)

5.3.3. Työpaikan ilmapiiri

Työpaikan ilmapiiriä kaikki sosiaalityöntekijät pitivät enimmäkseen hyvänä, mutta kiire oli vaikuttanut viime aikoina tähänkin asiaan (6). Ilmapiiriä huonontavia tekijöitä olivat ongelmalliset suhteen työyhteisössä kuten työtovereihin, esimieheen tai toimistohenkilökuntaan. Kuitenkin tässä kohtaa tulee muistaa, että työyhteisö mainittiin myös erityisenä voimavarana sosiaalitoimistossa. Työtoverien ja esimiehen poissaolot esimerkiksi sairauden vuoksi vaikuttivat myös ilmapiirin laatuun. Jäljellejäävien työntekijöiden on hoidettava myös poissaolevien työtaakka, mistä taas seuraa kiireen lisääntyminen per työntekijä entisestään; noidankehä on tällä tavoin valmis.

Kyllä mä pidän tätä hyvänä (ilmapiiri), mutta nyt kun meillä on yksi työntekijä vähemmän ni meillä on meneillään tämmönen että yhden sosiaalityöntekijän työt pitää jakaa, ja meillä on laitettu isot listat siitä että katottu kenellä nyt on eniten työtä et mihin vois lisätä. Eli on katottu listoja montako päätöstä, montako asiakasta, paljonko vastaanottokäyntejä ja tämmöstä. Et tietenkin jokaiselle tulee semmoinen, et mä en jaksais enempää et jokainen niinku toisaalta haluu pitää sen et mä en ota enempää. Et sen pitää niinku huolehtia siitä tontistaan ettei se kasva ihan määrättömiin. Mut kuitenkin sitten on meillä ihan semmonen selkee yhteisvastuullisuus et okei sen yhden sossun työt pitää jakaa jaa me on niitä alustavasti jaettu ja torstaina ne lyödään sitten lopullisesti lukkoon. Ja mun kohdalla se tarkoittaa esimerkiksi sitä että mun pitää ruveta koulukuraattoriksi tässä sitten. Joka toinen viikko yks päivä viettää koululla. Mä en tiedä mitä se tarkoittaa mun asiakaspalvelulle. Todennäköisesti sitä että mä en pysty ottaan niin paljon vastaan. Eli mä en pysty sitä kuutta asiakasta ottaan sinä päivänä vastaan. Sitten muut päivät kiristyy.

Työpaikan ilmapiirin avoimuudessa oli selvästi parantamisen varaa, vaikkakin yli puolet (5) sosiaalityöntekijöistä pitikin ilmapiiriä avoimena. Avoimuutta huononsivat huono postin ja tiedon kulku sekä työpaikalla liikkuvat huhut. "... Huhuja liikkuu aika paljon, eikä se sit niin avointa ookkaan". (Aila 13b). Työpaikan avoimuutta voidaan Eevan mukaan harjoitella, vaikkakaan se ei ole helppoa (Eeva 13b). Ulla Kinnunen (1997) mainitsee työpaikan viihtyvyyttä lisäävänä tekijänä juuri nopean tiedonkulun ja työpaikalla tapahtuvista muutoksista tiedottamisen. Sisäisellä tiedotuksella on hänen mukaansa entistä keskeisempi sija työtyytyväisyydessä.

Ei oo jäykkää, et kyllä semmonen siinä mielessä se henki on hyvä, et se tietysti vaikuttaa niihin on tiedonkulku et paljo on semmosta että kuulee että joku on sanonut jotakin ja jossain on päätetty jotakin (huokaus). Että semmoset asiat mitkä pitäis esimerkiksi kiertää, ni ne aina johonki juuttuu, postit, ja se tieto ei tuukkaan, ja tämmöstä et siitä me ollaan niinku ihan yleisesti naristu. (Kirsi 13b)

Työyhteisön ilmapiiriä kannatteli erään sosiaalityöntekijän mukaan huumori. Arja Tuomi (1992, 87) mainitsee myös huumorin sosiaalityöntekijän "päivän pelastavana voimana". Tuomi muistuttaa huumorin eri ulottuvuuksista, sekä siitä että huumoria voidaan käyttää myös "naamarina", tai sillä voidaan peittää erilaisia mielentiloja.

... Ja hurttia huumoria ja herjaa heitetään et me ei olla mitään semmosia, niinku mä olin oikeudessa todistamassa yhdessä huolto- ja tapaamisneuvottelussa. Siellä se toisen puolen tuomari sano että ku mä en ollu sellainen perinteinen sossu, hiljainen hissukka enkä hiiri elikkä täällä on ihan muunlaisia sosiaalityöntekijöitä kaikki.

Onko sitten perinteinen sossu sitten edellä haastatteleman sosiaalityöntekijän mainitsema "hiljainen hissukka ja hiiri" ? Toivottavasti näin ei kuitenkaan ole.

5.4. Fyysiset ja psyykkiset oireet

Stressiä oli huomattu myös työtovereilla ainakin joskus, kukaan ei kertonut etteikö työtoverit olisi stressaantuneita. Huomatut stressioireet olivat pitkälti samantapaisia, mitä itsellä oli huomattu. Lisäksi työkaverit vielä valittivat työpaineista, ymmärtämättömyydestä, stressistä tai jopa työpaikan vaihdosta. Tuskaisuus, itkuherkkyys ja oman työnsä rajoittaminen oli myös huomattu työtovereilla. Työn rajoittamisenhan sosiaalityöntekijät kertoivat muutenkin aiemmin olevan paras keino vähentää stressiä työssään, joten se ei sinänsä ole mikään ihme. Oman työn rajoittaminen saattaa lisätä toisten työmäärää, joten on luonnollista että asia oli huomattu, jos joku näin pyrki tekemään. Kalimo luokittelee oman työn rajoittamisen haitallisiin stressin aiheuttamiin muutoksiin eli stressireaktioihin (1987, 61-62).

Lähes kaikki sosiaalityöntekijät epäilivät, että heillä oli fyysisiä oireita johtuen nimenomaan stressistä (8). Näitä oireita mainittiin päänsärky, niska-hartiajännitykset, nukkumisongelmat, ihottuman paheneminen, rytmihäiriöt, väsymys, vatsaoireita, astmaa, flunssaa ja "kolotuksia". Oireet kuuluvat Raija Kalimon (1987, 61-62) mainitsemiin stressireaktioihin eli fysiologisiin reaktioihin ja fyysisiin sairauksiin. Mielestäni stressin osuuden näissä vaivoissa voi päätellä paremminkin esimerkiksi lääkäri. Muilla tuntui olevan aika tasaisesti pari oiretta per työntekijä, mutta poikkeus oli sosiaalityöntekijä Leena, jolla oireita oli useampiakin. Näitä oireita olivat niska-hartiajännitys, nukkumisongelmat, ihottuman paheneminen, sydämentykytys ja "kolotuksia":

On sydämentykytystä. Mä luulen mulla iho-ongelmatkin vähän on osittain sitä että on stressaantunut. Mä en sitten tiedä miten tämmöset niveltaivat, ku semmosia kolotuksia on niin monessa kohtaa monesti, mä luulen että se on vähän

semmosta... Sitten on niskajäykkyyttä, pääkipua mulla on erittäin harvoin että sitä ei kyllä ole. Mutta että se tuntuu niinku niskalihaksissa ja semmosena, sitten välillä on vähän semmosta jännittyneisyyttä ja on hermostunu ja silleen vähän tota ärsyntyne ja tota sitten se että unirytmni on sellanen, että mä kyllä nukahdan helposti mutta sitten mä herään yöllä ja sitten kaikki työasiat on mielessä ja sitten onkin vähän vaikeeta saada unta ja aamulla väsyttää. Kyllähän näitä hyvin paljon on mitä tässä voi luetella. (Leena 24)

Siiri oli ainoa jolla ei ainakaan sillä hetkellä ollut stressistä johtuvia fyysisiä oireita. Hänen mielestään liikunta tehoaa stressin hoitamisessa. Itseään täytyy hoitaa, huonolla kunnolla ei jaksaa olla sosiaalityöntekijänä. Tämä tosin pätee mielestäni mihin tahansa muuhunkin työhön.

No ei ole. Et sillai että sellanen fyysinen oire tietysti että on pakko hoitaa kuntoaan, et jaksaa. Et mun mielestä kuitenkin täytyy sillai itteensä hoitaa, et mun mielestä ihan huonolla kunnolla tätä ei jaksaa tehdä. Että säännöllisesti harrastaa liikuntaa, että välillä on niinku pakottava tarve että täytyy tehdä jokin liikuntasuoritus et saa niinku relattua päänsä tyhjäksi. Se auttaa yleensä, että se on mun mielestä niinku semmosta tervettä maalaisjärkee ja sellasta itsehoitoo. (Siiri 24)

Stressistä johtuvia henkisiä oireita oli yli puolella haastatelluista (6), kolmella niitä ollut sillä hetkellä. Henkisiä oireita olivat väsymys (6) ja siitä seuraava masennus joskus, hermostuneisuus ja kireys, ahdistuneisuus, muistihäiriöt, uupuneisuus, ei jaksaa tavata ihmisiä töiden jälkeen, miettii pätevyyttään ja kykyään sosiaalityöhön tai ei jaksaa kotona enää hirveästi. Muutamat olivat olleet myös sairaslomalla henkisten oireiden takia, mikä on mielestäni jo vakavampi asia. Tässä mainitut henkiset oireet mainitaan Kalimonkin (1987, 61-62) stressireaktiot- luettelossa eli emotionaaliset reaktiot, motivationaaliset reaktiot, kognitiiviset muutokset, käyttäytymisessä ilmenevät reaktiot sekä sosiaaliin suhteisiin liittyvät reaktiot. Sosiaalityöntekijä Marilla oli ollut monia henkisiä oireita varsinkin työpäivän jälkeen. Marin oireet kuuluivat emotionaaliin reaktioihin eli ärtyneisyys ja rauhattomuus; motivationaaliin reaktioihin eli väsymys; ja käyttäytymisessä ilmeneviin reaktioihin eli alentunut sosiaalinen aktiivisuus.

Hermostunut, hirvittävän väsynyt. Mä en jaksaa tavata ihmisiä, kavereita enää työpäivän jälkeen. Mun lapset on kysynyt et miksi meillä ei käy vieraita. Mä oon sanonut et mä en jaksaa enää keittää kahvia ja jutella ihmisten kanssa enää 16 jälkeen, ja viikonloppusin mä haluan levätä. Et mä en halua ruveta niinku styyllaamaan siinä ja tota, kyllä mä varmaan oon vähän masentunut joskus. Kun näe ankeudet, näe työn ja asiakkaiden ankeat asiat vie joskus niinku mehut kokonaan ja se hermostuneisuus se mua huolestuttaa ku mä tuun töistä ni mä oon niinku näin, että mä rauhottuisin nojatuoliin se kestää. (Mari 24b)

Leena kertoi myös olleensa sairauslomalla stressin ja henkisten oireiden vuoksi. Mikko Mäntysaari (1991) kertoo myös sosiaalityöntekijöiden "stressiloman" ottamisesta rasiituksen vuoksi.

... et sitä n välillä miettii että missähän tässä on menossa ja onko tähän työhön kykenevä ja pätevä ja. Tällä hetkellä suht koht mä en tiedä meneekö se henkiselle puolelle toi muistipuoli, ni yks stressin merkki on se että mulla ainaki rupee muisti pätkimään. Mulla ei muutenkaan oo se kovin hyvä, ni sitten se pätkii vielä enemmän. ... ku alkaa unohtaa niinku asioita, että niitä pitää kirjottaa lapulle että muistaa mitä piti tehdä millonkin, tai seuraavana päivänä. Mutta tota mä en sitten tiedä että mitä sä sillä henkisen puolen kysymyksellä tarkotat, että sehän on sellanen kokonaisvaltainen homma, että kaksi vuotta sitten mä olin kyllä niin uupunut ja väsynyt että tota 2 viikkoa mä olin sairauslomalla ihan semmosen henkisen uupumuksen takia, mut että ei sitten antanu sisu periksi että olisin ollu pitempään tai hakenu pidempää sairauslomaa. Mutta sen takia en sitten en oo ollu sairauslomalla, että se näyttäytyy tommosena että tulee flunssa. Että se on mun semmonen ominaispiirre että mä saan flunssan hirveen herkästi sitten kun mä stressaannun. Mut ihan pelkästään se että olis uupumisen takia sairauslomalla, ni se on ollu se kerta. Mutta vaikka nytenkin on tänäkin syksynä mä oon tuntenu että mä oon aika väsyny. Mä oon tuntenu että nyt on vähän kiikun kaakun se tilanne että onks sitä hyvässä kunnossa vai ei... (Leena 24b)

Riittä Kortteen mielestä sosiaalityöntekijöiden reaktiot loppuunpalamiseen ovat jännittäviä (?). Suora reaktio on tietenkin sairastuminen ja sitä kautta työstä pois jääminen. Tämän ratkaisun vaihtoehtona tai rinnalla tuntuu olevan usein toiseen työhön siirtyminen joksikin aikaa. Useimmiten tämä työ, johon siirrytään, löytyy sosiaalitoimen piiristä. Jonkin verran työntekijät vaihtavat työpaikkaa myös pysyvästi. Jälleen perhe ja äitiys esiintyvät erilaisia ratkaisumalleja luovina naisen elämässä. Kiintoisaa on, että se kytkeytyy nyt näin, että loppuunpalamisen uhka jouduttaa naisen äitiyslomalle hankkiutumista. Naiselle työntekijänä tarjoutuu reproduktiotehtävän kautta selviytymisstrategia. (1989, 91-92)

5.5. Stressin ennaltaehkäisy

5.5.1. Työ

Sosiaalityöntekijän työn suhteen ilmeni työskentelyä helpottavia asioita liittyen asiakassuhteeseen, organisaatioon sekä sosiaalityöntekijän omaan työhön. Tärkeimmät niistä kuuluivat kuitenkin asiakkaiden kanssa työskentelyyn, mikä samalla oli kuitenkin myös eräs stressin aiheuttajista sosiaalityöntekijän työssä. Tärkein stressin ennaltaehkäisy tapa olivat asiakkaisiin liittyvät asiat eli työn rajoittaminen ja suunnittelu (8). Tämä ei ole sinänsä ihme, kun sosiaalityöntekijän työn stressaavimpia asioita oli juuri edellämainittu kiire työssä. Tosin stressin ennaltaehkäisyssä mukana oli myös sosiaalityöntekijäkohtaisia asioita, eli eri asiat ovat tärkeitä eri ihmisille ja myös

sosiaalityöntekijöille. Ennaltaehkäisy ja stressin lievitys hoitui myös vapaa-aikana, jolloin tässä asiassa auttoivat oma perhe tai ystävät sekä erilaiset harrastukset. Hyvä kunto ja liikunta tuntui olevan monelle hyvä stressin lievittäjä. Stressiä saatettiin lievittää myös kotona olemisella, mutta tämäkin asia saattoi olla jollekin toiselle myös stressin lähde. Stressin kestämisessä siis auttoivat sosiaalityöntekijän työhön liittyvät asiat sekä työn ulkopuoliset asiat. Työn rajoittaminen oli stressin ennaltaehkäisykeinona sosiaalityöntekijä Eevalla:

Oiskohan se mun ennaltaehkäisykeino nykyään, että mä oon vähän ylitiukkakin siinä mitä mä suostun tekemään. Että se voi olla että mä sitten jo ennakoivasti oon aika joustamaton suhteessa asiakkaisiin. Että aika helposti ni tota en vaan suostu ottamaan vastaan välistä tulevia, että isken sen ajan vaikka sinne 3 viikon päähän sitten. Että hädän pitää olla aika suuri, että mä suostun ottaan siihen väliin niitä asiakkaita. Että niitä rajoja pidän tiukkana töissä. (Eeva 30)

Stressin kestämisessä auttoi ylivoimaisesti työtehtävässä onnistuminen (6), joka oli myös työn ehdottomasti tärkein anti.

H: Mikä on sitten sellasta että jippii. Onks sellasta ?

No kyllä se joskus kun jotakin asiaa tahkoo ni sit ku se menee läpi se juttu ni silloin tekee mieli hyppiä tasajalkaa. (Minna 25b)

Muita stressiä lievittäviä tekijöitä sosiaalityöntekijän työssä olivat työyhteisön tuki (4), palaute ja kiitos asiakkailta (4) ja erilaisten ihmisten tapaaminen. Sosiaalityöntekijöiden ammatin valinnan aikoihin oli moni halunnut ihmissuhdetyöhön, mikä oli myöhemminkin työuralla yksi merkittävimmistä tyytyväisyyden aiheista aluesosiaalityössä. Sosiaalityöntekijä Marille yksi tärkeä ilonaihe työssä oli palaute asiakkailta ja kiitokset. Hänen mielestään kiitosta on kuitenkin joskus vaikea sosiaalityöntekijän vastaanottaa ja ymmärtämystä, kun tilanteen pitäisi olla toistepäin, eli että sosiaalityöntekijä ymmärtää asiakasta. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan roolit eivät saisi mennä sekaisin?

Joskus asiakkailta kiitoksia, kortteja, hyvän joulun toivotuksia. Semmoset asiakkaat, on semmosiakin jotka ei tee sitä, mutta mulla synkkaa aika hyvin sen asiakasporukan kanssa ja kyllä siinä puolin ja toisin. Se merkkää hyvin paljon. Ja sitten joskus asiakas saattaa sanoa että sä teet hirveen raskasta työtä, mä sit sanon että mites tää sun asias taas oli ? Joskus kiitosta on hirveen vaikea ottaa vastaan, tai mitään sellasta ymmärtämystä. Se tulee tänne ymmärrettäväksi, ja en minä halua, eikä ei mua tarvi hoitaa nyt. (Mari 25)

Sosiaalityöntekijä Leenan mielestä negatiivista palautetta asiakkailta sosiaalityössä ei voi välttää kokonaan, se kuuluu osana sosiaalityöntekijän työhön:

... Se on taas sitä että asiakkaat sanoo hyvin pitkälle millanen sä oot työssäsi ja millaselle ranking-listalle sä sitten joudut.

Että jos hirveesti tulee sitä palautetta että negatiivista palautetta asiakkailta, ni sitähän joutuu kauheelle mustalle listalle sitten vaikka sehän on ihan väistämätöntä tässä työssä että tässä ei voi niinku välttää semmosia asioita...

Sosiaalityöntekijän omaan työhön enemmänkin liittyviä tyytyväisyyden aiheita olivat arvostuksen saaminen, vaihteleva työ, työssä käyminen, aikuiskontaktit, oma kehittyminen ja oma panos yhteiskuntaan. Stressin ennaltaehkäisyssä auttoi myös työnohjaus. Palkkakin oli tärkeä asia, vaikka sen määrään ei muuten oltukaan useimmiten tyytyväisiä. Asiaa selittävät ehkä yksilölliset erot palkan riittävyyden suhteen. Mieleeni tuli myös ajatus siitä, että huonoilla tuloilla jokainen "markka" on tarpeen, missä asiassa tarkoitan lähinnä omia kokemuksiani... Työn arvostuksen suhteen ilmeni myös näitä kahdenlaisia kommentteja. Nämä ovat sinänsä ihan mielenkiintoisia asioita. Eniten anteja sosiaalityöntekijän työstä sai Kirsi, eli palkka, työtehtävässä onnistuminen, mukavat asiakkaat, miellyttävät työtoverit, työssä käyminen ja aikuiskontaktit:

Se kuus tonnia kuussa (naurua). Kyllä tässä semmosia onnistumisen kokemuksia aina silloin tällöin on. Ja sitten se et kuitenki enimmäkseen niinku asiakkaat on ihan miellyttäviä ja tosiaan työtoverit on miellyttäviä. Että välillä ku on ollut kotiäitinä niin kyllä se työ sitten kuitenkin kotiolot voittaa. On aikuiskontakteja. (Kirsi 25b)

5.5.2. Vapaa-aika

Työstressistä puhuttaessa ei voi unohtaa täysin vapaa-ajan merkitystä siihen. Sosiaalityöntekijän yksityiselämän asioiden sujuminen varmasti vaikuttaa myös työssä jaksamiseen. Haastattelemillani sosiaalityöntekijöillä stressiä ennaltaehkäisivät ja vähensivät vapaa-aikana perhe (6) tai ystävät jos perhettä ei ollut (2) sekä kotona oleminen. Kuitenkin perheen kanssa oleminen ja koti saattoivat joskus olla liikaa stressaantuneelle sosiaalityöntekijälle, jolloin oli lähdettävä vaikka ulos kävelyille. Perheen ja lasten kerrottiin auttavan mm. työn rajaamisessa.

Kortteen (1989, 98) mukaan naisilla perhe ja lapset toimivat vastapainona ja keinona päästä työstä irti ajatuksellisestikin irti työpäivän loputtua. Kortteen mielestä oli merkillistä se seikka, että ihmissuhteilla kyllästetty työntekijä etsii vastapainon juuri ihmissuhteiden piiristä. (Ihmissuhteilla Korte ilmeisesti tarkoittaa omaa perhettä eikä esimerkiksi tuttavია). Korte mietti selitystä edelliselle asialle ja epäili ihmissuhteiden ja ihmissuhdetyön alueelta saattaisi löytyä aivan oma rationaalisuutensa. Tämä rationaalisuus poikkeaisi perinteisesti palkkatyön kentältä löytyvistä eli dikotomiat työelämä/vapaa-aika, julkinen/yksityinen tai tuotanto uusintaminen. Erityisesti naissosiaalityöntekijöillä tuntui oma perhe vaikuttavan ammatin sekä työpaikan valintaan. Lisäksi lasten ollessa pieniä korostui naisen rooli kahden työn tekijänä. Naisilla Korte mainitsi siis

työpaineiden purkamisessa auttavan useimmiten perheen ja lasten, kun taas miehillä sellaisena toimi osallistuminen koulutukseen ja muuhun työpaikan ulkopuoliseen ammattiin liittyvään toimintaan (emt., 105).

Toinen merkittävä stressiä vähentävä asia haastattelemillani sosiaalityöntekijöillä vapaa-aikana olivat kodin ulkopuoliset harrastukset (8), joita oli liikunnallisia (5) esimerkiksi sulkapallo tai ihan muut harrastukset kuten kielten opiskelu. Vapaa-aikana jaksettiin harrastaa ainakin joskus (8). Liikunnallisia sekä muita harrastuksia oli neljällä sosiaalityöntekijällä. Sosiaalityöntekijä Siirin harrastamista rajoitti sosiaalityöntekijän "toinen työmaa" eli perhe:

Lähinnä nyt niitä liikuntapuolen juttuja. Että emmä kun on pienet lapset. Et mä haluaisin esimerkiksi opiskella enemmän tai lukee, mutta se on käytännössä aika mahdoton ajatus, jos haluat olla lastes elämässä jotenkin mukana, ni ei sitä voi kaikkee kuitenkaan haalii. Et varmaan jos olis pelkästään tämä työ, ni varmaan kyllä jaksasin, että kun on kotona tämä toinen työmaa ni ei sitä oikeestaan pysty. (Siiri 28)

Kortteen tutkimuksessa (1989, 98) sosiaalityöntekijät olivat puhuneet siitä, että eivät enää vapaa-aikana halua erityisesti keskustella ihmisten kanssa, esimerkiksi vierailta tai soitella tuttaville, vaan tekevät enemmän jotakin konkreettista. Samoin he Kortteen mukaan erottivat selvästi vapaa- ja loma-ajat niin, että halusivat olla erossa työstä sekä asiakkaista. Tästä huolimatta asiakkaiden kanssa rupateltiin joskus esimerkiksi kaupassa, se kuuluu sosiaalityöntekijän elämään. Sosiaalityöntekijälle siis perheen ihmisillä on ehkä erilainen merkitys kuin muilla ihmisillä vapaa-aikana, mikä tukisi Kortteen (1989, 98) esittämää ajatusta ihmissuhdetyön piiristä mahdollisesti löytyvästä ihan omasta rationaalisuudesta. Samantapaista "eristäytyneisyyttä" vapaa-aikana ihmisten kanssa seurustelusta tuli ilmi omassa tutkielmassani. Eräällä haastattelemallani sosiaalityöntekijällä oli juuri tapana olla vapaa-aikana kotona. Hänellä ei myöskään ollut kodin ulkopuolisia harrastuksia, mistä tilanteesta hän olikin hieman huolissaan:

No en (jaksaa harrastaa). Elikkä mä en lähde kodin ulkopuolelle eli mä luen kirjoja, mä katson tv:tä, mä kirjoitan kirjeitä, mä soitan kavereille T... Siellä mulla on yksi lapsuuden ystävä joka.... Aika vähän mä teen ja mä oon välillä huolissani että mulla pitäisi olla joko kodin ulkopuolinen harrastus.

Se että saa olla hiljaa kotona, ja lueskella ja käydä lenkillä (naurua). Ja sitten kun haluaa, ni laittaa puhelinmentöpselin seinään ja soittaa ystävälle. Semmonen rauhottuminen ja semmonen lepo, tunne siitä että nyt mä saan tuota, kukaan ei niinku toinen hallihe sitä minun ajankäyttöä, puske siihen jotain sellasta mitä minä en halua. Sen takia mä esim. pidän aika paljon puhelintöpseliä pois seinästä. Ei tarvi olla kenenkään tarpeita täyttämässä eikä kenenkään ulottuvilla.

Sosiaalityöntekijöiden perheen suhtautuminen työhön oli aika yksilökohtaista, eli asia riippui

työntekijästä ja ilmeisesti perheestäkin. Perheissä taisi kuitenkin puuttua ymmärtämystä sosiaalityöntekijän työn luonnetta kohtaan joskus, vain kaksi haastateltavaa kertoi perheen ymmärtävän äidin työtä. Kaikilla sosiaalityöntekijöillä ei tosin perhettä ollutkaan. Seuraavan sosiaalityöntekijän puheenvuorossa näkyy perheen hieman tyyli suhtautuminen sosiaalityöntekijä-äitiin:

No ei, että ei oikeen (ymmärrä). Kun mä sanon että mua väsyttää ja mulla oli tylsää töissä, ni mun tyttäret sanoo että älä taas aloita ja mun mies sanoo että mitä se mulle kuuluu.

Liisa ei halunnutkaan kaikkia työmurheitaan kaataa perheen niskaan, koska miehellä on omat työkiireensä ja lapsilla oli oikeus olla lapsia (vastuurationalisuus). Lapset saattaisivat alkaa pelätä äidin puolesta, jos hän heille sosiaalityön todellisuudesta kertoisi, "lapsilla on oikeus olla lapsia":

Varmaankaan eivät täysin ymmärrä sitä. Enkä minä kaikkia niitä murheita halua heille kaataakaan. Miehellä on omat työkiireet ja murheet ja lapsilla on oikeus olla lapsia. Ja enkä mä halua esim. tästä työn vaarallisuudesta heille niinku tarkkaan kertoa, ettei heidän tarvitse pelätä mitä äitille sattuu. (Liisa 29)

Sosiaalityö ei täysin täytä vaatimusta professionalistisen autonomian mukaiseen työorientaatioon, eikä sen sallimaan työn ja vapaa-ajan joustavaan lomittumiseen (1990, 128-129). Hännisen mukaan sosiaalityöntekijä ei pääse vapaa-aikana työstä täysin eroon, koska joutuu ottamaan sen takaisin mitä työelämä ei pysty tarjoamaan. Hännisen mielestä siis täydellinen "vapaalla" oleminen ei sosiaalityöntekijältä täysin onnistu.

6. POHDINTA

Tulosluvussa (luku 5) tarkoitus oli saada esille sosiaalityöntekijöiden omat mielipiteet ja "äännet" stressin suhteen. Merkitystä oli mielestäni myös sillä olivatko kaikki yhtä mieltä jostakin asiasta, esimerkiksi työyhteisön positiivisesta merkityksestä sosiaalityöntekijän työssä. Yksittäisten kommenttien asioihin takana saattoi kuitenkin olla hyvinkin persoonakohtaisia tekijöitä, joten niiden suhteen oli syytä olla tulosten tulkitsijana hieman varovainen. Tiedotusvälineet kylvävät nykyään stressi- aihetta jatkuvasti, joten asiaan saattaa liittyä jonkinlaista kiinnostusta tätäkin kautta. Tämä saattaa toisaalta johtaa asian turhaan paisutteluunkin, liitetään helposti pienintäkin päänsärkyä stressin syyksi. Myös oma stressi- aiheesta kiinnostumiseni saattaa myös juontaa juurensa tiedotusvälineiden informaatioon asiasta.

Empiirisen aineiston arvioinnissa tulisi Klaus Mäkelän (1990, 47-48) mukaan kiinnittää huomiota aineiston merkittävyyteen ja yhteiskunnalliseen tai kulttuuriseen paikkaan, aineiston riittävyteen, analyysin kattavuuteen ja analyysin arvioitavuuteen ja toistettavuuteen. Tässä tutkimuksessa tutkittavat eli aluesosiaalityöntekijät edustivat paikallisia aluesosiaalitoimistoja yhdestä kaupungista. Asiat saattavat olla suurinpiirtein samanlaisia samankokoisissa kaupungeissa. Erityissosiaalityöhön tätä pro gradu -tutkielmaa ei voi oikein mielestäni yleistää, työn sisältö on niin erilaista vaikkapa lastenkodin sosiaalityössä. Tutkielma on ajallisesti sijoittuva 90-luvun lopulle, jolla on merkitystä mielestäni juuri aikaisemmin tehtyjen organisaatiomuutosten, laman jälkeisten säästötoimenpiteiden, yksilöllistymisen (Beck) tai sosiaalityön neljännen asiantuntijuuden murroksen kautta (Mutka 1998).

Tutkimukseni tarkoitus oli yhdistää aiheina sosiaalityö ammattina ja työstressin kokeminen, ja jotta tutkimuksesta olisi jotakin hyötyä, miettiä lopuksi miten stressiä aluesosiaalitoimistossa voisi ehkäistä ja vähentää. Martti Grönfors miettii tutkimuksen eettisyyteen liittyen hyöty ja haitta-asiaa (1985, 192). Grönforsin mielestä "mistä tahansa tutkimuksesta saatava hyöty on vaikea asia pohtia ja vielä vaikeampi ratkaista. Mikä on yhden hyöty, on usein toisen haitta". Haittaa eettisesti ajatellen tästä pro gradu- tutkielmasta tuskin kenellekään aiheutui, sosiaalityöntekijöiden puheenvuoroissa harkitsin tarkkaan tunnistettavuutta. Hyötynä voisi ajatella olevan juuri ennaltaehkäisyasiat. Ja ehkä satunnainen lukija keksii stressinsä suhteen jotakin auttavaa, joka ehkä on tuttua aikaisemmastakin, mutta asiaa ei ole tullut vain ajatelleeksi. Haastateltaville hyötynä voisi ajatella sen, että on voinut olla hyötyä puhua kokemuksistaan ja myöhemmin voi lukea toisten kokemuksista.

Jälkikäteen voisi hieman miettiä mitä tutkielmassa olisi pitänyt tehdä toisin tai mitä jäi siitä kenties puuttumaan. Tutkielman empiirisen aineiston suhteen jäi selvittämättä mahdolliset miespuolisten sosiaalityöntekijöiden kommentit asiaan. Asian suhteen helpottaa tieto, että Suomessa yhdeksän kymmenestä sosiaalityöntekijästä on naisia (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 1998, 5-10). Tämän mukaan yksi haastatteleistani yhdeksästä sosiaalityöntekijästä olisi pitänyt olla mies. Ottaen huomioon esimerkiksi yleensä naisten perhesuuntautuneisuus huolimatta työssä käymisestä (Korte 1989) tai miesten toteuttama teknisesti rajoittunut rationaalisuus vasturationalisuuden (Ve 1982b; Korvajärven 1986, 182 mukaan) vastakohtana, olisi miesten vastaukset todennäköisesti olleet ainakin joissakin asioissa toisenlaisia.

Selvittämättä tässä tutkielmassa jäi haastateltujen mahdollinen stressin johdosta lisääntynyt päihteiden, esimerkiksi alkoholin käyttö. Kukaan ei muistaakseni maininnut asiasta mitään. Aihe taisi olla jollain lailla arka, eli saatettiin pelätä "paljastusten" menemistä esimerkiksi työyhteisön tietoon tai sitten ei yksinkertaisesti ollut asiasta erityistä kerrottavaa. Mikko Mäntysaari (1991, 120-122)

kyllä mainitsi mahdollisesti stressistä aiheutuvana seurauksena kasvavan alkoholin kulutuksen, joten asia on todellisuutta. Asiaa olisi todennäköisesti pitänyt kysyä ihan omana kysymyksenään, jos olisi halunnut siitä tietoa. Muutoin haastattelukysymyksiin vastattiin myös joissakin kohdissa hyvin lyhyesti. Nämä kysymykset olisi pitänyt muotoilla eri lailla. Melkein suoriin ei- tai kyllä kysymyksiin vastauksetkin olivat sen mukaisia. Mahdollinen toinen haastattelukierros olisi ollut jo ehkä parempi suoritus. Olisi myös osannut paremmin pureutua niihin merkittävämpiin asioihin.

Alkuperin analyysin yhtenä tavoitteena oli löytää mahdollisia stressityyppejä, eli joidenkin ryhmien reagoititapoja työperäiseen stressiin sosiaalityössä, mutta mielestäni aineisto olisi pitänyt tällaisen tutkimusongelman kannalta olla suurempi otokseltaan sekä mahdollisesti kvantitatiivinen tutkimus. Sitäpaitsi stressin kokeminen oli joissakin määrin yksilöllistä. Toki esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden stressaavimmissa asioissa tai toisaalta työn anneissa oli selviä ryhmiä, esimerkiksi ne jotka kertoivat väittelemisestä asiakkaiden kanssa.

6.1. "Sossustressi"

Sosiaalityöntekijän stressiä aiheuttavia aineksia löytyi tutkielmassani asiakassuhteesta, sosiaalityöntekijään itseensä liittyvistä asioista tai organisaatioon liittyvistä asioista. Poulin ja Walter ovat sitä mieltä, että loppuunpalaminen sosiaalityöntekijöillä on yhteistulos suhteessa asiakkaaseen, työntekijän persoonallisiin luonteenpiirteisiin ja organisatorisiin tekijöihin. Myös Hynninen (1997) pitää uupumista monimutkaisena yhdistelmänä mainiten myös yhteiskunnalliset ja kulttuuriset tekijät edellisen luokittelun lisäksi. Myös omassa tutkielmassani yhteiskunnallisia tekijöitä tuli ilmi eli esimerkiksi säästöt kuntataloudessa.

Stressaavat tekijät eivät olleet kaikilla haastattelemillani sosiaalityöntekijöillä samoja, vaan eri asiat kuormittivat eri lailla yksittäistä sosiaalityöntekijää, esimerkiksi etenemisen puute uralla tai väittelemisen asiakkaiden kanssa. Daley (1979; Mutkan 1986, 21 mukaan) ja Raija Kalimo (1987) mainitsevat ihmisten olevan yksilöllisiä stressin suhteen Kalimon mukaan voimakas stressitekijä voi saada aikaan reaktion kenessä tahansa yksilöllisistä ominaisuuksista riippumatta.

Stressin kerrottiin olevan ajoittaista, ei suinkaan jatkuvaa. Asiakasmäärät ruuhkautuvat vuodenajan mukaan, esimerkiksi vuodenvaihteen tienoilla, kertoi eräs haastattelemanani sosiaalityöntekijä. Stressiä vähentäisi sijaisten palkkaaminen, mitä sosiaalityöntekijät toivoivatkin. Kiire työssä oli kuitenkin niitä stressiä tuottavampia asioita aluesosiaalityöntekijän toimessa. Stressiä aiheutti sekä

asiakasmäärät että yksittäiset stressaavat asiakkaat. "Vaikeita asioita" olivat esimerkiksi lastensuojelun asiakkaat, jotka vaativat paljon työntekijältä. Näitä kyseisiä asioita mietittiin myös omalla ajalla ja ne aiheuttivat jopa nukkumisongelmia sosiaalityöntekijöillä. Vastuu lasten turvallisuudesta ja eduista painoi sosiaalityöntekijän mieltä. Lastensuojelun tilanteet sekoittivat myös "normaalin" päiväjärjestyksen kiireellisyytensä ja tärkeytensä vuoksi. Tärkeimmäksi stressin ennaltaehkäisykeinoksi mainittiin työn rajoittaminen ja suunnittelu, jonka nämä lastensuojeluasiat myös varmasti vesittivät kiireellisyydellään aika ajoin. Lastensuojeluasiat kuuluvat aluesosiaalityöntekijän toimenkuvaan. Täytyy kuitenkin muistaa, että kaikilla haastatelluilla ei ollut yhtä paljon lastensuojeluasioita harteillaan.

Sosiaalityöntekijöillä oli oma persoona pelissä asiakastyössään. Rostila (1997, 40) mainitsee, että sosiaalityössä ammatillisesti tuotettavan tunnesuhteen vuoksi nojataan nojataan suuresti työntekijän persoonallisuuteen. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde on monia muita ammattilaisen ja asiakkaan välisiä suhteita persoonallisempi (Payne 1991, 27; Rostilan 1997, 33 mukaan). Sosiaalityöntekijän persoonan on oltava eheä ja niinkuin eräs haastateltavani mainitsi työntekijän suhteet menneisyyteen on oltava kunnossa. Sosiaalityöntekijän työ kun hänen mukaansa noukkii esille ratkaisemattomia asioita oman persoonan suhteen. Stressin suhteen työntekijän persoonallisuuden osuutta on vaikea arvioida. Työntekijän persoonallisuuden käyttäminen työvälineenä asiakkaiden kanssa, antaa aiheutta olettaa persoonalla olevan tärkeäkin merkitys. Sitäpaitsi stressihän ilmenee juuri työntekijässä itsessään ja käyttäytymisessä, joten tätä kautta stressaantuneisuus vaikuttaa taas asiakassuhteeseen. Raija Kalimon mukaan ristiriita kahden kehityssuunnan välillä eli työn vaatimuksissa työntekijälle ja työntekijän odotuksissa työltä, aiheuttavan positiivisen tai negatiivisen kehityssuunnan (1987, 51-53, 68, 71). Ristiriita ja negatiivinen kehitys merkitsevät mm. stressiä ja rasittumista. Tämän selityksen mukaan mielestäni stressaantuneisuus asiakassuhteessa voi johtaa suhteen vaikeutumiseen entisestään.

Yksi tärkeä tekijä (Daley 1979; Mutkan 1986, 21 mukaan) sosiaalityöntekijöiden loppuunpalamisessa on väärä uravalinta. Daleyn mukaan tällaiset sosiaalityöntekijät oppivat kokemustensa kautta, että he joko aktiivisesti inhoavat työntekoa tai ovat kyvyttömiä selviytymään siellä tyydyttävästi. Tutkielmani mukaan on vaikea arvioiden haastattelemini sosiaalityöntekijöiden työnteon "inhoamista" tai "selviytymistä" työssään, mutta jos todella muutamilla haastattelemillani työntekijöillä oli ammatinvaihtotoiveita johonkin muuhun työhön esimerkiksi työn luonteen ja rasittavuuden vuoksi, on kyseessä ollut väärä uravalinta. Persoonan tärkeä vaikutus sosiaalityöntekijän työhön voisi antaa aiheutta ammattiin pääsemisen tiukentamista, mitä ilmeisesti on joskus mietittykin. (?)

Organisaatioon liittyvien stressitekijöiden kuten työsuhteen epävarmuuden, palkan, organisaatiomuutosten, täydennyskoulutuksen vähäisyyden tai sosiaalityön mittaamisen (esim. asiakasmäärät) takana on mielestäni juuri viime vuosina toteutetut säästöt kuntataloudessa. Nämä asiat eivät suinkaan olleet yhdentekeviä haastatetuille sosiaalityöntekijöille, vaan esimerkiksi säästöistä ja organisaatiomuutosten mukanaan tuomista ongelmista mainittiin useastikin. Säästöjen myötä sosiaalityöntekijöiden riitelemisen asiakkaiden kanssa raha-asioista ainakin pahenee entisestään, jos etuja karsitaan lisää ja asiakkaat joutuvat kulkemaan "luukulta luukulle", niinkuin eräs haastateltavani mainitsi.

Mielenkiintoinen asia sinänsä oli se, että monet asiat sosiaalityöntekijän työssä olivat sekä stressin aiheuttajia sekä stressin vähentäjiä. Asiaa leimasi siis tietty kaksijakoisuus. Sosiaalityöntekijät olivat ammatinvalinnan aikoihin halunneet useimmiten ihmissuhdeammattiin töihin ja se tuntui olevan suuri tyytyväisyyden aihe myöhemminkin työssä. Raija Kalimo (1987, 53-55) mainitsee ihmissuhdetyön kaksijakoisesta merkityksestä ihmissuhdetyöläiselle, eli se voi olla sekä stressin aiheuttaja että tyytyväisyyden aihe. Asiakkaiden kanssa oli kuitenkin myös ongelmia esimerkiksi vuorovaikutuksessa ja työskentelyssä tiettyjen vaikeina pidettyjen asiakastyyppeiden kanssa, joten asiakkaat olivat myös stressin aiheuttajia. Monet sosiaalityöntekijät halusivat myös vapaa-aikana "olla rauhassa", he eivät jaksaneet tavata ihmisiä työpäivän jälkeen tai laittoivat puhelinpistokeen seinään vain tarvittaessa.

Riitta Korte (1989, 98) ihmetteli tutkimuksessaan miksi ihmissuhteilla kyllästetyillä sosiaalityöntekijöillä perhe ja lapset toimivat vastapainona työlle ja keinona päästä ajatuksellisesti irti työstä työpäivän päätteeksi. Korte epäili ihmissuhteiden ja ihmissuhdetyön taustalta löytyvän ihan oman rationaalisuutensa. Omassa tutkielmassani perhe osoittautui työstressin ennaltaehkäisy- ja lievennyskeinoksi. Sosiaalityöntekijän perheellä onkin varmaan ihan eri merkityksensä sosiaalityöntekijälle kuin asiakkailla. Perhe kuuluu tavallaan sinne keskiluokkaisen sosiaalityöntekijän (Hänninen 1990) omimpaan elinpiiriin. Perheelläkin oli tosin joskus myös stressaavia ominaisuuksia haastattelemilleni sosiaalityöntekijöille, esimerkiksi lopen uupuneena ei jaksettu olla perheenkään kanssa kuten yleensä. Palkka oli myös "ei tietenkään riittävä" ja joillakin sosiaalityöntekijöillä se auttoi stressin kestämässä. Epäilin jo aiemmin palkan olevan tärkeä sen riittämättömyydenkin vuoksi, eli sillä on tultava vain toimeen. Tätä kaksijakoisuutta tyytyväisyys ja tyytymättömyys -asioiden suhteen saattoi selittää sosiaalityöntekijöiden yksilöllisyys, eli eri asiat on tärkeitä eri ihmisille. Kaksijakoisuuteen liittyy mielestäni ajatus siitä, että tietyn rajan ylitys jonkin asian suhteen, esimerkiksi asiakassuhteessa voi muuttaa "onnen" aiheen stressiksi.

Markkina-ajattelun lisääntyminen pahentaa tilannetta asiakkaiden suhteen entisestään esimerkiksi etuuksien karsimisena. Sosiaalitoimistossa asioivien asiakkaiden tilanteen pahentuessa ja sosiaalisten ongelmien lisääntyessä, myös sosiaalityöntekijöiden työmäärät pahenevat laadullisesti ja määrällisesti, mikä taas saattaa lisätä työstressiä ja loppuunpalamista. Poulinin ja Walterin (1993) mukaan loppuunpalamisen koettiin olevan sosiaalityöntekijöillä suhteellisen pysyvä ilmiö. Noin 2/3:lla tutkituista heidän tutkimuksessaan loppuunpalamisen määrät pysyivät samoissa yli vuoden periodin ajan. Tämä kertoo siitä, että loppuunpalamiseen johtavaa tilannetta kannattaisi yrittää ennaltaehkäistä. Loppuunpalamus sosiaalityöntekijä joutuu pitkälle sairauslomalle, mikä taas ei ole kenenkään edun mukaista.

Sosiaalityöntekijät toimivat jonkinlaisessa "klikki"- tilanteessa, mihin aiemmin mainittu "stressin peittäminenkin" viittaa. Tosin stressiä saatetaan vähätellä muutoinkin työpaikoilla, esimerkiksi työpaikan menettämisen pelossa. Sosiaalityöntekijältä vaativat kaikki tahot eli lainsäädäntö, työnantaja, asiakkaat ja "vahva" sosiaalityöntekijä itse. Stressiä ei näytetä, kun halutaan olla töissä sosiaalitoimistossa edelleen. Asiakkaathan saattaisivat muutenkin katsoa hieman kummasti romahtavaa tai kärtyistä sosiaalityöntekijää. Vastuurationalisuuden käsite sopii hyvin tähän taustalle, on luovuttu omista intresseistä asettaen muiden valinnat etusijalle (Holter 1984). Ensinnäkin moni sosiaalityöntekijä oli tässä tutkimuksessa halunnut ihmissuhdeammattiin ja sosiaalityöhön. Silloin tämä sosiaalityöntekijä on jo hyväksynyt vastuurationalisuudelle ominaiset piirteet eli ottamaan muut huomioon ja hyväksymään vastuusuhteen vastavuoroisuuden puuttumisen. Kiirettä voisi sosiaalityöntekijöiden mainitsemalla työn rajaamisella ja suunnittelulla vähentää, mutta aina "välistä" tulee joku asiakas, joka sosiaalityöntekijän on otettava vastaan. Perheen merkitys sosiaalityöntekijälle oli myös tärkeä. Vastuurationalisuudella on selitetty myös naisten ammattivalintoja ja että niihin on aina yhdistetty mahdollisuus yhdistää uraan perhe ja huolenpito muista ihmisistä (Brock-Due & Tornes 1983; Nätkinin 1986, 157 mukaan). Tämä asia saattoi vaikuttaa pitkällekin koulutettujen naisten valintoihin. Sitäpaitsi "luonnollinen" jatkumo muista huolehtimiselle perheessä, on huolehtia muista ihmisistä työpaikalla eli sosiaalitoimistossa. Moni sosiaalityöntekijä on varmaan hyvinkin tyytyväinen saatuaan töitä monen vuoden kotona olemisen ja lasten hoitamisen jälkeen. Työyhteisön positiivinen merkitys sosiaalitoimistossa noudattaa "identiteetti-yhteisyyttä", samaistutaan muihin ja toimitaan yhteisen päämäärän hyväksi yksilöllisten etujen kustannuksella, mikä liittyy myös vastuurationalisuuteen.

Matti Kortteinen (1997, 302) on kirjassaan verrannut koneistajien ja pankkitoimihenkilöiden selviytymistä työelämässä. Hän löysi taustalta kollektiivisen tajunnan perustaksi nousevan uudenlaisen "yksilön kultin". Kysymys ei hänen mielestään ole arvorationaalisten, kollektiivisesti

kannatettujen ajatusmuotojen eroosiosta, vaan siitä että ne kiinnittyvät "yksilöön", "pärväämiseen" markkinasuhteissa ja "itsellisyyteen" palkkatyössä. "Minä", "pärvääminen" ja "itsellisyys" ovat selviytymisen eetoksen lataamia kollektiivisia pyhiä, joiden kantamisessa on kyse - kunnia. Eli kyse on paljon syvemmistä asioista kuin koskien selvästi päämäärärationaalista järkeä. Kollektiivisesti ylläpidetty, yksilön kunniaa määrittävä moraalinen edellyttää itse kultakin uhrautuvaa työskentelyä tilanteessa, jossa on entistä kovempaa. Ja tämä itsellisyyttä korostava kollektiivinen tajunta ei selviä ilman törmäyksiä joustavassa tuotannossa.

Sosiaalityön nykytilan arvellaan olevan tällä hetkellä rajussa muutoksessa. Sosiaalityötä muotoilevat uudelleen ihmisten muuttuva arkipäivä, elämäntapojen erilaistuminen, keskusjohtoisen hyvinvointivaltion eroosio ja sitä korvaava pluralismi, pyrkimys markkinaperusteisiin ratkaisuihin sekä valinnanvapauden laajentamiseen ja kustannusten vähentämiseen. Pelkästään asiantuntijoiden mahdollisuuksiin toimia yksilöiden ja ryhmien intressien välittäjinä ei enää luoteta. Profiisien aiemmin tunnustettu kyky ja valta määritellä käsityksiään erilaisista tarpeista, prioriteeteista, vaadittavista taidoista ja hyvistä toimintakäytännöistä on problematisoitu. Vastuuta hyvinvoinnista pyritään palauttamaan yksilöille itselleen sekä markkinamekanismien hoidettavaksi. Samalla yhteiskunnallinen huoli sosiaalisesta syrjäytymisestä, köyhyydestä ja alistuksesta on vähentynyt. (Yelloly & Henkel 1995; Mutkan 1998, 10-11 mukaan.) Muutoksista huolimatta kansalaiset vaativat edelleen valtiolta turvallisuutta ja oikeutta (Julkunen 1998; Mutkan 1998, 11 mukaan).

6.2. Lääkkeeksi

Parempi palkkaus aluesosiaalitoimistoissa voisi ainakin hieman lievittää stressituntemuksia. Sillä vaikka kuinka ajattelisi olevansa "tekemässä jotakin hyvää" (Eeva 2), rahaa ilman ei tule toimeen sosiaalityöntekijät eikä edes sosiaalitoimiston asiakkaat. Lääkkeeksi stressiin ehdottaisin palkan parantamista, täydennyskoulutuksen lisäämistä, henkilökohtaisia tukikeskusteluja työpaikalla, sijaisten lisäämistä, omien stressituntemusten ja ennaltaehkäisytapojen miettimistä. Sosiaalityöntekijät ovat omalaatuisen työstressinsä asiantuntijoita, joten keinot ja halut stressin ennaltaehkäisyyn ja lieventämiseen löytyvät parhaiten työntekijältä itseltään. Toimeentulotukityön osuuden vähentäminen voisi olla myös yksi sosiaalityöntekijän työn mielekkyyttä lisäävä asia. Sitähän voitaisiin vielä enemmän keskittää esimerkiksi toimistosuhteille, joilla on tarvittaessa neuvoja ja asiantuntemusta asiassa lähempänä kuin vaikkapa Kela:ssa. Lisäksi toimistosuhteille on varmasti sosiaalityön asiakaskunta ja ongelmat hyvinkin tuttuja sosiaalitoimistossa työskentelyn vuoksi.

Eräällä haastattelemallani sosiaalityöntekijällä oli stressin vähentämiseksi keinoina parempi itsestään huolehtiminen, yksilötyönohjaus (johon hänen mukaansa ei ole varaa), ja palkkauksen parantaminen "verrattuna siihen kuinka itseensä repii hajalle". Jo 70-luvulla hänen eräs työnohjaajansa oli maininnut mahdolliseksi itsensä hoitamisen keinoksi "ettei sun tarte polttaa kynttilää koko ajan kahdesta päästä, jos sä oot tänään väsynyt sä poltat vaan toisesta päästä ja sitäkin puolella liekillä". Tämä jälkimmäinen asia vaikutti mielestäni erittäin hyvältä stressin ennaltaehkäisykeinolta.

Kuntien sosiaalihoitoa pyydettiin kommentoimaan Sosiaali- ja terveysministeriön kyselyssä (1998, 35) tärkeitä tai huomionarvoisia näkökohtia, joilla on merkitystä sosiaalityön tehtävien tai aseman kannalta. Sosiaalihoito otti esille aiheina sosiaalityöntekijöiden tehtävien lisääntymisen, ongelmien monimutkaistumisen, sosiaalityöntekijöiden määrää säätelevän lainsäädännön tarpeen, toimeentulotuen siirtämisen pois sosiaalityöstä ja sosiaalityön resurssien uudelleensuuntaamisen lastensuojeluun ja ennaltaehkäisevään työhön. Samankaltaisia aiheita olivat sosiaalityöntekijät tuoneet esille omissa kommenteissaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 1998, 35.)

Filosofi Esa Saarisen mielestä työyhteisöt eivät saisi tukahduttaa yksittäisten ihmisten persoonallisuutta. Ihmisten onnellisuus lisää epäsuorasti työn tuottavuutta. Usein työpaikkojen kirjoittamattomat säännöt ja ilmapiiri toimivat persoonallisuuden latistajana. Saarisen mukaan jo suomalaisessa yhteiskunnassa on paljon persoonallisuutta alas painavia tekijöitä. Se ei kuitenkaan johdu Saarisen mielestä kansanluonteestamme, vaan on pikemminkin sattumaa. Joukkuehenkinen yhteistyö työpaikoilla ja eri ammattiryhmien välillä on yksi tärkeimmistä asioista, joita pitäisi ryhtyä miettimään kaikilla aloilla. Kiireen tai stressin vähentäminen ei Saarisen mielestä ole ratkaisu nykyajan työyhteisöjen ongelmiin. Kiirettä ja painetta on joka tapauksessa kaikilla aloilla. Kyse on siitä miten upeaa elämää pystyy tästä huolimatta viettämään (Honkavaara 1997.)

LÄHTEET

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

Albrecht, Karl (1981) Stressi ja johtaminen. Helsinki: Kirjateos.

Alueellinen sosiaalityö, monisteet 1-3. Jyväskylän kaupunki. Sosiaali- ja terveystieteiden keskus.

Anttonen, Anneli (1997) Feminismi ja sosiaalipolitiikka. Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Beck, Ulrich (1994) Poliittikan uudelleen keksiminen: Kohti refleksiivisen modernisaation teoriaa. Teoksessa Beck, Ulrich, Giddens, Anthony & Lash, Scott. Nykyajan jäljillä. Jyväskylä: Vastapaino.

Cooper, Cary L., & Payne, Roy (1979) Stress at Work. Chichester: Wiley 1980.

Eräsaari, Leena (1995) Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä. Tampere: Tammer-paino.

Eräsaari, Leena (1990) Nilkin Naamio. Jyväskylä: Gummerus.

Gorpe, Peter (1984) Organisaatio ja johtaminen. Espoo: Weilin & Göös.

Granfelt, Riitta (1993) Psykososiaalinen orientaatio sosiaalityössä. Teoksessa Granfelt, Riitta, Jokiranta Harri, Karvinen, Synnöve, Matthies, Aila-Leena & Pohjola, Anneli. Monisärmäinen sosiaalityö. Jyväskylä: Sosiaaliturvan keskusliitto. Gummerus Kirjapaino Oy.

Granfelt, Riitta, Jokiranta, Harri, Karvinen, Synnöve, Matthies, Aila-Leena & Pohjola, Anneli. Monisärmäinen sosiaalityö. Jyväskylä: Sosiaaliturvan keskusliitto. Gummerus Kirjapaino Oy.

Grönfors, Martti (1985) Kvalitatiiviset kenttätutkimusmenetelmät. Juva: Wsoy.

Heinonen, Jari (1984) Sosiaalityö sosiaalivaltion mikrostruktuurin menetelmänä. Sosiaalityön tehtävien ja käsitteen kriittistä tarkastelua suomalaisen aineiston valossa. Tampere: Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan laitos. Tutkimuksia 70.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (1985) Teemahaastattelu. Helsinki: Kyriiri Oy.

Holter, Harriet (1984) Women's Research and Social Theory. Teoksessa Holter, Harriet (ed.) Patriarchy in a Welfare society. Oslo: Universitetsforlaget.

Honkavaara, Leena (toim.) (1997) Ihmisen sisäinen hehku sammuu usein työpaikalla. Filosofi Esa Saarinen uskoo joukkuehenkeen ja yhteistyön voimaan. Keski-suomalainen 24.5.1997, 5.

Hänninen, Jorma (1990a) Professionalismin areenat ja keskiluokkainen sosiaalityö. Teoksessa Suomalainen sosiaalityö. Sosiaalipolitiikka 1990:2. Sosiaalipoliittinen yhdistys. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hänninen, Jorma (1990b) Suomalainen sosiaalityökeskustelu tulkintojen tuotoksena ja kohteena. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Tutkimuksia A 6.

Hynninen, Pirjo (1997) Määräänsä enempää ei ihminen jaksa. Sosiaalityöntekijä 2, 8-10.

Jokinen, Arja, Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (1995) Tulkitseva sosiaalityö. Teoksessa Sosiaalityö, asiakkuus ja sosiaaliset ongelmat -konstruktivistinen näkökulma. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto.

- Kairimo, Riitta (1985) Sosiaalityö mielenterveystyön osana. Käytännön ja tiedon ongelmia. Teoksessa Kostiainen Tuula (toim.) Mitä sosiaalityö on -mitä sen pitäisi olla ? Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan laitos. Opetusmoniste 5.
- Kalimo, Raija (1987) Stressi ja psyykinen kuormitus työelämässä. Teoksessa Lindström, Kari & Kalimo, Raija (toim.) Työpsykologia, terveys ja työelämän laatu. Helsinki: Painotalo Miktor.
- Kalimo, Raija, Kauppinen-Toropainen, Kaisa & Lindström, Kari (1979) Psyykinen työsuojelu, haittatekijä ja toimialakohtainen katsaus. Helsinki: Työterveyslaitos. Katsauksia 30.
- Karasek, Robert & Theorell, Töres (1990) Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction on working life. New York: Basic Books.
- Karisto, Antti (1987) Työelämän muutos. Teoksessa Lindström, Kari & Kalimo Raija (toim.) Työpsykologia, terveys ja työelämän laatu. Helsinki: Työterveyslaitos. Painotalo Miktor.
- Kauppinen-Toropainen, Kaisa (1983) Naiset ja työ. Helsinki: Työterveyslaitos. Katsauksia 57.
- Kinnunen, Ulla (1997) Työssä viihdytään lamavuosia paremmin. Suur-Jyväskylän lehti 15.10.1997.
- Korvajärvi, Päivi (1986) Naisten yhteisöt- kahleita ja mahdollisuuksia. Teoksessa Rantalaiho, Liisa (toim.) Miesten tiede naisten puuhat. Yhteiskuntatieteen kritiikkiä naisten työn näkökulmasta. Jyväskylä: Gummerus Oy.
- Korvajärvi, Päivi (1990) Toimistotyöntekijän yhteisöt ja muutoksen hallinta. Tampereen yliopisto. Työelämän tutkimuskeskus. Sarja T. Nro 6.
- Korte, Riitta (1989) Sosiaalityöntekijä työnsä jäsentäjänä. Tutkimus sosiaalityön rationaalisuuskäsityksistä ja sukupuolen merkityksestä sosiaalityössä. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan laitos. Tutkimuksia. Sarja B. Nro 1.
- Kortteinen, Matti (1992) Kunnian kenttä. Suomalainen palkkatyö kulttuurisena muotona. Hämeenlinna: Karisto Oy.
- Leskinen, Ritva (1987) Työpaikan ihmissuhteet. Teoksessa Lindström, Kari & Kalimo, Raija (toim.) Työpsykologia, terveys ja työelämän laatu. Helsinki: Työterveyslaitos. Painotalo Miktor.
- Lindström, Kari (1994) Työyhteisön kehittämisen suuntaukset: Terve yksilö ja terve työyhteisö. Teoksessa Lindström, Kari (toim.) Terve työyhteisö- kehittämisen malleja ja menetelmiä. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Lindström, Kari & Kandolin, Irja (1996) Työyhteisön terveys eri toimialoilla. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Luomahaara, Jaakko (1991) Työnohjaus hallinnon ja kehittämisen välineenä. Teoksessa Sosiaalityö ja työnohjaus. Helsinki: Sosiaalityöntekijöiden liitto. VAPK- kustannus.
- Lyytinen, Heikki & Himberg, Lea (1995) Psykologia 4. Porvoo: Wsoy.
- Media (1980). Helsinki: Tammi. Osa 6, 282.
- Mutka, Ulla (1986) Sosiaalityöntekijöiden työtyytyväisyys. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Tutkimuksia 42. Pro gradu -tutkielma.
- Mutka, Ulla (1998) Sosiaalityön neljäs käänne. Asiantuntijuuden mahdollisuudet vahvan hyvinvointivaltion jälkeen. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntapolitiikan ja filosofian laitos. SoPhi.
- Mäkelä, Klaus (1990) Kvalitatiivisen aineiston arviointiperusteet. Teoksessa Mäkelä, Klaus (toim.) Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Helsinki: Painokaari Oy.

- Mäntysaari, Mikko (1991) Sosiaalibyrokratia asiakkaiden valvojana. Jyväskylä: Gummerus.
- Niemelä, Pirkko, Lagerspetz, Kirsti, Lagerspetz, Kari & Näätänen, Risto (1992) Miten kirjoitan tieteellisen artikkelin. Juva: Wsoy.
- Nikkilä, J. (1986) Julkinen hallinto ja yhteiskunta. Johdatus julkishallinnon teorioihin. Valtion painatuskeskus. Julkaisusarja B. Nro 36.
- Nurmi, Timo, Rekiaro, Ilkka & Rekiaro, Päivi (1996) Suomalaisen sivistyssanakirja. Jyväskylä: Gummerus.
- Nätkin, Ritva (1986) Naisten vastuun ja kotien ylläpitämisen ristiriidoista. Teoksessa Rantalaiho, Liisa (toim.) Miesten tiede naisten puuhet. Yhteiskuntatieteen kritiikkiä naisten työn näkökulmasta. Jyväskylä: Gummerus Oy.
- Poulin, John & Walter, Carolyn (1993) Social Worker Burnout. Social Work Research & Abstracts. Volume 29:4.
- Pöyhönen, Terhi (1987) Loppuunpalamisesta elämänhaluun. Teoksessa Lindström, Kari & Kalimo, Raija (toim.) Työpsykologia, terveys ja työelämän laatu. Helsinki: Työterveyslaitos. Painotalo Miktor.
- Rantalaiho, Liisa (1986) Reproduktion maisema. Teoksessa Rantalaiho, Liisa (toim.) Miesten tiede naisten puuhet. Yhteiskuntatieteen kritiikkiä naisten työn näkökulmasta. Jyväskylä: Gummerus Oy.
- Rauhala, Pirkko-Liisa (1991) Sosiaalialan työn kehittäminen. Tampereen yliopisto. Työelämän tutkimuskeskus. Sarja T. Nro 10.
- Rostila, Ilmari (1997) Keskustelu sosiaaliluokilla: Sosiaalityön arki sosiaalitoimiston toimeentulotukikeskusteluissa. Tampereen yliopisto. Acta Universitatis Tamperensis. Nro 547. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy.
- Sarala, Urpo (1988) Kohti oppivaa organisaatiota: Aikuiskoulutus organisaatiossa. Helsingin yliopisto, Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus. Lahti: Salpausselän Kirjapaino.
- Satka, Mirja (1997) Sosiaalityöntekijän keskeiset osaamisen alueet. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Opintomoniste.
- Sipilä, Jorma (1985) Mitä eroa on sosiaalityöntekijällä? Teoksessa Kostainen, Tuula (toim.) Mitä on sosiaalityö- mitä sen pitäisi olla? Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan laitos. Opetusmoniste 5.
- Sipilä, Jorma (1989) Sosiaalityön jäljillä. Helsinki: Tammi.
- Sosiaali & Terveys, hallinto ja palveluorganisaatio (1997) Jyväskylän kaupunki. Opas.
- Sosiaali- ja terveysministeriö (1998) Sosiaalityöntekijät Suomessa 1998: Tehtävät, koulutus, määrä ja riittävyys. Selvityksiä. Nro 9.
- Sosiaali- ja terveystalvakeskuksen aluetyön vuosikertomus (1997). Jyväskylän kaupunki. Sosiaali- ja terveystalvakeskus.
- Sosiaalityön resurssit vertailukaupungeissa v.1997. Jyväskylän kaupunki. Sosiaali- ja terveystalvakeskus.
- Tuomi, Arja (1992) Sosiaalityöntekijä-tunnetyöntekijä. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan laitos. Tutkimuksia B. Nro 13.
- Työolokomitean mietintö (1991) Helsinki: Työministeriö. Nro 37.
- Vahtera, Jussi & Pentti, Jaana (1995) Voimavarat, terveys ja työelämän murros. Työ ja ihminen. Helsinki: Työterveyslaitos. Tutkimusraportti 7.

1. AMMATINVALINTA

1. Miten päädyit juuri sosiaalityöntekijäksi eli ammatinvalinta ?
2. Oliko sosiaalityö "kutsumusammatti" ?
3. Vastasiko työ kuvitelmia sosiaalityöntekijän ammatista ?
4. Oletko saanut suunnilleen sellaisia sosiaalityön tehtäviä kuin olet halunnut ?
5. Kauanko aiot jatkaa tässä ammatissa ?
6. Mitä tekisit vaihtoehtoisesti jos et voisi olla sosiaalityöntekijä ?

2. TYÖSTRESSI

7. Lähdetkö aamulla mielelläsi töihin ? Miksi ?
8. Miten tulet toimeen työtovereiden kanssa ?
9. Oletko sitä mieltä että työtovereilla on stressiä ? Miten sen huomaa ?
10. Miten tulet toimeen asiakkaiden kanssa ?
11. Miten tulet toimeen esimiesten kanssa ?
12. Koetko olevasi työyhteisön arvostettu jäsen ?
13. Millainen on työpaikan henki ? Entä avoimuus ?
14. Millainen on työympäristösi ? Pidätkö siitä ?
15. Teetkö ylitöitä ? Onko niitä liikaa ?
16. Onko työsuhteesi epävarma ?
17. Millainen on hyvä esimies ? Onko ollut sellaista ?
18. Otatko asiakkaiden asiat omaksi huoleksesi ?
19. Pelkäätkö väkivaltaa asiakkaiden taholta ?
20. Voitko vaikuttaa omaan työhösi ?
21. Pyöriikö työasiat mielessä työajan jälkeen ?
22. Saatko/joudutko opiskelemaan lisää ? Onko mahdollista opiskella ?
23. Entäs etenemismahdollisuudet/haluatko edetä ?

3. STRESSIN ENNALTAEHKÄISY

24. Onko stressistä tullut fyysisiä oireita ? Entäs henkisiä ?
25. Mitä työstä saa sellaista että kestää stressiä ? Työn tärkein anti ?
26. Mikä työssäsi on rasittavinta ?
27. Mikä yksityiselämässäsi vähentää stressiä ?
28. Jaksatko harrastaa vapaa-aikana ?
29. Miten perheesi suhtautuu työhön, ymmärtääkö työstä aiheutuvaa stressiä ?
30. Miten pyrit ennaltaehkäisemään työstressiä ?
31. Mistä luulet stressin johtuvan ?
32. Kuinka stressaavaa työsi on ylipäätänsä? Asteikolla 1-10?
33. Muita kommentteja stressin suhteen ?

1. Ikä ? _____ v

2. Koulutus ? _____

3. Perheenjäsenet (+ ikä) ? _____

4. Koska olet aloittanut sosiaalityöntekijänä ? v 19__

5. Palkka ? _____ /kk Onko riittävä ? _____

6. Piirrä uraviiva :
