

Jaana Aarnio  
Hanna Hämäläinen

## Varttihullu vai Leipäsossu?

Työuupumus sosiaalityössä. Kertomukset sosiaalityöntekijöiden  
subjektiivisten kokemusten välittäjinä.

Pro gradu  
Sosiaalityö  
Yhteiskuntatieteiden ja  
filosofian laitos  
Jyväskylän yliopisto  
Toukokuu 2005

## Tiivistelmä

Varttihullu vai Leipäsossu?

Työuupumus sosiaalityössä. Kertomukset sosiaalityöntekijöiden subjektiivisten kokemusten välittäjinä.

Jaana Aarnio

Hanna Hämäläinen

Ohjaaja Helky Koskela

Sosiaalityö

Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos

Jyväskylän yliopisto

Toukokuu 2005

Sivuja 140 + liitteet 5 sivua

Talouden kansainvälinen kiristyminen on tiukentanut yhteiskunnallista tilannetta. Sosiaalityötä tehdään yhteiskunnallisten ehtojen vaatimusten mukaan. Lisääntyneet asiakasmäärät ja kiristyneet työn ehdot vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden hyvinvointiin. Aikaisemmat tutkimukset ovat osoittaneet sosiaalityöntekijöillä olevan työuupumusta enemmän kuin muilla vastaavanlaisissa tehtävissä toimivilla henkilöillä ja heidän henkinen hyvinvointinsa on heikompaa. Tutkimustehtävänä oli tuoda esiin sosiaalityöntekijöiden subjektiivisia kokemuksia työstään ja selvittää, kuinka sosiaalityössä näkyvät työuupumus ja sen riskitekijät.

Tutkimusaineisto koostui sosiaalityöntekijöiden kirjoittamista päiväkirjoista. Tutkimus oli laadullinen tutkimus, joka perustui narratiivisiin aineistoihin. Näkökulmana kertomusten käyttö tarkoittaa sitä, että ihmiset rakentavat niiden avulla omaa käsitystään ja todellisuudenkuvaansa maailmasta. Tarinoiden kertominen on myös persoonallisen ja ammatillisen kasvun väline, tarinaa kirjoittaessaan tai kertoessaan ihminen reflektoi omaa elämäänsä. Päiväkirjat olivat sosiaalityöntekijöiden kertomuksia, joiden avulla rakennettiin uusi kertomus heidän kokemuksistaan ja työuupumuksesta sosiaalityössä.

Työuupumuksen taustalla vaikutti epätasapaino työntekijöiden ja organisaatioelämän kuuden osa-alueen välillä. Sosiaalityössä eniten ongelmia aiheutti työn kuormittavuus, eli liiallisesta työn ja asiakkaiden määrästä johtuva kiire. Työn hallinnassa oli ongelmia työn tavoitteiden asettamisessa. Työn kuormittavuutta voitiin hallita oman työn reflektoinnin avulla ja yhteisöllisyys oli osa-alueista merkittävin sosiaalityöntekijöiden hyvinvoinnin kannalta.

Avainsanat: työuupumus, sosiaalityö, narratiivisuus, kertomukset

<b>1 Johdanto</b> .....	<b>3</b>
<b>2 Yhteiskunnasta</b> .....	<b>6</b>
2.1 ... laman vaikutuksiin.....	8
2.2 ... ja sosiaalityön haasteisiin.....	9
<b>3 Työuupumus</b> .....	<b>12</b>
3.1 Milloin on kysymys työuupumuksesta? .....	17
3.2 Työuupumus organisaationäkökulmasta.....	21
3.3 Työuupumuksen taustalla vaikuttavia tekijöitä.....	24
3.4 Työuupumuksen hoito ja ennaltaehkäisy.....	30
3.5 Stressi.....	32
<b>4 Tutkimuksen lähtökohdat</b> .....	<b>36</b>
4.1 Aikaisempia tutkimuksia.....	36
4.2 Tutkimuksen tavoitteet.....	49
4.3 Kertomukset osana tutkimusta.....	50
4.4 Tutkimusaineisto .....	54
4.5 Aineiston analysointi .....	56
4.6 Tutkimuksen luotettavuudesta.....	58
<b>5 Kertomukset puhuvat</b> .....	<b>61</b>
5.1 Läsnäoloa ja kohtaamisia .....	65
5.2 ... vai rahanjakoa? .....	72
5.3 Kirjoittava sosiaalityöntekijä.....	75
5.4 Riski uupua .....	77
5.5 Työn kuormittavuus .....	79
5.5.1 Kiire.....	79
5.5.2 Työtä ja arkea .....	88
5.5.3 Pysähtyminen ja jäsentäminen.....	94
5.5.4 Roolit.....	97
5.6 Työn hallinta .....	99
5.6.1 Tavoitteet.....	99
5.6.2 Resurssit .....	103
5.6.3 Muutoksia.....	108
5.7 Palkitseminen.....	110
5.8 Yhteisöllisyys .....	112
5.9 Tasa-arvo .....	117
5.10 Arvot.....	119
5.11 Mikä auttaa jaksamaan? .....	121
<b>6 Uupunut sosiaalityöntekijä</b> .....	<b>123</b>
<b>7 Pohdinta</b> .....	<b>129</b>
<b>8 Jälkikirjoitus</b> .....	<b>132</b>

**Lähteet**  
**Liitteet**

# 1 Johdanto

Sosiaalityö on muuttunut vuosien kuluessa ja muuttuu edelleen yhteiskunnallisen kehityksen mukana. Köyhäinhoito on vaihtunut hyvinvointivaltioon ja sosiaalipalveluihin. Suomalainen sosiaalipolitiikka on saavuttanut 1960-luvulla asetetut tavoitteet hyvinvoinnin, viihtyvyyden ja turvallisuuden parantamisen osalta. Ihmiset pärjäävät materiaalisesti melko hyvin ja Suomi on hallinnollisesti saavuttanut hyvinvoinnin tasapainon. Sosiaalityön asiakasmäärät ovat kuitenkin lisääntyneet viimeisen kahdenkymmenen vuoden aikana. Kuusi (Alasen 1997 mukaan) pohti jo 1960-luvulla, mihin ovat unohtuneet inhimilliset, turvallisuutta ja viihtyvyyttä koskevat kehityspolut. Turvattomuus, työttömyys, muuttotappiokunnissa elävät ihmiset ja syrjäytyneet nuoret ovat paljon puhuva esimerkki inhimillisen puolen unohtamisesta. Tämä näkyy voimakkaasti sosiaalityön työkentällä. (mts. 158.)

1980-luvulla talouselämä kasvoi voimakkaasti ja erityisesti kansainvälinen kilpailukyky kiihtyi. 1980-luvun lopulla ja 1990-luvun alussa alkanut taloudellinen tilanteen maailmanlaajuinen kiristyminen on asettanut useat työyhteisöt uudelleenjärjestelyn kohteiksi. Julkisen sektorin yritysten yksityistäminen, organisaatiomuutokset ja informaatioteknologian käytön voimakas kasvu ovat muuttaneet työelämäkulttuuria voimakkaasti. (Cooper, Dewe & O’Driscoll 2001, johdanto.) Organisaatiot ovat joutuneet pohtimaan rakennettaan ja työskentelytapojaan uudelleen tehostakseen toimintaansa ja tehdäkseen sen mahdolliseksi jatkossakin. Suuret muutokset vaikuttavat työntekijöihin epävarmuutena, muuttuneina työskentelytapoina ja –ympäristöinä.

Kansainvälinen talouden ylikuumenemisen seurauksena Suomi ajautui lamaan 1990-luvun alussa. Pahimmassa lamakuopassa Suomessa oltiin vuosina 1993–1994. Sosiaalipalvelujen määrää karsittiin, sosiaaliturvaetuuksia leikattiin ja niihin ei tehty tarvittavia indeksikorotuksia. Työttömyys kasvoi räjähdysmäisesti ja sen myötä pitkäaikaisten toimeentulotukiasiakkaiden määrä lisääntyi. (Julkunen 2001; 9–12, 187.) 2000-luvun alussa lamaa ei enää ole, mutta sen vaikutukset näkyvät edelleen. Laman aikana, tai sen seurauksena, työttömäksi jääneistä osa on edelleen

työttöminä ja pitkäaikaistyöttömien työllistyminen on vaikeutunut. Työelämän vaatimukset ovat tiukentuneet ja kasvaneet, useisiin ammatteihin vaaditaan yhä enemmän koulutusta ja korkeampia tutkintoja.

Talouselämän voimakkaasta kasvusta ja kansainvälisen kilpailukyvyn kiihtymisestä on päädytty taloudellisen tilanteen maailmanlaajuisen kiristymiseen, lamaan ja sen myötä organisaatiouudistuksiin ja sekä sosiaaliturvan leikkauksiin. Sosiaalityötä tehdään tällä hetkellä vaikeassa tilanteessa. Tiukentuneiden taloudellisten resurssien vuoksi työntekijöitä ei ole riittävästi ja heidän määränsä ei lisätä, vaikka asiakasmäärät ovat kasvaneet. Sosiaalityön asiakkaiden ongelmat ja elämäntilanteet ovat moninaistuneet ja vaikeutuneet. Sosiaalityössä vaaditaan yhä enemmän laaja-alaista osaamista taloustieteellisestä osaamisesta vuorovaikutuksellisiin taitoihin.

Sosiaalityöntekijöillä on todettu olevan enemmän työuupumusta kuin muilla vastaavissa tehtävissä olevilla työntekijöillä ja myös sosiaalityöntekijöiden henkinen hyvinvointi on heikompaa. Sosiaalityöntekijöiden työuupumusta Suomessa on kuitenkin tutkittu vähän. Itse työuupumuksen käsite ja sisältö ovat myös vaikeasti hahmotettavia. Esimerkiksi yleinen ajattelutapa ja median antama kuva on, että työuupumus on yksilölähtöistä ja yksilön itsensä ominaisuuksista johtuvaa, vaikka todellisuudessa kyseessä on työlähtöinen ongelma. Yleisesti ei myöskään ole tietoa siitä, mitä työuupumus todella on. Esimerkiksi väsymys tai masennus rinnastetaan helposti työuupumukseen. Maailmalla työuupumusta on tutkittu 1970-luvulta alkaen laajemmin, mutta silti siitä on vaikea hahmottaa selkeää kokonaisuutta. Tärkein työuupumuksen tutkija on ollut työuupumustutkimuksen alusta lähtien professori Christina Maslach. Maslachin ja Leiterin (1997) teoria työuupumuksen organisaatiolähtöisyydestä on merkittävä ja työuupumusta selkeyttävä kokonaisuus. Heidän teoriansa mukaan työuupumuksen taustalla ovat työ- ja organisaatiolähtöiset tekijät, eivät yksilön ominaisuudet tai toimintatavat. Maslachin teoriaa tulisi tuoda enemmän esille, koska sen avulla myös työuupumuksen ennaltaehkäisy ja hoito kyetään kohdentamaan oikein.

Tutkimuksemme tavoitteena on selventää työuupumuksen sisältöä ja sen taustalla vaikuttavia tekijöitä sosiaalityöntekijöiden kirjoittamien päiväkirjojen avulla. Sosiaalityöntekijöiden päiväkirjat ovat kertomuksia, joita käytämme apuna työuupumusteorian jäsentämisessä ja konkretisoinnissa. Heidän kertomuksistaan nousee myös kuvaus uupuneesta sosiaalityöntekijästä. Päiväkirjat ovat kertomuksia sosiaalityöntekijöiden subjektiivisista kokemuksista, joiden avulla tuodaan esille yksittäisten sosiaalityöntekijöiden ääni. Aikaisemmin työuupumusta on tutkittu pääosin kvantitatiivisin menetelmin, jolloin pääpaino on ollut työuupumuksen määrällisessä arvioinnissa. Oma tutkimuksemme asettuu jatkotutkimukseksi aikaisemmille tutkimuksille sosiaalityöntekijöiden työuupumuksesta. Sosiaalityöntekijöiden päiväkirjat kertovat myös paljon itse sosiaalityöstä, eri ihmisten työskentelytavoista ja työyhteisöistä. Tutkimuksessamme tuomme esiin sosiaalityöntekijöiden kirjoittamia asioita näistä aiheista. Samalla haluamme lisätä omaa ymmärrystämme sosiaalityöstä.

## 2 Yhteiskunnasta...

Suomessa tapahtunut sosiaalipoliittinen muutos 1990-luvulla ei ole seurausta pelkästään lamasta ja valtion talouden säästöpäätöksistä, vaan kyse on myös monista muista tapahtumista ja murroksesta. Suomi liittyi Euroopan Unioniin 1995 ja yhteisvaluuttaan 1999, talous avautui ja yhteiskunta muuttui jälkiteolliseksi yhteiskunnaksi. Uusliberalistinen politiikka voimistui ja keskeiseksi arvoksi on noussut kansallinen kilpailukyky. Iskusanoiksi ovat nousseet taloudellisuus, tuloksellisuus, laadunvarmistus ja tulosjohtaminen. (Julkunen 2001; 13, 95–115.)

Julkunen (2001) näkee, että Suomi on siirtymässä 1990-luvun laman seurauksena hyvinvointivaltion laajenemisen jälkeiseen regiimiin<sup>1</sup>. Suomalaisessa sosiaaliturvassa on tapahtunut siirtymistä universaaleista etuuksista kohti yksityisiä ja tarveharkintaisia etuuksia sekä kohti rajoittamisen politiikkaa. Karsinnan ja supistamisen paineet eivät koske yksistään suomalaista hyvinvointivaltiota, vaan ne ovat esillä myös muissa kasvavissa teollisuusmaissa. Hyvinvointivaltion karsinta ja uudelleenmuotoilu eivät ole itsestään syntyneitä ja passiivista, vaan taustalla on aina paikallisia prosesseja ja tekijöitä. (mts. 9–12.)

Markkinahenkiset arvot ovat saaneet tilaa myös sosiaalialan sektorilla, jonka toiminta on aikaisemmin perustunut perinteisempiin arvoihin. Sosiaalityötä on alettu arvioida tehokkuuden, tuloksellisuuden ja taloudellisuuden näkökulmasta. (Kananen 1997, 30.) Tällainen asetelma aiheuttaa ristiriitoja työntekijöissä, joiden ammattinsa puolesta pitää edistää inhimillistä kasvua ja hyvinvointia, mutta samalla tuijottaa tuloksellisuuteen.

Tiukentuneen kansainvälisen kilpailun myötä työtä siirretään halvemman tuotannon maihin. Tämän mahdollistavat nopeasti kehittynyt teknologia ja kehitysmaiden kohonnut koulutustaso. Paremmat tieverkostot, puhelinlinjat, sähköistys ja telekommunikaatioyhteydet mahdollistavat monimutkaistenkin teollisuustöiden siirtämisen kehitysmaihin, ilman että työntekijöillä tarvitsisi olla samaa tietotaitoa

---

<sup>1</sup> Regiimillä tarkoitetaan hallintajärjestelmää, joka sisältää valtioiden toimintaa koskevat säännöt, periaatteet, normit ja päätöksentekotavat.

kuin aiemmin. Yhä useammat työtehtävät voidaan toteuttaa edullisemmin muualla ja ihmiset saattavat joutua kilpailemaan työpaikoistaan yhä enemmän. Taloudellisen tilanteen kiristyminen vähentää tarvittavien työntekijöiden määrää ja työpäivät sekä kokonaistyöaika ovat pidentyneet ilman palkankorotuksia. Talouselämän globalisoituminen kiristää kilpailua työpaikoista ja töiden siirtäminen vähentää kustannuksia lyhyellä aikavälillä, mutta sen avulla ei kyetä pitkäkestoiseen kehitykseen ja kustannuksien laskemiseen. (Maslach & Leiter 1997, 2–5.)

Yhteiskunnallisista muutoksista näkyvin on pitkään jatkunut työttömyys, joka vaikuttaa monin tavoin myös sosiaalityöhön. Työelämässä on tapahtunut myös muita muutoksia, jotka vaikuttavat ihmisten sosiaalisiin elämänrakenteisiin. Osalla ihmisistä on vakituinen työ, osa ihmisistä on jatkuvissa pätäkätöissä. Sosiaalisten rakenteiden eriytyminen näkyy myös alueellisina eroina, esimerkiksi työttömyys vaihtelee alueittain suuresti. Toimeentulotukiasiakkaiden määrä on noussut tasaisesti 1990-luvulla. Julkiset menot ovat kasvaneet ja vastaavasti julkiset tulot ovat vähentyneet, mikä on osaltaan johtanut sosiaaliturvan leikkauksiin. Kuntien verotulot ovat vähentyneet työttömyyden seurauksena ja verotulojen vähentyminen on johtanut kuntien resurssien pienentymiseen. (Kananaja 1997, 24–25; Kemppainen, Koskinen, Pohjola & Urponen 1998, 17–18.)

Myös organisatoris-hallinnolliset muutokset vaikuttavat sosiaalityöhön. Päätöksenteko on siirtynyt valtiolta kunnille. Sosiaalityöstä entistä suurempi osa painottuu kunnalliselle sektorille ja päättäjinä toimivat kunnan poliitikot ja virkamiehet. Julkiset voimavarat ovat kaventuneet ja samaan aikaan ihmisten avuntarve on lisääntynyt. Monilla kunnilla on niukat sosiaali- ja terveystaloudelliset resurssit ja tämä näkyy siinä, että sosiaalityössä ei ole voitu lisätä työntekijämääriä asiakasmäärien lisääntyessä. (Kananaja 1997; 3, 28–30.)

Johtajuus on muuttunut yleisjohtajuudeksi, jolloin sosiaalityöntekijöiltä vaaditaan entistä enemmän vastuunottoa ammatillisissa kysymyksissä ja tiedon välitystä kuntaorganisaatiossa. Tulosjohtamisajattelu on löytänyt sosiaalityön sektorille. Tehokkuus ja tulosvaateet lisääntyvät ja sosiaalipalveluita tuotetaan kunnan ulkopuolella yksityisesti ja järjestöjen sekä yhdistysten kautta. Tulosajattelun mukaan



sosiaalityön pitäisi siirtää tehokkaasti passiivisia kansalaisia aktiiviseen rooliin ja elämän hallintaan. (Jokinen, Juhila & Raitakari 2003, 151; Kananoja 1997, 28–30.)

## **2.1 ... laman vaikutuksiin...**

Vaikka lama ei ole ainut syy Suomessa tapahtuneeseen yhteiskunnalliseen muutokseen, lama vaikutti kuitenkin monella tavoin ihmisten elämään. Laman jäljet näkyvät edelleen sosiaalityössä.

Vuonna 1991 alkanut lama laski suomalaisten kotitalouksien keskimääräistä toimeentuloa. Tuotantotekijätulojen eli palkka-, yrittäjä- ja omaisuustulojen erot kasvoivat selvästi, mutta valtio pystyi tulonsiirtojen uudelleenjaon avulla estämään toimeentuloerojen kasvun ja köyhyyden lisääntymisen. Eläkeläiset (yli 65 v.) olivat parhaiten suojassa laman vaikutuksilta, kun taas alle 35-vuotiaita lama kohteli kaikista voimakkaimmin. (Uusitalo 1997; 135–139, 150.) Sosiaalietuuksien leikkaukset alkoivat vuonna 1992. Leikkaukset kohdistuivat ensin etuuksiin, kuten sairauspäivärahaan ja asumistukeen, joissa saajaryhmät olivat pienempiä ja hajanaisempia. Vasta myöhemmin leikattiin poliittisesti ja vaikutusvaltaisesti suurempien ryhmien, kuten lapsiperheiden ja eläkkeensaajien etuuksia. (Kosunen 1997, 94–95.)

Perheiden eriarvoistuminen voimistui laman seurauksena. Laman seurauksena keskiluokkaisilla perheillä ovat työpaineet lisääntyneet, kun taas työtekijäperheillä huolena ovat lisäksi arkinen toimeentulo ja velat. Kaikkein huonoimmassa asemassa ovat yksinhuoltajat ja perheet, joissa molemmat vanhemmat ovat työelämän ulkopuolella, esimerkiksi työttömät ja opiskelijat. Tällaisten perheiden määrä on laman aikana kolminkertaistunut. (Blom 2001, 174–178.)

Lamavuosina toimeentulotuen saajien määrä lähes kaksinkertaistui. Eniten toimeentulotukea saivat iältään 40–49-vuotiaat ja 20–24-vuotiaat. Toimeentulotuki on viimesijainen sosiaaliturvan muoto ja se on tarkoitettu tilapäiseksi järjestelmäksi. Laman aikana pitkäaikaisten toimeentulotukiasiakkaiden määrä kasvoi

vuodesta 1990 vuoteen 1994 6 %. Toimeentulotuen bruttomenot kuvaavat paremmin toimeentulotukiasiakkaiden määrän ja laadun kasvua, sillä bruttomenot lisääntyivät lamavuosina 80 %. (Heikkilä & Sihvo 1997, 181–182.)

Lamavuosina toimeentulotuen myöntämisperusteita tiukennettiin. Lapsilisät alettiin huomioida osana toimeentulotukea vuonna 1994 ja toimeentulotuen indeksikorotuksia ei tehty vuosina 1994 eikä 1996–1998. Samaan aikaan toimeentulotukeen lisättiin pykälä, jonka mukaan toimeentulotukea voi alentaa prosentuaalisesti, mikäli asiakas kieltäytyy aktivointitoimenpiteestä. (Julkunen 2001, 187.)

Stakesin toimeentulotukitilastojen mukaan 261 430 kotitaloutta ja 424 126 henkilöä sai toimeentulotukea vuonna 2003. Edellisenä vuonna 2002 kotitalouksia oli 0,4 % ja henkilöitä 1,3 % vähemmän. 20–29-vuotiaiden ikäryhmässä toimeentulotuki lisääntyi, kun muissa ikäryhmissä tarve toimeentulotukeen väheni. Toimeentulotuen saajista 68,2 % oli yksin eläviä ihmisiä. (Stakes Tilastotiedote 31/2004.)

## ***2.2 ... ja sosiaalityön haasteisiin.***

Väestön ikärakenne muuttuu koko ajan vanhuspainotteisemmaksi, mikä tuo uusia haasteita vanhustyöhön. Terveiden ja sairauden erot ovat lisääntyneet, alemmissa yhteiskuntaluokissa on enemmän sairautta kuin hyvin menestyvien joukossa, mikä näkyy myös sosiaalityön palveluissa. Alueelliset erot ovat voimistuneet kaupungistumisen ja maaseudun muuttotappiokuntien muodossa. Kaupungeissa tietyillä asuinalueilla on enemmän sosiaalityön tarvetta, joten lastensuojelun ja toimeentulotukityön lisäksi sosiaalityön pitää näillä alueilla panostaa alue- ja yhteisösosiaalityöhön. Maaseudun muuttotappioalueiden sosiaalityön ongelmana ovat työkyvyttömyyseläkeläiset, joita on suhteessa enemmän kaupunkeihin verrattuna. (Kannanoja 1997, 25–28.)

Kansainvälistyminen on tuonut mukaan haasteen, mutta myös mahdollisuuden, sosiaalityölle. Sen myötä sosiaalityö on saanut uusia voimavaroja. Nämä voimavarat kohdistuvat pääasiassa erilaisiin työllistämistä ja syrjäytymistä ehkäiseviin hankkeisiin, ei niinkään sosiaalityön ammatilliseen kehittämiseen. Voimavarojen

ja lisääntyneen rahoituksen lisäksi kansainvälistyminen helpottaa työvoiman liikkuvuutta ja ammatillisuuden leviämistä. Myös maahanmuuttajien määrän lisääntyminen kansainvälistymisen myötä on johtanut sosiaalityön uuteen tilanteeseen, jossa esimerkiksi vieraiden kulttuurien tunteminen on tärkeää ja monikielisyys voi aiheuttaa ongelmia. (Kananaja 1997; 25–28, 59.)

Tietoteknologian kehitys jakaa ihmiset sitä hyödyntäviin ja ulkopuolelle jääviin tuoden mukanaan uusia ongelmia molemmille ryhmille. Kananajan (1997) mukaan ”sosiaalityö joutuukin varautumaan lähitulevaisuudessa tietoa korostavan kulttuurin psykososiaalisiin seurauksiin”. Tiedon merkitys suomalaisessa yhteiskunnassa on kasvanut pitkän aikaa, esimerkiksi työelämässä vaadittavan koulutuksen ja tutkintojen taso on noussut huimasti. (mts. 1997, 27–28.)

Teknologia voi korvata kokonaisia työtehtäviä ja se muuttaa useiden töiden luonnetta. Esimerkiksi aiemmin konsultointia vaatinut ongelma voidaan ratkaista etesimällä tietoa sähköisesti ja ihmiskontaktien määrä vähenee. Teknologia muuttuu nopeammin kuin ihmiset oppivat uusia taitoja. Tietyntyyppiset yritykset kasvattavat teknologian avulla tehokkuuttaan ja tulostaan samalla kun ihmiset menettävät työpaikkojaan, tulojaan, asemaansa ja kehitysmahdollisuuksiaan. Ne, joilla on edelleen töitä, ovat uusien vaatimusten edessä. Ihmiset joutuvat myös pohtimaan, lisääkö teknologia todella tuottavuutta tai tehokkuutta, vai joutuvatko työntekijät ainoastaan uudelleen organisoimaan työtään. (Cooper ym. 2001, 35–36; Maslach & Leiter 1997, 5–6.)

Sosiaalityössä ristiriitaa ja voimattomuutta aiheuttaa yhteiskunnallinen asenne sosiaalityöhön. Sosiaalityöntekijät kokevat, että yhteiskunnallinen arvostus sosiaalityötä kohtaan on suhteellisen vähäistä eikä kunnissa anneta riittävästi arvoa sosiaalityölle ja ammatilliselle koulutukselle, mikä osaltaan on lisännyt sosiaalityöntekijöiden uupumista työssään. (Kempainen ym. 1998; 100, 146–147.) Yhteiskunnallisella näyttämöllä sosiaalityö on melko näkymättömässä roolissa, mutta asiakkaille sosiaalityöntekijä usein on kuitenkin se viimesijainen palvelujärjestelmän osa, mitä saatavilla on (Jokinen ym. 2003, 164). Sosiaalityöntekijät kokevat,

että suurin osa asiakkaista suhtautuu myönteisesti sosiaalityöhön, kun taas kunnan muiden asukkaiden suhtautuminen on negatiivisempaa (Kempainen ym. 1998, 102).

Negatiivisen suhtautumisen syynä voi olla se, että ihmiset yhdistävät sosiaalityötä paljon lastensuojelun sosiaalityöhön. Lastensuojelun sosiaalityöntekijän työ painottuu julkisuudessa negatiiviseen kuvakseen työstä. Lastensuojelun työntekijät joko toimivat liian myöhään, asiakkaita kohdellaan epäreilusti tai lastensuojelun sosiaalityö käyttää liikaa kunnan rahoja. (Ritala-Koskinen 2003, 103.) Kielteisen mielikuvan syy voi olla lähtöisin Suomen ensimmäisestä lastensuojelulaista, jossa huostaanotot painottuivat ja laki mahdollisti puuttumisen perheen sisäisiin kasvatasioihin (Pösö 1997, 146). Harvemmin esillä ovat ne onnistuneet lastensuojelukertomukset, joissa lapselle on hyvässä yhteistyössä onnistuttu luomaan turvallinen kasvuympäristö ja lapsen sekä perheen etu on tullut riittävästi huomioitua (Ritala-Koskinen 2003, 103–104).

Jokinen ym. (2003) kysyvät artikkelissaan, voiko sosiaalityön tulkita epäonnistuneen tehtävässään, kun ei synny menestystarinoita huono-osaisten selviytymistarinoista? Vaaditaanko sosiaalityöltä pelkästään menestystarinoita, jotta voidaan puhua sosiaalityön tuloksista ja onnistumisista? Vai onko sosiaalityö juuri vahvaa silloin, kun se uskaltaa puolustaa ”menestystarinoita” tuolla puolen ja osoittaa välittämistä ja huolenpitoa? (mts. 165.)

### 3 Työuupumus

Työssä väsymistä, stressiä ja uupumusta on ollut olemassa niin kauan kuin työtä on tehty. Niitä on tutkittu myös pitkään niiden aiheuttamien taloudellisten ja henkilökohtaisten ongelmien sekä menetysten vuoksi. Työuupumuksen uranuurtajana pidetään professori Christina Maslachia, joka on tutkinut aihetta jo pari vuosikymmentä. (Cooper ym. 2001, 79.) Maslach kehitti burnout-käsitteen 1970-luvun alussa Yhdysvalloissa. Kerrotaan, että eräs sosiaalitoimiston virkailija oli Maslachin ensimmäinen asiakas, jolla hän diagnosoi työuupumuksen. Sosiaalitoimiston virkailija oli huutaen kehottanut monilapsisen perheen äitiä menemään tavara-taloon ja varastamaan joululahjat lapsilleen äidin kertoessa, ettei hänellä ole rahaa ostaa niitä. (Aro 2001, 13–14.)

Työuupumuksen (burnout) käsite ja tutkimusmenetelmät ovat lähtöisin yhdysvaltalaisilta tutkijoilta, josta sen tutkimus on laajentunut koko Euroopan kattavaksi. Ensimmäisen kerran työuupumuksen ilmiön tunnisti Bradley 1969 ehdonalaisvalvojia koskevassa kirjoituksessaan ja 1974 Freudenbergin jatkoi ilmiön tarkempaa tarkastelua tutkimalla ihmissuhdeammateissa työskenteleviä henkilöitä. Psykiatri Freudenbergin lisäksi sosiaalipsykologi Maslach 1976 oli ensimmäisiä työuupumuksen tutkijoita Yhdysvalloissa. He kirjoittivat aiheesta artikkeleja ja pyrkivät määrittelemään työuupumusta ilmiönä ja käsitteistämään sitä. Itse burnout termin käyttö yleistyi Yhdysvalloissa 1970-luvulla. Työuupumuksen ajattelun olevan modernin ajan merkittävä ilmiö. Tähän mennessä aihetta on tutkittu useissa maissa ympäri maailmaa. (Maslach, Schaufeli & Leiter 2001; 398–402, 411.)

1980-luvulla työuupumustutkimus laajeni systemaattiseksi empiiriseksi tutkimukseksi. Merkittävää sen tutkimuksen kannalta oli Maslachin ja Jacksonin 1981 kehittämä mittari, The Maslach Burnout Inventory (MBI). Alun perin mittari kehitettiin ihmissuhdepalveluammateissa ja terveydenhuollossa toimivien henkilöiden tutkimiseen (käytössä lyhenne MBI-HSS, human services and health care) ja pian siitä kehitettiin toinen versio opetusammateissa työskentelevien työuupumuksen tutkimiseen (MBI-ES, educators survey). Viimeisenä kehitettiin myös yleinen versio, joka soveltuu käytettäväksi kaikilla aloilla (MBI-GS, general survey).

MBI-GS kartoittaa työuupumuksen kolmea ulottuvuutta hieman väljemmin kriteerein, joten se sopii useimmille aloille. MBI on käännetty useille eri kielille työuupumustutkimuksen helpottamiseksi. Työuupumuksen tutkimuksessa metodologisia ja teoreettisia valintoja haettiin työ- ja organisaatiopsykologiasta. Tutkimukseen yhdistettiin myös kliinistä ja sosiaalipsykologiaa. 1990-luvulla työuupumustutkimuksen empiirinen vaihe jatkui ja työuupumuksen määritelmää sekä käyttöä laajennettiin muillekin aloille opetuksen ja ihmishuhdepalveluammattien lisäksi. Työuupumustutkimuksen teoreettinen ja metodologinen käsitteistö alkoi hahmottua ja tarkentua sekä aiheesta tehtiin ensimmäisiä pitkittäistutkimuksia. (Maslach ym. 2001, 399–402.) Tällä hetkellä työuupumustutkimus on laajentunut niin sanottuista auttamisammateista ei-palvelualojen ammatteihin, kuten johtavissa asemissa oleviin henkilöihin ja armeijan henkilöstöön (Cooper ym. 2001, 80).

Työuupumustutkimus oli työpsykologiassa ensimmäistä niin sanottua ruohonjuuritason tutkimusta, eli se suuntautui ”alhaalta ylöspäin”, työntekijöiden kokemuksesta lähtöisin. Aikaisempi työtä koskeva tutkimus oli suuntautunut enemmän ”ylhäältä alaspäin”, eli tutkijoiden lähtökohdista käsin. (Maslach ym. 2001, 398.) Vuosituhannen vaihduttua työuupumus on edelleen tärkeä tutkimuskohde ja tutkimuksen avulla pyritään löytämään keinoja sen ennaltaehkäisyyn ja siitä toipumiseen.

Vartiovaara (1996) yhdistää työuupumuksen ja uupumuksen käsitteet termiin burnout. Hänen mukaansa työuupumuksen käsitettä voidaan käyttää burnout-termin suomennoksena, mutta se ei kuitenkaan ole hänen mielestään täydellinen käännö englanninkieliselle määritteelle. Burnout-termi on sisällöltään laajempi kuin suomennettu työuupumus-käsite. Hänen mukaansa burnout-käsitteen sisällöllä on useiden eri tutkijoiden antamia määritelmiä ja jokainen eri tutkijan määritelmän lukija voi hahmottaa oman kokonaisuutensa käsitteen sisällöstä. (mts. 27–29.)

Cooperin ym. (2001) mukaan tarkkaa yleistä määritelmää burnout-käsitteelle ei ole. Koskela (2002) ja Kalimo & Toppinen (1997) ovat käyttäneet työuupumus- ja burnout-käsitteitä suoraan synonyymisina toisilleen. Aro taas (2001) suosittelee

termin burnout käyttämistä työuupumuksen sijaan, vaikka kyseessä onkin suora englanninkielinen lainasana. Hänen mukaansa työuupumus-käsite kattaa vain osan burnout-käsitteen sisällöstä.

Käytämme kirjoittaessamme burnout-käsitettä synonyymisesti työuupumus-käsitteelle, koska useat suomalaiset tutkijat ovat päätyneet samaan ratkaisuun. Ulkomaisessa kirjallisuudessa käytetään ainoastaan burnout-käsitettä, rinnakkaisia käsitteitä ei ole. Aikaisemmin burnout-käsitettä on yritetty suomentaa loppuunpalaminen-käsitteellä, mutta se ei vakiintunut käytäntöön (Kalimo & Toppinen 1997, 9). Vartiovaara (1996, 27) painottaa että burnoutista ei tule käyttää käännettä loppuunpalaminen, koska se sisältää käsitteen jostain lopullisesta ja peruuttamattomasta tilasta. Hän on päätenyt käyttämään termiä burnout myös suomenkielissä teksteissään. Myös Pöyhönen & Olkinuora (1985, 4) määrittelevät loppuunpalamisen tarkoittavan jotain lopullista ja pysyvää, jonka vuoksi sitä ei voida käyttää burnoutin suomennoksena. Yhtenäisyyden vuoksi käytämme suomenkielistä käsitettä työuupumus termin burnout sijasta koko tutkimuksemme teksteissä.

Työuupumusta ei tule samaistaa stressin-käsitteeseen, vaikka usein arkisessa keskustelussa nämä käsitteet saattavat sekoittua toisiinsa. Kuinka sitten voidaan erottaa stressi ja työuupumus toisistaan? Vartiovaara (1996) kuvailee eroa seuraavasti. Työuupumus on vakavampi tila kuin stressi ja työuupumus kehittyy stressin kautta. Eli työuupumusta lievempi muoto on stressi ja työuupumusta vakavampi tila on pysyvämpi psyykkinen sairaus. Työuupumus voidaan määrittellä siis stressiä vakavammaksi tilaksi, joka on mahdollista seurausta pitkään jatkuneesta stressistä. (Vartiovaara 1996, 43; kts. myös Aro 2001, 21 ja Cherniss 1980, 11–21.) Kalimo & Toppinen (1997) korostavat, että työuupumuksen erottaa stressistä, koska työuupumuksen oireita ovat kyynisyys, vakava väsymys ja ammatillisen itsetunnon heikkeneminen. Nämä kolme tekijää yhdessä muodostavat oireyhtymän, jota stressin yhteydessä ei ilmene. Kun kyseessä on työuupumus, tulee oireet yhdistää myös työhön liittyviksi. (Kalimo & Toppinen 1997, 9.)

Myös Cherniss (1980) pohtii työuupumus-käsitteen määrittelyä. Hänen mukaansa työuupumus on tila, jonka parhaiten ymmärtää sen ilmenemisen ja esimerkkien kautta. Cherniss päätyy määrittelemään työuupumuksen tilaksi, jota edeltää stres-

si. Pitkään jatkuvaa stressiä seuraa tunnepohjainen vastine ristiriitatilanteelle, jolloin ihminen on turhautunut, jännittynyt ja uupunut. Sen jälkeen ilmenevät muutokset käyttäytymisessä, kuten vetäytyminen ja kyynisyys. Tällaista tilaa voidaan hänen mukaansa kutsua työuupumukseksi. Kokonaisuudessaan hän kuvaa työuupumusta prosessiksi, joka on seurausta pitkään jatkuneesta stressistä. (mts. 11–21.)

Myös masennus ja työuupumus ovat kaksi eri asiaa. Masennus on osa työuupumusta, mutta pelkkä masennus ei riitä työuupumuksen diagnosointiin. Useiden tutkimusten avulla on kyetty osoittamaan, että työuupumus on erityinen työkontekstissa esiintyvä ilmiö, kun taas masennus voi liittyä mihin tahansa ihmisen elämäntilanteeseen. Työuupumus on siis enemmän työhön liittyvä ja tilanneerityinen kuin yleinen masennus. Tutkimukset ovat kuitenkin osoittaneet, että masentuneet ihmiset ovat alttiimpia sairastumaan työuupumukseen. (Maslach ym. 2001, 403–404.)

Työuupumus-käsitteen määrittelyn sisältöön tuo Vartiovaara (1996) mielenkiintoisen näkökulman. Hänen havaintojensa mukaan työuupumus-käsitteellä on positiivinen sävy, vaikka kyseessä onkin vakava ongelma. Kun lääkäri diagnosoi potilaallaan olevan työuupumuksen, ei diagnoosilla ole sellaista negatiivista psykologista rasitetta, kuten useilla psykiatrisilla diagnooseilla on. Tämä ilmenee myös siinä, että työuupumuksesta ihmiset uskaltavat keskustella ja myöntää sen olemassaolon. Avoin keskustelu ja ilmiön arkipäiväistyminen edesauttaa myös työuupumuksen ennaltaehkäisyä ja siitä toipumista. (mts. 17–18.) Työuupumus on ollut käytössä lääketieteellisenä diagnoosina 1990-luvulta alkaen (Soinila 2003, 224).

Kaikkiaan työuupumus on *oireyhtymä*, johon liittyy useita eri tekijöitä. Se on myös *prosessi*, sarja muutoksia, jotka kehittyvät työuupumukseksi. Jokainen prosessi on yksilöllinen ja työuupumuksen kehittyminen voi tapahtua hyvinkin lyhyessä ajassa, tai siihen voi mennä jopa vuosia. (Vartiovaara 1996, 34–36.)

Työuupumuksen vaiheista ja sen kehittymisestä on esitetty useita eri teorioita. Vartiovaaran (1996, 69) mukaan useat tutkijat ovat muodostaneet eri malleja työuupumuksen synnystä ja kehittymisestä, jotka lopulta muistuttavat paljon toisiaan.



Eli peruskulku on suunnilleen sama, mutta asiat esitetään hieman eritavoin painottaen. Työuupumuksen kehittymistä on vaikea tutkia, koska pitkittäistutkimuksia on lähes mahdoton toteuttaa (Maslach 2003, 190).

Suomalaisista tutkijoista Pöyhönen ja Olkinuora (1985) ovat muodostaneet mallin työuupumuksen kehittymisestä mukailleen muita työuupumustutkijoita ja käyttäen omia tutkimustuloksiaan. Heidän mallinsa kokooa yhteen useiden tutkijoiden versiot työuupumusten vaihemalleista. Työuupumuksen kokonaisprosessi on jaettu viiteen eri vaiheeseen vaiheisiin kuuluvien toimintojen mukaan; käynnistys-, hälytys-, vastustus-, suojautumis- ja antautumisvaiheisiin. (Pöyhönen & Olkinuora 1985, 9.)

Käynnistysvaiheessa työntekijällä voi olla epärealistiset odotukset työstään ja työn merkitys voi olla liian suuri. Ääritapauksessa hän saattaa jopa ajatella pelkän työn riittävän elämänsisällöksi. Uusi ja innokas työntekijä saa vihdoin kokea olevansa pätevä ja arvostettu työssään. Työntekijä on vahvasti omistautunut työlleen. Käynnistysvaiheessa olevan työntekijän työtä kuvastaa työn ilo. (Pöyhönen & Olkinuora 1985, 7.)

Hälytysvaiheessa työntekijä havaitsee, etteivät työn tulokset olekaan niin näkyviä kuin ensin tuntui. Työn tuloksellisuutta on vaikea arvioida. Myös omat henkilökohtaiset tarpeet tulevat esille, koska väsymys nousee esiin ja työn ulkopuoliset ihmissuhteet kärsivät. Työntekijä on tyytymätön työhönsä ja tilanteeseensa. Myös oma huolestuneisuus tilanteesta nousee esiin. Toista vaihetta kuvaa työtyytymättömyys ja paikallaan polkemisen vaihe. (Pöyhönen & Olkinuora 1985, 7–8.)

Vastustusvaiheessa stressi ja turhautuneisuus ovat tilannetta kuvaavia tekijöitä. Työntekijästä tuntuu, ettei työssä ole mitään järkeä, koska hän ei tunne saavansa mitään aikaiseksi. Hän tuntee olevansa jännittynyt ja riittämätön. Työ ei ole mielekästä ja työntekijä ei saavuta työnsä päämääriä. Vastustusvaiheessa stressin käsitteleminen ja hallinta ei enää onnistu. (Pöyhönen & Olkinuora 1985, 8.)

Siirryttäessä suojautumisvaiheeseen, ollaan jo työuupumuksessa. Tilannetta kuvaavat useat oireet; unettomuus, keskittymisvaikeudet, ahdistuneisuus, psy-

kosomaattiset oireet ja voimakas väsymys. Työntekijä asennoituu kielteisesti muihin, kuten asiakkaisiin ja työtovereihin, heitä vältellään. Työmotivaatio, ammatin arvostaminen ja ammatillinen kehittämishalukkuus häviävät. Oireiden helpottamiseksi saatetaan käyttää päihitteitä ja kokonaisuudessaan tilanne on johtanut antautumisvaiheeseen, jolloin sairastutaan vakavasti työuupumuksen seurauksena. (Pöyhönen & Okinuora 1985, 8–9.)

### **3.1 Milloin on kysymys työuupumuksesta?**

Työuupumus koostuu kolmesta ydinseikasta, joista on olemassa yleinen yksimielisyys useiden tutkijoiden kesken. Työuupumus koetaan yksilötasolla, se on sisäinen psykologinen elämys ja se koetaan kielteisenä asiana. Lisäksi on olemassa kolme tärkeää tunnetilaa, jotka ovat osa useimpia työuupumustapauksia. Eri tutkijat käyttävät niistä hieman erilaisia nimityksiä ja määrittelyksiä, sisällöt ovat kuitenkin samankaltaiset. Suomalaisista tutkijoista Vartiovaara (1996) ja Aro (2001) käyttävät seuraavia kolmea tekijää työuupumuksen määrittelyssä. *Ekshaustio eli uupumus* on usein henkistä väsymystä, mutta se voi olla myös fyysistä. Uupunut ihminen on menettänyt mielenkiintonsa useisiin asioihin ja myös luottamus toisiin sekä tunteet rapautuvat. *Itsestä vieraantumisella eli depersonalisaatiolla* tarkoitetaan omaa kielteistä suhtautumista toisiin. Kielteinen suhtautuminen kohdistuu kaikkiin ihmisiin joiden kanssa henkilö on tekemisissä, kuten ystäviin, asiakkaisiin ja potilaisiin. Ihminen on myös vieraantunut itsestään ja hän kokee, ettei tunne itseään ja että hän on muuttunut. Olotila voi olla epätodellinen ja jatkuva outouden tunne. Kolmas tunnetila on *yleinen kielteinen asennoituminen* kaikkea tekemisistään sekä itseään kohtaan. Tässä tilanteessa ihminen etäännyy muista ja pyrkii näin vähentämään omaa pahaa oloaan. Samalla hän saattaa minimoida omat työtehtävänsä, koska häntä vaivaa myös tunne, ettei tee työtään tarpeeksi hyvin. Työuupumus on siis oirekoostumus, johon kuuluvat uupumus, vieraantuminen eli depersonalisaatio ja kielteinen asennoituminen. (Aro 2001, 48–50; Vartiovaara 1996, 30–35.)

Työuupumuksen kolmeksi ulottuvuudeksi määrittelevät Maslach ja Leiter (1997) uupumuksen (exhaustion), kyynisyyden (cynicism) ja tehottomuuden (ineffecti-

veness). Heidän kyynisyyden määritelmänsä on verrattavissa Vartiovaaran (1996) käsitteeseen depersonalisaatiosta, eli itsestä vieraantumisesta. Kyynisyydellä tarkoitetaan etäistä ja kylmää asennetta muita ihmisiä sekä työtä kohtaan. Kyyninen henkilö minimoi kontaktit muihin työssään ja luopuu ihanteistaan. Kyyninen ihminen on etäinen ja kylmä, hän haluaa pitää välimatkaa työhön ja työkavereihin, välttääkseen uupumusta ja pettymyksiä. Kyynisyys on tietynlainen suojautumisreaktio uupumusta vastaan. (Maslach & Leiter 1997, 17–18.)

Tehottomuudella (ineffectiveness) Maslach ja Leiter tarkoittavat ihmisen tunnetilaa, jossa hän kokee olevansa riittämätön ja kaikki tuntuu ylivoimaiselta. Ihmisellä ei ole myöskään itseluottamusta. Kun ihminen tuntee olevansa tehoton, hän tuntee olevansa riittämätön ja kaikki uusi tuntuu ylitsepäsemättömältä. Tällaisella ihmisellä ei ole uskoa siihen, että hän kykenee muutokseen. Ja kun ihmisen itseluottamus häviää, häviää myös muiden luottamus häneen. (Maslach & Leiter 1997, 17–18.)

Uupunut (exhaustion) ihminen tuntee jännitystä sekä fyysisesti että psyykkisesti. Ihminen on väsynyt, nukkuminen ei auta väsymisen vähentämiseen ja hänellä ei ole energiaa kohdata muita ihmisiä tai suoriutua päivittäisistä tehtävistään. Uupumuksen tunne on yleensä ensimmäinen reaktio stressitilanteeseen, josta kehittyy työuupumus. (Maslach & Leiter 1997, 17–18.)

Tutkittaessa työuupumusta MBI:n avulla, määritellään siinä työuupumus näiden kolmen ulottuvuuden kautta. Jotta henkilö voidaan diagnosoida työuupuneeksi, esiintyy hänellä uupumusta ja/tai tehottomuuden tunnetta ja/tai kyynisyyttä. Uupumus ja kyynisyys ilmenevät eniten sellaisissa tapauksissa, joissa työtä ja sosiaalisia konflikteja on liikaa. Tehottomuus ja riittämättömyyden tunne ovat eniten esillä työuupumistapauksissa, joissa tilanne johtuu resurssipulasta. Esimerkiksi työntekijältä puuttuvat työkalut, ”keinot” työn toteuttamiseen, tai häneltä puuttuu aikaa ja hän ei saa riittävästi palautetta työstään. (Maslach 2003, 190; Maslach ym. 2001, 411.)

Työuupumuksen ilmenemistä voi kuvata suoraan sen kolmen ulottuvuuden vastakohtien kautta. Vastakohtat työuupumuksen kolmelle ulottuvuudelle (uupumus,

kyynisyys ja tehottomuus) ovat energisyys, osallisuus ja tehokkuus. Energisyys, osallisuus ja tehokkuus yhdessä muodostavat perustan työhön sitoutumiselle (engagement with work). Työhön sitoutumiseen kuuluu energinen työote, jolloin työntekijä on tehokas ja halukas sitoutumaan työhön ja ponnistelemaan saavuttaakseen tavoitteitaan. Työuupumuksessa energia muuttuu turhautumiseksi, osallisuus kyynisyydeksi ja tehokkuus tehottomuudeksi. (Maslach & Leiter 1997, 24.)

Työuupumuksen vaikutuksesta henkilön tunteet muuttuvat. Aikaisemmin iloinen ja energinen ihminen saattaa muuttua välinpitämättömäksi, vihaiseksi ja katkeraksi. Turhautumisen ja vihan tunteet ovat tyypillisiä työuupumuksen kokijalle. Turhautuminen on seurausta siitä, ettei voi saavuttaa haluamiaan tavoitteita, joko riittävien voimavarojen puuttuessa tai oman työn kontrolloimattomuuden vuoksi. Pelot ja ahdistus ovat usein seurausta epävarmasta työpaikasta tai työpaikan ilmapii- rin liiallisesta kilpailusta ja uhkaavuudesta. Kaikkiaan työuupumukseen liittyviä tunteita pohdittaessa on havaittu, että positiiviset tunteet puuttuvat suurelta osin kokonaan. (Maslach & Leiter 1997, 27–28.)

Tunteet ovat tärkeä osa sosiaalisen ympäristön toimintaa. Työuupumukseen liittyvät negatiiviset tunteet saavat ihmisen eristäytymään muista ihmisistä ja tietämättään olemaan etäinen, tyyli tai epäkohtelias. Se aiheuttaa muiden ihmisten pysymisen etäällä, jolloin uupumuksen ja eristäytymisen kehä yhä syvenee. Tunteita ei voi käsittää vain yksilöllisiksi ja henkilökohtaisiksi, vaan ne ovat sosiaalisia kokemuksia, jotka syntyvät vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Niiden syntyyn vaikuttavat myös ympäristö ja sieltä tulevat ärsykkeet. Tunteet ohjaavat ihmisen reaktioita tapahtumiin ja niiden avulla määritellään myös oikeaa ja väärää. (Maslach & Leiter 1997, 29–32.)

Työuupumuksella on paljon suoria ja epäsuoria vaikutuksia. Työuupumuksesta kärsivän henkilön perheeseen kohdistuu niistä osa. Puolison, lasten ja muiden perheenjäsenten voi olla vaikea ymmärtää muuttunutta perheenjäsentä, etenkin jolleivät he tiedä mistä on kyse. Sulkeutuminen tai tunteiden purkaminen läheisiin saattaa aiheuttaa onnettomia avioliittoja, avioeroja ja lapsiin kohdistuvaa väkivaltaa sekä ääritapauksissa hyväksikäyttöä. (Cooper ym. 2001, 1.)

Työuupumus vaikuttaa paljon myös organisaation toimintaan, jossa työntekijä työskentelee. Hyvin yleisesti on tiedossa, että työuupumus johtaa taloudellisiin menetyksiin tuottavuuden laskuna, terveydenhoitomenot kasvavat, poissaolot ja sairauslomat lisääntyvät. Uupunut työntekijä on välinpitämätön ja tekee työssään vain pakollisen, hän ei halua kehittyä ja saavuttaa tavoitteitaan. Työuupumus saattaa koskettaa kokonaisia työyhteisöjä ja – yksiköitä. Työnantajien ja organisaatioiden täytyy olla kiinnostuneita työuupumuksen ehkäisystä ja hoidosta, koska sen haitat ovat hyvin ilmeisiä ja yleisesti tiedossa. (Maslach & Leiter 1997, 65; ks. myös Vartiovaara 1996, 32.)

Työuupumuksen myötä ihmisellä voi ilmetä erilaisia terveydellisiä ongelmia, jotka ovat todellisia fyysisiä vaivoja. Pitkittyneet vilustumisen kaltaiset oireet ovat yleisiä, samoin päänsärky, unettomuus, hikoilu ja monenlaiset kivut. Vatsan toiminnassa saattaa olla ongelmia ja jopa sydämen lisälyönnit ja kohonnut verenpaine ovat seurausta siitä, että ihminen ei enää kykene käsittelemään emotionaalista tilaansa ja ristiriitojaan. Lisääntyneen päihteiden- ja lääkkeiden käytön sekä tupakoinnin avulla ihminen pyrkii usein helpottamaan pahaa oloaan. Pidemmän aikavälin seurauksena niiden käytöstä seuraa muita fyysisiä oireita sekä ongelmia. Kokonaisuutena ihmisen fyysinen terveys pettää ja työkyky romahtaa viimeistään tässä vaiheessa, kun fyysiset oireet ilmaantuvat. (Maslach & Leiter 1997, 42; Vartiovaara 1996, 40.)

Laajemmin tarkasteltuna työuupumus näkyy ihmisen koko elämäntyyliässä ja kyvyssä selviytyä päivittäisistä asioista. Fyysiset ongelmat, kuten päänsäryt ja krooninen väsymys sekä henkinen paine vaikeuttavat kaikkea toimintaa. Vaikutukset näkyvät sekä kotiloissa että työssä. Perhe ja ystävät havaitsevat muutokset ja työelämässä seuraukset ovat usein vielä voimakkaampia. Heikentynyt ongelmanratkaisukyky, työstä vetäytyminen, poissaolot, sairauslomat, suoritettujen työtehtävien väheneminen ja huonompi laatu ovat selkeitä työuupumuksen merkkejä. Pahimmassa tapauksessa työntekijä irtisanoutuu, koska ei keksi muuta vaihtoehtoa tilanteen ratkaisemiseksi tai hän ei osaa hakea apua. (Maslach & Leiter 1997, 18–20.)

### **3.2 Työuupumus organisaationäkökulmasta**

Usean työuupumustutkimuksen näkökulma sen tarkasteluun on ollut yksilölähtöinen. Työuupumuksen on alun perin ajateltu olevan yksilön ongelma ja myös sen syiden on ajateltu olevan lähtöisin suurelta osin yksilöstä ja hänen ominaisuuksista itsestään. Työuupumuksen ilmenemistä on pyritty erottelemaan myös ihmisten persoonallisuuserojen kautta. Yksilön persoonallisuuden rakenteesta saattaa löytyä työuupumukselle altistavia piirteitä, mutta tulee kuitenkin muistaa, että yksin persoonallisuustekijät eivät aiheuta työuupumusta. Tällaiset tutkimuslähtökohdat ovat olleet enemmän esillä aikaisemmissa tutkimuksissa, tällä hetkellä pääpaino on työlähtöisissä ja organisaatiolähtöisissä tekijöissä. (Vartiovaara 1996; 89, 103; ks. Myös Aro 2001, 19–20, 70.)

Maslachin & Leiterin (1997) lähtökohta työuupumuksen käsittelyyn on, että työuupumus ei ole yksilön oma ongelma, vaan se on yksilön työympäristön ongelma. Eli sen sosiaalisen ympäristön ongelma, jossa ihminen työskentelee. Työpaikan ja koko organisaation rakenne ja toimintatavat ohjaavat ihmisten välistä vuorovaikutusta ja sitä kuinka he tekevät työnsä. Silloin myös riskitekijät työuupumuksen syntymiselle löytyvät organisaatiosta itsestään. Työuupumus on heidän mukaansa seurausta työpaikan toimimattomuudesta tai siellä olevista epäkohdista. Yksilön työuupumus kertoo enemmän itse työpaikasta kuin yksilöstä itsestään. Tämän vuoksi myös tehokas työuupumukseen puuttuminen edellyttää ennemmin sen ennaltaehkäisyä ja sen lähtökohtien ymmärtämistä, kuin jo esille nousseen työuupumuksen hoitoa. Työuupumuksen hoitamisessa ja ehkäisyssä puuttuminen prosessina on olennaisempaa kuin yksittäinen ratkaisu. (Maslach & Leiter 1997; 18, 21–22.)

Työuupumuksen syntymisessä merkittävää on organisaation toimivuus ja rakenne sekä johtamisilmapiiri, jossa työtä tehdään. Organisaatiokontekstia määrittävät myös taloudelliset, sosiaaliset ja kulttuuriset vaikutteet, joissa kukin organisaatio on muodostunut ja toimii. Tällä hetkellä vallitseva ajattelu työntekijöitä kohtaan on kiristyneestä taloudesta johtuen, että työntekijöiden täytyy olla joustavia ja sopeutuvaisia, jolloin heidän täytyy antaa enemmän aikaansa ja taitojaan sekä yri-

tystä työssään. Samalla työntekijöillä on yhä vähemmän uramahdollisuuksia, elinikäisiä työuria, työturvallisuutta ja työn jatkuvuutta. (Maslach ym. 2001, 407–409.)

Työuupumus on länsimaisten kulttuurien ongelma, joka on syntynyt markkinatalouden ja kilpailun kulttuurin yhteydessä. Organisaatioiden sisäinen ja ulkoinen kilpailukulttuuri aiheuttavat työntekijöilleen kiristyvää stressiä ja riskiä altistua työuupumukselle. Köyhemmissä valtioissa ei näin voimakasta markkinataloutta ja kilpailukulttuuria ole vielä muodostunut. (Aro 2001, 26–27.)

Ajatus siitä, että työuupumus on yksilön ominaisuuksista johtuvaa ja yksilön oma ongelma, pohjautuu tapaan kuvata työuupumuksen ilmenemistä ja sisältöä. Kuvauksessa käytetään paljon henkilökohtaisia termejä ja tunteita kuvaavia määritteitä. Myös työuupumuksesta selviämässä pyritään henkilökohtaisiin ratkaisuihin. Erittäin erityisesti organisaatioiden näkökulmasta työuupumus on helpompi laittaa yksilölähtöiseksi ongelmaksi, johon myös ratkaisut ovat yksilölähtöisiä. Silloin ei itse organisaation tarvitse tehdä suuria muutoksia tai pyrkiä etsimään epäkohtia omasta toiminnastaan. Työuupumusta käsiteltäessä tulee myös muistaa, että sen ilmeneminen ja kokeminen ovat erilaisia yksilön omasta näkökulmasta ja ulkopuolisesta näkökulmasta käsin tarkasteltuna. Oletuksia työuupumuksen luonteesta on paljon ja useille niistä ei kuitenkaan ole perusteluja olemassa. Yleinen oletus on, että ihmiset, joilla on työuupumusta, ovat heikkoja ja vain vahvat pärjäävät työmaailmassa. Työuupumusta saatetaan myös pitää psykiatrisena sairautena tai olettaa sen johtuvan ongelmista kotona. (Maslach & Leiter 1997, 24–34.) Maslach ja Leiter (1997) kumoavat nämä väitteet omalla työuupumustutkimuksellaan ja esittelevät kirjassaan laajasti oman teorian työuupumuksen syistä ja hoidosta.

Työuupumus on ajan kuluessa kehittyvä prosessi, jonka aikana ihmisen henkilökohtaiset tarpeet ja työn vaatimukset yhä vähemmän vastaavat toisiaan. Voimakkaat taloudelliset- poliittiset- ja kulttuuriset muutokset, jotka vaikuttavat työpaikan ilmapiiriin ja siellä tehtävän työn reunaehtoihin, ovat työuupumuksen taustalla. Syitä siihen täytyy etsiä organisaation rakenteesta ja toimintatavoista, organisaatioelämästä kokonaisuudessaan, ei yksilöstä itsestään. Maslach ja Leiter (1997) ovat samaa mieltä useiden tutkijoiden kanssa siitä, että ihmiset kokevat työuupu-

muksen yksilöllisenä ongelmana, mutta heidän mielestään ihmiset eivät yksin ole täysin vastuussa sen ilmenemisestä ja ratkaisuista. Yksilöajattelu unohtaa kontekstin, jossa työuupumus ilmenee. Maslach ja Leiter ovat tutkimustensa avulla kyenneet osoittamaan, että työuupumus on lähtöisin työympäristöstä ja siihen liittyvistä tekijöistä. (mts. 23–34.)

Maslachin ja Leiterin (1997) organisaatiolähtöistä näkökulmaa työuupumuksen syistä voidaan verrata suomalaisten sosiaalityöntekijöiden työuupumustutkimusten tuloksiin. Havaitaan että myös Koskela (2002) on päättänyt tutkimuksensa tuloksissa työuupumuksen organisaatiolähtöisyyteen. Hänen mukaansa työuupumuksen merkittävimiksi taustatekijöiksi nousivat työlähtöiset ja työyhteisölliset taustatekijät. Yhteiskunnallisilla ja henkilökohtaisilla taustatekijöillä ei ollut niin suurta merkitystä työuupumuksen synnyssä. Lisäksi Kemppainen, Koskinen, Pohjola & Urponen (1998) ovat tutkimuksessaan tulleet siihen tulokseen, että työtä vaikeuttavat enemmän ulkopuoliset reunaehdot kuin sosiaalityöntekijästä itsestään lähtöisin olevat tekijät. Myös Kalimon ja Toppisen (1997) tutkimuksen mukaan työuupumus oli yleisempää niillä, joiden työpaikoilla oli tehty henkilöstösaneerauksia, kuten irtisanomisia, henkilöstömäärän supistamista ja lomautuksia tai jätetty täyttämättä sijaisuuksia. Kaikki nämä työuupumuksen taustalla vaikuttavat osat alueet ovat organisaatiolähtöisiä tekijöitä.

Ulkomaisista tutkijoista jo vuonna 1989 Gibson, McGrath & Reid havaitsivat sosiaalityöntekijöiden stressiä ja työuupumusta käsittelevässä tutkimuksessaan Pohjois-Irlannissa, että henkilökohtaiset tai kotiin liittyvät tekijät eivät aiheuttaneet stressiä kohdejoukossa. Sosiaalityöntekijöiden stressi oli lähtöisin työhön liittyvistä tekijöistä. Lisäksi Bradleyn ja Sutherlandin (1995) toteuttaman tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät olivat erityisen tyytymättömiä ihmissuhteisiin työpaikalla ja organisaatorakenteisiin sekä -prosesseihin. Heidän tutkimuksensa tulokset osoittavat myös, että työperäisellä stressillä on haitallisia vaikutuksia suurelle osalle sosiaalityöntekijöiden terveydestä. Maslachin väitettä työuupumuksen työlähtöisyydestä tukivat myös Bennettin, Evansin & Tattersallin (1993) tutkimustulokset. Heidän tutkimuksessaan sosiaalityöntekijöiden kokeman stressin vaihtelusta selittävät työn sisäiset tekijät 39 %. Työn sisäiset tekijät ovat siis organisaatiolähtöisiä tekijöitä. Myös Poulinin ja Walterin (1993) tutkimuksen mukaan työ-



uupumuksen määrään merkittävästi vaikuttaviksi tekijöiksi havaittiin esimiehen tuki ja voimavarat organisaatiossa. Niihin luetaan henkilöstön määrä, henkilöstön saama ohjaus ja tuki sekä tarvittavat työvälineet työn toteuttamiseksi. Lopputuloksenaan tutkijat päätyivät tulokseen, että organisaatioiden täytyy uudelleen järjestellä työskentely-ympäristöjä, parantaa esimiehen antamaa ohjausta ja tukea sekä kontrolloida työmäärää. Tällöin heidän on mahdollista vähentää sosiaalityöntekijöiden kokemaa työuupumusta.

### **3.3 Työuupumuksen taustalla vaikuttavia tekijöitä**

Työuupumuksen voimakkaan lisääntymisen syinä Maslach ja Leiter (1997) pitävät taloudellisia suuntauksia, teknologian lisääntymistä ja johtamisfilosofioiden trendejä. Työn sisäinen arvostus on laskenut ja työstä on tullut työntekijälle voimavaroja tuottavan tekijän sijasta pakko, jota määritellään lyhytaikaisilla tavoitteilla, pitkäaikaisten tavoitteiden sijaan. Aikaisemmin työn tavoitteet olivat pitkäaikaisia, jopa ihmisen koko työuran mittaisia. Työn tavoitteiden suunnittelussa ei käytetä perustana tutkimusta ja pitkäaikaisen kasvun saavuttamista. Työpaikkojen perusluonne on muuttumassa samaan suuntaan kuin se oli teollisella aikakaudella. Työpaikka on kuin tehokas kone, jonka tulee tuottaa voittoa nopeasti ja vähin kustannuksin. Ajatus turvallisesta työpaikasta, jossa työntekijät käyttävät voimavarojaan ja saavat tehdä palkitsevaa työtä, on häviämässä. (mts. 1–2.)

Eri tutkijoilla on erilaisia lähtökohtia stressin ja työuupumuksen kokonaisvaltaiseen tarkasteluun ja he ovat tehneet tarkempia jaotteluja työuupumuksen taustalla vaikuttavien tekijöiden hahmottamiseksi. Tällaisten jaottelujen avulla on helpompi tarkastella työuupumusta prosessina, johon vaikuttavat monet tekijät ja joka kehittyy ajan kuluessa. Esimerkiksi Cartwright ja Cooper (1997) erittelevät kuusi tärkeintä työssä stressiä aiheuttavaa osa-aluetta seuraavasti: tekijät työssä itsensä, organisaatiroolit, suhteet työssä, urakehitykseen liittyvät seikat, organisaatiotekijät (muun muassa organisaatorakenne ja ilmapiiri) sekä työn ja kodin välinen suhde. Cooper ym. (2001) jaottelevat stressiä aiheuttavat tekijät työlähtöisiin-, yksilölähtöisiin- ja organisaatiolähtöisiin tekijöihin.

Maslach ja Leiter (1997) ovat eritelleet kuusi organisaatioelämän osa-alueita, joissa työntekijöillä on eniten ongelmia omien ajatustensa tai ominaisuuksiensa yhteensovittamisessa työn ja organisaation vaatimuksiin. Heidän mukaansa seuraavat organisaatioelämän osa-alueet ovat työuupumuksen taustalla: työn kuormittavuus, oman työn hallinta, palkitseminen, yhteisöllisyys, tasa-arvo ja arvot. (mts. 10–17, 42–56.) Näiden organisaatioelämän osa-alueiden ymmärtäminen avaa mahdollisuuden ymmärtää paremmin työuupumuksen syitä ja avaa keinoja myös ennaltaehkäistä ja hoitaa sitä (Maslach ym. 2001, 420).

**Työn kuormittavuus.** Useilla työpaikoilla on liikaa töitä ja liian vähän henkilöstöä töiden toteuttamiseen. Lisäksi työmäärä saattaa kasvaa, mutta lisää työntekijöitä ei palkata niiden suorittamiseen. Työntekijöiden joustavuudesta on siirrytty äärirajoilla työskentelyyn. Liiallinen työkuormitus aiheuttaa ongelmia ihmissuhteille sekä työssä että kotona ja tuhoaa luovuutta sekä intoa. (Maslach & Leiter 1997, 10–11.)

Liiallinen työmäärä vaikuttaa työpaikoilla kolmella eri tavalla; työtahti on kiihkeämpää, työ vaatii enemmän aikaa ja työ on monimutkaisempaa kuin ennen. Työntekijöillä ei ole aikaa palautua työstään ennen seuraavan tehtävän aloittamista ja heillä ei ole myöskään aikaa käsitellä tapahtuneita asioita, kun seuraavat ovat jo menossa. Työntekijöiden vähyden tai muiden epäselvyyksien vuoksi työntekijät saattavat tehdä tehtäviä, jotka eivät kuulu heille tai eivät ole heidän toimenkuvansa mukaisia. Työntekijöillä ei välttämättä ole koulutuksellisia valmiuksia kaikkien työtehtävien suorittamiseen, jolloin työntekijät saattavat olla myös epäpäteviä tehtäviinsä. Vaihtoehtoisesti tehtävät on saatettu alunperin suunnitella suoritettaviksi muiden työntekijöiden toimesta. (Maslach & Leiter 1997, 38–42.)

**Työn hallinta.** Työntekijät tarvitsevat mahdollisuutta osallistua päätöksentekoon ja ongelmanratkaisuun työpaikoilla. Samalla heillä on mahdollisuus vaikuttaa työnsä sisältöön, suunnitella ja kontrolloida sitä. Työn hallintaa kuvaa myös sen ennakoitavuus. Kun työntekijä kykenee ennakoimaan työssään tapahtuvia asioita, on hän motivoituneempi, tuloksetkaampi ja viihtyy työssään. Jos ennakoinnin tunne puuttuu, pyrkii työntekijä suoriutumaan vain minimityömäärästä. (Maslach & Leiter 1997; 11–12, 42–44.)

Myös liian tiukka valvonta ja seuranta johtavissa asemissa olevien henkilöiden taholta aiheuttavat työntekijöille tunteen luottamuspulasta ja riittämättömyydestä sekä oman työn kontrolloimisen mahdottomuudesta. Mikäli työntekijä tuntee organisaation toteuttaman henkilöstöstrategian olevan johdonmukainen ja tasarvoinen, lisää se työn hallinnan tunnetta. Esimerkiksi nopeat ja huonosti etukäteen tiedotetut organisaation muutokset lisäävät työntekijän kokemusta epäjohtonmukaisuudesta ja vähentävät työn hallinnan kokemista. Kontrolloimattomuuden tunne seuraa myös siitä, jos työntekijällä ei ole mahdollisuutta valikoida asiakkaitaan, vaan hänelle tulevat kaikki mahdolliset halukkaat riippumatta siitä, ovatko he oikeassa paikassa. (Maslach & Leiter 1997; 11–12, 42–44.)

Työtä hallitaan myös sen tavoitteiden asettamisen ja suunnittelun kautta. Työntekijän ammatillisuuteen sisältyy mahdollisuus asettaa päivittäin asioita tärkeysjärjestykseen ja tehdä päätöksiä omien voimavarojensa käytöstä. Ilman oman kontrollin mahdollisuutta työntekijä ei voi myöskään suhteuttaa omia tavoitteitaan organisaation tavoitteisiin, vaan hänen täytyy sopeutua ja toteuttaa ainoastaan organisaation tavoitteita. (Maslach & Leiter 1997; 11–12, 42–44.)

**Palkitseminen.** Jos työntekijä ei saa tunnustusta tai kiitosta tekemästään työstään, aliarvostetaan sekä työtä itseään että työntekijää. Pidemmällä aikavälillä työ tuntuu turhautavalta, jos ainoa palkka on siitä saatava raha. Etenkin jos palkka on muutenkin pieni. Työntekijä tarvitsee kiitosta jaksakseen jatkaa motivoituneena eteenpäin. Se on seikka joka usein tiedetään, mutta joka käytännössä unohtuu. Palkitseminen tapahtuu palautteen kautta. Sitä voidaan saada joko asiakkailta tai toisilta työntekijöiltä ja kumpikin palaute on tärkeää. Usein kiire aiheuttaa sen, että palautetta kysytään vain asiakkailta pyrittäessä kehittämään työn sisältöä, mutta aikaa työntekijöiden välisille palautekeskusteluille ei ole. Palautteen antamiseen ei tarvitse erikseen kouluttautua, siihen riittää yhteinen aika ja keskustelu työntekijöiden välillä ja organisaation sisällä. Ilman yhteistä arviointia ei ole mahdollista arvioida realistisesti omaa työtään ja saavuttaa onnistumisen kokemuksia. Tämä on tärkeää etenkin silloin, kun on epävarma omasta onnistumisestaan. Oman työn arviointia ja sen pohdintaa kutsutaan työn reflektoinniksi. Sen

tavoitteena on oman työn ja oman toiminnan ymmärtäminen sekä kehittäminen ja myös vaikeiden asioiden käsittely sekä niistä eteenpäin pääseminen. (Maslach & Leiter 1997; 11–12, 45–48.)

Useilla aloilla työstä saatava palkka on pysynyt ennallaan pitkään, vaikka elinkustannukset ovat nousseet. Esimerkiksi Yhdysvalloissa lisäkustannuksia aiheuttavat myös kohonneet sairausvakuutusmaksut ja kiristynyt verotus. Useihin aikaisemmin maksuttomiin palveluihin on asetettu palvelumaksut. Rahaakin suurempi ongelma on työilon katoaminen. Työilo on tunne siitä, että nauttii jokaisesta haasteesta työssään ja saa laittaa kaikki taitonsa ja osaamisensa käyttöön ratkaistakseen ongelmia tai suorittaakseen tehtävänsä. Muuttunut työympäristö ja tiukentuneet vaatimukset eivät anna mahdollisuutta nauttia työnsä tekemisestä ja tuntea siitä iloa. (Maslach & Leiter 1997; 12–13, 45–48.)

**Yhteisöllisyys.** Yhteisöllisyyden puutteella tarkoitetaan sitä tunnetta joka ilmenee, kun työntekijöillä ei ole positiivista yhteyttä keskenään työpaikoilla. Ihmisten työskennellessä samassa työpaikassa, samojen periaatteiden ja arvojen mukaisesti, tuntevat he keskenään yhteisöllisyyttä ja kunnioitusta. Yhteisöllisyyttä voivat vähentää työntekijöiden keskinäiset konfliktit, joita ei selvitetä ja niistä jää ilmaan kateutta, pelkoa, kaunaa ja epäkunnioitusta. Myös teknologian käyttö saattaa vähentää ihmiskontaktien määrää ja tehdä työstä yksinäisempää, vähentäen samalla yhteisöllisyyden tunnetta. Ihminen on sosiaalinen olento ja tarvitsee kanssakäymistä toisten ihmisten kanssa. Työyhteisö ei ole olemassa automaattisesti ja tarvitsee jatkuvaa rakentamista sekä huoltamista pysyäkseen koossa ja toimiakseen. Työyhteisön jäsenten täytyy säännöllisesti kokoontua tarkistamaan yhdessä tehtyjä sopimuksia, ratkomaan mahdollisia ongelmia ja tekemään työyhteisön kannalta tarpeellisia päätöksiä. (Maslach & Leiter 1997; 13–14, 49.)

Määräaikaiset ja lyhyet työsuhteet vähentävät työntekijöiden sitoutumista työhönsä ja samalla he saattavat välttää liian tiiviitä suhteita muihin työntekijöihin. Myös se osaltaan vähentää yhteisöllisyyden tunnetta. Työnantajan tulisi ymmärtää pidempiaikaisten työntekijöiden sitoutumisen merkitys heidän tekemälleen työlle ja pyrkiä edistämään sitä. Palkkaamalla määräaikaisia työntekijöitä ja tekemällä lyhyitä sopimuksia ei saada työntekijöitä panostamaan työnsä tekemiseen. Jos työn-

tekijän täytyy jatkuvasti miettiä mitä tekee nykyisen työsuhteensa jälkeen ja etsiä uusia työpaikkoja toimeentulonsa vuoksi, ei hän kykene asettamaan tavoitteita sillä hetkellä tekemäänsä työhön ja työn tekeminen saattaa tuntua turhautavalta. (Maslach & Leiter 1997; 13–14, 49.)

**Tasa-arvo.** Mikäli työntekijöitä ei kohdella tasa-arvoisesti, vähenee luottamus organisaatiota kohtaan. Epätasa-arvo osoittaa johtohenkilöiden olevan epäluotettavia ja he eivät kunnioita työntekijöitään. Jokainen työntekijä haluaa tulla hyväksytyksi ihmisenä ja työntekijänä sekä saada arvostusta tekemästään työstä. Epätasa-arvo voi ilmetä esimerkiksi työn määrässä, palkkauksessa tai päivittäisessä vuorovaikutuksessa johdon ja työntekijöiden välillä. Tasa-arvoisessa organisaatiossa on luottamusta, avoimuutta ja kunnioitusta. Avoimuuden puute voi ilmetä esimerkiksi tiedonkulun vähäisyytenä tai hitautena johdolta työntekijöille, huonossa tilanteessa myöskään alempi johto ei saa tietoa ylemmältä johdolta. Tällaisia ongelmia on ilmennyt muun muassa organisaatiomuutosten yhteydessä, jolloin suunnitteleminen on hankalaa tai lähes mahdotonta, jollei ole tarkkaa tietoa siitä mitä tulee tapahtumaan ja on tavoitteena muutoksen yhteydessä. (Maslach & Leiter 1997; 15–16, 52–55.)

Kunnioitus työntekijöihin on koetuksella esimerkiksi henkilöstövähennysten yhteydessä. Vähennykset tehdään organisaation edun mukaisesti ajattelematta tarkkaan seurauksia. Taloudellisen hyödyn tai säästöjen tavoittelu menee työn toteutuksen edelle. Seurauksena saattaa olla ”hyvien työntekijöiden” irtisanominen ja jäljelle jää henkilöitä, jotka eivät kykene suoriutumaan tehtävistä. Väärät valinnat ovat ilmeisiä siinä tapauksessa, että irtisanottuja pyydetään takaisin töihin tai heidän tilalleen joudutaan etsimään päteviä henkilöitä. (Maslach & Leiter 1997; 15–16, 52–55.)

**Arvot.** Esimerkiksi luottamus, avoimuus ja kunnioitus ovat tärkeitä työyhteisöjen ja organisaatioiden arvoja tasa-arvoisuuden lisäksi. Jokainen työpaikka ja organisaatio rakentuvat yhteisten ja sovittujen arvojen varaan, joiden pohjalta työtä ja toimintaa suunnitellaan. Joskus työntekijän henkilökohtaiset arvot voivat olla ristiriidassa työyhteisössä toteutettavien arvojen kanssa. Erityisesti työssä, jossa tavoitteena on taloudellinen hyöty, saattavat työntekijän jatkuvasti tekemät päätök-

set olla ristiriidassa hänen omien arvojensa kanssa. Arvoristiriidat voivat kärjityä esimerkiksi taloudellisten säästöjen yhteydessä. Arvoristiriitoja lievempiä konflikteja ovat näkemys- ja arvostuserot työn sisällössä, eli siinä, mikä työssä on tärkeää ja tavoittelemisen arvoista. (Maslach & Leiter 1997; 16–17, 55–56.)

Myös eettiset seikat voivat aiheuttaa ristiriitatilanteita työssä. Organisaatiolla on moraalinen vastuu toiminnastaan suhteessa asiakkaisiin ja työntekijöihinsä. Ihmiset säilyttävät itsekunnioituksensa saadessaan työskennellä omia arvojaan ja eettisiä periaatteitaan vastaavissa tehtävissä. Ihminen haluaa tehdä työtään niin, ettei se ole ristiriidassa sen kanssa mitä hän pitää tärkeänä. Arvoristiriidasta on kyse myös silloin, kun organisaatio ei todellisuudessa toteuta julistamiaan arvoja. (Maslach & Leiter 1997; 16–17, 55–56.)

Edellä esiteltyt kuusi organisaatioelämän osa-aluetta tarjoavat käsitteellisen viitekehyksen, jonka avulla voidaan hahmottaa kriisejä, joita esiintyy työntekijöiden ja organisaatioiden välillä. Nämä osa-alueet ovat siis työn kuormittavuus, työn hallinta, palkitseminen, yhteisöllisyys, tasa-arvoisuus ja arvot. Arvot -alue toimii myös välittävänä tekijänä muiden osa-alueiden kanssa. Yksilöt painottavat eri osa-alueiden merkityksiä erilailla omassa työssään. (Maslach ym. 2001, 415–416.)

Organisaatioelämän kuusi osa-aluetta, jossa epäkohdat työntekijöiden ja työn välillä ilmenevät, joko sisältävät ne tekijät jotka aiheuttavat työuupumusta tai niistä löytyvät ratkaisut hyvän työyhteisön kehittämiseen ja työuupumuksen ehkäisyyn. Jos jollain osa-alueella on puutteita, ei se tarkoita suoraan sitä, että työntekijällä olisi työuupumusta. Esimerkiksi suuri työtaakka voi kompensoitua isoilla palkkioilla ja oman työn kontrolloimisen mahdollisuudella sekä työstä saatavalla kiitoksella. Lisäksi voi tuntea tekevänsä juuri omien arvojensa mukaista työtä. Yleinen harhaluulo on, että työuupumuksen taustalla olisi liiallinen työkuormitus. Todellisuudessa tärkeää on kaikkien organisaatioelämän osa-alueiden tasapaino. (Maslach & Leiter 1997, 148–154.)

### **3.4 Työuupumuksen hoito ja ennaltaehkäisy**

Ihmisen täytyy oppia olemaan itsekäs ja ajattelemaan omaa hyvinvointiaan. Työ ei saa olla koko elämänsisältö ja työntekijä ei ole vastuussa koko organisaation tai työyhteisön tehtävistä. Tärkeää on pysähtyä miettimään millä tavoin ajattelee omasta työpanoksestaan ja vastuustaan. Oman työn ja erityisesti vastuun rajaaminen järkeviin mittasuhteisiin on tärkeää työuupumuksen ennaltaehkäisyssä. Ihmisellä täytyy olla aikaa ajatuksille ja tunteille, sekä vapaa-aikana että työssä itsessään. Reflektointi työssä auttaa purkamaan ja analysoimaan siellä tapahtunutta sekä ehkäisemään stressin syntyä. (Aro 2001, 107–112.)

Työuupumuksen hoito on ollut terveydenhuoltojärjestelmän vastuulla, jonka vuoksi sitä on pidetty sairautena, vaikka kyseessä on työn ja ihmisen yhdessä muodostama psykososiaalinen häiriötila. Usein työuupumus-diagnoosin saanutta ihmistä on hoidettu samalla tavalla kuin masennus-diagnoosin saanutta ihmistä. Masennuslääkityksen ja muutaman viikon sairauslomalla on pyritty saamaan ihminen jälleen toimintakykyiseksi. Tällainen hoito ei kuitenkaan työuupumuksesta kärsivään tehoa, se saattaa lisätä ihmisen turhautumista ja pidentää työuupumuksen jatkumista. Oireenmukainen hoito ei riitä, tarvitaan myös työuupumuksen taustojen selvittämistä ja tilanteiden muuttamista pitkällä aikavälillä. Hoitamaton tai väärin hoidettu työuupumus altistaa ihmistä erilaisille psyykkisille ongelmille ja stressiperäisille sairauksille. (Aro 2001, 95–96.)

Työuupumusta hoidettaessa on tärkeää aluksi selvittää, mikä tai mitkä tekijät ovat vaikuttaneet tietyn henkilön työuupumuksen syntyyn. Työuupumus ei ole pysyvä ja samanlaisena jatkuva tila, joten myös sen hoito ja siitä selviäminen tulee aloittaa yksilöllisellä tilanteen kartoituksella. Työuupumuksen syntyessä voimia ja energiaa on kulutettu enemmän kuin on saatu tilalle. Asioiden pohtimisen avulla tulisi kyetä arvioimaan miksi näin on käynyt ja kuinka voisi saavuttaa tilanteeseen muutosta. Itsensä tutkiskeleminen on vaikeaa ja ei usein onnistu ilman apua. Ongelmallisen tilanteesta tekee myös toisten ihmisten ja asioiden vältteleminen. Ihmisen tulisi kyetä muuttamaan koko toimintatapaansa ja ajatteluaan välttelemisestä jonkin asian puolesta toimimiseen. (Vartiovaara 1996; 46, 240–243.)

Työuupumus on seurausta työpaikan toimimattomuudesta tai siellä olevista epäkohdista. Yksilön työuupumus kertoo enemmän itse työpaikasta kuin yksilöstä itsestään. Tämän vuoksi tehokas työuupumukseen puuttuminen edellyttää enemmän sen ennaltaehkäisyä kuin jo esille nousseen työuupumuksen hoitoa. Työuupumuksen hoitamisessa ja ehkäisyssä puuttuminen prosessina on olennaisempaa kuin yksittäinen ratkaisu. (Maslach & Leiter 1997, 21–22.) Suurin osa stressiä ja työuupumusta vähentävistä tekniikoista ja ohjelmista on suunniteltu yksilön muutoksen saavuttamiseksi, ei stressiä aiheuttavan tilanteen muuttamiseksi. Tämä on epäloogista, koska on todistettu että työuupumuksen lähde on työssä, ei yksilössä. (Maslach & Leiter 1997, 70.)

Maslach ja Leiter (1997) esittelevät ongelmanratkaisuprosessin mallin (problem-solving process), jonka avulla voidaan pyrkiä työuupumuksen vähentämiseen ja tilanteen ratkaisun löytämiseen. Heidän mukaansa itsehoito ja henkilökohtaiset ponnistukset työuupumuksen poistamiseksi eivät ole riittäviä, vaan tarvitaan myös työpaikalla tapahtuvia toimia tilanteen korjaamiseksi. Ongelmanratkaisuprosessissa on kaksi mahdollista lähtökohtaa prosessin toteutuksen aloittamiseksi. Jos aloitteen prosessiin tekee yksilö (jolla itsellään tai työtovereillaan on työuupumusta), on kyse jo olemassa olevasta kriisistä, eli työuupumus on ilmeistä. Jos taas aloite on lähtöisin organisaatiosta itsestään (esimerkiksi johtavassa asemassa olevalta henkilöltä), on kyseessä ennaltaehkäisevä toiminta työuupumuksen välttämiseksi. Siinä tapauksessa organisaatiossa on havaittu mahdollisten epäkohtien olemassaolo ja etukäteen pyritään välttämään työuupumuksesta aiheutuvia kustannuksia sekä työntekijäkohtaisia ongelmia. Ongelmanratkaisuprosessissa keskitytään aiemmin esitellyn kuuden organisaatioelämän osa-alueen käsittelyyn, jotka ovat työuupumuksen taustalla. Voidakseen aloittaa ongelmanratkaisuprosessin, tulee työntekijällä olla kykyä toimia muiden työtovereidensa kanssa. Lisäksi hänen tulee ymmärtää työuupumuksen taustalla olevat kuusi osa-aluetta joissa epäkohtia ilmenee ja hänen tulee olla motivoitunut sekä sitoutunut muutokseen. (mts. 79–100.)

Ennaltaehkäisy on parempi vaihtoehto kuin jo ilmenneen työuupumuksen hoito, koska todennäköisyys, että työyhteisössä on työuupumusta, on hyvin suuri. Kun



työuupumus puhkeaa todelliseksi ongelmaksi, tulee se erittäin kalliiksi. Työuupumusta on myös vaikea hoitaa tehokkaasti kun se on vakavaa, helpompi on hoitaa vasta alkavaa työuupumusta, jota tehdään kun työuupumusta pyritään ennaltaehkäisemään. Ennaltaehkäisy vaatii pitkän linjan suunnitelmia ja paras keino ehkäistä työuupumusta on lisätä työhön sitoutumista. (Maslach & Leiter 1997, 102–127.)

Työuupumuksen ehkäisemisessä pyritään säilyttämään tasapaino työn ja työntekijöiden välillä. Tähän tavoitteeseen päästään, kun organisaation johdossa käytetään oikeita strategioita ja keskitytään työntekijöiden työhön sitoutumisen lisäämiseen ja ylläpitoon. Työuupumuksen ehkäisy tulee olla kiinteä osa hyvää hallintoa. Mainittu ongelmanratkaisuratkaisuprosessi voi olla tehokas, mutta se vaatii paljon energiaa aloitteen tekevältä työntekijältä. Aloitteen tekeminen johtotasolta organisaatiolähtöisesti ja ennaltaehkäisevästi antaa laajemman näkökulman aiheeseen ja sillä on mahdollista saavuttaa pitkän tähtäimen vaikutuksia koko organisaation toimivuuteen. Ennaltaehkäisevän toiminnan tavoitteena on työuupumuksen vähentämisen lisäksi kasvattaa työntekijöiden sitoutumista työhönsä. Tärkeää on ajatella, kuinka luoda uusia mahdollisuuksia ennemminkin kuin kuinka ratkaista ongelmia. (Maslach & Leiter 1997, 102–127.)

### **3.5 Stressi**

Työuupumusta määriteltäessä on olennaista ymmärtää myös stressin määritelmä, koska työuupumus voi olla seurausta pitkäaikaisesta stressistä. Stressiä on määriteltä eri tavoin lääketieteessä sekä käyttäytymis- ja sosiaalitieteellisessä tutkimuksessa. Stressi voidaan määritellä seuraukseksi jostain ärsykkeestä tai se voi olla seurausta vuorovaikutuksessa vallitsevasta epätasapainosta yksilön ja ympäristön välillä. (Cooper ym. 2001, 2–3.)

Maslach ja Leiter (1997) määrittelevät stressiksi tilanteen, jossa ihmiset kokevat ristiriitaisuutta sen välillä mitä he ovat ja mitä heidän täytyy tehdä. Ristiriitatilanteessa ihmisen arvot, itsearvostus ja oma tahto rapautuvat. Jatkuessaan seurauksena on yhä syvenevä kehä, josta on vaikea toipua. (mts. 17.)

Stressiksi määritelty tila syntyy, kun ihmiseen kohdistetut vaatimukset ja hänen omat kykynsä ovat ristiriidassa. Toinen vaihtoehto stressitilanteen syntyyn on se, että ihmisen omat päämäärät eivät voi toteutua ympäristön rajoittuneiden mahdollisuuksien vuoksi. (Kalimo 1987, 51–53.) Pääpaino tämän hetkessä stressin määrittelyssä on ympäristön ja yksilön välisen vuorovaikutuksen tila (Cartwright & Cooper 1997, 3–4).

Yksilön ja ympäristön välisen vuorovaikutuksen toimivuus määrittelee, syntykö stressaavaa tilannetta. Ympäristö koostuu fyysisistä ja sosiaalisista olosuhteista. Ympäristöön kuuluvia stressiä aiheuttavia ärsykejä on useita. Fyysiset olosuhteet, kuten liiallinen melu, saastunut ilma ja joko liian kylmä tai kuuma ilma voivat aiheuttaa stressiä. Lyhytkin altistus kyseisille tekijöille voi olla haitallista ja pitkäkestoisina ne vaikuttavat työtehoon ja työkykyyn. Ympäristöön kuuluvat hetkellisesti stressaavat olosuhteet voivat toistuvina olla merkittäviä stressitekijöitä. Niitä ovat aikavyöhykevaihtelut matkustelun yhteydessä, liian tiukat aikataulut ja työsuoritusten määräajat. Myös liiallinen ruuhka voi aiheuttaa epämukavaa oloa ja jopa stressiä, kun yksilön henkilökohtainen vyöhyke on uhattuna tai sinne tunkeudutaan. Muutot ja uudelleensijoitukset ovat aina stressin lähde. Sosiaaliin olosuhteisiin kuuluvat myös kaikki yksilön ihmissuhteet. Perhesuhteiden ja aviosuhteen merkitys voi olla merkittävä tekijä stressin hallinnassa ja myös sen aiheuttajana. (Berry & Houston 1993, 385–386.)

Yksilöön ja hänen tapansa kokea eri tilanteet vaikuttavat useat eri tekijät. Tällaisia tekijöitä ovat yksilön tapa havainnoida ympäristöään ja tulkita sekä ymmärtää sitä. Myös aikaisemmat kokemukset ja niiden kautta tapahtunut oppiminen sekä yksilön persoonallisuus vaikuttavat hänen toimintaansa ja kokemuksiinsa. (Berry & Houston 1993, 380–385.)

Mikäli yksilön ja ympäristön välinen vuorovaikutus ei toimi, seurauksena on stressiä aiheuttava tapahtuma. Stressaavaa tapahtumaa seuraavan reaktion seurauksena yksilö joko sopeutuu tilanteeseen, sairastuu stressiin liittyviin sairauksiin tai seurauksena voi olla käyttäytymishäiriöitä. Siitä huolimatta, että sopeutumista

tapahtuu, voi stressistä seurata joitain käytöshäiriöitä tai sairauksia, eri seuraukset eivät ole toisensa poissulkevia, vaan päällekkäisiä. (Berry & Houston 1993, 378.)

Useita työhön liittyviä tekijöitä on tunnistettu stressitekijöiksi. Tällaisia tekijöitä ovat esimerkiksi roolivaatimukset ja työtaakan luonne sekä liiallinen työmäärä. Työ voi olla liian yli- tai alikuormittavaa. Myös organisaatiojännitteet ja olosuhteet, jotka estävät työntekijöitä toteuttamasta työtään tehokkaasti aiheuttavat turhautumista, ahdistusta ja stressiä. (Berry & Houston 1993, 387–388.)

Stressiä kuvataan nykyisin ensisijaisesti työn tai ihmissuhteiden aiheuttamaksi psykososiaaliseksi kuormitukseksi. Aiemmin stressi saatettiin määritellä myös fyysiseksi stressiksi, joka aiheutuu pitkäkestoisesta fyysisestä kuormituksesta. Stressitilanteissa havaittuja reaktioita ovat tihentynyt sydämen lyöntitiheys, keuhkoputkien laajeneminen, suoliston toiminnan hidastuminen ja aineenvaihdunnassa tehostuvat energiaa vapauttavat reaktiot. (Soinila 2003, 213–214.)

Kaikista voimakkain stressireaktio ihmisellä on pyörtyminen. Stressireaktioiden tarkoituksena on auttaa yksilö pois tukalasta tilanteesta. Pyörtymistä voidaan verrata eläimillä kuolleeksi tekeytymiseen ja sitä kautta syödyksi tulemisen välttämiseen. Sopivassa määrin stressi edistää suoritusta, mutta liiallinen stressi voi aiheuttaa esimerkiksi suoritustilanteissa (jotka aiheuttavat stressiä) vapinaa, äänen värinää ja kireyttä, ramppikuumetta, ja toiminnan lamautumista, jotka haittaavat suoritusta. Ihminen osittain sopeutuu pitkäkestoiseenkin stressiin ja stressiä aiheuttaviin tilanteisiin, mutta sopeutumiskyky on kuitenkin rajallista. (Soinila 2003, 214–215.)

Työuupumuksen syitä pohdittaessa on tärkeä ymmärtää että stressi, josta työuupumus on seurausta, voi aiheutua abstrakteista asioista. Stressi voi olla seurausta ajatuksista ja mielikuvista, kuten ajatus mahdollisuudesta menettää työpaikka tai ajatus lisääntyvästä työmäärästä. Siitä huolimatta, että stressi voi olla seurausta mielikuvista, on ihmisen reaktio siihen hyvin konkreettinen. Esimerkiksi painajaisunesta ihminen herää hiestä märkänä ja ahdistuneena. Aiheuttajan on ollut pelkkä mielikuva, mutta fyysisesti sen aiheuttamat seuraukset ovat hyvin todellisia. Stressireaktio voi siis syntyä aivojen sisäisen toiminnan seurauksena tai se voi

olla ulkoisten ärsykkeiden aiheuttama. Yleensä stressireaktion syntyyn vaikuttavat molemmat tekijät, sekä aivojen sisäinen toiminta että ulkoiset ärsykkeet vuorovaikutuksessa keskenään. (Aro 2001, 44–45; Soinila 2003, 217.)

Kohtuullisen ja ajoittaisen stressin sanotaan lisäävän suorituskkyä ja motivoivan eteenpäin. Silloin ihminen työskentelee oman suorituskkynsä ääri rajoilla ja hän mahdollisesti kehittää myös omaa ammattitaitoaan. Tärkeintä on, etteivät ristiriidat ja ääri rajoilla työskenteleminen ole jatkuvia, ja että ihmisellä on mahdollisuus toipua niistä välillä. (Kalimo 1987, 61.)

Stressin on havaittu pahentavan useiden sairauksien oireita. Tällaisia ovat muun muassa psoriasis ja muut ihosairaudet, astma ja nivelreuma. Pitkään jatkuva hallitsematon stressi voi myös aiheuttaa sairauksia sen lisäksi että se voi pahentaa henkilöllä olemassa olevia sairauksia. Esimerkiksi mahahaava kehittyy pitkäaikaisen psyykkisen stressin seurauksena. Joidenkin sairauksien kohdalla on tutkimuksista huolimatta vaikea selvittää stressin osuutta niiden puhkeamiseen. Tällainen on esimerkiksi verenpaine tauti. Kun taas sepelvaltimotaudin ja aivoinfarktin riski ovat suurempia stressiä kokevilla ihmisillä. Ihmiset ovat myös aivan arkisissa kokemuksissaan havainneet, että kun stressi vaivaa, iskevät flunssat helpommin kuin muulloin. Stressillä on myös välillisiä terveystvaikutuksia. Stressaantuneet ihmiset saattavat hakea helpotusta tilanteeseensa päihteistä, kuten alkoholista ja tupakasta, joiden käyttö taas lisää terveydellisiä sairastumisriskejä. (Soinila 2003, 220–221.)

Organisaatiot käyttävät vuosittain paljon varoja stressinhallintaohjelmiin, ilman että stressin lähteitä ymmärretään kunnolla. Eniten huomiota kiinnitetään työntekijöiden henkilökohtaiseen stressinhallintaan ja muutosta ei pyritä saavuttamaan organisaatiossa itsessään, vaan juuri yksilössä. Tutkijoiden mukaan teoria ja käytäntö eivät kohtaa organisaatiokäyttäytymistä tarkasteltaessa. Tutkimustuloksia tulisi ottaa enemmän huomioon pyrittäessä kunnolliseen stressin ennaltaehkäisyyn ja hoitoon. (Cooper ym. 2001, 187–188.)

## 4 Tutkimuksen lähtökohdat

Tässä kappaleessa esitellään tutkimuksemme taustaa ja siihen johtaneita tekijöitä aikaisempien työuupumustutkimusten avulla. Selvitämme myös tutkimuksemme tarkoituksen ja tavoitteet. Lisäksi esittelemme tutkimusmenetelmän ja tutkimuksen toteutuksen.

### 4.1 Aikaisempia tutkimuksia

Viimeisin sosiaalityöntekijöiden työuupumustutkimus Suomessa on Koskelan 2002 valmistunut pro gradu työ. Hänen tutkimusaineistonsa koostuu Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry:hyn kuuluvista kuntien sosiaalityöntekijöiden sosiaalityöntekijöistä. Tutkimuksen aineisto hankittiin kyselylomakkeella, joka postitettiin 300 sosiaalityöntekijälle. Kyselyyn vastasi 178 sosiaalityöntekijää, joten vastausprosentti oli 59 %. Koskelan tulosten perusteella kolmasosalla sosiaalityöntekijöistä esiintyi työuupumusta ja vireydentilan laskua. Lisäksi puolet työntekijöistä koki olevansa jatkuvasti rasittuneita ja kolmasosa tunsii itsensä masentuneeksi. Uupumusta osoittaa myös se, että lähes puolet sosiaalityöntekijöistä oli tyytymättömiä työhönsä.

Koskela (2002) selvitti myös työuupumusoireyhtymän osatekijöiden ilmenemistä sosiaalityöntekijöiden keskuudessa. Suurella osalla esiintyi väsymystä, joka on työuupumusoireyhtymän keskeisin osatekijä. Sosiaalityöntekijät itse kokivat, että eniten työuupumusta aiheuttavat palkan pienuus, liian suuri työmäärä, asiakkaiden vaikeat ongelmat ja työn yhteiskunnallisen arvostuksen vähäisyys.

Koskelan (2002) mukaan työuupumuksen merkittävimiksi taustatekijöiksi nousivat työlähtöiset ja työyhteisölliset taustatekijät. Yhteiskunnallisilla ja henkilökohtaisilla taustatekijöillä ei ollut niin suurta merkitystä työuupumuksen synnysssä.

Kempainen ym. (1998) Lapin yliopistosta ovat tutkineet Pohjois-Suomen sosiaalityötä pohjoissuomalaisten sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. He ovat kartoittaneet sosiaalityöntekijöiden asiakaskuvaa, sosiaalityön tehtäviä ja sosiaalityöntekijöiden kokemuksia työstään. Tutkimuksen mukaan henkilöstön riittämättömyys ja taloudellisten voimavarojen niukkuus vaikeuttavat sosiaalityön toteuttamista. Tulosten mukaan työtä vaikeuttavat enemmän ulkopuoliset reunaehdot kuin sosiaalityöntekijästä itsestään lähtöisin olevat tekijät.

Viinamäki (1997) on tehnyt väitöskirjansa opettajien ja sosiaalityöntekijöiden psyykkisestä rasittuneisuudesta. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää luokanopettajien ja sosiaalityöntekijöiden psyykkistä rasittuneisuutta sellaisena kuin he itse sen kokevat, havainnoivat ja ilmaisevat. Luokanopettajia ja sosiaalityöntekijöitä vertailtiin sosiodemografisten taustatekijöiden, työn, terveyden ja terveystyötyymiseen liittyvien tekijöiden, sosiaalisen tuen, elämäntyytyväisyyden, mielenterveyden häiriön, masentuneisuuden sekä eräiden muiden psyykkisten oireiden suhteen. Lisäksi tutkimuksen tarkoituksena oli etsiä mielenterveyden häiriöön ja masentuneisuuteen yhteydessä olevia tekijöitä. Viinamäen tutkimuksessa oli mukana 248 naispuolista sosiaalityöntekijää ja 273 naispuolista opettajaa. Tuloksissa hän vertailee ammattiryhmiä toisiinsa ja lisäksi arvioi molempia erikseen omina ryhminä. Kyselyn aineisto on kerätty vuonna 1996.

Tulosten mukaan yli puolet sosiaalityöntekijöistä on tyytymättömiä ammattiinsa ja haluaisi vaihtaa työnsä johonkin muuhun työhön, vain 8 % sosiaalityöntekijöistä valitsisi uudelleen saman ammatin. Työpaikan ilmapiirin sosiaalityöntekijät arvioivat hyväksi, samoin suhteet esimiehiin ja muihin työtovereihin. Eniten tukea työn toteuttamiseen sosiaalityöntekijät arvioivat saavansa työtovereilta ja esimiehiltä, vähiten kunnalta ja ammattijärjestöltä. Kokonaisuudessaan tulevaisuuden kehitysnäkymiä arvioitaessa sosiaalityöntekijät olivat sitä mieltä, että tilanne huononee tai säilyy ennallaan. Arvioituja tekijöitä olivat työmäärän kasvu, vaikuttajatahojen tuki, epätietoisuus työn tavoitteista ja niiden saavutettavuus. Tutkimuksessa arvioitiin myös sosiaalityöntekijöiden mielenterveyttä General Health Questionnaire -12 (GHQ-12) – asteikon avulla. Heidän mielenterveytensä todettiin olevan heikompi kuin suomalaisilla naisilla keskimäärin. Lisäksi Beck Depression Inventory -21 (BDI-21) – asteikon mukainen masentuneisuus todettiin 25 %:lla

sosiaalityöntekijöistä. Tulokset osoittavat että sosiaalityöntekijät ovat psyykkisesti rasittuneita ja siihen vaikuttavia tekijöitä ovat vähäinen sosiaalinen tuki, riittämätön mahdollisuus keskustella työhön liittyvistä seikoista työtovereiden kanssa ja runsaat omasta sairaudesta johtuneet poissaolot. (Viinamäki 1997.)

Työuupumusta Suomessa on tutkittu vuonna 1997 Työterveyslaitoksen toimesta. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää kuinka paljon työuupumusta esiintyy suomalaisessa työikäisessä väestössä ja kuinka vakavaa se on. Lisäksi selvitettiin työuupumuksen suhdetta useisiin taustamuuttujiin, kuten kuinka sen ilmeneminen vaihtelee työkokemuksen, työajan ja muiden työsuhteen ehtojen sekä työpaikan henkilöstö- ja organisaatiomuutosten mukaan. Esimerkiksi henkilön peruskoulutuksella ei todettu olevan merkitystä koetun työuupumuksen määrään, mutta ammatillisen koulutuksen taso vaikutti koetun työuupumuksen määrään. Samalla tutkimuksessa on kartoitettu työuupumuksen yhteyttä muihin koetun terveyden ongelmiin ja sen mahdollisia seuraamuksia terveyskäyttäytymisessä ja työkyvyssä. Tutkimukseen osallistui 3300 henkilöä, iältään 24–65 -vuotiaista työikäistä suomalaista. Kalimon ja Toppisen (1997) tutkimus ei rajoittanut ainoastaan ihmissuhdeammateissa työskenteleviin vaan työuupumuksen esiintyvyyttä tutkittiin eri toimialoilla ja ammattiryhmissä.

Kaikkiaan tutkimuksen mukaan yli puolet työikäisistä kokee jonkinasteista uupumista, joka viides oli voimakkaasti väsynyt ja 7 %:lla työuupumus oli vakavaa. Vakavaksi työuupumus määritellään, kun siihen liittyvät kyynistyneisyys, ammatillisen itsetunnon lasku ja uupumusasteinen väsymys. Työuupumusta todettiin olevan ennako-oletuksia enemmän. Miehiä ja naisia verratessa, naisilla uupumusta oli hieman enemmän ja se ilmeni erityisesti voimakkaana väsymyksenä. Työuupumuksen todettiin myös lisääntyvän jonkin verran iän myötä ja työkokemuksen pidentyessä. Eniten sitä ilmeni yli 35 vuotta työelämässä olleilla henkilöillä. (Kalimo & Toppinen 1997, 36–43, 45.)

Varsinaisesti aikaisempaa laajaa työuupumustutkimusta ei ole Suomessa tehty. Tämän tutkimuksen tulosten mukaan työuupumusoireyhtymää oli keskimääräisesti eniten maa- ja metsätaloustyössä ja keskimääräistä vähemmän kaupallisessa työssä sekä terveydenhuollossa ja sosiaalialalla. Tuloksissa yllättävää oli se, että

opetus- ja terveydenhuollon aloilla, joita on pidetty riskialttiina työuupumukselle, esiintyi työuupumusta jopa keskimääräistä vähemmän. Kyseisillä aloilla todettiin uupumusasteista väsymystä, mutta vain vähän varsinaista työuupumusta. Mahdollista on, että näillä aloilla riskit on tiedostettu ja työuupumusta on pyritty ehkäisemään keskustelemalla ja kouluttamalla henkilöstöä. Kokonaisuudessaan tulosten perusteella työuupumus on niin yleistä, että se vaikuttaa merkittävästi ihmisten terveyteen ja heikentää heidän elämänlaatuaan. Työuupumus ilmiönä on otettava esille yleisessä keskustelussa ja pyrittävä sekä terveydenhuollon toimenpiteiden avulla että yksittäisissä työpaikoissa saamaan asiantilaan muutosta. Uupuneiden naisten terveystalveluiden määrän käyttö lisääntyi ja uupuneet miehet ajattelivat enemmän eläkkeelle lähtöä kuin vähemmän uupuneet. Uupumuksen määrään lisäävästi vaikuttivat myös organisaation toiminta, kuten henkilöstösaneeraukset, sairauslomasijaisten käyttämättä jättäminen ja työntekijöiden toimenkuvan muutokset. (Kalimo & Toppinen 1997, 36–43, 45.)

Psycon Oy:n on tehnyt Suomalaisten sosiaalitoimistojen organisaatioiden toimivuustutkimuksen syksyn 2002 aikana. Tutkimuksen mukaan positiivisia tuloksia sosiaalitoimistojen työssä olivat työn vastuullisuus ja työn motivoivuus sekä esimiesten johtamis- ja toimintatapa. Vastaajista 70 % piti vastuun määrää itselleen sopivana ja he kokivat positiivisena mahdollisuuden päättää itsenäisesti työhön liittyvistä asioista. Verrattuna muuhun työelämään tyytyväisyys vastuun määrään oli korkeampi. Työn motivoivuutta lisää vastuullisuuden lisäksi hyvät mahdollisuudet oman osaamisen hyödyntämiseen. Työntekijät viihtyvät työssään suhteellisen hyvin. Työn motivoivuutta laskee sosiaalityön heikko arvostus. Esimiestyön myönteisiä puolia olivat alaisten mielipiteiden huomiointi, ratkaisujen perustelu ja esimiesten tapa arvostella alaisia. 80 % työntekijöistä oli tyytyväisiä esimiesten asettamiin vaatimusten ja 69 % heidän antamiensa toimintaohjeiden määrään. Kokonaisuudessaan työntekijät olivat tyytyväisiä lähimpään esimieheen, mutta johdon ja henkilöstön yhteistyöhön oltiin tyytymättömiä. (Suomalaisten sosiaalitoimistojen organisaatioiden toimivuustutkimus 2002.)

Tutkimuksessa tulivat esille myös joustavat työorganisaatiot, joissa tieto kulki kohtuullisen hyvin ja toimistojen sisäiset toimintatavat olivat melko joustavia. Sosiaalityöntekijöistä 57 % oli sitä mieltä, että palavereita on sopivasti, mutta pa-



lavereiden tehokkuus verrattuna muuhun työelämään on heikompi. Oman toimiston yhteishenki ei ollut kovin hyvä ja se on heikompi verrattuna muuhun työelämään. Muutosvalmius olosuhteiden muuttuessa on kohtalaisen hyvä, mutta toimintatapojen muuttaminen on vaikeampaa verrattuna muuhun työelämään. (Suomalaisten sosiaalitoimistojen... 2002.)

Tutkimuksesta kävi ilmi, että sosiaalityöntekijät olivat kokonaisuudessa vähemmän tyytyväisiä työhönsä kuin työntekijät muussa suomalaisessa työelämässä. Vammaispalvelun sosiaalityöntekijät olivat kokonaisuudessaan tyytyväisempiä työhönsä verrattuna lastensuojelun, aikuissosiaalityön ja yhdenmennyä sosiaalityötä tekeviin sosiaalityöntekijöihin. Sosiaalityöntekijät olivat suhteellisesti tyytymättömämpiä palkitsemiseen ja työn arvostukseen. Palkkaus ei vastaa työn vaatimuksia ja henkilöstöetuja pidettiin muutenkin alhaisina. Henkilöstöetujen taso on huomattavasti heikompi muuhun työelämään verrattuna. Kaksi kolmasosa vastaajista piti työmäärää liian suurena ja 60 %:n vastaajan mielestä työ oli henkisesti liian uuvuttavaa. Sosiaalityöntekijät kokivat, että henkilöstön koulutus ja kehitys on puutteellista sekä työn tarpeisiin nähden liian vähäistä. Tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijöistä 40 % oli melko tai hyvin uupuneita. Psycon Oy:n tutkimusten mukaan vastaava luku muilla työaloilla Suomessa on 15 %. (Suomalaisten sosiaalitoimistojen... 2002.)

Sosiaalityöntekijöiden mielestä koulutuksen määrä ja ammatilliset kehittymismahdollisuudet olivat puutteellisia. Kahden kolmasosan mielestä kehityskeskusteluja oli liian vähän eikä toimistojen yhteisistä tavoitteista ja sosiaalitoimen yleisistä strategioista sekä tulevaisuudesta ole riittävästi tietoa. Kaikkiaan sosiaalityöntekijöiden osaamisen kehittäminen on heikompa verrattuna muuhun työelämään. (Suomalaisten sosiaalitoimistojen... 2002.)

Määräaikaiset työntekijät ovat huomattavasti tyytyväisempiä työn vaatimuksiin kuin vakituiset työntekijät. Vakituksilla työntekijöillä on myönteinen kuva tulevaisuudesta, kun taas määräaikaiset työntekijät näkevät tulevaisuutensa erittäin epävarmana. Vertailtaessa työntekijöiden työkokemusta tehtävässään, alle kaksi vuotta työskennelleet työntekijät olivat tulevaisuudestaan epävarmoja. Vastaajia analysoitaessa ikäryhmittäin sama tulos näkyy 26–35-vuotiaiden ikäryhmässä. Tämä

voi osoittaa sitä, että suurin osa heistä on määräaikaissa työsuhteessa. Sosiaalityöntekijät, joilla oli työkokemusta 11–20 vuotta ja työntekijät, jotka kuuluivat ikäryhmään yli 56 vuotta, näkivät tulevaisuutensa kaikista positiivisimmin. (Suomalaisten sosiaalitoimistojen... 2002.)

Työntekijöitä ikäryhmittäin vertailtaessa yli 56-vuotiaat olivat lähes kaikilla osa-alueilla työhönsä tyytyväisempiä verrattuna nuorempiin ikäryhmiin. Tilastollisesti merkitseviä vahvuusalueita olivat tyytyväisyys toiminnan suunnitelmallisuuteen, tavoitteiden selkeyteen, yleiseen tiedonvälitykseen, tulevaisuuskuvaan ja organisaatiokuvaan. (Suomalaisten sosiaalitoimistojen... 2002.)

### **Ulkomaisia tutkimuksia**

Uusimpiin ulkomaisiin työuupumus- tai stressitutkimuksiin kuuluu Englannissa äskettäin tehty tutkimus julkisen sektorin sosiaalipalvelujen työntekijöiden koke-masta stressistä. Kohdejoukkona oli kahden sosiaalipalvelutoimiston koko henkilö-kunta, yhteensä 3771 henkilöä. Tutkimukseen vastasi 32,7 % työntekijöistä, eli 1234 henkilöä. Vastaaajista 81 % oli naisia ja 19 % miehiä. Tutkimuksen aluksi kartoitettiin taustatietoja, jonka jälkeen suoritettiin syvähaastatteluja kahdeksalle naistyöntekijälle. Näiden tietojen pohjalta kehitettiin kyselylomake tutkimuksen tarpeita varten. Tutkimuksessa kartoitettiin työtyytyväisyyttä, organisaatiossa esiintyviä jännitteitä ja ristiriitoja sekä henkistä hyvinvointia ja työstä poissaoloja. (Coffey, Dugdill & Tattersall 2004, 1–4.)

Tutkimuksen tulosten mukaan eniten jännitteitä ja ristiriitoja työssä aiheuttivat toisten ihmisten aiheuttama työn keskeytyminen useita kertoja päivässä, ristiriitaiset työvaatimukset ja työskentelykeinojen sekä välineiden puute. Ristiriitoja tarkennettiin avoimilla kysymyksillä, jolloin ongelmallisiksi tekijöiksi työssä nousivat ajanpuute ja liian tiukka aikataulu, joka estää työn huolellisen tekemisen. Ongelmia aiheuttavat myös moniongelmaiset tai vaativat asiakkaat, kuoleman kohtaaminen ja työntekijän pakkotilanteet, kuten asiakkaan vapauden riistäminen. Pätevän työvoiman puute aiheuttaa myös painetta työhön. Kun työntekijöiltä kysyttiin, mitä tilanteelle voisi tehdä, halusivat he lisää koulutusta ja vakituista ammat-

titaitoista henkilökuntaa, lisää tukea työn tekemiseen ja työolojen ymmärtämistä sekä raskaan työn arvostamista. (Coffey ym. 2004, 1–7.)

Tutkimuksessa käytetyn määrittelyn mukaan työtyytyväisyys koostuu organisaation johtamistavasta, palkkauksesta ja työn arvostuksesta. Sosiaalityöntekijöiden työtyytyväisyyden todettiin olevan alhaisempi kuin muissa englannissa aikaisemmin tehdyissä tutkimuksissa. 36 % vastaajista kärsi henkisestä stressistä GHQ-12 mittarin pisteytyksen mukaan. Eniten stressiä koettiin lastensuojelun työntekijöiden keskuudessa, 42 % heistä oli stressaantuneita. Lastensuojelun puolella oli myös eniten työstä poissaoloja, kuitenkin vain 50 henkilöä (4,3 %) kertoi olleensa poissa työstä stressin vuoksi. Kaikkiaan tulokset toteavat stressitilanteen sosiaalipalvelujen piirissä olevan huonomman kuin tutkijoiden alkuoletus oli. Erityisesti ongelmat korostuvat lasten- ja perheiden kanssa työskentelevillä henkilöillä. Verrattuna aikaisempien tutkimusten tuloksiin, oli henkinen hyvinvointi alhaisempaa sosiaalipalveluiden piirissä työskentelevillä. Myös työtyytyväisyys on matalampi kuin aikaisemmissa tutkimuksissa. Lisäksi organisaatioissa esiintyvät ristiriidat ovat yleisempiä verrattuna englantilaisten muiden sektorien työntekijöiden julkaistuun normitasoon. (Coffey ym. 2004, 8–10.)

Bradley ja Sutherland tutkivat Englannissa 1995 sosiaalityöntekijöiden ja kotipalvelutyöntekijöiden stressiä, tavoitteenaan tehostaa voimavarojen käyttöä suunniteltaessa stressin hoitotoimenpiteitä. Tutkimus kohdistettiin yhden kunnan sosiaalipalveluvirastoon, josta valittiin satunnaisesti 74 kotipalvelutyöntekijää ja 63 sosiaalityöntekijään tutkimuksen kohdejoukoksi. Vastausprosentti oli sosiaalityöntekijöillä 85 % ja kotipalvelutyöntekijöillä 79 %. Tutkimus toteutettiin kahdessa vaiheessa. Ensin haastateltiin puolistrukturoidun teemahaastattelun avulla yhtätoista sosiaalityöntekijää ja kymmentä kotipalvelutyöntekijää, jonka jälkeen haastattelujen avulla kerätyn tiedon pohjalta muodostettiin kvantitatiivinen kyselylomake juuri tutkimuskohteena olevaan organisaatioon sopivaksi. Lisäksi käytettiin valmista, standardoitua kyselyä, Occupational Stress Indicator (OSI), jonka avulla voidaan arvioida työperäisen stressin syitä ja seurauksia. (Bradley & Sutherland 1995, 313–318.)

Tutkimustulosten mukaan sosiaalityöntekijöille eniten stressiä (kohtalaisen- tai äärimmäisen kovaa stressiä) aiheuttivat seuraavat kymmenen tekijää, suluissa samaa mieltä olevien sosiaalityöntekijöiden prosenttiosuus koko otoksesta. Vaihtoehtoisten menettelytapojen puute mikäli asiakas ei edistynyt (57 %), aikapaineet (56 %), paperityöt (54 %), asiakkaan palvelupyyntöihin kieltäytyminen (52 %), kriisien käsittely (51 %), asiakkaiden haavoittuvuus (48 %), riittämättömät voimavarat kohdata asiakkaita (48 %), mahdottomuus osallistua omaa työtä koskevaan päätöksentekoon (46 %), liiallinen työmäärä (41 %) ja mahdottomuus vaikuttaa siihen kuinka olemassa olevia voimavaroja käytetään (41 %). (Bradley & Sutherland 1995, 318–320.)

Myös OSI-asteikkoa käyttäen arvioitiin stressiä aiheuttavia tekijöitä. Tulosten mukaan sosiaalityöntekijät raportoivat enemmän stressiä, joka oli seurausta organisaation rakenteesta ja ilmapiiristä, kuin kotipalvelutyöntekijät ja muut OSI:n avulla aikaisemmin saadut vertailuryhmät. Organisaation rakenne ja ilmapiiri sisältää esimerkiksi matalan moraalien ilmapiirissä työskentelyn, työstä saatavan palautteen puuttumisen, kommunikoinnin- ja konsultaation puutteellisuuden. Stressin seurauksena sosiaalityöntekijät kokivat fyysistä- ja henkistä väsymystä, vihaisuutta, ärtyneisyyttä kotona, mahdottomuutta irrottautua työstä, lihasjännitystä, päänsärkyjä ja nukahtamisvaikeuksia. (Bradley & Sutherland 1995, 320–322.)

Kokonaisuudessaan sosiaalityöntekijät raportoivat heikompaa henkistä hyvinvointia verrattuna muihin ammattiryhmiin. Erityisesti sosiaalityöntekijät olivat tyytymättömiä ihmissuhteisiin työpaikalla ja organisaatorakenteisiin sekä prosesseihin. Tutkimustulokset osoittavat, että työperäisellä stressillä on haitallisia vaikutuksia suurelle osalle sosiaalityöntekijöiden terveydestä. Mielenkiintoinen on havainto, jonka mukaan henkinen ja fyysinen uupumus (exhaustion) oli useimmiten koettu stressin oire ja juuri uupumus on yksi työuupumuksen ydinmäärittäjä. Verrattuna muihin ammattiryhmiin, sosiaalityöntekijöiden todettiin olevan merkittävästi huommin voivia sekä henkisesti että fyysisesti. Tuloksena todetaan myös, että stressinhallintaan tähtäävien toimien tulisi pyrkiä organisaation muutokseen, jonka avulla stressin syitä pyritään muuttamaan. Lisäksi jokainen työntekijä tarvitsee yksilöllistä apua kyetäkseen selviytymään niiden stressitekijöiden kanssa, joita ei kyetä kokonaan poistamaan. (Bradley & Sutherland 1995, 327–328.)

Britanniassa tutkivat Bennett, Evans & Tattersall 1993 sosiaalityöntekijöiden kokemaa stressiä. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena postikyselynä South Glamorgan alueen sosiaalityöntekijöille. Kyselyyn vastasi yhteensä 114 sosiaalityöntekijää. Vastajat työskentelivät sosiaalityön erikoistumisalueilla seuraavasti: 41 lastenhuollon sosiaalityöntekijöinä, 33 mielenterveys- tai kehitysvammaisten huollossa, 40 vanhusten- tai fyysisesti vammaisten huollossa. Kokonaisuudessaan vastausprosentti oli alhainen, 55 %. Stressiä tutkittiin kolmen näkökulman kautta: mitä ovat työperäisen stressin lähteet, stressinhallintastrategioiden käyttö ja tehokkuus sekä stressin seuraukset. Apuna käytettiin kahta stressimittaria, jotka molemmat ovat likert-asteikollisia: Occupational Stress Indicator (OSI) ja Derogatis Stress Profile (DSP). (Bennett ym. 1993, 33–35.)

Tulosten mukaan kaikki sosiaalityöntekijät ja erityisesti lastenhuollossa työskentelevät, raportoivat suurempaa painetta, joka on seurausta työnsisäisistä tekijöistä, verrattuna muihin ammattiryhmiin. Tuloksia verrattiin OSI-indikaattorin avulla aikaisemmin tutkittuihin muiden ammattiryhmien normiarvoihin. Näihin ammattiryhmiin kuuluivat mielenterveyshoitajat, keskitason johtotehtävissä olevat henkilöt ja ammatinvalintapsykologit. Sosiaalityöntekijät kokivat myös enemmän henkistä stressiä verrattuna muihin ammattiryhmiin. Sosiaalityöntekijöiden kokeman stressin vaihtelusta selittävät 39 % työnsisäiset tekijät, 14 % työhön sitoutuminen ja etäisyyden ottaminen (kykeneekö irrottautumaan työstään vapaa-ajalla) sekä 7 % suhteet muihin ihmisiin. Yhteensä nämä kolme tekijää selittävät sosiaalityöntekijöiden kokeman stressin vaihtelusta 59 %, mikä on merkittävä selitysprosentti. (Bennett ym. 1993, 35–40.)

Tutkimuksen avulla saavutettiin todistusaineistoa siitä, että sosiaalityöntekijöillä on enemmän työhön liittyvää ahdistusta sekä masennuksen piirteitä kuin muilla verrattavissa olleilla ammattiryhmillä. Lisäksi sosiaalityöntekijöiden sisäisistä eroista nousi esille lastenhuollossa työskentelevien merkittävästi suuremmat koettun stressin vaikutukset ja stressin määrän suurempi kokeminen. Lastensuojelutyöntekijät olivat myös heikoiten kykeneviä irtautumaan työstään vapaa-ajalla. (Bennett ym. 1993, 40–41.)

Ensimmäinen laajempi sosiaalityöntekijöiden työuupumusta tutkiva pitkittäistutkimus toteutettiin Yhdysvalloissa 1989–1990. Kohderyhmänä olivat vanhustyössä työskentelevät sosiaalityöntekijät, jotka valittiin satunnaisotannalla Yhdysvaltojen sosiaalityöntekijöiden yhdistyksen jäsenistöstä. 1989 lähetettiin kyselylomake 2700 sosiaalityöntekijälle, joista palautui 61,5 % (1600kpl). Palautuneista lomakkeista hyväksyttiin 1196 (44,3 %), koska vastanneiden tuli olla vanhusten parissa työskenteleviä sosiaalityöntekijöitä ja lomakkeiden puutteellisen täytön vuoksi osa niistä hylättiin. Seurantakysely toteutettiin seuraavana vuonna 1990 lähettämällä kyselylomake kaikille edelliseen kyselyyn hyväksytysti vastanneille työntekijöille. Hyväsyttyjä lomakkeita palautui 879 (73,5 %). Sosiaalityöntekijöistä osa (4,9 %) ei enää työskennellyt sosiaalityöntekijöinä, joka osaltaan vähensi hyväksytyjen vastausten määrää. (Poulin & Walter 1993, 5.)

Tutkimuksessa mittareina käytettiin Maslach:n ja Jackson:n 1981 kehittämää 7-asteikollista Emotional Exhaustion Index-mittaria. Vastausasteikko oli välillä 0=ei koskaan (never) ja 6=joka päivä (every day). Työuupumuksen muutosta arvioitiin luokittelemalla vastaukset työuupumuksen voimakkuuden mukaan ryhmiin matala työuupumus, keskinkertainen työuupumus ja korkea työuupumus. Lisäksi molempien kyselyiden vastuksista muodostettiin lopulliset luokitteluryhmät matala työuupumus molempina vuosina, korkea työuupumus molempina vuosina, vähentynyt työuupumus ja kasvanut työuupumus. (Poulin & Walter 1993, 6.)

Tuloksia pohdittaessa tulee muistaa, että kohderyhmänä olivat pääosin valkoiset naiset, iältään 30–49 vuotta, jotka työskentelevät vanhusten kanssa ja ovat työskennelleet keskimäärin yli viisi vuotta. Tutkijat esittävät hypoteesin, jonka mukaan nuoremmilla vasta työnsä aloittaneilla sosiaalityöntekijöillä voisi olla enemmän työuupumusta, mutta eivät esitä siihen vastauksia. Tulosten mukaan työuupumuksen todettiin olevan suhteellisen pysyvä ilmiö. Kaksi kolmasosaa vastaajista pysyi työuupumuksensa suhteen samalla tasolla eri mittauskerroilla. Matala työuupumus oli 22 %:lla vastaajista, keskitasoinen työuupumus 17 %:lla ja korkea työuupumusta koki 24 %:a vastaajista. Hieman yli yhdellä kolmasosalla sosiaalityöntekijöistä työuupumus joko lisääntyi tai väheni, molempiin suuntiin tapahtuvaa muutosta oli suunnilleen yhtä paljon. Tarkemman analysoinnin kohteeksi otettiin ainoastaan matalan ja korkean työuupumuksen ryhmät, keskitason ryh-

mä jätettiin analyysin ulkopuolelle. Eniten työuupumusta ennusti työssä koettu stressi. Kokonaisuudessaan todettiin työuupumusta ennustavan organisaatioon liittyvät- ja asiakkaisiin liittyvät- sekä henkilökohtaiset muuttujat. 56 %:a vaihtelusta matalan ja korkean työuupumuksen välillä selittivät seuraavat yhdeksän muuttujaa, jotka kuuluvat edellä mainittuihin kolmeen osa-alueeseen: työstressi, esimiehen tuki, organisaation voimavarat, muutokset koetussa työstressissä, tyytyväisyys asiakkaisiin, itsetunto, ikä ja tehdyt työtunnit viikossa. Esimerkiksi matalassa työuupumusryhmässä oli parempi esimiehen tuki, enemmän organisaation voimavaroja (henkilöstön määrä, henkilöstön saama ohjaus ja tuki sekä tarvittavat työvälineet) ja työntekijät olivat tyytyväisempiä asiakkaisiinsa. Korkean työuupumuksen ryhmään kuuluvilla työntekijöillä oli matalampi itsetunto, he olivat iältään nuorempia ja heillä oli enemmän työtunteja viikossa. (Poulin & Walter 1993, 7–10.)

Työuupumuksen määrään merkittävästi vaikuttaviksi tekijöiksi havaittiin olevan esimiehen tuen ja voimavarat organisaatiossa. Niihin luetaan henkilöstön määrä, henkilöstön saama ohjaus ja tuki sekä tarvittavat työvälineet työn toteuttamiseksi. Lopputuloksenaan tutkijat päätyivät tulokseen, että organisaatioilla on mahdollisuus vaikuttaa siellä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden työuupumuksen määrään positiivisella tavalla. Organisaatioiden täytyy uudelleen järjestellä työskentely-ympäristöjä, parantaa esimiehen antamaa ohjausta ja tukea sekä kontrolloida työmäärää. Tällöin heidän on mahdollista vähentää sosiaalityöntekijöiden kokemaa työuupumusta. Esimiehen antama tuki voi myös kohottaa työntekijän itsetuntoa, joka lisää hyvinvointia ja vähentää työuupumuksen kokemista. (Poulin & Walter 1993, 7–10.)

Työhön liittyvää stressiä ja työuupumusta sosiaalityöntekijöillä tutkivat Gibson, McGrath ja Reid 1989 Pohjois-Irlannissa. Tutkimuksen tavoitteena oli tutkia sosiaalityöntekijöiden stressin ammatillisia ja henkilökohtaisia syitä, stressin ilmene- mistä sekä stressistä aiheutuvia seurauksia. Tutkimus toteutettiin kyselylomakkeen avulla. Kohderyhmänä olivat Pohjois-Irlannin sosiaalityöntekijän pätevyyden omaavat sosiaalityöntekijät kaupungista ja maaseudulta. Osalliset valittiin satunnaisesti. Kyselylomake lähetettiin 293 sosiaalityöntekijälle ja vastauksia saatiin 176kpl, vastausprosentti oli 63 %. Tutkimuslomakkeen toteutuksessa käytettiin

apuna kahta standardoitua kyselyasteikkoa; The General Health Questionnaire (GHQ) ja Maslach Burnout Inventory (MBI). Vertailukelpoisia tuloksia tutkijoilla oli käytössään aikaisemmista Pohjois-Irlannin yhteiskunnallisista tutkimuksista. (Gibson ym. 1989, 5–6.)

Tulosten mukaan 73 % vastaajista oli ajatellut jättää sosiaalityön tehtävät jossain vaiheessa ja puolet vastaajista oli ajatellut töiden vaihtoa viimeksi kuluneen vuoden aikana. Työpaikan vaihtoa oli harkinnut 69 % vastaajista, suurin osa viimeisen vuoden aikana. 33 % sosiaalityöntekijöistä koki, ettei usein tai koskaan voi vaikuttaa päätöksentekoon. 87 % kertoi olevansa kykenemätön muuttamaan epätyytyttäviä tilanteita työssä. Lisäksi 31 % oli sitä mieltä, ettei heidän koulutuksensa ollut riittävä työn vaatimuksiin nähden. Kokonaisuudessaan tällaiset tulokset osoittavat sosiaalityön sisällä olevan useita epäkohtia, jotka vaativat huomiota. (Gibson ym. 1989, 7–8.)

Eniten stressiä aiheuttivat sosiaalityöntekijöille liian tiukka aikataulu työn huolelliseen suorittamiseen, niukkojen palvelujen ja voimavarojen säännöstely, toisten asettamien aikarajojen täyttäminen, asiakkaiden tunnepitoiset vaatimukset, asiakkaiden yksityisyyden rajoittaminen ja hallinnolliset velvoitteet. Henkilökohtaisten tai kotiin liittyvien tekijöiden ei todettu aiheuttavan stressiä. (Gibson ym. 1989, 8–9.)

Stressin vaikutuksia arvioidessaan tutkijat havaitsivat, että 37 % vastaajista voitiin luokitella tapauksiksi, joilla on lievää psykiatrista sairaalloisuutta. Vain 20 % työntekijöistä voitiin luokitella vakavasti työuupuneiksi arvioitaessa työuupumuksen esiintyvyyden yleisyyttä, mutta 47 % uupuneista voitiin luokitella voimakkuudeltaan keskinkertaiseen luokkaan ja 22 % voimakkuudeltaan vakavaan luokkaan. Eli ne työntekijät, joilla oli työuupumusta, olivat sen voimakkuutta arvioitaessa vakavasti tai keskinkertaisesti uupuneita. Eniten uupumusta sosiaalityöntekijöiden joukossa aiheutti tunteet henkilökohtaisen suoriutumisen puutteesta, eli ei kykene täysin toteuttamaan itseään ja saattamaan asioita päätökseen. Tutkittaessa keinoja, joilla uupumuksesta ja stressistä voitaisiin selvitä, nousi esiin useita eri tekijöitä. Sosiaalityöntekijät halusivat enemmän taloudellisia resursseja, tukea ja



arvostusta esimiehiltä, työtaakan vähentämistä, enemmän voimavaroja, muutoksia johtohenkilöissä, lisää koulutusta, työpaikan vaihtoa ja palkkauksen parantamista. (Gibson ym. 1989, 10–15.)

Verrattaessa muihin Pohjois-Irlannissa toteutettuihin vastaaviin tutkimuksiin kunnallisella sektorilla, totesivat tutkijat että sosiaalityöntekijöillä oli enemmän psyykkistä oireilua kuin esimerkiksi opettajilla ja sairaanhoitajilla. MBI:n mukaan arvioituna sosiaalityöntekijöillä oli normimääräisesti vähemmän työuupumusta kuin muilla henkilöstöryhmillä, mutta ne joilla uupumusta oli, olivat hyvin akuutissa vaiheessa. (Gibson ym. 1989, 16.)

Koskelan (2002) työuupumustutkimuksen mukaan yhdellä kolmasosalla sosiaalityöntekijöistä on työuupumusta. Kalimon ja Toppisen (1997) tutkimuksen mukaan koko työväestöstä 7 % on vakavasti työuupuneita ja yli puolella esiintyy jonkinasteista uupumusta. Näiden tutkimusten mukaan sosiaalityöntekijöillä on Suomessa enemmän työuupumusta verrattuna muuhun työväestöön.

Poulinin ja Walterin (1993) tutkimuksen mukaan vanhustyössä työskentelevillä sosiaalityöntekijöistä 24 %:lla oli korkea työuupumusta ja keskitasoista 17 %:lla. Gibsonin ym. (1989) tutkimuksessa 20 % sosiaalityöntekijöistä luokiteltiin vakavasti uupuneiksi ja 47 % keskinkertaisesti uupuneiksi. Sosiaalityöntekijöillä oli myös enemmän psyykkistä oireilua kuin opettajilla ja sairaanhoitajilla. Kaikkiaan työuupumuksen määrän on todettu olevan huomattavan korkea sosiaalityöntekijöiden keskuudessa.

Coffey ym. (2004) totesivat että sosiaalityöntekijöillä on alhaisempi työtyytyväisyys kuin muilla englantilaisilla työntekijöillä ja kolmasosa heistä kärsi henkisestä stressistä. Eniten stressiä kokivat lastensuojelutyöntekijät. Myös Bradley ja Sutherland (1995) havaitsivat, että sosiaalityöntekijät olivat henkisesti ja fyysisesti merkittävästi huonommin voivia kuin muut ammattiryhmät. Ja Bennettin ym. (1993) tutkimuksen mukaan kaikilla sosiaalityöntekijöillä esiintyy suurempaa painetta ja henkistä stressiä työssä kuin muilla ammattiryhmillä. Tämä korostui erityisesti lastensuojelutyöntekijöillä. Sosiaalityöntekijöillä on myös enemmän työhön liittyvää ahdistusta ja masennusta. Viinamäki (1997) havaitsi sosiaalityön-

tekijöiden psyykkistä rasittuneisuutta tutkiessaan, että sosiaalityöntekijöillä on heikompi mielenterveys kuin muilla suomalaisilla naisilla keskimäärin. Myös suomalaiset sosiaalityöntekijät ovat tyytymättömämpiä työhönsä kuin muut työntekijät Suomessa (Suomalaisten sosiaalitoimistojen... 2002). Eli useat tutkimukset osoittavat sosiaalityöntekijöiden henkisen hyvinvoinnin olevan huonompaa verrattuna muihin ammattiryhmiin.

## **4.2 Tutkimuksen tavoitteet**

Ajatus tämän tutkimuksen tekemiseen nousee keskustelusta yhteiskunnallisesta muutoksesta sekä sosiaalityön muuttuvista ehdoista ja itse sosiaalityön muutoksesta. Aikaisemmat tutkimukset ovat osoittaneet sosiaalityöntekijöillä olevan työuupumusta enemmän kuin muilla vastaavanlaisissa tehtävissä toimivilla henkilöillä. He myös voivat henkisesti huonommin. Sosiaalityöntekijöiden työuupumusta on tutkittu aika vähän ja useimmat näistä tutkimuksista ovat olleet kvantitatiivisia tutkimuksia.

*Tutkimuksessamme pyrimme nostamaan esille sosiaalityöntekijöiden subjektiivisia kokemuksia työstään ja selvittämään kuinka heidän kirjoituksissaan näkyvät työuupumus ja sen riskitekijät. Tällä tavoin oma tutkimuksemme asettuu jatkotutkimukseksi aikaisemmille tutkimuksille sosiaalityöntekijöiden työuupumuksesta.*

Tutkimuksen avulla toivomme myös lisäävämmä omaa ymmärrystämme sosiaalityöstä, sen sisällöstä ja tämänhetkisestä tilanteesta. Tulevina sosiaalityöntekijöinä meidän on tärkeää ymmärtää sosiaalityön ja nykyisen yhteiskunnallisen tilanteen taustoja sekä tämän päivän tilannetta, kyetäksemme työskentelemään sosiaalityöntekijöinä – alati muuttuvassa kentässä. Paljon keskustelua herättävänä ajankohtaisena ilmiönä työuupumus on vaikeasti ymmärrettävä kokonaisuus. Tutkimuksemme avulla pyrimme selkiyttämään työuupumuksen määritelmää ja sisältöä.

### 4.3 Kertomukset osana tutkimusta

Tutkimuksemme on kvalitatiivinen tutkimus, jossa on narratiivisia fragmentteja. Czarniawska (2004, 55) puhuu kirjassaan narratiiveista eli kertomuksista käytännön *sosiaalitieteellisen tutkimuksen osana*. Hän ei pyri määrittelemään ”narratiivista tutkimusta”, vaan narratiiveja *osana* tutkimusta. Narratiivit, eli kertomukset, ovat tutkimuksemme aineisto, olennainen osa tutkimustamme. Siinä on siis fragmentteja narratiivisesta tutkimusotteesta. Tutkimuksemme näkökulma ja ajatus siitä, että ihmiset voivat tuottaa kertomusten ja tarinoiden avulla omaa käsitystään ja todellisuudenkuvaansa maailmasta sekä samalla tutkimusaineistoa, on osa narratiivisen tutkimuksen ajattelutapaa.

Varsinaisessa narratiivisessa tutkimuksessa käytetään narratiivista analyysiä (narrative analysis) tulosten tulkinnassa. Narratiivinen analyysi pohjautuu kertomusten rakenteiden tutkimiseen. Czarniawska (2004) ei halua ottaa kantaa tuleeko varsinaista narratiivista analyysia käyttää sosiaalitieteellisessä tutkimuksessa asioiden selventämiseen. Hänen mukaansa Propp (1928/1968) ja Greimas (1982) ovat jo osoittaneet tarinoiden kaanoniset rakenteet ja sosiaalitieteilijöiden tehtävänä on osoittaa narratiivien merkitykset sosiaalisessa elämässä ja sosiaaliselle elämälle itselleen. (Czarniawska 2004, 82.)

Narratiivisuus-sana tulee latinasta sanoista *narratio*, joka tarkoittaa kertomusta, sekä *narrare*, joka tarkoittaa kertomista. Suomenkielessä ei ole vakiintunutta sanaa, jota voisi käyttää narratiivisuudesta puhuttaessa. (Gudmundsdottir 1995, 24–25; Syrjälä 2001, 213.) Syrjälä (2001) kuvaa narratiivisuuden, tarinallisuuden ja kertomuksellisuuden käsitteitä synonyymisiksi toisilleen. Saman kannan ottavat myös Heikkinen (2000) sekä Hänninen (1999). Hänninen käyttää tutkimuksessaan toistuvasti tarinallisuuden käsitettä narratiivisuuden ja kertomuksellisuuden sijaan.

Tieteellisessä tutkimuksessa ei ole yhtenäistä käsitteistöä kuvaamaan narratiivista metodologiaa, vaikka narratiivisuuden käsitettä käytetään useilla tutkimusalueilla (Heikkinen 2000, 187). Czarniawskan (2004) mukaan narratiivinen lähestymistapa sosiaalitieteisiin ei tarjoa käytettäväksi tiettyä metodologiaa tai sillä ei ole paradig-

maa, eli toimintojen kokonaisuutta, jonka mukaan tarkistaa tulosten oikeudenmukaisuus. Se ei myöskään yhdy ajatukseen testattavien tulosten saavuttamisesta. Narratiivisen lähestymistavan sosiaalitieteissä tulisi johtaa hänen mukaansa inspiroivaan lukemiseen ja kirjoittamiseen. (Czarniawska 2004, 136.)

Sosiaalitieteissä innostus kertomusten ja elämäntarinoiden käyttöön tutkimuksessa on kasvanut voimakkaasti 1990-luvun puolelta saakka. Myös julkisesti on keskusteluissa esillä elämänkertojen ja tarinoiden kirjoittaminen sekä kansainvälisellä että kansallisella tasolla. (Syrjälä 2001, 203.) Heikkinen (2000) kuvaa ihmistieteissä kielellisen tutkimusotteen muuttumista narratiiviseksi käänneeksi narratiivisuuden voimakkaan kasvun myötä. Suomalaiseen tutkimuksen ja tieteen käsitteistöön on narratiivisuuden käsite saapunut myöhemmin kuin useisiin muihin maihin. Kansainvälisessä tutkimuksessa narratiivisuus on lisääntynyt huomattavasti 1980-luvun puolestavälistä alkaen, kun Suomessa se on noussut tieteelliseen tutkimuskäsitteistöön 1990-luvun puolivälin jälkeen, eli noin kymmenen vuotta myöhemmin. (Heikkinen 2000, 185–186.)

Czarniawska (2004, 45) tuo esille ajatuksen tarinoiden olevan normien ja käytäntöjen lähteitä, jonka vuoksi niihin tulee kiinnittää erityistä huomiota. Tämä ajatus sopii hyvin juuri sosiaalityöhön. Kertomalla ja vertailemalla aikaisempia asiakastapauksia sekä tapahtumia sosiaalityöntekijät pohtivat parhaita vaihtoehtoja käsillä oleviin ongelmiinsa tai asiakastilanteisiinsa. Samalla he luovat epävirallisia ja myös mahdollisesti myöhemmin virallisiksi muuttuvia normeja työhönsä. Myös niin sanottu hiljainen tieto siirtyy työntekijältä toiselle kertomusten kautta. Pyytämällä sosiaalityöntekijöitä kirjoittamaan päiväkirjoja, pyrimme me myös saamaan sirpaleen tuosta hiljaisesta tiedosta heidän kirjoittamiensa kertomusten myötä. Hiljaisella tiedolla tarkoitetaan sitä tietoa, joka työntekijöille on kertynyt kokemuksen kautta, jota ei voi siirtää oppikirjoihin ja opettaa, vaan se tarvitsee kehittyäkseen aikaa ja ammatillista kehittymistä.

Heikkinen (2000) liittää narratiivisen tutkimusotteen osaksi konstruktivistista räkemyttä. Konstruktivismilla tarkoitetaan ajattelutapaa, jossa ihminen rakentaa tietonsa ja identiteettinsä kertomusten välityksellä. Tällöin tieto ja ihmisen identiteetti ovat jatkuvasti muuttuvia ja rakentuvia. Konstruktivismin mukaan tieto riip-

puu myös ajasta, paikasta ja sen tarkastelijan asemasta. Tämän seurauksena tietoa ei voida yleistää ja tavoitteena ei ole objektiivisen tiedon saavuttaminen, vaan kaikki tieto on kontekstuaalista. Narratiivisessa tutkimusotteessa aikaan ja paikkaan sidonnainen tieto on siis jokaisen ihmisen subjektiivinen kertomus omasta elämästään. Tieto on henkilökohtaista ja tutkimuksen avulla pyritäänkin tuomaan esille yksilön ääni. (mts. 187–188.) Konstruktivistisen ajattelutavan mukaan ei ole tarkoituksellista luoda tai löytää tekstiä tyhjästä, vaan se kootaan siitä mitä on jo olemassa, kuten tekstit, perinteet ja genre. Konstruoiminen tapahtuu vuorovaikutuksessa lukijoiden ja tekstin sekä kirjoittajan välillä. (Czarniawska 2004, 67.)

Narratiivinen tutkimusote on viitekehys, jossa painotetaan kertomusten merkitystä todellisuuden rakentajina sekä tuottajina ja välittäjinä. Toisaalta sillä ei ole tiukasti määriteltyjä normeja tai tutkimustapoja, vaan se antaa näkökulman tutkimuksen tekemiseen. Narratiiveja käytetään myös paljon arkisissa työkäytännöissä työvälineenä, esimerkiksi elämänkerrallisia kirjoituksia käytetään eri yhteyksissä tuottamaan tietoa ja rakentamaan käsityksiä vallitsevasta tilanteesta. (Heikkinen 2000; 185, 187.)

Tarinoiden kertominen on persoonallisen ja ammatillisen kasvun väline, tarinaa kirjoittaessaan tai kertoessaan ihminen reflektoi omaa elämäänsä. Oman elämän pohdintaa pidetään myös ihmisen perustavanlaatuisena ominaisuutena. Ihmisten kokemuksia voidaan pitää tarinoina, joita kertoessaan he elävät niitä ja samalla muotoilevat niitä uudelleen. Tärkeintä narratiivisessa tutkimusmenetelmässä on jokaisen ihmisen ainutkertainen tapa elää ja toimia sekä tuottaa kertomuksia elämästään. tarinat käsitetään todellisuuden muodostajina ja välittäjinä. Kertomusten kautta ihmiset rakentavat elämänsä ja myös omaa identiteettiään. Koko elämä muodostuu pienistä tarinoista, joita tuotetaan ja muokataan jatkuvasti. (Syrjälä 2001; 204, 213.)

Käytettäessä narratiivista tutkimusotetta, on painopiste kirjoittajien henkilökohtaisten kokemusten ja sosiaalisten merkitysten esiin tuomisessa (Syrjälä 2001, 203). Kertomusten välityksellä rakennetaan maailmankuvaa ja identiteettejä (Heikkinen 2001, 24). Kertomusten avulla voidaan myös tuottaa tietoa ja kehittää sitä. Esimerkiksi opetuksessa sekä opettajankoulutuksessa käytetään kertomuksia

itsereflektoinnissa oman itsetuntemuksen lisäämiseksi ja ammatillisen kasvun kehittymiseksi. Välineinä käytetään portfolioita ja opiskelupäiväkirjoja. (McEvan & Egan 1995, 8.) Reflektoinnilla tarkoitetaan aikaisempien tapahtumien syvällistä ajattelua ja läpikäymistä. Kertomusten reflektoinnin avulla voidaan koota kokemusta ymmärrettävään muotoon ja sitä voidaan uudelleen järjestää. Kertomukset ovat myös tärkeä muutoksen työkalu. Sen vuoksi niitä käytetään muun muassa opetuksessa jatkuvasti hyödyksi. (Gudmundsdottir 1995, 33–35.) Tarinoiden kertominen on yleinen kommunikoinnin muoto. Ihmiset kertovat tarinoita viihdyttääkseen, opettaakseen ja oppiakseen itse uusia asioita. (Czarniawska 2004, 10.)

Päiväkirjat ovat kertomuksia, joiden avulla ihmiset kuvaavat ja rakentavat elämänsä sekä sen tapahtumia. Tutkimuksen toteuttajina me pyrimme hahmottamaan niiden avulla oman todellisuutemme ja käsityksemme siitä. Myös Czarniawskan (2004, 82) ajatus kertomusten merkityksen esille tuomisesta elämässä kiehtoo. Hän kertoo sosiaalitieteilijöiden tutkimuksen perustuvan perinteisesti heidän luomiinsa teksteihin, kuten haastatteluteksteihin. Toinen vaihtoehto aineistojen hankintaan on kerätä valmiita tekstejä. Valmiiden tekstien vähäisemmän käytön syyksi hän arvelee, että tutkijoilla on ollut epävarmuutta siitä kuinka analysoida niitä. Tyypillinen ratkaisu on ollut laskea kaikkea mahdollista teksteissä, mutta se ei ratkaise tulkinnan ongelmaa. Laskemisesta huolimatta tulokset on tulkittava. Hänen mukaansa kertomuksille ei tarvitse tehdä mitään tiettyä asiaa, sellaista ei voi määritellä, vaan jokainen kertomuksen lukeminen on tulkintaa ja jokainen tulkinta on luetun yhdistämistä muihin teksteihin, muihin aikoihin ja toisiin paikkoihin. Tärkein tavoite on mielenkiintoinen tekstin uudelleen kontekstualisointi, eli sen yhdistäminen johonkin muuhun tekstiin, aikaan tai paikkaan. Sosiaalitieteilijälle riittää että hän sanoo jotain mielenkiintoista yhteiskunnasta. (mts. 82, 134–135.)

Czarniawskan (2004, 55) mukaan narratiiveja, joita voidaan käyttää tutkimuksessa, ovat esimerkiksi haastattelujen aineistot, kenttämuistiinpanot, erilaiset kirjoitetut dokumentit ja historiikit. Syrjälä (2001, 213) kuvaa tutkimuksissa käytettävien kertomusten olevan hyvin monenlaisia aineistoja, kuten haastattelutekstejä, päiväkirjoja, arkielämän muistiinpanoja ja kirjeitä.

Narratiivisella tutkimusaineistolla tarkoitetaan proosamuotoista tekstiä, joka voi olla joko kirjoitettua tai kerrottua. Kaikkein yksinkertaisin aineisto on mitä tahansa kerrontaan perustuvaa tekstiä ja kaikkein äsmällisin narratiivisen aineiston määritelmä vaatii sillä olevan ymmärrettävän rakenteen. Tarinalla täytyy silloin olla alku, keskikohta ja loppu. Rakenteen vaatimus koskee tekstejä, joille tehdään narratiivista analyysiä, eli analysoidaan kertomusten rakenteita. (Heikkinen 2000, 189.)

#### **4.4 Tutkimusaineisto**

Tutkimukseemme osallistuneet sosiaalityöntekijät löydettiin lähettämällä sähköpostiviestiä (Liite1) ympäri Suomea mahdollisimman monelle sosiaalityöntekijälle. Viestissä etsimme halukkaita päiväkirjankirjoittajia, jotka voisivat osallistua tutkimukseemme. Samalla pyysimme kaikkia halukkaita ottamaan suoraan yhteyttä meihin ja lähettämään yhteystietonsa lisäohjeiden saamiseksi. Internetin avulla etsimme yhteystietoja kuntien ja kaupunkien sosiaalijohtajista tai johtavista sosiaalityöntekijöistä, joille viestin lähetimme ja he välittivät sitä edelleen alueensa sosiaalityöntekijöille. Emme rajanneet sosiaalityöntekijöiden työnkuvaa tai toimipaikkaa, vaan kaikki sosiaalityön tehtävissä toimivat sosiaalityöntekijät sopivat kirjoittajiksi. Sosiaalityöntekijöille, jotka ilmoittivat kiinnostuneensa kirjoittamisesta, lähetettiin tarkempi kirjoitusohje, jossa annettiin ohjeet kirjoittamista varten (Liite 2). Lisäksi pyysimme selvitystä ajankäytöstä niiltä viikoilta, jolloin sosiaalityöntekijät kirjoittivat päiväkirjaa. Heillä oli mahdollisuus ottaa kopio omasta työkalenteristaan tai täyttää tyhjä kalenteripohja (Liite 3), jonka lähetimme kirjoitusohjeen liitteenä. Lisäksi lähetimme valmiiksi täytetyn mallikalenterin (Liite 4). Muun aineiston lisäksi laitoimme täytettäväksi taustatietolomakkeen (Liite 5).

Halukkaita kirjoittajia ilmoittautui 21, joista viisi oli miehiä. Päiväkirjan kirjoittamiseen annettiin aikaa huhtikuun 2004 loppuun eli yhteensä noin kolme kuukautta. Kirjoittajia pyydettiin kirjoittamaan päiväkirjaa vähintään kerran viikossa neljän viikon ajan. Kirjoitusmäärää ei rajoitettu ja takarajaksi asetettiin huhtikuun 2004 loppu. Kirjoittajista kaksi ilmoitti ennen määräajan umpeutumista, etteivät he voi kirjoittaa päiväkirjaa. Kirjoitettuja päiväkirjoja saimme yhteensä 11 kpl.

Kirjoittajista yhdeksän oli naisia ja kaksi miestä. Iältään kirjoittajat olivat 27–55-vuotiaita ja kirjoittajien keski-ikä oli 44,9 vuotta. Kymmenen kirjoittajista oli koulutukseltaan yhteiskuntatieteiden maistereita ja yksi diakoni. Kirjoittajien työkokemus vaihteli kahdesta vuodesta 34 vuoteen. Työkokemuksen keskiarvo oli 17 v 1 kk. Sosiaalityöntekijöistä kaksi työskenteli perheneuvolan sosiaalityöntekijöinä, kaksi a-klinikan sosiaaliterapeutteina, kolme aluesosiaalityössä, joista kaksi teki yhdennettyä sosiaalityötä ja yksi pelkkää lastensuojelun sosiaalityötä. Lisäksi oli yksi johtava sosiaalityöntekijä, joka teki aluesosiaalityötä ja lastenvalvojan työtä.

Taustatietolomakkeessa kysyimme kirjoittajien sukupuolta, koska alun perin ha-lukkaiden kirjoittajien joukossa oli viisi miestä. Ajatuksena oli vertailla sukupuolien välisiä eroja. Tämä ei toteutunut, koska kirjoitetun päiväkirjan saimme kahdelta mieheltä. Vertailuun olisimme tarvinneet enemmän aineistoa.

Tutkimuksemme aineisto on koottu vapaaehtoisten kirjoittajien kirjoituksista. Jokainen sosiaalityöntekijä sai myös itse valita, lähettikö päiväkirjansa postitse vai sähköisessä muodossa. Lopulta kaikki kirjoitukset saapuivat postitse. Suurin osa kirjoittajista kirjoitti omalla nimellään ja oli myös liittänyt yhteystietonsa päiväkirjan yhteyteen. Ne jotka halusivat pysyä nimettöminä, olivat nimettömiä. Tämän vuoksi aineistomme ei ole eettisesti arveluttavaa sen perustuessa vapaaehtoisuuteen ja nimettömyyteen. Emme loukkaa kenenkään tietosuojaa ja yksityisyyttä käyttämällä tietoja tai aineistoja, jotka ovat tutkijan itse hankkimia tai muuten epäeettisiä. Kirjoittajien luottamusta tutkijoita kohtaan ja heidän tapaansa käyttää saatua aineistoa osoittaa suurimman osan kirjoittaminen omalla nimellään. Aineistoa ei pidetä niin arkaluonteisena, että kirjoittajan henkilöllisyys olisi tarpeen salata, vaikka päiväkirjat ovatkin erittäin henkilökohtaista aineistoa.

Aineistoa käsitellessämme on kaikki tekstit numeroitu, mahdolliset kirjoittajien nimet on yliviivattu, jotta emme kiinnittäisi niihin huomiota tekstejä lukiessamme. Kirjoittajat ovat meille numeroita ja tietyissä paikoissa työskenteleviä henkilöitä. Osassa päiväkirjoista on kirjoitettu todellisista paikoista ja henkilöistä heidän omilla nimillään. Suorissa lainauksissa kaikki paikkojen nimet on muutettu, siitä huolimatta, että jotkut kirjoittajat kertoivat itsekin tehneensä niin. Näin varmist-



taan se, ettei tekstejä voi yhdistää mihinkään työpaikkaan tai tapahtumaan. Samoin on muutettu esimerkiksi koulutuksien ja ryhmien nimet, tai ne jätetään kokonaan mainitsematta. Päiväkirjat säilytetään koko ajan niin, ettei kukaan muu kuin tutkijat itse saa niitä lukea. Sen jälkeen kun pro gradu työmme on hyväksytty, koko päiväkirja-aineisto hävitetään polttamalla.

#### **4.5 Aineiston analysointi**

Narratiivisessa ajattelussa hahmotetaan maailmankuvaa juonellisesti rakentuvana ja alati muotoutuvana tarinana, jossa lukija eläytyy tarinaan ja muodostaa siitä oman todellisuuden mielessään (Heikkinen 2001, 24). Päiväkirja-aineistot ovat kertomuksia ihmisten arjesta ja tapahtumista. Ne saattavat koostua useista pienistä tarinoista, jotka muodostavat lopulta yhden isomman kokonaisuuden saman henkilön kirjoittamina. Päiväkirja saattaa olla myös pitkä ikään kuin jatkuva tarina, joka kehittyy ja muotoutuu jatkuvasti eri kirjoituskerroilla. Tekstit ovat kaikki ainutlaatuisia, koska kirjoittavat eivät ole vastanneet mihinkään tiettyihin kysymyksiin tai kirjoittaneet toistuvasti jostain tarkkaan rajatusta teemasta. Hirsjärven (1998, 215) mukaan strukturoimaton aineisto antaa tutkijoille suuren tulkinnanvapauden ja päiväkirjojen tekstien analysoiminen on hyvin vaativa tehtävä.

Pohdittaessa tutkimuksen ja kertomusten välistä suhdetta, voidaan sitä ajatella kahdesta eri näkökulmasta. Ensimmäinen tutkimus käyttää materiaalinaan kertomuksia ja pyrkii analysoimaan kertomusten sisältöä sekä niiden sanomaa. Toisaalta tutkimuksen avulla voidaan pyrkiä tuottamaan uusi kertomus maailmasta, joka olisi mahdollisimman ”todenmukainen” muiden kertomusten pohjalta. (Heikkinen 2000, 185.)

Apo (1990) kuvaa artikkelissaan kertomusten sisällön analyysistä tulkinnan monenlaisia tasoja. Hänen mukaansa aineiston tulkintaa tapahtuu jo heti aineistoa luettaessa. Lisäksi jokainen tutkija antaa erilaisia merkityksiä ja luokituksia samoille aineistoille sekä ymmärtää niitä eri tavoin. Analyysin voi tehdä niin, että tuottaa vain tutkijan omia tulkintoja teksteistä tai pyrkii tuomaan esille kertojan syvemmät merkitykset ja niiden jokaisen yksilöllisyyden. Analyysissä tulisi huo-

mioida myös kulttuurinen tausta ja sen tuottamat merkitykset. Esimerkiksi sukupuolien välisiä kulttuurieroja voidaan analysoida vertailemalla miesten ja naisten tuottamia tekstejä toisiinsa. Tutkija voi myös esittää tutkimuskohteesta tai henkilöstä tulkintoja tekstien perusteella. (Apo 1990, 74–75.) Myös tutkija itse tuo analyysiin omaa elämäänsä ja omia kertomuksiaan (Syrjälä 2001, 213). Jokainen kertomuksen lukeminen on tulkintaa ja jokainen tulkinta on luetun yhdistämistä muihin teksteihin, muihin aikoihin ja toisiin paikkoihin. Tärkein tavoite on tekstien mielenkiintoinen uudelleenkontekstualisointi. (Czarniawska 2004, 135.)

Tutkimusotteemme on induktiivinen, eli yksityiskohtaisien havaintojen kautta pyrimme löytämään myös kirjoituksille yhteisiä merkityksiä. Tutkimustuloksia esitämme ja pohdimme rinnakkain teoreettisen viitekehyksen kanssa. (Hirsjärvi 1998; 253, 256.) Alasuutarin (1995) mukaan laadullisessa tutkimuksessa harvoin edetään oppikirjamaisesti. Aineistosta nousee luettaessa esiin uusia kysymyksiä ja seikkoja, joita ei etukäteen ole aineistosta osannut arvella löytyvän.

Aivan ensiksi kopioimme päiväkirjat ja numeroimme ne, sekä lisäsimme sivunumerot. Tarkoituksemme oli kirjoittaa ne muistiin tietokoneelle, mutta havaitsimme että paperilla olevia tekstejä on helpompi hahmottaa kokonaisuuksina ja selata sekä lisätä niihin merkintöjä analyysin edetessä. Sen vuoksi emme kirjoittaneet ja arkistoineet päiväkirjoja tietokoneelle. Tarkoituksemme ei myöskään ollut käyttää analyysissä apuna tietokoneohjelmia, joten tekstien paperiversiot olivat riittävät. Päiväkirjat on arkistoitu numeroiden ne ja tarkemmin jokainen erikseen sivuittain numeroimalla.

Tutkimusaineiston analysointi aloitettiin lukemalla päiväkirjoja lävitse ja tutustumalla niiden sisältöön. Alustavan teksteihin tutustumisen jälkeen aloitimme merkittävien teemojen etsimisen, eli kävimme päiväkirjat yksi kerrallaan lävitse etsien niistä samalla teemoja, joita kirjallisuudesta oli noussut merkittävinä esille. Tavoitteenamme oli yhdistää päiväkirjojen tekstejä aikaisempien tutkimuksien ja kirjoitusten teksteihin, hahmottaaksemme vastauksia tutkimustehtäviimme. Havaitsimme, että ainoastaan suorien lainauksien avulla on mahdollista tuoda esille yksilön, eli sosiaalityöntekijöiden, ääni ja yhdistää niitä aikaisempiin kirjoituksiin. Analysoidessamme tekstejä, pyrimme kunnioittamaan niiden kirjoittajia, eli suori-

en lainauksien yhteydessä kirjoittamamme analysoinnit ja muihin teksteihin yhdistäminen pyritään tekemään hienovaraisesti ja kirjoittajaa ajatellen. Useat kirjoittajat voisivat tunnistaa itsensä lainauksista ja mahdollisesti loukkaantua niihin yhdistetyistä analyyseistä, jos ne olisivat liian karkeita tai joissain kohdissa tuomitsevia. Koska tutkijalla on vastuu siitä mitä hän kirjoittaa, hänen tulee kunnioittaa tutkimiensa kirjoittajien tekstejä (Czarniawska 2004, 62).

Aineiston analysoinnin edetessä huomasimme päiväkirja-aineistojen olevan niin laajoja, että päätimme luopua ajankäyttöaineistosta. Tutkimuksemme tavoite ja tehtävät täyttyvät jo päiväkirja-aineiston avulla. Alun perin koko ajatus ajankäyttöaineiston keräämiseen tuli tutkimuksemme ensimmäiseltä ohjaajalta. Ylimääräinen aineisto hävitetään päiväkirjojen mukana.

#### **4.6 Tutkimuksen luotettavuudesta**

Yleisessä tiedonkäsityksessä tutkimusten luotettavuutta pohditaan validiteetin ja reliabiliteetin käsitteiden kautta. Validiteetilla tarkoitetaan sitä, kuinka hyvin tutkimustulokset vastaavat tosiasioiden tilaa todellisuudessa. Eli onko tutkittu juuri sitä mitä on haluttukin tutkia. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimustulokseen vaikuttaneita satunnaistekijöitä tai satunnaisvirheitä. Reliabiliteetilla tarkoitetaan myös tutkimustulosten uudelleensaavutettavuutta, eli samalla aineistolla tulisi saada samanlaiset tulokset uusintatutkimuksessa. (Uusitalo 2001, 84–85.)

Alasuutari (1995) vapauttaa laadullisen tutkimuksen tekijän yleistettävyyden paineesta. Hän tuo esille ajatuksen koko yleistettävyyden käsitteen hylkäämisestä kvalitatiivisesta tutkimuksesta puhuttaessa. Kvalitatiivinen tutkimus on kehittynyt vieraiden kulttuurien tutkimuksen yhteydessä, jolloin ei ole ollut käytössä valmiiksi sopivia luokitteluja, vaan luokittelut on täytynyt määritellä ensin. Sen jälkeen on voitu jatkaa kvantitatiivisella tutkimuksella ja pyrkiä laajoihin yleistyksiin ja määritelmiin jotka koskevat esimerkiksi uutta kulttuuria. Kvalitatiivisen tutkimuksen käsitteellistäminen esitutkimukseksi kvantitatiiviselle tutkimukselle on aiheuttanut painetta myös samojen luotettavuuskriteerien käytölle. Tärkeämpää yhteiskunnallisessa tutkimuksessa on kuitenkin edistää keskustelua yhteiskunnal-

lisista asioista. Käytännöllisen ja uuden tiedon tuottaminen ei ole laadullisen tutkimuksen päätavoite. (mts. 203–206.)

Narratiivisessa tutkimuksessa ei pyritä saavuttamaan objektiivista tietoa, joka olisi toistettavissa uusintatutkimuksen keinoin. Tavoitteena on saavuttaa jokaisen henkilön subjektiivista tietoa, joka on yksilöllinen näkemys ja sidoksissa tiettyyn aikaan sekä paikkaan. Tämän vuoksi ei ole tarpeen pohtia tutkimuksen reliabiliteettia toistettavuuden kautta. (Heikkinen 2000, 188.)

Myös narratiivisen tutkimuksen liittäminen konstruktivistiseen ajatteluun vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuden pohdintaan. Konstruktivistinen ajattelutapa perustuu näkökulmaan, jossa todellisuus rakentuu tarinoiden välityksellä ja sen vuoksi on vaikea verrata tuloksia asioiden todelliseen tilaan. Heikkinen (2000) tuo esille Brunerin idean todentunnusta (verisimilitude), jolla tarkoitetaan narratiivisen muodon pyrkimystä vakuuttaa todentunnusta. Eli ei pyritä saavuttamaan totuutta, vaan todentuntua, tarinoiden ja kertomusten avulla. Silloin kertomusten lukija eläytyy niihin ja muodostaa oman käsityksensä todellisuudesta. Verisimilituden käsite koskee hänen mukaansa myös fiktiivisten kertomusten arviointia, eli sillä ei ole merkitystä ovatko tarinat tosia vai kuviteltuja, kunhan lukija saavuttaa oman käsityksensä todellisuudesta ja eläytyy tarinaan. (mts. 192–193.)

Ajateltaessa omaa tutkimustamme, kysymys tutkimuksen luotettavuudesta on vaikea käsitellä. Edellä mainituin perustein meidän ei edes tarvitse pohtia tutkimuksen luotettavuutta. Sosiaalityöntekijöiden tuottamat kertomukset päiväkirjoissaan voivat olla totta tai tarua. Tarkoituksemme ei olekaan selvittää niiden totuudenmukaisuutta, vaan pyrkiä heidän kertomustensa kautta selvittämään ja analysoimaan sosiaalityöntekijöiden kokemuksia stressistä sekä työuupumuksesta. Kertomusten avulla muodostamme oman kuvamme heidän todellisuudestaan ja sosiaalityöstä. Myös totuuden määrittäminen on mahdotonta, totuuksia voi olla useita ja totuus muuttuu ajasta ja paikasta riippuen. Verisimiltuden käsite sopii hyvin kuvaamaan pyrkimystämme todentunnun ja todellisten subjektiivisten kokemusten löytämisestä tekstien kautta. Kirjoituksista on mahdollista saada käsitystä työntekijän kokonaistilanteesta sekä yksittäisistä uupumustekijöistä, jotka vaikuttavat heidän elämäänsä ja sosiaalityöstä itsestään. Raporttimme lopputulos on meidän

käsityksemme ja tulkintamme teksteistä joita olemme lukeneet. Tutkija konstruoi uudelleen todellisuutta, hänen ei tarvitse pyrkiä määrittelemään mikä on oikein ja mikä väärin (Czarniawska 2004, 62).

## 5 Kertomukset puhuvat

Sosiaalityö on muuttunut postmodernin yhteiskunnan muutoksen vanavedessä. Yksilöllistyminen, arvojen moninaistuminen ja elämäntapojen erilaistuminen tuovat omat haasteensa sosiaalityölle (Kananoja 1997, 25). Kompleksisuus, ennustamattomuus ja nopeat muutokset vaativat sosiaalityöntekijältä joustavuutta, luovuutta ja laaja-alaista menetelmien tietotaitoa työelämässä ja työtavoissa (Niemelä ym. 1997, 37).

”oma työni on sellaista jatkuvaa kaaosta, viime tipassa tekemistä ja epävarmuuden ja epäselvyyden sietämistä. – – ” (K2, 3)

Sosiaalityöntekijän kirjoitus kuvaa hyvin aikakaudelle ja työlle tyypillistä työtettä. Työtä on vaikea ennustaa ja suunnitella. Työssä vallitsee jatkuva kiire.

Sosiaalityön tavoitteena on aina ollut heikompiensa auttaminen. Nykyajan yhteiskunnassa sosiaalityön tehtäväksi voi sanoa marginaalissa elävien ihmisryhmien integroimisen yhteiskuntaan ja palauttamisen normaaleiksi kansalaisiksi. (Raunio 2000, 14.) Toisena sosiaalityön tehtävänä voidaan pitää näiden ihmisten elinolojen parantamista ja elämänotteen vahvistamista (Kananoja 1997, 18). Suomen laissa sosiaalityö on määritelty yhdeksi sosiaalipalvelun muodoksi ja jokainen kunta on velvollinen järjestämään sosiaalityötä (Kempainen ym. 1998, 21–22).

Suomessa ihmiset ovat tottuneet laaja-alaiseen sosiaaliturvaan. Tutkimuksemme aineistosta käy ilmi, että jotkut sosiaalityöntekijät ajattelevat sosiaaliturvan olevan liian kattava:

”Jotkut nykyajan ilmiöt todella ärsyttävät ja siinä yhteydessä tulee ajatella, että osittain sosiaaliturvamme on liiankin hyvä.” (K6, 4)

Sosiaalityöntekijä ei jaksaa ymmärtää nuorten asenteita, heidän pitäisi saada heti itsenäistyessään omat asunnot, soluasunnot eivät kelpaa ja nuoret olettavat, että yhteiskunta kustantaa kaiken. Hän ei myöskään ymmärrä, että henkilöt joilla ei ole

koulutusta, eivät ota tarjottuja töitä vastaan. Asiakkaiden asenteet kuvastavat heidän käsitystään hyvinvointivaltion ja sen tarjoamien sosiaalipalvelujen korkeasta tasosta. Yleisen yhteiskunnallisen hyvinvoinnin tason nousemisen myötä myös vaatimukset sosiaalipalvelujen tasoa kohtaan ovat nousseet.

”Raskainta tässä työssä on – ja toisaalta kivaakin, ainakin joskus – sen laaja-alaisuus, siirryt sujuvasti perheväkivallasta kaurapuuron kautta huostaanottoon. – – ” (K3, 5)

” 9.30 Tulee toimistolle asiakas juttelemaan Ladan varaosasta, mikäpä siinä ryhdyimme toimeen ja löysimme sellaisen osan, jota illalla menemme sitten hakemaan. Joku voisi ajatella, että miten tämän liittyy sosiaalityöntekijän tehtäviin, mutta ei se liitykään vaan asiakas. Asiakas on sellainen, joka tulee hyvin toimeen omillaan, eli ei ole koskaan ollut toimeentulotukiasiakas, mutta jos en olisi auttanut ja tukenut voitavilla tavoillani niin voisi hyvinkin ja pikaisestikin olla asiakkaana. – – ” (K11, 5)

Sosiaalityöllä on oma, erityinen asema sosiaalipalveluiden joukossa, mutta kuitenkin sosiaalityön sisältöä ei ole tarkemmin määritelty (Kemppainen ym. 1998, 21–22). Ensimmäisessä lainauksessa työtään kuvailee aluesosiaalityöntekijä, joka tekee yhdennettyä sosiaalityötä. Kun työhön kuuluu useampi laaja erikoisosaamisen alue, lisää se työn haasteellisuutta ja vaikeuttaa työn hallintaa. Toisen sosiaalityöntekijän lainauksesta käy ilmi, että sosiaalityöntekijä voi halutessaan tehdä hyvin erikoisia töitä asiakkaan hyväksi. Näin hän tekee samalla ennaltaehkäisevää sosiaalityötä.

Lastensuojelu on yksi sosiaalityön monimutkaisimmista osa-alueista. Lastensuojelu kokonaisuudessaan käsittää monet yhteiskunnan poliittiset osa-alueet, kuten terveys-, koulutus-, nuoriso- ja asuntopolitiikan. Lasten hyvinvointiin ja elämään vaikutetaan monilla keinoilla, joista sosiaalitoimen alainen lastensuojelu on vain yksi vaikuttamisen kanava. Sosiaalitoimen alainen lastensuojelu tapahtuu pääosin kuntien alaisuudessa, joten päätöksentekoon ja toimeenpanoon vaikuttavat oleellisesti kunnan taloudelliset tekijät, väestörakenne ja institutionaaliset tekijät, kuten päiväkotien ja koulujen olemassa olo. (Uusikylä 1994, 23–24.) Lastensuojelulaki (683/1983, 4 §) velvoittaa kunnan järjestämään lastensuojelun kunnassa sisällöllisesti

sesti ja laajuudeltaan kunnan tarpeiden mukaiseksi. Kunnan pitää järjestää tarvittavat avo- ja laitoshoitomahdollisuudet.

”Ollakseen pieni kunta, kunnassa on aika graaveja ongelmia. Pinnausta, poissaoloja, vanhempien alkoholi- ja mielenterveysongelmia.... Pie nestä kunnasta puuttuu myös aika paljon sosiaalitoimen keinoja, joita suuressa kunnassa on laaja-alaisemmin tarjolla. Kunnassa on ainoastaan kaksi sosiaalityöntekijää, jotka eivät kaikkeen ehdi. Lisäksi toinen virka on pitkään ollut epäpätevien, vaihtuvien työntekijöiden hoidossa. Koulukuraattoria ei ole, erityisopettaja tekee mielestäni puolet työajastaan kuraattorin tehtäviä. Avohuollon tukitoimia on vähän tarjolla, ei myöskään perhetyötä tai – työntekijöitä lainkaan. – – lastensuojelulaki ei myöskään toteudu.” (K10, 5)

Kaikkien kuntien resurssit eivät riitä tarjoamaan tarvittavia sosiaalityön palveluita. Kunnissa voi olla pula pätevistä työntekijöistä tai yksinkertaisesti kuntaan ei ole perustettu kaikkia tarvittavia sosiaali- ja terveydenhuollon virkoja, vaan tehtäviä hoitaa joku muu kunnan työntekijä.

Sosiaalityön asiakaskunta on muuttunut viimeisten kahdenkymmenen vuoden aikana. Asiakkaita on kaikista yhteiskuntaluokista ja ammattiryhmistä. Asiakkaat tietävät entistä paremmin oikeutensa sosiaalietuuksiin ja he osaavat olla vaativampia. Uusliberalistisen ajattelun mukaan korostetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja oikeutta päättää omista asioistaan. (Raunio 2000; 37, 47.)

”Välillä miettii (enkä ole ainoa, tiedän sen) että asiakkaalla on kaikenlaisia lakeja heidän oikeuksistaan, työntekijällä on vain velvollisuuksia eikä kukaan suojele meitä.. – – Kaksi kollegaa on viikon sisällä haastettu todistajaksi oikeuteen – ja meitä on täällä 4 sossua – lasten huolto- ja tapaamisasioissa. Koskahan on mun vuoro?” (K3, 5)

Asiakkaiden asemaa on pyritty vahvistamaan oikeudellisen sääntelyn kautta, minä seurauksena sosiaalityöhön on tullut mukaan kiinteänä osana muun muassa asiakkaiden laki- ja asiamiehet (Mutka 1998, 114). Sosiaalityöntekijä kokee, että asiakkaiden oikeusturva on hyvä, mutta työntekijöiltä itseltään se puuttuu. Yksi sosiaalityöntekijä tuo esille, että sosiaaliasiamies on aina asiakkaan puolella. Työtä tehdessä taustalla on pelko, että omista toimistaan joutuu vastaamaan oikeuteen. Sosiaalityöntekijöiden oikeuteen haastaminen on yleistynyt ja lakiin perustuvat sosiaalityöntekijän työtä ohjaavat vaatimukset ovat lisääntyneet. Sosiaalityönteki-



jät joutuvat kirjoittamaan yhä enemmän lausuntoja ja selvityspyyntöjä oikeudelle. Myös vaikeita lastensuojelullisia ratkaisuja tehdessään sosiaalityöntekijä voi joutua olemaan ”suurennuslasin alla” ja kamppailemaan tulkintaristiriitosten välillä (Jokinen ym. 2003, 153). Toisaalta sosiaalilakimiesten konsultaatioiden käyttö on yleistynyt sosiaalityössä. Esimerkiksi yksi sosiaalityöntekijä kertoo pyytävänsä sosiaalilakimiehen konsultaatioapua vastineen tekemisessä asiakkaan valitukseen.

”Pääsimme iltapäivällä käräjäoikeuteen todistajan/kuulijan roolissa seuraamaan yli vuoden kestäneen prosessin eräänlaista päätepisettä. – – Prosessi oli raskas ja monimutkainen, mitä työurani varrelle on sattunut. – – ”  
(K2, 3)

Joskus sosiaalityöntekijän on helpotus päästä oikeuteen, jotta vaikeat asiakasprosessit saavat päätöksen. Sosiaalityöntekijä on voinut olla vuosia osallisena tapahtumaketjussa, joissa hänen asiakkaansa on osallisena. Hänen täytyy jatkaa työskentelyä, vaikka tilanne olisi kuinka vaativa, raskas ja pitkäkestoinen tahansa.

”Kirjoittelin taas vastineen yhden vakivalittajan valitukseen. Joulukuussa laitoin jo sosiaalityön johtajalle viestiä, että eikö tätä voi millään pysäyttää – tuntuu tosi turhautavalta vääntää joka kuukausi suurin piirtein samoista asioista tekstiä jaostoon.” (K3, 1)

”Meni paljon aikaa muutoksenhaun tekemiseen ja korjatun päätöksen perusteluiden muotoiluun. – – ” (K6, 3)

”Tämän lisäksi tein samaisen oikaisuvaatimuksen laatineen asiakkaan laatiimiin kahteen muistutukseen vastineet. Hän on päättänyt nyt ampua koviilla. Nämä vastineet ovat työläitä ja aikaaviepiä, mutta aina demokratia toteutuu.... Ja toivottavasti likasangon tyhjennys vaikka edes kirjallisesti auttaa asiakasta hänen omassa ongelmassaan. En yhtään ihmettele, että joskus mieleen juolahtaa ajatukset työn mielekkyydestä... – – ” (K7, 5)

Sosiaalityöntekijät tuovat selvästi ilmi, että byrokraattinen työ, vastineiden ja oikaisuvaatimusten tekeminen, vie paljon aikaa ja tuntuu välillä turhautavalta. Kuitenkin sosiaalityöntekijä huomauttaa, että näin asiakkaat saavat tasavertaisen kohtelun, mikä on tärkeää.

## **5.1 Läsnäoloa ja kohtaamisia**

Sosiaalityö on aina ollut pääasiassa köyhien ja syrjäytyneiden ihmisten auttamista. Tarve ihmisiä tukevaan ja syrjäytymistä ehkäisevään sosiaalityöhön on kasvanut samalla kun ihmisten taloudellisen tukemisen tarve toimeentulotuen kautta on lisääntynyt. (Kananaja 1997, 3.) Asiakkaat koostuvat niistä ihmisryhmistä, joilla on vähiten statusta, turvallisuutta ja valtaa yhteiskunnassa (Jones 1998, 35). Tällaisia ryhmiä ovat esimerkiksi työttömät, vammaiset, mielenterveys- ja päihdeongelmaiset sekä vanhuksset ja lapset. Sosiaalityöntekijä kuvaa perussosiaalityön olevan toimimista asiakkaan ja muiden palveluiden välisenä yhteystahona.

”Mikä on peruspalveluviraston ’perustyön’ osuus – – itse ajattelisin sen olevan eräänlainen linkki ja asiakkaan saattaja esim. kunnan päihdetyön, mielenterveystyön, Kelan, työkkärin ym. välissä. – – ” (K7, 2)

Kempainen ym. (1998) liittävät sosiaalityön tilanteeseen, jossa yhteiskunnan muut sosiaalipalvelut eivät ole riittäviä eikä niiden avulla yksistään pystytä auttamaan ihmistä hänen tarpeissaan ja ongelmissaan (mts. 24). Sosiaalityöntekijä voi kuunnella asiakasta ja tarvittaessa ohjata häntä muiden palveluiden piiriin.

”Sosiaalityöntekijänä itselläni on mahdollisuus antaa heille [asiakkaille] aikaani ja olla aidosti läsnä silloin, kun tapaamme, mutta usein asiakkaiden, niin psyykkisesti sairaiden kuin muidenkin auttamiseen tarvitaan moniammatillista yhteistyötä.” (K9, 2–3)

Sosiaalityö on asiakkaiden asioiden hoitamista ja sosiaalista kanssakäymistä. Asioiden hoitamiseen kuuluvat käytännön asioiden läpi käyminen yhdessä asiakkaan kanssa ja asioiden järjestäminen, etuuskien selvittely ja perustarpeiden tyydyttäminen. Sosiaalinen kanssakäyminen pitää sisällään vastavuoroisen ihmissuhteen, jossa kuunteleminen ja kohtaaminen nousevat tärkeiksi asioiksi. (Kulmala, Valokivi & Vanhala 2003, 127–130.)

” 14-17 Asiakkaita peräjälkeen kahdeksan kappaletta. Ensimmäisen murheena sairas isä, joka ei selviydy tuetta kotonaankaan. Toisella ongelmana asuminen, asuu äitinsä luona tilapäisesti, mutta pitäisi päästä muuttamaan etelään. Kolmannen ongelma tuli jo aiemmin tällä viikolla esille siis asunoton, joka nyt sanoo nukkuneensa autossaan. Tiedän kuitenkin missä on yönsä viettänyt viime aikoina. Ei siis pidä paikkaansa autossa nukkuminen. Neljännen asia oli hoitoon pääseminen, viidennen tilapäinen rahanpuute, kuudennen kotikäynti pyyntö (kun huomasi ettei minulla nyt ollut aikaa) seitsemännen asiana väärä lääkitys siis mielenterveyspotilas ja kahdeksannen asiana asunnon vaihtaminen.” (K11, 6–7)

Edellistä katkelmaa lukiessa herää ajatus, kuinka hyvin sosiaalityöntekijä ehtii kohdata ja kuunnella asiakastaan. Sosiaalityöntekijä vastaanottaa kolmessa tunnissa kahdeksan asiakasta.

”Klo 9 asiakas on viime viikon ahdistuksesta kärsinyt. Tilanne on edelleen vaikea. On soitellut lapsenlapselleen. Yhteistyömme on pitkää lasken hänen käyneen 306 kertaa vastaanotollani. Täytetään asiakaspalautelomake, varataan uusi aika kahden viikon kuluttua ja – – ” (K4, 6)

Joidenkin sosiaalityön asiakkaiden kohdalla asiakassuhteet ovat pitkäkestoisia. Pitkän asiakkuuden aikana työntekijän ja asiakkaan välille rakentuu luottamuksellinen ja toimiva vuorovaikutussuhde.

Sosiaalityöntekijä työskentelee erilaisten ihmisten kanssa kohdaten ihmisten monenlaisia elämän todellisuuksia. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on tukea asiakasta myös muuttuneen elämän vakiinnuttamisessa. Hän voi vuorovaikutuksen avulla vaikuttaa asiakkaan elämäntilanteeseen ja yrittää sitä kautta rakentaa itselleen kuvan siitä, mitä hän työssään tekee, miksi tekee ja mitkä ovat seuraukset. (Kempainen ym. 1998, 25; Parton & Marshall 1998, 245–247.) Asiakkaan tasavertainen kohtaaminen ja kunnioittaminen edistävät rakentavan vuorovaikutuksen syntymistä ja sitä kautta asiakkaiden ongelmien ratkaisua (Parton & Marshall 1998, 245–247). Sosiaalityössä kotikäynnit asiakkaan luona ovat tärkeä osa luottamuksellisen vuorovaikutuksen syntymistä ja asiakkaan elämäntilanteen kokonaisuuden hahmottamista.

”Kolmesta neljään olin työparin mukana kotikäynnillä. Liikuntarajoitteinen asiakas, jonka on hankala asioida toimistolla sosiaalityöntekijän luona. Muutenkin kotikäynnit ovat valaisevia, ja niitä pitäisi tehdä enemmän.” (K9, 2)

”Suunnittelematon kotikäynti työparin asiakkaan luokse. Vau! Avasi taas silmäni ja antoi ymmärrystä ko ihmisen elämään ja asiointityyliin. – – Pöydän takana tietää aika vähän ihmisen todellisesta elämästä: enemmän kotikäyntejä!” (K6, 4)

Sosiaalityöntekijät ovat tyytyväisiä kotikäynteihin ja pitävät kotikäyntejä tärkeinä asiakkaan asioiden hoitamisessa ja tilanteen selvittämisessä. Kotikäynnit avaavat sosiaalityöntekijän silmät näkemään asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisesti. Toinen sosiaalityöntekijä tuo kuitenkin kirjoituksessaan ilmi sen tosiasian, että kotikäyntejä tehdään liian vähän.

”Ikuinen ristiriita: eniten vaativat eniten saavat. Vaikea sosiaalityöntekijänä hyväksyä asiaa: mekään emme pidä hiljaisimpien puolta, röyhkeimmät saavat haluamansa. – – Sain kuulla mm. kuinka epäempaattinen ole, kun en huomioi lainkaan hänen elämäntilannettaan (vaikka hänen kohdallaan on tehty poikkeuksia useammassa asioissa kuin edes ilkeän myöntää, nimenomaan mm. vaikean elämäntilanteen vuoksi. Ja koska kyseessä on vaativa, itselleen aina itselleen lisää tarvitseva ja periksiantamaton asiakas!).” (K6, 1, 3)

Kirjoitettuna sosiaalityön tehtävät kuulostavat hienoilta ja toiveikkailta, mutta käytännön todellisuus voi olla usein muuta. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välistä vuorovaikutusta voi vaikeuttaa se, että jotkut asiakkaat ovat kovaäänisiä ja vaativia.

Sosiaalityöntekijän ammatti on paljolti itsenäistä tiedonhankintaa, sillä sosiaalityöntekijä joutuu työssään kohtaamaan monenlaisia asioita ja hankkimaan erikoistietoa asiakkaita koskevista asioista. Sosiaalityöntekijän pitää myös hallita palvelukokonaisuudet, joita yhteiskunnassa on saatavilla, sekä tarpeen vaatiessa etsiä ja hankkia tarvittavia palveluja asiakkaalle. Työ on usein moniammatillista työtä

eri ammattiryhmien kanssa. Sosiaalityöntekijän kirjoituksesta käy ilmi, miten laaja moniammatillinen työryhmä voi olla:

”Kehitysvammavauvan perheen asioita on taas vatvottu, olen aivan kyllästynyt – pyysin jo työparin täältä siihen, että saisin edes vähän painetta pois. Yhtenä päivänä puhuin perheen asioista diakoniatyöntekijän, erityislastentarhanopettajan, Alvari-työntekijän, perhetyön kodinhoitajan, kehitysvammaohjaajan ja vammaispalvelujen koordinaattorin sekä perheen äidin kanssa. Lisäksi neuvolan terkkari pysäytti käytävällä ja halusi jutella perheestä. – – ” (K3, 3)

Sosiaalityö perustuu tällä hetkellä ajatukseen voimaannuttamisesta (empowerment). Empowerment – verbi voidaan suomentaa vahvistua/vahvistaa, voimistua/voimistaa tai valtauttaa – verbeiksi (Hyttinen 2003, 88–89). Ihminen nähdään yksilönä, jolla on itsemääräämisoikeus ja kyky itseohjautuvuuteen. Ihmisen halutaan kontrolloivan omaa elämäänsä ja mahdollisuuksiaan. Sosiaalityön tehtävänä on tukea ihmistä saamaan takaisin oman valtansa ja toimia itsenäisenä yksilönä yhteiskunnassa. Sosiaalityössä tarkoituksena on, että voimaantuminen lähtee ihmisestä itsestään ja sitä voidaan tukea erilaisilla sosiaalityön menetelmillä. (Hyttinen 2003, 88–89; Shardlow 1998, 31–32.)

”Iltapäivän toinen asiakas oli nuori huumevieroituksessa oleva tyttö. Hänen kanssaan työskennellessään mietin usein, miten erilaisia polkuja elämää meitä ihmisiä kuljettaa. Hänen kamppailunsa heroiinin kanssa ei ole mitään kaunista katseltavaa. Epätoivoon ei silti ole varaa, vaan päinvastoin kaikin tavoin asiakasta pyritään tukemaan päihteettömässä elämässä ja kulkemaan hänen rinnallaan kappaleen matkaa, ja auttamaan niillä keinoin, mitä käytettävissä on.” (K9, 3)

Asiakkaan voimaannuttaminen lähtee asiakkaan omista ehdoista ja lähtökohdista. Sosiaalityöntekijä ei voi muuttaa asiakkaan käytöstä eikä kääntää elämän suuntaa, mutta hän voi tukea asiakasta sosiaalityön menetelmien ja oman asiantuntemuksensa avulla.

”Aamun ensimmäinen asiakas oli uusi, keskustelimme hänen elämäntilanteestaan ja siitä kuinka tähän tilanteeseen on tultu. Asiakas tarvitsi ohjausta erilaisten terveyspalveluiden käytössä. – – Kenellä olisi riittävästi aikaa kuunnella ja pohtia yhdessä asiakkaan kanssa hänen arkeaan ja toiveitaan yms. Sosiaalityöntekijänä itselläni on mahdollisuus antaa heille aikaani ja olla aidosti läsnä silloin, kun tapaamme, – – ” (K9, 2)

Sosiaalityöntekijä tekee voimaannuttamista joka päivä arkityössään. Asiakkaan kanssa keskustellessa kartoitetaan asiakkaan voimavaroja ja vahvuuksia ja mietitään yhdessä, millaiset tukitoimenpiteet vahvistaisivat ja auttaisivat asiakasta tulemaan toimeen itsenäisesti. Sosiaalityöntekijä ja asiakas asettavat yhdessä tavoitteet asiakkaalle, jotka hän voi saavuttaa yhteistyössä sosiaalityöntekijän ja muiden palveluiden avulla. Sosiaalityöntekijä esittää vaihtoehtoja erilaisista tukimuodoista ja asiakas valitsee itselleen parhaimmista tuntuvat vaihtoehdot neuvotellen niistä sosiaalityöntekijän kanssa.

Lastensuojelussa on hiukan erilainen tilanne, sillä lastensuojelulaki mahdollistaa toimimisen vastoin asiakkaan tahtoa. Lastensuojelussa kartoitetaan ensin avohuollon tukitoimenpiteiden mahdollisuudet ennen kuin ryhdytään valmistelemaan huostaanottoa vasten vanhempien tai lasten tahtoa. (Mutka 1998, 95–97; Jokinen ym. 2003, 152–153.)

Sosiaalityössä voi pyrkiä vaikuttamaan yksilöllisellä tai yhteiskunnallisella tasolla. Uuden vuosituhannen alkaessa sosiaalityön vaikuttamisen kohteeksi on otettu yksilö, koska nähdään, että globalisoituneen yhteiskunnan vaikuttamisen kohteet ovat vaikeasti hallittavissa ja tunnistettavissa. Sosiaalityöntekijän on helpompi vaikuttaa yksilöön, joka on konkreettisesti toiminnan kohteena kaukaisempien ja vieraampien päättäjätahojen sijasta. (Satka, Pohjola & Rajavaara 2003, 21–22.) Myös ehkäisevä ja rakenteellinen sosiaalityö kuuluvat vaikuttamistyöhön. Vaikuttamista rakenteellisella tasolla ei tämän päivän sosiaalityössä juurikaan ehditä tehdä arkisen sosiaalityön ohella. (Kempainen ym. 1998, 150–151.) Yhteiskunnallinen keskustelu sosiaalityön vaikuttamisesta on vaisua, vaikka sosiaalityön kehittämiseksi 1990-luvulla on käytetty paljon voimavaroja ja resursseja erilaisten projektien ja uusien palvelumuotojen synnyttämisen muodossa (Karvinen-Niinikoski & Meltti 2003, 31–32). Sosiaalityöntekijöiden vaikutusmahdollisuudet yhteiskunnallisesti ovat vähäiset. Kuitenkin pienimuotoisempi yhteiskunnallinen vaikuttaminen voi onnistua osallistumalla esimerkiksi erilaisiin hallituksiin:

” – – Klo 15 Asunto oy Sorsavuon kokous. Sorsavuo on viime syksynä aloittanut fuusioitunut kunnan kaikkien vtaalojen yhteinen hallitus. Olen ol-

lut parikymmentä vuotta hallituksessa, josta on ollut monella tapaa hyötyä puolin ja toisin. – – ” (K11, 4)

### **Perheen kohtaaminen**

” – – Äiti on oikealla asialla pyytäessään apua eri tahoilta, mutta silti... Tämän perheen kanssa olen myös törmännyt loukkuun, pienipalkkaista epäsäännöllistä työaikaa tekevänä yhteiskunnan tuki jää nimelliseksi. Lapsen tulisi pärjätä yksin pahimmillaan koulun jälkeen iltayhdeksään, mutta se on hänelle suuri psyykinen (ja sosiaalinen) riski. Äiti on yrittänyt saada mielekkään tuntuisia järjestelyjä ja niihin tukea, mutta ei vaan saa. Hänellä menee 'liian hyvin'. Perheen asioissa olen ollut useasti sovitusti yhteydessä sosiaalityöntekijään (alue-) ja tukiperheasioita hoitavaan.” (K1, 4)

Sosiaalityöntekijät kohtaavat työssään totuuden yhteiskunnan eriarvoisuudesta. Tekstistä tulee ilmi, että pieni palkka ei riitä elättämään yksinhuoltajaperhettä ja sen lisäksi saatavat tuet eivät nosta toimeentuloa riittävästi. Sosiaalityöntekijä on huolissaan lapsesta ja mahdollisista myöhemmin eteen tulevista ongelmista, koska ei ole olemassa perheen tarvitsemia palveluita. Sosiaalityöntekijä on tilanteessa voimaton. Apua ei löydy muidenkaan sosiaalipalveluiden sosiaalityöntekijöiltä.

Perherakenteiden muutokset näkyvät sosiaalityössä perheiden eriarvoisuuden lisäksi lisääntyneinä huolto- ja tapaamisriita-asioina sekä huoltosopimuksien lisääntyneinä määrinä (Kananoja 1997, 26).

”Asiakkaille tekisi vaan mieli välillä sanoa, että hei haloo, onko mitään mieltä riidellä siitä, voiko lapsi mennä puoli tuntia myöhemmin tai aikaisemmin isän luo. Joskus tuntuu, ettei mikään riitä. – – ” (K3, 1)

”Kumpu vanhemmat oivaltaisivat, minkä karhunpalveluksen tekevät lapsilleen haukkumalla toista vanhempaa ja estämällä lapsen ja vanhemman tapaamiset.” (K10, 3)

”Paljon, paljon tunteita tällainen prosessi nostaa, lasten kärsimyksen rääkeminen on vaikeaa ja toisaalta lasten tunteiden välittäminen vanhemmille

niin hankalaa, jos heillä itsellään ei ole siihen kykyä. Toivottavasti jotakin edes liikahti vanhemmissa. Sanoimmekin, että olemme lasten asianajajia, vanhemmillahan oli molo mmilla itsellään lakimiehet.” (K10, 5)

Sosiaalityöntekijät kuvailevat, että monimutkaiset perhekuviot vaikeuttavat asiakasasioiden hoitamista ja kokonaistilanteen hahmottamista. He tuovat kirjoituksiinsa esille huolto- ja tapaamisasioiden riittäisyyden sekä niiden suuren määrän ja vaativuuden. Sen lisäksi, että sosiaalityöntekijät toimivat lasten asianajajina, he toimivat myös lasten ja vanhempien suhteessa välittävänä tekijänä. Sosiaalityöntekijät esimerkiksi pyrkivät tuomaan esille lapsien tunteita ja näkökulmaa tilanteessa. Neuvottelutilanteet ovat raskaita myös työntekijälle varsinkin silloin, jos neuvotteluita on useampi peräkkäin. Huolto- ja tapaamisasioita ja huoltosopimuksia hoitavat työkseen sosiaalityöntekijät, jotka tekevät lastenvalvojan tehtäviä. Yksi sosiaalityöntekijä mainitsi hyvänä asiana lasten osallistumisen huoltosuunnitelmapalaveriin, koska siinä käsitellään lasten asioita.

Forsbergin, Kurosen, Pösön & Ritala-Koskisen (1994) tutkimuksessa on tullut esiin, että sosiaalitoimistoissa äidit ovat niitä, joiden kanssa asioita konkreettisesti hoidetaan ja jotka tietävät lapsen ja perheen tilanteesta. Isät ovat mukana enemmän vain puheessa. Lapsi ei ole toiminnassa konkreettisesti näkyvissä, vaan perheestä puhuttaessa puhe liittyy vanhempiin ja vanhemmuuteen. Asiantuntijapuheissa äitikeskeisyys perheestä puhuttaessa on hiukan ristiriitaista. Puhe ja toiminta painottuvat äiteihin, äidin roolia ja asemaa korostetaan perheessä. Äiti halutaan nähdä vastuullisena ja sitoutuvana, mutta toisaalta äideille halutaan tarjota omaa aikaa ja mahdollisuutta irtautua perheestä hetkellisesti joko tuettujen lomien muodossa tai työelämässä perheen ulkopuolella. (mts. 173–177.) Asiakkaista ja perheistä puhuttaessa sosiaalityöntekijät puhuvat äideistä, sillä äidit ovat niitä, jotka käyvät pääasiassa sosiaalityöntekijän vastaanotolla perheasioihin liittyen.

”Yksinhuoltajaäiti ja 10-vuotias poika. Pojalla hankaluutta käyttäytymisensä kontrolloinnissa, käy äidin päälle, opettajan päälle, keskittymisvaikeutta, riehumista ja raivoamista. Kaikki voitava tuki koulussa annettu, lyhennetty työpäivä, kouluavustaja, erityisopetus jne. Äidillä ei otetta poikaa, yrittää sovittaa, puhua ja selittää asiat parhain päin mutta poika ei kunnioita äitiään, auktoritteetti mennyt. Hyvää vauhtia kasvamassa ’pikku-despootti’. Aluksi vastaanotolla kulmien alta äidin vierestä kyräilevä poika, joka vastaa kaikkiin kysymyksiin ’en tiedä’. – – ” (K10, 5)



Ainoastaan kahden perheneuvolan sosiaalityöntekijän kirjoituksessa lapset esiintyivät useasti puheessa ja olivat mukana sosiaalityöntekijän vastaanotolla. Lainauksessa poika on läsnä sosiaalityöntekijän vastaanotolla, mutta keskustelu ja sosiaalityöntekijän pohdinta painottuu vanhemmuuteen ja kasvatukseen. Toisaalta sosiaalitoimistot ovat usein jäykkiä virastoja, joten lasten mukanaolo ja osallistuminen on luonnollisesti melko väkinäistä.

## **5.2 ... vai rahanjakoa?**

”Jonkun muun varaamana aika: pelkkä laskutoimitus. Sellaisesta työstä on päästävä eroon tai ei voi puhua sosiaalityöstä. Koulutetun sosiaalityöntekijän ei ole mitään mieltä tehdä pelkkiä laskutoimituksia. Mutta sekään asia ei ole täysin yksinkertainen; toki kyseessä on aina ihminen ja hänen kohtaamisensa. Jos asiakas ei kuitenkaan ole muuta kuin puuttuvaa rahaa vaila, hänen asiansa voidaan käsitellä kirjallisesti. Vaikka minä näkisin, että muutakin tarvetta olisi, jos asiakas ei lähde mukaan yrittämään saada aikaan muutosta, hän voi asioida kirjallisesti jolloin toimistosihteerit voivat käsitellä hakemuksen.” (K6, 3)

Kirjoituksessa kuvataan erittäin osuvasti sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijän toimeentulotukityötä ja sen merkitystä sosiaalityölle. Kun asiakas tarvitsee ainoastaan rahaa, kokee sosiaalityöntekijä oman roolinsa ristiriitaiseksi, vajaatyöllistetyksi, ja hän ei halutessaankaan kykene tekemään sosiaalityötä asiakkaan kanssa. Ilman asiakkaan halua vuorovaikutukseen sosiaalityöntekijä ei voi tehdä sosiaalityötä, vaikka rahan lisäksi tarvetta olisi.

Vajaatyöllisyys voi olla vaikea tilanne monelle työntekijälle. Sillä tarkoitetaan ylikoulutetun henkilön työskentelemistä liian yksinkertaisissa tehtävissä. Toisin sanoen työntekijä on liian pätevä työhönsä ja se aiheuttaa turhautumista. (Cartwright & Cooper 1997, 15–16.) Samaa asiaa voidaan kuvata myös työssä alisuoriutumiseksi, tällöin työntekijältä odotetaan vaatimattomia ja helppoja työsuorituksia, jolloin paljon voimavaroja ja taitoja jää hyödyntämättä. Todellisuudessa työntekijä kykenisi vaativampaan ja haastavampaan työhön. (Pöyhönen & Olkinuora 1985, 12.)

Ritakallion (1997) ja Julkusen (2001, 185) mukaan toimeentulotuki paikkaa osaksi matalaa työttömyysturvaa. Sosiaalitoimistoissa vie paljon aikaa palvella vain pelkästään raha-asioita hoitavia asiakkaita, jotka selviäisivät pelkästään rahallisen avun turvin. Työmäärä sosiaalitoimistoissa on kolminkertaistunut, minkä seurauksena voi olettaa työn laadun kärsineen, koska työntekijöiden määrä ei ole lisätty. Työmäärää ei ole lisännyt pelkkä toimeentulotukiasiakkaiden lisääntyne määrä, vaan sosiaalityön erityismenetelmien tarve on myös kasvanut. Ritakallio ihmettelee, onko sosiaalityöhön voitu keskittyä riittävästi asiakasmäärien lisääntyessä työntekijämäärän pysyessä ennallaan. (Ritakallio 1997, 67–78.)

”Kutsuin käymään pitkään kirjallisesti asioineen nelikymppisen miehen. Ollut seitsemän vuotta työtön. En saanut lainkaan sellaista käsitystä, että olisi päihde tai mielenterveysongelmaa. Mies ilmoitti olevansa heti valmis työhön. Onko vain unohtunut !!? Meiltä ja työkkäriltä? Soitin työkkäriin ja tarjoavat nyt työtä.” (K6, 5)

”Kun rohkaistaan asiakkaita kirjalliseen hakemiseen, osa vieraantuu vain entisestään omasta työntekijästään ja juuri ne, jotka kuntoutuksestakin hyötyisivät. Heidän takaisin houkuttelemisensa vastaanotoille ei varmasti liene helppoa. – – Toimeentulotuen myöntäminen ainakin tällä hetkellä on kunnan sosiaalitoimen perustehtäviä, – – ” (K7, 2)

Sosiaalityöntekijät ovat huolissaan siitä, että asiakkaat ainoastaan kirjallisesti asioidessaan eivät ole sosiaalityön piirissä, vaikka tarvetta olisi. Kirjoittaja (K7) pohdii päiväkirjassaan omaa työtään, jossa toimeentulotukipainotteisesta työstä ollaan siirtymässä kuntouttavaan työotteeseen. Hän pelkää, että toimeentulotukityön uudelleen järjestäminen ja kirjallisten hakemusten sekä pitkien päätösten lisääntyminen aiheuttaa asiakkaiden vieraantumisen sosiaalityöstä. Näitä asiakkaita on sosiaalityöntekijän jatkossa vaikea tavoittaa ja sosiaalityöntekijät eivät edes tiedä heidän olemassaolostaan.

”Asiakkaita harvakseltaan, olen yrittänyt raivata ’perustoimeentulotuenhakijoita’ kirjalliselle puolelle ja tehdä rästit pois. – – ” (K6, 1)

Sosiaalityöntekijä pyrkii rajaamaan omaa työtään mielekkäämpään suuntaan. Perustoimeentulotuen voi myöntää toimistosihteerit ja asiakkaat, joilla on ainoastaan

taloudellisia ongelmia, voivat asioida kirjallisesti. Sosiaalityöntekijä saa järjestettyä itselleen lisää aikaa ja voi keskittyä muuhun sosiaalityöhön.

Suurempien kuntien sosiaalitoimistoissa toimistosihteerit hoitavat kirjallisesti niiden toimeentulotukiasiakkaiden asioita, joilla raha-asioiden hoitaminen on pääsyy sosiaalitoimistossa asiointille. Tällainen käytäntö antaa mahdollisuuden sosiaalityöntekijöille keskittyä varsinaiseen sosiaalityöhön. Vaarana on kuitenkin, että osa sosiaalityötä tarvitsevista asiakkaista luiskahtaa sosiaalityön ulottumattomiin kirjallisesti asioidessaan. (Jokinen ym. 2003, 161.)

Julkisuudessa on ollut kokeiluja 1990-luvulla, joissa normin mukaisen toimeentulotuen maksu on siirretty Kansaneläkelaitoksen palveluiden piiriin. Kela-vaihtoehdossa on kuitenkin omat huonot puolensa, joita pitää tarkkaan harkiten pohtia. Asiakkaat jakautuisivat kahtia parempi ja huonompiosaisiin, huonompiosaiset asioisivat sosiaalitoimistoissa, jolloin heidän leimaantumisen olisi vielä voimakkaampaa. Monet norminmukaisista toimeentulotukiasiakkaista tarvitsevat sosiaalityön erityismenetelmien palveluita, joten miten heidän silloin kävisi? (Ritakallio 1997, 81–82.) 2000-luvulla Kela-vaihtoehtoa on väläytelty uudestaan julkisessa keskustelussa. Sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöille norminmukaisen toimeentulotuen siirtyminen Kelan maksettavaksi tarjoaisi mahdollisuuden keskittyä paremmin varsinaiseen sosiaalityöhön ja käyttää sosiaalityöntekijän erityisosaamista työssään. Riskinä kuitenkin on, että sosiaalityötä tarvitsevat asiakkaat jäävät ilman sosiaalityöntekijän palveluita.

### 5.3 Kirjoittava sosiaalityöntekijä

Mutka (1998) käyttää väitöskirjassaan termiä kirjoittava sosiaalityöntekijä, jonka hän on luonut tutkiva sosiaalityöntekijä-käsitteen rinnalle. Mutka pitää tärkeänä keskustelua tutkivasta sosiaalityöntekijästä. Tärkeää on myös professiokeskustelu, jossa sosiaalityö haikailee perimmäisiä merkityksiä ja omaa ammattisanastoa. Professiokeskustelu voi olla jopa mahdotonta tällaisena muutosten aikakautena, jota vuosituhannen vaihde on. Mutkan mielestä kirjoittava sosiaalityöntekijä voi teksteillään (muun muassa päiväkirjat, elämäkerrat, projektikuvakset) lisätä sosiaalityön ymmärrystä ja tarjota tukea vaikeiden ratkaisujen edessä oleville kollegoille. Toisilta oppiminen ja omien, työssä kertyneiden kokemusten jakaminen auttaa sosiaalityöntekijää hahmottamaan omaa työtään ja tekemään siihen liittyviä ratkaisuja. (mts. 181–184.) Kirjoittamisen merkitys tulee esiin sosiaalityöntekijöiden päiväkirjoista:

”Jo aiempina työvuosina olen haikaillut työstä kirjoittamisen perään, jotta itsekin näkisin, minkälaiset asiat työtä kulloinkin kuvaavat. – – ” (K1, 1)

”Päiväkirjan pitäminen on ollut mielenkiintoista mutta toisaalta aikaa vievää. Tämän tyyppistä pohdintaa ja itsearviointia olisi hyvä tehdä. Työnohjuksessa tulee kyllä samoja elementtejä, mutta vain kovin harvoista tilanteista ehtii siinä puhua. – – ” (K10, 6)

Sosiaalityöntekijät toivat päiväkirjoissaan esiin, että he ovat jo kauan halunneet kirjoittaa vapaasti työstään, mutta heillä ei ole ollut aikaa. Kirjoittamisen avulla he pyrkivät hahmottamaan ja jäsentämään työtään. Kirjoittaminen on keino reflektoida omaa työtään itsenäisesti.

”Oli ihan mukava alkaa kirjoittaa päiväkirjaa. Kirjoittelen muutenkin. Olen suunnittelemassa asiakkaillekin sanataideryhmää kevääksi – – ”  
(K4, 1)

”Kuinka tätä nyt osaa jatkossa olla kirjoittamatta vaikka välillä olikin aika tahmeaa ja tuli mietittyä, että miksi menin tähänkin lupautumaan...”

(K3, 5)

”Kiitos tästä, että sain jollekin jotakin kertoa. Ilo on siis minun puolellani. Jos tästä saa vielä jotakin selvää ja siitä olisi apua tutkimuksellenne niin sitä parempi.” (K11, 13)

Sosiaalityöntekijät ovat tyytyväisiä, kun saivat ja jaksoivat osallistua tutkimukseen kirjoittamalla päiväkirjaa. Osalle sosiaalityöntekijöistä kirjoittamisesta ehti tulla jo tapa ja toiset nauttivat, kun saivat kertoa työstään kirjoittamalla.

Sosiaalityöhön kuuluu henkilökohtaisen kirjoittamisen lisäksi myös paljon muuta kirjoittamista. Sosiaalityön dokumentointi on keskeinen osa sosiaalityön laatua ja laadun valvontaa. Dokumentointi on hallinnollinen työväline, jonka kautta sosiaalityöntekijä pysyy ajan tasalla asiakasasioissa. Tärkeää on kuitenkin huomioida, että dokumentoinnin kautta varmistetaan myös asiakkaan oikeusturvaa ja kehitetään sosiaalityön menetelmiä. (Kananoja 1997, 52.)

Myös sosiaalinen raportointi on osa sosiaalityötä. Sosiaalista raportointia on esimerkiksi sosiaalisten vaikutusten arviointi. Sosiaalisten vaikutusten arviointi on yksi keino tuottaa tarvittavaa tietoa ihmisten arkielämästä ja ympäristön sekä sosiaalisten suhteiden merkityksestä yksilölle. Pelkkä tilastotieto ei riitä kuvaamaan riittävän monipuolisesti sosiaalityön arkea. (Satka ym. 2003, 22.) Tämä käy ilmi myös yhdestä päiväkirjasta. Sosiaalityöntekijä kirjoitti pienen kunnan edellisen vuoden kuntaraporttiin sosiaalityön erityispalvelujen toiminnasta. Hän kuvaa raportin kirjoittamisen avulla pystyvänsä analysoimaan sosiaalipalvelujen riittävyyttä ja toimivuutta kunnassa:

” – – Jossakin välissä kirjoitin tekstit Huhtalammen [kunnan] edellisen vuoden toiminnan kuntaraporttiin. Se on samalla analysointia, miten juuri sitä kuntaa palvellaan, hyvää pysähtymistä sekin. – – ” (K1, 7)

Myös lastensuojelutyössä tehtävät huoltosuunnitelmat ovat osa jokapäiväistä sosiaalityöntekijän tekemää kirjallista raportointia työstään samoin kuin sosiaalityöntekijän päivittäiset kirjaukset asiakasasioissa (Heino 1997 ja Pösö 1993 Ritala-Koskisen 2003, 104–105 mukaan). Asiakasasioiden kirjaaminen vaatii huolellisuutta, sillä asiakaspaperien tekstien on oltava totuudenmukaisia ja asiallisesti kirjoitettuja. Asiakastietojen kirjaaminen ja tietojen oikeellisuus ovat lakiperusteisia. Asiakaskirjaamiset vievät työstä huomattavasti aikaa ja useat sosiaalityöntekijät eivät ehdi ajoissa tehdä niitä. Mitä myöhemmäksi kirjaamiset menevät, sitä vaikeampi niitä on tehdä.

## **5.4 Riski uupua**

”Minulla on nyt normaalia paljon paksumpi nahka kestämään itseeni kohdistuvaa ’arviointia’, kummallinen suhtautuminen normaalisti päiviteltäviin asioihin, väheksyvä asenne elämän pikku ongelmiin, niskassa ikään kuin raskas, vakava lasti koko ajan – sen huomaa vasta tosi pitkällä vapaalla (esim. vuorotteluvapaa), väsymys keskustella vapaa-ajalla elämän syvällisistä asioista (huumeet, nuoriso-ongelmat, perheväkivalta, päihdeongelmat, taloudelliset vaikeudet) jne. Omat omituisuutensa huomaa helposti muiden ihmisten seurassa.” (K2, 3)

”Kuulen työryhmässäni, että tulematta jäänyt asiakkaani on kuollut lääkkeiden yliannostukseen. Vanhempi työntekijä sanoo, että tähän tottuu kuten Lähi-Idän sotaankin. Epäilen. Muistan, miten eräänä talvena kahdeksan asiakastani teki itsemurhan. Tässä tapauksessa veturinkuljettajat saavat kuukauden sairasloman. Sosiaalityöntekijät voi, voi, voi...No se siitä.” (K4, 6)

Sosiaalityöntekijöiden kirjoituksista kuvastuvat sosiaalityön raskaus ja työssä käsiteltävien asioiden vaativuus. Elämän ongelmien mittasuhteet muuttuvat, monille muille ihmisille vaikeat asiat ovat sosiaalityöntekijöille ”pikku ongelmia” ja yleisesti vaikeina pidettävät asiat saattavat normalisoitua. Toinen sosiaalityöntekijä on havainnut muutokset omassa ajattelutavassaan, koskien koko elämää. Työn vaativuus heijastuu myös vapaa-aikaan ja muiden ihmisten kohtaamiseen. Sosiaalisissa tilanteissa ei jaksaisi keskustella aiheista, jotka ovat isoja ja tärkeitä elämän kysymyksiä, koska niitä joutuu jatkuvasti kohtaamaan työssään.

”Joskus on raskasta. Kun vuosien työ valuu hukkaan, kun asiakas ratkeaa, sairastuu tai kuolee. Joskus minusta tuntuu, että osa minuakin menee sen mukana. – – ” (K11, 13)

Vaikka sosiaalityöntekijät tottuvat työn raskauteen ja vaikeisiin asioihin, välillä asiakkaiden kohtalot mietityttävät ja vaikuttavat sosiaalityöntekijän omaan jaksamiseen ja hyvinvointiin.

Työuupumusta esiintyy erityisesti ammateissa, joissa on kyse auttaja-autettava asettelusta. Sen kuvataan olevan yleistä niin sanotuilla high-touch – aloilla, eli töissä, joissa on paljon henkilökohtaisia kontakteja asiakkaisiin tai potilaisiin. Niissä on usein kyse ihmissuhdeammateista ja keskeisiksi tekijöiksi muodostuvat toisten ihmisten auttaminen ja hoitaminen. Esimerkkeinä voisi mainita opettajan, lääkärin, sosiaalityöntekijän ja sairaanhoitajan ammatit. Ne ovat ammatteja, joissa on vahvoja tunnelatauksia ja vaativia henkisiä tilanteita. Työuupumusta ei käsitetä enää ainoastaan ihmiskeskeisten töiden ongelmaksi, vaan se on yleistynyt useille muillekin aloille. Riskialoiksi on esitetty hoitotyön lisäksi myös johtotehtävät, poliitikon työ, sielunhoitotyö, tieteellinen - ja taiteellinen työ. Useat alat ovat siis riskilistalla työuupumukselle altistumiselle. Perusteeksi esitetään, että näillä aloilla on työntekijän vaikea arvioida työnsä merkitystä ja ympäristön odotukset häntä kohtaan voivat olla suuret. Myös työn tuloksia on vaikea arvioida yleisesti ja työntekijän on vaikea saada realistista palautetta työstään. (Maslach & Leiter 1997, 20; Maslach ym. 2001, 407–409; Vartiovaara 1996, 79–83.)

Myös Aro (2001) on päätenyt havaintoon siitä, että työuupumus olisi erityisesti kutsumusammattien ongelma. Hänen mukaansa työuupumustutkijat ovat päätyneet tulokseen, jonka mukaan hoiva- ja muihin kutsumusammatteihin lukeutuvilla ihmisillä on taipumus asettaa itselleen epärealistisia työtavoitteita. Työntekijät stressaantuvat koska ei kykene saavuttamaan tavoitteitaan ja lopulta seurauksena on työuupumus. (mts. 46–47.)

## 5.5 Työn kuormittavuus

### 5.5.1 Kiire

”Yleensä pidän hyvin tiukasti huolen siitä, että ehdin pitää lounastauon – syödä oman talon ulkopuolella. Näen sen erittäin tärkeänä itsestä ja työkuunnosta huolehtimisena. Siitä tinkiminen tarkoittaa sitä, että on auttamattomasti liian kiire. – – ” (K1, 1–2)

Sosiaalityöntekijät pohtivat päiväkirjoissaan kiirettä ja siitä selviytymistä. He havaainnoivat sitä, milloin ovat kiireisiä tai mistä sen tunnistaa, että heillä on liian kiire. Esimerkiksi mahdollisuus pitää päivittäisiä taukoja vaihtelee suuresti. Osa työntekijöistä aterioi toistuvasti lennossa ja osa taas huolehtii tarkkaan, että saa tauot pidettyä ja pystyykin ne pitämään. Taukojen avulla saa hetkeksi irrottautua työstä. Osa työntekijöistä käyttää myös tauot työasioiden pohtimiseen tai neuvotteluihin työtovereiden kanssa.

Työpaikoilla, joilla esiintyy työuupumusta, on yleensä paljon kiirettä ja hoidettavia asioita sekä työtehtäviä on liikaa (Vartiovaara 1996, 80). Useiden tutkimusten tulokset tukevat sitä, että työuupumus johtuu liiallisesta työmäärästä ja aikapaineista (Maslach ym. 2001, 407–409).

”Esim. kiire tai asiakastyön ruuhkaisuus on suhteellista. Muistan siitä puhutun jo työurani alkuaikoina, kun oli vaikea löytää asiakkaille aikoja. Kun katselee tai muistelee sen ajan allakoita, ne olivat huomattavasti väljempää nykyiseen verrattuna. Nykyisestä ei oikein ole mieltä enää kiristää. Saa sitten nähdä, mitä työ on vaikkapa viiden tai kymmenen vuoden päästä.” (K1, 1)

Sosiaalityöntekijä ajattelee uransa alkuaikoja, jolloin hän oli mielestään kiireinen työssään. Todellisuudessa silloinen työ oli nykyiseen verrattuna väljempää ja asiakkaita oli vähemmän. Hän on havainnut asiakasmäärän kasvaneen vuosien kuluessa. Lainaus kuvastaa työmäärän kasvun lisäksi sitä, että vähän aikaa työskennelleiden sosiaalityöntekijöiden on vaikeampi organisoida työtään ja saada esimer-



kiksi kaikille asiakkaille tarvittavia aikoja. Tämän hetkinen työtahti on hänen mielestään niin kuormittanutta, että enempää asiakkaita ei pysty ottamaan.

”Olin onneksi edellisenä iltana (kotona!) laittanut ranskalaisilla viivoilla pääkohdat ja perustelut, – – Iltapäivällä kirjoitimme vielä lausuntoa puhtaaksi ja viimeiset asiat laitettiin perjantaina, siihen menikin melkein koko päivä – ja vihdoinkin urakka oli tehty! Totesimme työparin kanssa, että prosessi oli ollut tiivis ja rankka, välillä oli tehty töitä yölläkin. Mutta siihen olimme tyytyväisiä, että olimme ajatusten takana, ne oli mietitty ja hiottu niin loppuun kuin meidän ymmärryksellä oli mahdollista – enempää meiltä ei voi vaatia. – – ” (K10, 4–5)

Sosiaalityöntekijät joutuvat joustamaan työajoissaan saadakseen kaikki työnsä suoritettua. Monimutkaiset ja pitkäkestoiset asiat ovat mielessä myös kotona, jossa tehdään muistiinpanoja asioiden jäsentämiseksi ja muistamiseksi. Töiden liiallinen määrä näkyy myös siinä, että työntekijät tekevät sellaisia töitä kotonaan, joiden täytyy valmistua määräaikaan. Ajatustyötä tehdään jopa yöaikaan. Esimerkiksi erilaisilla lausunnoilla ja selvityksillä on usein määräaika jolloin niiden täytyy olla valmiita. Töiden tekeminen yöaikaan tulee esille muidenkin sosiaalityöntekijöiden kirjoituksista, vaikka kaikki kirjoittaneet sosiaalityöntekijät tekivät töitä ainoastaan päiväsaikaan. Työntekijä kirjoittaa että ”enempää meiltä ei voi vaatia”. Kirjoituksesta tulee esille, että näin todella ei voi olla, jos töitä tehdään jo nyt myös yöaikaan. Vaativat asiat vievät paljon aikaa ja niiden prosessointi on vaikeaa. Sen seurauksena lopputulos ei jää vaivaamana mieltä, koska ratkaisut on perusteellisesti pohdittu.

Työntekijät kokevat työmäärän kasvaneen ja olevan liian suuri käytettävissä oleviin resursseihin nähden. Työaika venyy ja ylityöt lisääntyvät. Siitä huolimatta kaikkea työtä ei saa tehdyksi. Taustalla vaikuttavat usein lisääntyneet tuottavuuden vaatimukset ja korkeat tavoitteet. Liiallinen työmäärä on yksi merkittävistä stressitekijöistä tällä hetkellä. (Cartwright & Cooper 1997, 119–120; Cooper ym. 2001, 31–32.)

”Kiireen tuntu tuli siitä, että oli kolme asiakastilannetta peräjälkeen ilman minkäänlaista taukoa, ei edes vettä ehtinyt juomaan. Ja ennen sitä kahden tunnin oman työyhteisön palaveri. Asiakastilanteesta toiseen siirtyminen ilman taukoa tekee hötkyn olon. Ja joissakin välissä ehdin soittaa lastensuojelutyöntekijän kanssa ja miettiä kollegan kanssa psykologian approbaturin opiskelijoiden tutustumiskäyntiä, – – ” (K5, 1)

Sosiaalityössä on useissa työpaikoissa liikaa asiakkaita työntekijää kohden. Vaativien asioiden käsittely ilman hengähdystaukoja on pitkän ajan kuluessa hyvin kulluttavaa. Päivästä toiseen jatkuessaan kiireinen työtahti lisää stressiä ja työn hallitseminen sekä suunnittelu etukäteen ovat vaikeampaa.

”Toimeentulotukiasiakkaissakin näkyy eräänlainen ’vuodenkierto’, nyt on ollut useampikin opiskelija asiakkaana, joiden opintotukipäätösten tarkistus on ollut tammikuussa ja monelta on opintotuki katkaistu riittämättömien opintojen takia helmikuussa. Kaikenkaikkiaan viikko oli tyypillinen kuukauden ensimmäinen viikko, hakemuksia tuli kasapäin ja kaikki tietenkin halusivat rahansa kuun alkuun.” (K7, 3)

Työtä suunniteltaessa täytyy huomioida myös vuoden- ja kuukauden aika. Tiettyjen asiakasryhmien, kuten opiskelijoiden, määrä lisääntyy säännöllisinä aikoina. Tähän vaikuttavat useat ulkopuoliset seikat, kuten opintotuen maksukriteerit, oppilaitosten valmistumisajat ja työtilanne.

“Sinänsä asiakkaiden kanssa minulle siirtyminen tilanteesta toiseen on aika helppoa ja pystyn keskittymään kulloinkin läsnäolevaan. Näin asiakkaiden peräkkäisyys ei niin haittaa. – – ” (K1, 7)

Kaikille työntekijöille sosiaalityön nopea rytmi ja tiiviisti vaihtuvat asiakkaat eivät aiheuta stressiä ja he osaavat siirtyä tilanteesta toiseen, kun taas toisille peräkkäiset asiakastapaamiset tuntuvat mahdottomilta.

”Tällä viikolla on ollut rankkoja juttuja, entisiä asiakkaita on palannut kuvioon ja kovasti on mietityttänyt mielenterveysyksikön ja A-klinikan välinen työnjako. – – ” (K5, 2)

Liiallista asiakasmäärää voi yrittää vähentää töitä jakamalla, mutta se ei se välttämättä onnistu, koska tilanne on sama muillakin työntekijöillä. Töiden jakaminen

mietityttää myös laajemmalla tasolla, ei ainoastaan työyhteisön sisällä. Välillä on asiakastapauksia, joita on vaikea sijoittaa mihinkään tiettyyn toimipisteeseen asiakkaaksi. Heillä saattaa olla niin monenlaisia ongelmia, että oikeastaan he tarvitsivat usean eri yksikön palveluja, mutta heitä ei oteta asiakkaaksi moneen paikkaan. Esimerkiksi mielenterveystoimistot eivät mielellään ota asiakkaakseen päihdeongelmaisia, jollei heillä ole olemassa olevaa hoitosuhdetta johonkin päihdetyön yksikköön.

Kiire voi olla seurausta todellisesta, liiallisesta, työmäärästä. Toisaalta työntekijät saattavat kuvata ahdistustaan tai riittämättömyyttään työtään kohtaan kiireeksi. Kun kyse on liiallisesta työmäärästä, voi töiden jakaminen olla vaikeaa. Työtä ei voida antaa muille tai vähentää jollain muulla keinoin, koska saatetaan pelätä oman työn loppumista tai kiireen avulla voidaan osoittaa olevansa hyödyllisiä ja tarpeellisia. Keskinäinen kilpailu paremmuudesta työpaikoilla voidaan osoittaa tehokkuuden ja kiireen avulla. (Heiske 1997, 18–20.)

Kiire saattaa olla joillekin ihmisille keino selvitä työstään ja tehdä sitä tehokkaasti. He lähes odottavat kiireen kasvavan riittäväksi, jotta saavat työnsä tehtyä. He saattavat nauttia stressistä ja saavutusten tuottamasta tyydytyksestä, jotka ovat toteutuneet paineen alla. Tilanne voi muodostua ongelmalliseksi, jos ihminen ei pyri vähentämään stressiä ja kiirettä, vaan pitää luonnollisena tilanteena työnteon kärsimysluonnetta ja stressaavuutta. Tärkeä olisi muistaa että työnteon tulisi olla nautittavaa ja antoisaa. (Heiske 1997, 21–22.)

“Maanantaina työhön tullessani päätin olla osallistumatta työohjaukseen ja koulutukseen, mihin olin varannut aamupäivän. Tämän avulla sain aikaa tekemättömille töille ja neuvotteluaikaa työtovereiden kanssa. – – ”

(K1, 3)

”Torstaina oli lähes ’luppopäivä’ syystä, että peruin menoni to-pe koulutukseen ja sain aikaa rästitöihinkin.” (K10, 3)

”Stressiä aiheuttaa tekemättömät työt ja lukemattomat postit. Harmittaa kun ei ehdi paneutua alan lehtiin ja vielä vähemmän alan kirjallisuuteen. Niistä löytäisi aina jotain uutta itselleen ja työvälineeksi.” (K5, 1)

Liiallisen työmäärän vuoksi työntekijä voi joutua tinkimään koulutuksiin ja muihin ammatillisiin tilaisuuksiin osallistumisesta. Kiire voi olla vahingollista silloin, kun työntekijä joutuu tinkimään itselleen ja jaksamiselleen tärkeistä asioista, kuten työnohjauksesta. Sosiaalityön vaatimukset muuttuvat yhteiskunnallisen kehityksen mukana ja työntekijälle olisi tärkeää seurata alansa lehtiä ja kirjallisuutta, jotta pysyy työnsä kehityksessä mukana. Useat työntekijät tuovat esille ajan riittämättömyyden työaikana koulutuksiin osallistumiseen ja muun kuin välttämättömän kirjallisuuden lukemiseen.

”Tein päätöksen kuntouttavasta työtoiminnasta, tein vaikken edes oikein ymmärtänyt mitä tein. – – ” (K3, 2)

Sosiaalityöntekijöiltä voi puuttua tietoa työnsä sisällöstä, koska heillä ei ole ollut aikaa perehtyä uusiin säännöksiin ja vaatimuksiin.

Jos työ on liian vaikeaa tai työntekijällä ei ole tarvittavaa tietoa sen suorittamiseen, on seurauksena paineita ja stressiä. (Cartwright & Cooper 1997, 119–120; ks. myös Cooper ym. 2001, 31–32.)

”mutta sairastelu kaksi kertaa kuukauden sisässä on hiukan sekoittanut pakkaa, – – Jotenkin rasittavaa on se, ettei voi ’sairastaa rauhassa’, koska kaikki rysähtää niskaan, kun menee takaisin töihin. – – ” (K9, 3)

”Taustalla huonosti nukuttu ja painajaisia, olin sairaana torstain ja perjantain. Ei saisi olla. Töitä jo entisestään kasaantunut ja poissaoloni vuoksi yhä lisää. Erehdyin kotona lukemaan sähköpostin ja ahdistuin jo ennakoon. – – ” (K6, 1)

Kiirettä kuvaa myös se, etteivät sosiaalityöntekijät voi olla sairaana rauhassa kotona, koska he tietävät, ettei sijaisia sairaslomien ajaksi ole. Tekemättömät ja kes-

keneräiset työt painavat mieltä ja töihin on lähdettävä, vaikka ei oikeasti olisi vielä työkuntoinen.

Talouden muutos ja notkahdus ovat vieneet yhteiskunnan tilanteeseen, jossa palveluja on karsittuja ja niiden parissa on tehty priorisointeja (Kemppainen ym. 1998, 12). Sosiaalityöntekijät työskentelevät ristiriitaisessa työympäristössä kuntien taloudellisen kiristyneen tilanteen takia. Uusia virkoja ei perusteta, vaikka sosiaalityön asiakasmäärät ovat lisääntyneet. Kunnat säästävät niukkoja rahavarojaan. Sosiaalityöntekijän pitäisi pystyä hoitamaan tällaisessa tilanteessa asiakkaiden asiat mahdollisimman hyvin. Tästä aiheutuu sosiaalityölle ristipainetta ja varsinaiset kärsijät ovat juuri sosiaalityöntekijät ja asiakkaat siinä sivussa. (Niemelä ym. 1997; 19, 31.)

”Kesäloman sijaisia ei meidän toimistossa ole ollenkaan ja se kieltämättä ahdistaa aika lailla. Tai paremminkin kauhistuttaa se, kun palaa neljän viikon lomalta ja voi vaan arvella millainen työmäärä siellä odottaa. – – ”  
(K9, 3)

”Meidän ainainen ongelmamme on tämä lomasijaisten puute. Joka kerta ennen lomalle lähtöä saa suorastaan ennustaa ja yrittää tehdä etukäteen asioita, ja sitten lomalta palatessa on näitä määräaikaista töitä odottamassa. – – ” (K7, 5)

Kesälomasijaisia ei sosiaalityöhön palkata. Sosiaalityöntekijän loman aikana kukaan ei tee edes pakollisia töitä. Hyvin yleisesti näyttää siltä, että sijaisia palkataan ainoastaan pitkäaikaisiin sijaisuuksiin, ei lomille tai sairauslomille. Sosiaalityöntekijöiden on vaikea rentoutua lomillaan ja pitää ajatukset poissa työstä, koska he tietävät työmäärän vain lisääntyvän heidän lomaillessaan tai sairastaessaan.

”Olen ollut tämän viikon ja osan viime viikkoakin johtavana sossuna. Mikäs siinä muuten, mutta kun pitää hoitaa kahden työt niin kiirettä pitää... – – ” (K3, 2)

Kun sijaisia ei oteta työyhteisön ulkopuolelta, siirretään välttämättömiä tehtäviä muiden työntekijöiden vastuulle jonkun ollessa poissa. Sellaisessa tilanteessa heidän täytyy tehdä omien töidensä lisäksi sijaistamansa henkilön työt, koska kukaan ei tee heille kuuluvia töitä. Kaksinkertainen työmäärä lisää kiirettä ja aiheuttaa stressiä työntekijöissä.

”Huomasin ajattelevani, että jos kalenterissani olisi enemmän ja useammin väljyyttä, oikeasti tulisi uutta asennetta, jaksamista ja näkökulmia. – – ”  
(K6, 2)

Useat sosiaalityöntekijät eivät saa jätettyä kalentereihinsa suunnittelematonta aikaa, jota voisi käyttää aina tarpeen mukaan esimerkiksi tekemättömien kirjallisten töiden hoitamiseen, kriisiasiakkaiden vastaanottamiseen, posteihin perehtymiseen ja oman työn suunnitteluun sekä pohtimiseen. Kalenterit täyttyvät muun muassa varatuista asiakasajoista ja sovitusta palavereista. Työn suunnittelua ja aikataulua määrittävät vahvasti ulkoiset tekijät, joihin työntekijöiden itse on vaikea vaikuttaa.

”On surullista, että työpäivä pitää laskea minuuttiaikataululla eikä siihen enää mahdu yhtään aikaa poiketa toisen juttusille ilman erityistä asiaa – eikä aikataulu kestä sitä, että joku poikkeaa minun luokseni. Aikatauluun ei mahdu yhtään ylimääräistä puhelua, paperin lukemista, ei mitään. – – ”  
(K2, 1)

Kiireen tunnetta lisää myös ajan määrittäminen ulkopuolelta. Esimerkiksi useissa työpaikoissa noudatetaan aina samaa aikataulua koskien lounasaikaa ja muita taukoja, ilman että voitaisiin pitää tauko silloin kun sitä tarvitsee. Lisäksi säännölliset viikko- tai kuukausipalaverit ovat aina toistuvasti tiettyyn aikaan. Työpaikan organisaatiokulttuuri määrittää ajankäyttöä niin vahvasti, ettei työntekijällä ole mahdollisuutta toteuttaa itselleen sopivaa ajankäytön suunnittelua. Kiirettä saattaa myös lisätä se, ettei kykene suoriutumaan päivästänsä suunnitellusti kalenterin mukaan. Kalenterin tarkkailu lisää stressiä ja luo kiireen tuntua. Toisaalta sillä on myös työn tehokkuutta lisäävä vaikutus. (Heiske 1997, 11–14.)

”Oli mukava palata maanantaina töihin, kun tiesi, että ensimmäisenä oli yhteinen tunti. Siinä pääse hyvin kiinni yhteisiin asioihin, joiden osalta olin ollut pitkään vain hajanaisesti kuulolla. Kun viikko alkaa yhteisellä tunnilla, ei töihin tullessaan tarvitse tietää, mitä on odottavassa. – – ” (K1, 6)

Sosiaalityöntekijöiden työssä on paljon kokouksia, koska työ on moniammatillista tiimityötä. Kokouksia on työyhteisön sisällä, jotka ovat yleensä säännöllisesti toistuvia. Niiden avulla pyritään huolehtimaan siitä, että kaikki työntekijät ovat ajan tasalla työyhteisössä tapahtuvista asioista ja esimerkiksi mahdollisista muutoksista ja uusista suunnitelmista. Säännöllisten kokousten avulla myös kehitetään työtä, sovitaan yhteisistä tavoitteista, selvitetään ongelmia sekä tiedotetaan tärkeistä asioista. Sosiaalityöntekijät osaavat hyödyntää säännöllisiä tapaamisia ja eivät etukäteen mieti tulevia asioita paljoa, koska tärkeät asiat selviävät yhteisissä kokouksissa.

”sekä tiimissä että sosiaalityöntekijöiden palaverissa. Näissä kummassakin oli paljon tärkeää jakamista, vilkasta keskustelua muistakin asioista. Nämä ryhmät ovat työssä tärkeitä, taustayhteisöjä, missä tuntuu, että voi ottaa esille mitä asioita tahansa. – – ” (K1, 6)

Kokoukset muodostavat erilaisia ryhmiä, eli niihin osallistuvat tietyt työntekijät. Sosiaalityöntekijä kokee, että ryhmät lisäävät yhteisöllisyyttä ja yhteenkuuluvuutta työssä.

Cooper ym. (2001) ottavat esille myös säännöllisten tapaamisten aiheuttaman lisätyön määrän monissa organisaatioissa. Useat palaverit ovat hyödyttömiä ja tuottamattomia, koska niihin osallistuu henkilöitä joita asiat eivät koske tai kokouksia ei kyetä toteuttamaan tehokkaasti. Kokoukset saattavat olla päällekkäisiä, joten niissä käsitellään vanhoja tai samoja asioita uudelleen. Toimistotyöntekijät saattavat viettää huomattavasti aikaa erilaisissa kokouksissa, ilman että kokevat niiden olevan hyödyllisiä. (mts. 37–40.)

”Aina perjantai aamuisin on sosiaalitoimiston työntekijöiden yhteinen viikkopalaveri, mutta en ole siellä ollut mukana yleensä, en myöskään tällä jaksolla, En tarkkaan muista milloin olin viimeksi, mutta poissaoloihini sieltä ei ole mitään erityistä syytä ja kun pakkoa ei ole niin en ole vain niihin mennyt, jostakin on karsittava. Palavereissa käsitellään näitä tavallisia toimistoon liittyviä asioita, joista kyllä sitten kuulen ja näen sähköpostilta riittävästi.” (K11, 8)

Sosiaalityöntekijä ajattelee, että toimiston yhteiset kokoukset ovat hänelle merkityksettä. Kyseisen sosiaalityöntekijän työtapa on työskennellä muutenkin yksin ilman sosiaalityöntekijätyöparia. Kirjoittaneista sosiaalityöntekijöistä hän on ainoa, joka ei pidä yhteisiä kokouksia lainkaan hyödyllisinä. Muut sosiaalityöntekijät ovat sitä mieltä, että osa heille pakollisista palavereista on juuri heille hyödyttömiä asiasisältöjen vuoksi tai sen vuoksi, että niistä puuttuu kokousten kannalta merkityksellisiä henkilöitä.

”Ikuinen ongelma on tämä, että kun olet suunnitellut jotain tekeväsi, niin takuuvarmasti tulee jotain muuta – ja vanha homma lykkääntyy. Huono omatunto seuraa lähes koko ajan. Siirtelen paperipinoa pöydälle ja laatikkoon, edestakaisin – aamulla esiin, illalla takaisin, yleensä vielä muutaman uuden paperin kanssa.” (K3, 2)

Työn etukäteissuunnittelu on vaikeaa ja aika ei riitä kaiken pakollisen työn suorittamiseen. Sosiaalityöntekijät joutuvat siirtämään kirjallisia töitään, joita he eivät pidä niin kiireellisiä kuin asiakastyötä. Asiakastapausten kirjaamiset ovat kuitenkin tärkeä osa työtä ja niiden suorittamista määrittävät myös hallinnolliset ohjeet ja vaatimukset. Kun työntekijöillä on kiire, toisilla jäävät kirjalliset työt tekemättä, mutta heillä löytyy asiakkaille aikoja. Toisilla työntekijöillä on niin kiire, että heidän asiakasaikansa menevät viikkojen päähän ja sen lisäksi myös kirjalliset työt roikkuvat tekemättöminä.

”Torstai oli pitkästä aikaa päivä, jolle ei ollut asiakasvarauksia etukäteen. Kyllä huomasi, miten erilainen päivästä muodostu, sai tehdyksi monta asiaa, jotka ovat vain roikkuneet odottamassa, – – Kaikista eniten tuntuvat raskaita tekemättömät työt eli työt, jotka keskeneräisinä odottavat käsitelyä. – – ” (K7, 5)



Sosiaalityöntekijöiden mieltä painavat tekemättömät työt, niiden stressaavuudesta kirjoittivat useat työntekijät. Asiakasajat ja asiakkaiden tapaaminen, jotka ovat työntekijöiden mielestä ensisijaisesti hoidettava, siirtävät erityisesti kirjallisten töiden tekemistä.

”Aikaisemmin olen enemmän kärsinyt siitä, että asiakkaat usein jättää tulematta varatuille ajoille. Tuntui, ettei osaa tehdä mitään, kun aika menee odotteluun. Nykyään osaan paremmin hyödyntää sen ajan, ehkä sen vuoksi, että kirjallisten töiden määrä tuntuu jostain syystä lisääntyneen viime viikkoina ja ne on jossain välissä tehtävä.” (K9, 1)

Vähän aikaa työskennellyt sosiaalityöntekijä huomaa omien työtapojensa muuttuneen työkokemuksen karttuessa. Työn alkuaikoina hän eteni työssään kalenterin mukaan ja ei osannut hyödyntää muutostilanteita, vaan koki ne haitallisina. Työkokemuksen myötä hän on oppinut tehokasta ajankäyttöä, kaikki aika käytetään työn suorittamiseen. Myös tämä sosiaalityöntekijä tuo esille, että työmäärä on lisääntynyt.

”Nämä lupaukset tekevät stressin, kun näyttää vielä siltä ettei välttämättä pystykään pitämään lupaustaan.” (K5, 1)

Tekemättömien töiden lisäksi lupaukset joita ei pysty pitämään kaivertavat mieltä ja kulkevat ajatuksissa mukana aiheuttaen stressiä.

### **5.5.2 Työtä ja arkea**

”Tiistaina töihin tullessani tiesin, että tämä tulisi olemaan viikon ainut työpäivä, sillä lapsi oli kotona sairaana, ja tulevina päivinä mies ei pysty olemaan pois töistä. – – Oman lapsen hoitaminen sairaana on tärkeää, mutta silti koen paineita siitä, että työasiat siirtyvät, ihmisten asioita nekin.” (K1, 2)

Tämän sosiaalityöntekijän kohdalla mies hoitaa pääsääntöisesti lapsia heidän ollessa sairaana. Sosiaalityöntekijä pitää omien lasten hoitamista tärkeänä, mutta kokee silti hiukan syyllisyyttä työasioiden kärsiessä sen vuoksi. Hän tekee kirjoj-

tushetkellä nelipäiväistä työviikkoa, ollen osittaisella hoitovapaalla. Sosiaalityöntekijä tuo selvästi esille, että työtahti on tiiviimpi verrattuna normaaliin työaikaan. Syynä on se, että työmäärä ei ole vähentynyt, vaikka työaika on lyhentynyt. Sama asia näkyy myös toisen sosiaalityöntekijän kirjoituksissa. Koska osittainen hoitovapaa ei onnistu työpäiviä vähentämällä, sosiaalityöntekijä harkitsee siirtyvänsä lyhennettyyn työaikaan:

”Tällä lyhyelläkin kokemuksella osaan jo sanoa, että osittainen hoitovapaa ainakin kohdallani tarkoittaa sitä, että neljässä päivässä teen viiden päivän työt. Tai siis en tee, jätän kylmästi tekemättä – ja poden huonoa omaatuntoa paperikasoista. – Kesällä aion siirtyä tekemään päivittäistä lyhennettyä työaika, jospa se onnistuisi. Lähinnä mietin sitä, pystynkö/osaanko lähteä kotiin työajan puitteissa.” (K3, 4)

”Jonkin verran olen tehnyt lisätöitä (pidennettyjä päiviä) lähinnä ilta-päivystyksen ja silloin tällöin ilta-asiakkaan kanssa. Kuitenkin se, että lapset on haettava ennen klo 17 päiväkodista on hyvä rajoite työnteolle. – –” (K1, 7)

Lapset ja perhe ovat myös hyvää vastapainoa työlle, heidän kanssa ollessa ajatukset pysyvät poissa työasioista. Perheen vuoksi tulee työn määrää rajattua järkevästi ja ajankäyttö pysyy paremmin hallinnassa. Tämä sosiaalityöntekijä on onnistunut työn ja perhe-elämän yhteensovittamisessa.

Erytisesti naisille voi työn ja perhe-elämän yhteensovittaminen aiheuttaa jännitteitä ja paineita. Naisten harteille kasautuvat yleensä työn asettamien vaatimusten lisäksi kodinhoidolliset vaatimukset, päivittäinen kodinhuolto ja lasten kasvatus. Naiset myös kertovat enemmän ongelmistaan yhteen sovittaa työtä ja kotielämää herkemmin kuin miehet. (Cooper ym. 2001, 244.)

Miehet saattavat kokea perhe-elämän häiritsevän heidän työelämäänsä, kun taas naiset kokevat ennemminkin, että työelämä kiristää perhe-elämää. Esimerkiksi miehet käsittävät sairastuneen lapsen hoitamisen vuoksi töistä kotiin jäämisen työelämää haittaavaksi tekijäksi, kun taas naiset ajattelevat sen olevan heidän luontainen velvollisuutensa, joka täytyy hoitaa työstä huolimatta. (Cooper ym. 2001, 244.)

”Minulla piti olla vapaa päivä autonhuollon vuoksi, mutta toisin kävi. Ensimmäinen lapsenlapsemme oli meillä hoidossa ja kun vaimollani on täydet lapset hoidossa hän on perhepäivähoitaja, piti minun ottaa päiväva-  
paaksi lapsenlapsen hoitamista varten. Laskin, että puhelin soi puolenkymmentä kertaa ja tein kaksi kotikäynti  
aamupäivällä Sahalahdelle ja iltapäivällä vuokrataloille. Klo 13.30 oli kunnan taloyhtiön kokous kesti parisen tuntia ja klo 17-  
20.30 [luottamustoimi]. Tällaisiin vapaapäiviin olen jo vuosien mittaan  
tottunut, mutta vaimo ei ymmärrettävistä syistä ollut kovin mielissään.”  
(K11, 9)

Sosiaalityöntekijä ei anna vapaapäivän häiritä työtään, vaan hoitaa työasioita myös vapaapäivänä. Tällainen on sosiaalityöntekijän oma valinta. Kyseessä on kuitenkin poikkeuksellinen toimintatapa, joka ei tule esiin muiden kirjoittaneiden sosiaalityöntekijöiden keskuudessa. Joskus on töihin lähdettävä myös vapaapäivältä, mutta se on harvinainen poikkeus. Tämä kirjoittava sosiaalityöntekijä ajattelee lastenhoidon olevan luonnollisesti naisille kuuluva tehtävä, jota he toki tekevät, mutta etusijalla ovat omat suunnitelmat. Hänellä työ- ja perhe-elämä limittyvät toisiinsa. Useat sosiaalityöntekijöistä haluavat ja osaavat erottaa työ- ja koti-asiat toisistaan:

”Työasioita mietitään päivällä töissä ja jollain ihme konstilla ne kyllä jäävät töihin, illalla en välttämättä edes muista minkälaisia asioita päivällä olen käsitellyt. Ihan sama juttu on kotiasioden kanssa, töissä ei niitä ei kyllä mielessä pyöritellä. Luulen, että tämä on jonkinlaisen harjoittelun tulosta tai sitten vain tulosta siitä, että on ollut pakko opetella keskittymään yhteen asiaan kerrallaan, kun aikoinaan tein montaa hommaa yhtäaikaan, – – ”  
(K7, 3)

Työn merkitys voi olla useille henkilöille tietyllä tapaa liian suuri suhteutettuna muuhun elämään. Tällaisissa tilanteissa työn menettäminen saattaa johtaa syvään masennukseen ja jopa itsemurhaan. Työ ei saa olla koko elämä ja merkityksen antaja. (Vartiovaara 1996, 130.)

”Aamulla toimistolle, jossa sovitusti asiakas odottamassa. – –

Kymmenen maissa kävin vuodeosastolla katsomassa yhtä asiakasta, jonka vointi tällä kertaa parempi. Maannut osastolla jo 21.1. alkaen ja loppua ei ole vielä näkyvissä, sairastaa syöpää.

11.30 heti puhelin ajan jälkeen piipahdin Kivilahdella kotikäynnillä sen samaisen miehen luona jonka luona olin käynyt jo maanantaina ja tiistaina. Kotikäynnillä meni parituntia, sitten kävin syömässä ja toimistolla joitakin näpräyksiä.

16.00 Kotikäynnille Metsälahteen ja Hiekkapohjaan. Ensimmäisessä paikassa asuu kaksi miestä erittäin puutteellisissa oloissa ja siksi käynkin heitä katsomassa. – –

Tyytyväisenä ja onnellisena päivän maininkeihin palasin toimistolle illalla puolikymmenen aikaan ja oman vaimon luo sitten yhdeltätoista. Kun viime syksynä lapset lähti maailmalle niin vaimo esitti kainon toivomuksen olla edes yhtenä iltana viikossa hyvissä ajoin kotona. Pidin vaatimusta varsin kohtuullisena ja naurahtaan lupasin sen pitää kun se tuntui niin helpolta, mutta tässä sitä ollaan. Uskon kuitenkin, että vaimo siellä kahvin ja iltapalan kanssa minua vielä odottaa? – – ” (K11, 4–5)

Joillakin sosiaalityöntekijöillä päivät venyvät jatkuvasti kohtuuttoman pitkiksi ja työ sekä muu elämä lomittuvat toisiinsa. Työ määrittää voimakkaasti elämänsisältöä. Lainauksessa kirjoittavalla sosiaalityöntekijällä on paljon työn ulkopuolisia yhteiskunnallisia ja järjestöllisiä luottamustehtäviä. Hänen arjessaan työ ja muut tehtävät sekä perhe-elämä nivoutuvat yhteen. Kaikilla muilla kirjoittaneilla sosiaalityöntekijöillä oli työ ja perhe-elämä erillään toisistaan. Heillä työ ja perhe-elämä vuorottelevat hallitummin.

Työ antaa päiville rytmin ja järjestyksen sekä mahdollisuuden toteuttaa osaamistaan ja oppia uutta. Työn ohessa työntekijä saa usein kontakteja muihin ihmisiin perheen ulkopuolella ja perheettömille henkilöille toisten ihmisten merkitys korostuu. Työ tuo mukanaan toimintaa ja vaihtelua, se määrittelee henkilökohtaisia tavoitteita ja päämääriä sekä määrittää ihmisen asemaa ja minäkuvaa. (Cartwright & Cooper 1997, 52–53.)

”Yksityiselämän puolella tunteiden kuntokoulussa: lähiomaisen kuolema ja samaan aikaan lähipiirin perhepiirin perhekriisi, jonka yhteydessä omaakin tuli esiin. Toive, että saisi olla yksin ja itkeä. Onneksi kuoleman yhteydessä on saanut itkeä eikä surua ole tarvinnut koko ajan pitää sisällään. – – Töissä on väillä todella vaikeaa, kukaan ei tiedä surustani. – – ”  
(K6, 1–2)

Sosiaalityöntekijöiden henkilökohtaiset kriisit omassa elämässä voivat myös lisätä heidän kokemaansa stressiä. Useat heistä kuvasivat perhekriiseistä, läheisen menetyksistä tai sairauksista aiheutuvaa taakkaa. Erityisen vaikea on jaksaa, jos kukaan työtoveri töissä ei tiedä tapahtuneista asioista ja työntekijä kantaa taakkansa täysin yksin. Työtä tehdessä ei voi unohtaa omassa elämässä tapahtuneita asioita ja myös asiakkaiden asiat nostavat tunteita ja ajatuksia mieleen.

”asiakkaallani on ollut surua lähipiirissä: kuolemantapaus ja sairastuminen. Kamala tunne istua aktivointisuunnitelmassa hänen kanssaan ja kuulla kuinka em. surut ovat vieneet hänen voimavaransa. Teki mieli huutaa: minullakin on surua! (ja tässä sitä vain istutaan, pitäisikö jäädä kotiin? Toisaalta tunsin olevani työkykyinen, enkä kertonut kuolemantapauksesta kuin yhdelle työtoverille). Huomasin taas, että aloin vähätellä omaa surua ni huomatessani, että toisella ja toisilla on surua tuplasti omaan nähden, ja aina on niin, että muiden elämäntilanne on varmasti omaa onnettomampi. Se on tässä työssä ollut ainakin minulle vaarallista ja syönyt minua, vieraannuttanut omista tunteistani, joita on alkanut vähätellä.” (K6, 1–2)

”Kolmantena kolmekymppinen mies, jonka olin kutsunut käymään pitkään jatkuneen kirjallisen asioinninperusteella. Mies oli poissa tolaltaan, kertoi sitten, että oli menettänyt isänsä edellisellä viikolla. Olin varmaan avuton ja jopa tökerö. Vein kuitenkin läpi oman asiani ehkä epähienosti. Miehen silmät kyyneltyivät aina välillä. Hänen mentyään tulivat kyyneleet omiinkin silmiini.” (K6, 5)

Sosiaalityöntekijät joutuvat työssään käsittelemään sekä omia, että asiakkaiden tunteita. Tunnetiloihin vaikuttavat omassa elämässä tapahtuneet asiat, joista vaikeat asiat voivat hankaloittaa myös asiakkaan kohtaamista ja hänen tunteidensa käsittelyä. Usein työssä joutuu käsittelemään hyvin tunnepitoisia ja vaikeita asioita ja tietty etäisyyden ottaminen ja kyky käsitellä asioita ammatillisesti auttaa selviämään vaikeista tilanteista eteenpäin. Ei ole kuitenkaan hyvä, että sosiaalityöntekijä väheksyy omia tunteitaan, sillä oman elämän asiat ovat tärkeitä ja niiden oikeanlainen käsittely auttaa myös työssä jaksamista. Tunteiden käsittelyyn tarvitaan toisten apua, esimerkiksi työnohjaus toimiessaan on hyvä keino tunteiden käsittelemiseen.

Tunteiden käsittelyn este työyhteisössä saattaa olla yksinkertaisesti kiire. Työyhteisössä tehdään töitä niin kovalla tahdilla, ettei ole aikaa pysähtyä kuuntelemaan ja keskustelemaan työntekijöiden kanssa, jota tunteiden käsittely vaatii. (Aro 2001, 27–28.)

”Kova paikka oli se, kun jouduin tekemään rajat yhdelle asiakkaalle, – –  
 Kuin olisin lempannut hänet ulos – – Liian tunteella kai tätä työtä tekee –  
 ja sitä olen juuri tällä viikolla tehnyt. Se tuntuu raskaalta.” (K5, 2)

”Työntekijänä on vain osattava katsoa ammatillisesti, ei voi lähteä mukana jokaisen surevan ajatuksiin, tunteet on vain jätettävä syrjään ja yksityiselämään. Tämä ei tarkoita sitä, että muuttuisi täysin tunteettomaksi, vaan että kaiken tekemisen ja kokemisen taustana toimii tietty ammatillinen työote, – – ” (K7, 4)

Sosiaalityöntekijät tiedostavat tunteidensa olemassaolon ja niiden vaikutuksen heidän toimintaansa. Kun oma tunne-elämä on hallinnassa, vaikka elämässä olisi hyvinkin vahvoja tunteita ja vaikeita tapahtumia, eivät tunteet vaikeuta työn tekemistä. Tärkeää on myös osata ottaa etäisyyttä asiakkaisiin, ettei uppoudu liian syvälle heidän tunteisiinsa, jolloin ne vaikuttavat myös työn tekemiseen. Tunteita ei voi, eikä tarvitse, siirtää kokonaan syrjään, sillä empatiakyky on merkityksellinen myös asiakkaan kohtaamisessa.

”Ajattelin myös, että toisaalta se, että näytän asiakkaillekin omat tunteeni, on varmaan useimmiten meitä lähentänyt – näkevät, että sossun tätikin on vain ihminen.” (K3, 4)

Tunteet ovat myös keino osoittaa asiakkaalle aitoa myötäelämistä ja osallisuutta hänen asioissaan. Niiden avulla voidaan muuttaa negatiivisia ennakko-oletuksia sosiaalityöntekijöistä ja saavuttaa luottamusta asiakkaan ja työntekijän välille.

”Konstikas asiakas, jonka kanssa olen mielestäni pärjännyt; minulle tuli ajatusvirhe, jonka hän heti tajusi. Virheen myöntäminen ei ole minulle vaikeaa, ei nytkään. Miehellä tuli puhelu kännykkäänsä, hän kertoi soittajalle asiointistaan niin pirullisesti, että oikeasti loukkaannuin siitä. Yritin olla näyttämättä loukkaantumistani. Tajusin taas, että noin ja pahemmin ne asiakkaat meistä puhuvat; vaikka kuvittelee asiakassuhteen olevan kunnossa, yllättävää arvostelua voi saada kuulla selän takaa; kuin puukko selkään. Se loukkaa ja jaksaa hämmästyttää. Olin niin väsynyt, että meinasiivat hihat palaa. Eivät palaneet. Lopussa sanoin sentään : maaliskuun tuki haettava kirjallisesti!” (K6, 1)

Joskus asiakkaat suoranaisesti loukkaavat sosiaalityöntekijöitä ja pahoittavat heidän mielensä. Silloin voi olla vaikea hillitä itseään ja omia reaktioitaan sekä suhtautua asiakkaaseen ammattimaisesti. Tämän sosiaalityöntekijän mielestä asiakkaat ajattelevat yleisesti paha sosiaalityöntekijöistä ja eivät arvosta heidän työtään.

”Mielikuva sosiaalityöntekijästä tahtoo painottua kontrolloijan, lastensuojelutoimenpiteiden toteuttajan, pahimmassa tapauksessa huostaanottajan rooliin. – – ” (K10, 1)

Sosiaalityöstä on useilla ihmisillä negatiivinen mielikuva. Mielikuva rakentuu usein virheellisesti vain lastensuojelutoimenpiteiden toteuttajasta. Ihmiset eivät tiedä, että työ sisältää paljon muutakin kuin huostaanottoa ja toimeentulotuen jakamista.

### **5.5.3 Pysähtyminen ja jäsentäminen**

”Klo 14-16.00. Huono ajoitus viikon päätteeksi iso huoltosuunnitelma. Asiat pyörivät vielä kotiin mennessä mielessä, ei ikään kuin päässyt irti työasioista. – – Täytyy sanoa itselle että käännä ajatukset tulevaan viikonloppuun ja että ei se työ tekemällä lopu, aina tulee uutta. Olo on vähän väsynyt ja mielessä kulkee onko jokin ihan tärkeä jäänyt tekemättä. Toteamus itselle että ei ole.” (K8, 1)

Työtä on vaikea suunnitella niin, että aikataulu ei ole itselle kuormittava. Työntekijä tarvitsee työviikon päätteeksi aikaa jäsentääkseen menneen viikon tapahtumat ja hahmottaakseen tulevan viikon kulkua. Kun viikko päättyy raskaaseen tai paljon ajattelua vaativaan asiakastilanteeseen, ei aikaa asioiden käsittelyyn ole. Työ-

asiat seuraavat kotiin. Sama sosiaalityöntekijä tuo myöhemmin esiin positiivisen tunteen, joka on seurausta mahdollisuudesta jäsentää työtään ja suunnitella sitä:

”Kirjausta iltapäivä ja suunnitelmallista seuraavan viikon suunnittelua. Nyt on hyvä lähteä viikonlopun viettoon, olo on levollinen ja seuraavaa viikko on suunniteltu, se tuo paremman otteen ja fiiliksen kun on ollu aikaa perehtyä asioihin, on huomattavasti varmempi olo alkavalle viikolle ja tunne siitä että asiat on tehty niin hyvin kuin ne voi tehdä.” (K8, 2)

”Asioiden kelaaminen palaverin jälkeen työparin kanssa selkiytti omiakin ajatuksia.” (K8, 1)

”Huomaa myös, että todella vanhoista ’virheistä’ eli asioista jotka tekisi nyt toisin, joutuu maksamaan, ne eivät unohdu vaan kasvavat ja jotain kautta tulevat vastaan. Ikään kuin anteeksiantoa ei olisi.” (K6, 4)

Oman työn reflektointi yksin tai yhdessä työtovereiden kanssa auttaa selviämään vaikeistakin asioista eteenpäin ja ymmärtämään työtään. Yhdellä sosiaalityöntekijällä (K6) seuraa taakkana läpi kaikkien tekstien jokin vanha ja käsittelemätön työasia. Hän viittaa usein virheeseen työasiassa, joka on tapahtunut vuosia aikaisemmin. Tämä osoittaa, että sosiaalityössä käsitellään todella raskaita ja vaikeita asioita, joista on tärkeää puhua ja päästä eteenpäin. Jos kokee tehneensä virheen ja ei saa sitä purettua kenenkään kanssa, tai myös muut työntekijät syyllistävät ja kaivelevat vanhaa asiaa, häiritsee se vuosienkin kuluttua työntekoa ja työssä jaksamista. Oman työn reflektointi on myös anteeksiantamista ja anteeksi saamista, kaikki tekevät vääriä valintoja työssään, mutta eivät silti ole huonoja työntekijöitä. Oma työtä voi pohtia yksin, työtovereiden kanssa tai työnohjauksessa. Useilla sosiaalityöntekijöillä on mahdollisuus osallistua työnohjaukseen joko säännöllisesti tai tarvittaessa. Se on tärkeää työssä jaksamiseksi ja työn reflektoinnin väline.

”Kiireen keskellä työnohjaus tuntui keitaalta, pysähtymiseltä sosiaalityön ääreen, sen jäsentämistä.” (K1, 2)



”Tätä työtä tekee voimakkaasti oman itsensä ja persoonansa kautta ja asiakkaitten asiat ja tilanteet herättävät muistoja ja tunteita myös omasta elämästä ja vaikeista asioista. Onneksi tänään on työnohjaus.” (K5, 2)

”Iltapäivällä oli pari aikaa siirtynyt myöhemmäksi ja antoi vähän huokaisu aikaa. Sitäkin tässä työssä pitäisi olla enemmän. Monet asiakastapaamiset ovat niin tunteita herättäviä, että siirtyminen heti uuteen asiakastilanteeseen tuntuu lähes mahdottomalta. – – Jäi myös pieni aika juoda ylimääräinen kupponen kahvia ja rupertella työtovereiden kanssa. Mikähän siinä on, että vähän syyllinen olo tulee, jos ei koko ajan erikseen tee ’näkyvää’ työtä. Kuitenkin työtovereiden tapaamisilla tulee monesti asioihin etäisyyttä, uusia näkökulmia ja tietysti paineiden purkamista ja mikseipä hurttia huumoriakin, jotka ovat toki tärkeitä työssä jaksamisen kannalta.” (K10, 3)

Työnohjausta tarvitaan erityisesti ihmissuhdeammateissa, joissa työskentelevät kohtaavat vaikeita ja monimuotoisia toisten ihmisten sairauksia tai ongelmia. Heillä ei välttämättä ole mahdollisuutta keskustella toisten työntekijöiden kanssa mieltään vaivaavista tapahtumista tai ongelmista. Asioiden ei edes tarvitse vaivata mieltä, on hyvä purkaa ja keskustella auki koettuja tilanteita ja asioita. Joskus ne saattavat olla niin raskaita, että keskustelu ja neuvojen saaminen muilta on ensiarvoisen tärkeää niiden käsittelemiseksi ja ylipääsemiseksi. (Vartiovaara 1996, 87–88.)

”päiväkotiin, missä olen käynyt työnohjaajana. Tuntuu, että siellä henkilökunnalla jatkui samanlainen kiire, kaikki myöhässä, kuka mistäkin kiireellä ilmestyen. Sellaisen keskellä työnohjaus on hyvä pysähdyspaikka miettiä keskenään vaikeita asioita. – – ” (K1, 5)

Sosiaalityöntekijät toimivat myös itse työnohjaajina ja se auttaa heitä itseäänkin pohtimaan omaa työtään, ymmärtämään sitä ja pysähtymään työnsä äärelle.

”10-12.30 Työnohjaus. Olemme tämän talven jyuystäneet se on oikea sana ryhmätyönohjauksen parissa. Olen siellä pakosta mukana. En ymmärrä kuinka sosiaalityöntekijöille tarjotaankaan työnohjaajaksi sellaista lapsenkasvun asiantuntijaa, no onhan se hyvä jos käsitellään vain lastensuojelun erityistarpeita vaativia lapsia, mutta kun tämä työnkirjo on aivan toisenlainen. Myönnän että olen erittäin tarkka siitä, kenet kelpuuttaisin työnohjaajaksi. Työnohjauksessa olen siis mukana vain siksi, että toiset toivovat mi-

nun läsnä oloa. Osallistun kyllä, ehkä innokkaimmin siihen, mutta minulle se ei ole mitään antanut vain vienyt aikaa.” (K11, 8)

Työnohjaus voi joidenkin työntekijöiden mielestä olla turhaa ja tarpeetonta. Toisaalta syynä työnohjauksen vastustamiseen voi olla työnohjaaja, josta työntekijät eivät hyödy, tai he eivät muista syistä pidä työnohjaajaa itselleen sopivana.

”Eteisaulassa kotiin lähtiessä eräs kollegani (alaiseni) valittelee, ettei pääse haluamaansa työnohjaukseen, koska ei ole määrärahoja. – – ” (K4, 3)

Kaikki halukkaat eivät saa haluamaansa työnohjausta, syynä voi olla rahoituksen puute.

#### 5.5.4 Roolit

”Tiistaina lähdettiin aamuseitsemältä ajamaan kehitysvammaohjaajan kanssa Ruovedelle palaveriin, vähän ihmettelin omaa osuuttani siellä, mutta tästä voi jo ennakoida, että tulossa on rahataistelua – kuka maksaa, lastensuojelu vai kehitysvammaapuoli. Ärsyttää.” (K3, 2)

Sosiaalityöntekijät eivät aina tiedä mitä heiltä odotetaan eri tilanteissa. Työ on niin laaja-alaista, että rooliepäselvyydet voivat olla hyvinkin yleisiä. Erityisesti vähän aikaa työskennelleet työntekijät kohtaavat jatkuvasti uusia ja outoja tilanteita, joista heillä ei ole etukäteen tietoa. Myös paljon työkokemusta omaavilla on sellaisia työalueita, joista heillä on vähän tietoa ja heidän roolinsa eri tilanteissa on epäselvä.

”Ja tuplarooli, hoidat asiakkaan lastensuojeluasian + toimeentulotuen, välillä rassaa.” (K3, 5)

”Aikamoinen rooli taas: nuori tuloton kaveri, jota pitäisi tukea, mutta miten tuet, kun olet tehnyt poliisille tutkintapyynnön?” (K6, 4)

”Vaikea tavat sama ihminen aktivointi- ja kuntoutustoimenpiteiden yhteydessä kun aina on päällä kiista raha-asioista. Aivan ristiriitainen rooli taas; ja kiva ihminenhän on helppo olla kun vaan antaa kaikessa periksi! – – ”  
(K6, 1)

Toinen tilanne sosiaalityöntekijöiden roolijännitteistä ovat rooliristiriidat, jolloin heillä on samassa asiakastilanteessa kaksi ristiriitaista tai vastakkaista roolia. Esimerkiksi lastensuojeluasiakkaiden kohdalla ääritapauksessa perheeltä huostaan otetaan lapsi ja sama sosiaalityöntekijä huolehtii lapsen edusta ja samaan aikaan tukee muuta perhettä ja pyrkii auttamaan heitä. Ristiriita on suuri ja vaikeasti hallittavissa erityisesti riitatilanteissa. Myös raha-asiat aiheuttavat kiistoja ja ongelmatilanteita sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välillä. Ne vaikeuttavat muissa tilanteissa ja yhteyksissä kanssakäymistä, jolloin työntekijällä on myös kaksi roolia, toisaalla kontrolloija ja toisaalla tukija ja kannustaja. Asiakkaat saattavat olla osallisia rikoksiin, joita sosiaalityöntekijä joutuu osallisena poliisien kanssa selvittämään. Tällaista asiakasta voi olla vaikea aidosti kohdata ja tukea eteenpäin.

Ihmiset kohtaavat työssään kahdenlaisia roolijännitteitä. Ne jaetaan rooliepäselvyyksiksi ja roolikonflikteiksi, eli rooliristiriidoiksi. Rooliepäselvyydellä tarkoitetaan työntekijän tietämättömyyttä omasta roolistaan työyhteisössä. Jokaisen työntekijän oma ja selkeä rooli organisaatiossa on tärkeää ja liittyy työn tavoitteiden ja sisällön määrittämiseen. Kun rooli on epäselvä, ei työntekijä tiedä mitä häneltä odotetaan, jolloin hän ei voi myöskään määritellä työnsä tavoitteita. Jatkuessaan rooliepäselvyydet aiheuttavat kasvavaa stressiä. Roolikonfliktilla tarkoitetaan ristiriitaisuutta yksilöön kohdistuvissa vaatimuksissa, esimerkiksi johdon odotukset ovat erilaiset kuin työntekijän omat, tai yksilöllä on työssään kaksi eri roolia, jotka ovat keskenään ristiriitaisia. Jännitettä aiheuttaa myös se, jos työntekijällä on liian monta erilaista roolia, jotka hänen tulisi työssään täyttää. (Berry & Houston 1993, 388–389; Cooper ym. 2001, 37–40; Maslach ym. 2001, 407–409; ks. myös Cartwright & Cooper 1997, 17.)

Joissain tapauksissa työntekijän ammattirooli voi vääristyä niin, että työntekijä ei ymmärrä hänellä olevan ammatin, vaan että ”hän on ammattinsa”. Tässä tilanteessa hän on ylisamaistunut rooliinsa. (Pöyhönen & Olkinuora 1985, 12.)

## 5.6 Työn hallinta

### 5.6.1 Tavoitteet

”Olen pikkuhiljaa oppinut ajattelemaan niin, että teen sen minkä normaalin työajan puitteissa ehdin ja loppu sitten seuraavana päivänä. – – ” (K9, 5)

Kiireen hallinta näkyy siinä, että sosiaalityöntekijän tavoitteena on suoriutua päivän työstä. Hän tekee sen verran kuin ehtii työajan puitteissa ja loput työt hän jättää seuraavalle päivälle. Työn tavoitteet on aseteltava sellaisiksi, että niistä selviää ja pyrkii siihen, etteivät tekemättömät työt aiheuttaisi jatkuvaa stressiä.

Jokaisella ihmisellä on työssään henkilökohtaisia tavoitteita, jotka hän haluaa saavuttaa. Jollekin riittää että saa päivittäin tehtyä omat työnsä ja siihen liittyvät tehtävät, toinen haluaa suoriutua niistä koko ajan paremmin voidakseen edetä parempaan asemaan ja parempiin tehtäviin. Omien tavoitteiden vastakohtana ovat työlle asetetut tavoitteet ja vaatimukset, jotka työntekijän tulisi täyttää. (Vartiovaara 1996, 48–50.)

Jos ihmisen omat tavoitteet ovat ristiriidassa työlle asetettujen tavoitteiden kanssa, seuraa jatkuva jännite päivittäisessä työnteossa. Työntekijän omat mahdollisuudet toteuttaa tavoitteitaan saattavat olla liian vähäiset tai organisaatiolähtöiset tavoitteet ovat liian korkeat, jotta työntekijä suoriutuisi niistä. Omia tavoitteita täytyy pohtia säännöllisesti ymmärtääkseen omaa asemaansa organisaatiossa ja välttääkseen jatkuvaa ristiriitaista tilannetta omien ja organisaation tavoitteiden välillä. Tavoitteiden väliset ristiriidat vaikeuttavat päivittäistä työn tekoa. (Vartiovaara 1996, 48–50.)

”Käyttämättömät asiakasajat ovat arkipäivää A-klinikalla. Joustamme puolin ja toisin. Teen tarvittaessa lisätöitä ja otan ne tunti tunnilta takaisin. Se ei rasita erityisesti. Täytän kalenterini täydemmäksi ja teen peruutusaikoina hallinto- ja yms. kirjallisia töitä.” (K4, 1)

Sosiaalityöntekijän päivittäisiä työlle asetettavia tavoitteita määrittävät paljon ulkopuolelta tulevat seikat. Suuren asiakasmäärän vuoksi työntekijän täytyy varata paljon asiakasaikoja ja jos kaikki asiakkaat tulevat sovittuina aikoina, hänen muut tavoitteensa eivät täyty. Esimerkiksi kirjaamiset siirtyvät. Päiväkirjoista oli havaittavissa selkeä ero tavassa suunnitella ja tehdä työtä erilaisissa työpaikoissa. Esimerkiksi A-klinikalla työn suunnittelu perustuu siihen, että asiakkaat aina jättävät tulematta sovituille tapaamisille. Tämän vuoksi sitä ei koeta rasittavana seikkana ja työtä hallitaan kokonaisuutena sekä saadaan vaadittavat työt hoidettua.

”Torstain piti olla hyvin tiivis päivä, mutta asiakasperuutus toi tarvittavaa aikaa puheluille ja työparin kanssa neuvotteluille. – – Tiistaina – – yksi asiakas peruuntui työparista johtuen, ja tämä mahdollisti tarpeellisen neuvotteluajan toisen työparin kanssa.” (K1, 2)

Muissa työyhteisöissä työtä ei suunnitella asiakasperuutusten varaan. Silti asiakasperuutukset usein mahdollistavat rästitöiden tekemisen ja muiden asioiden hoitamisen.

”Torstaina oli viimeinen työpäivä ennen viikon lomaa ja työtä paljon tiedossa. Taas kerran ilman peruutusta ei olisi selvinnyt välttämättömistä asioista. Lomalle lähtiessä tuntuu, että työssä on ollut aivan liian täyttä, kiireistä. – – kun teen monen (liian monen) työparin kanssa töitä, aikataulujen yhteensovittaminen on vaikeaa ja tulee tungettua asiakasaika johonkin kirjallisten tilalle, kun muuten aika menisi viikkoja eteenpäin. – – ” (K1, 5–6)

”Tänään minun piti lähteä lasten- ja nuortenhuollon sosiaalityöntekijän mukana – – Sos.tt päätti kuitenkin pärjätä yksin, joten sain YHDEN KOKONAISEN PÄIVÄN, jonka voin ainakin yrittää pyhittää paperitöille ja muille rästihommille! Tuntui taivaallisen rauhoittavalta. – – ” (K2, 2)

Sosiaalityöntekijän aikataulua ja työn suunnittelemista ohjaavat myös muiden työntekijöiden aikataulut ja työtahti. Työparit ovat usein muista työyhteisöistä ja yhteistä aikaa on hankala löytää. Joskus myös työpari pyrkii joustamaan itse helpottaakseen toisen työtaakkaa, hän tietää toisen olevan kiireinen ja tarvitsevan ai-

kaa muuhun työhön. Tärkeää olisi kuitenkin, ettei asiakastyö tai toisen työntekijän työ kärsi tai kuormitu sen vuoksi, että työtä on liikaa ja yhteistä aikaa työparin kanssa ei löydy.

Yksi sosiaalityöntekijä kertoo huomanneensa, että hänen on vaikea kieltäytyä hänelle tarjotuista erilaisista tehtävistä, kuten erilaisista luottamustoimista ja asiakkaiden toiveista. Työn rajaus on hänelle vaikeaa ja seurauksena voi olla liiallinen työ- ja tehtävämäärä sekä ylikuormittuminen.

Jokaisella organisaatiolla tulisi olla selkeät, ennalta mietityt tavoitteet siellä tehtävälle työlle sekä periaatteet niiden toteuttamiseksi. Tavoitteet eivät kuitenkaan itsessään toimi, ellei työnjohto pysty välittämään niitä alaisilleen ymmärrettävästi ja järkevästi. Tavoitteet eivät voi olla liian vaikeasti käsitettäviä tai mahdottomia saavuttaa. Ihanteellista olisikin, jos työntekijät voisivat yhdessä johdon kanssa osallistua niiden suunnitteluun ja asettamiseen. Työn tavoitteita suunniteltaessa tärkeää on huomioida myös mahdolliset ajankäytön määräykset. Liian tiukka aikataulu asettaa mahdottomaksi työn hyvän laadun saavuttamisen ja ylläpidon. (Vartiovaara 1996, 85–86.)

”Työ vaatii määrätietoisuutta sekä kykyä realistiseen tavoitteen asetteluun, minkä vuoksi pidän työtä aika haasteellisena.” (K9, 6)

Sosiaalityöntekijä tiedostaa työn tavoitteiden asettelun merkityksen. Hän on kokemuksen kautta oppinut, että liian vaativat ja saavuttamattomat tavoitteet aiheuttavat stressiä. Sosiaalityöntekijät asettavat tavoitteita työlleen yhdessä asiakkaan kanssa.

”Raskaita asioita on käsitelty tällä viikolla: – – Kaikkein raskainta on toimia säiliönä eli kun näkee jonkun asian, jota pitäisi käsitellä tai joka on tosi vinossa eikä sitä pääse käsittelemään asiakkaan poisjäämisten tai voimakkaan kieltämisen tai puheripulin vuoksi. Mitkään suunnitelmat eivät tunnu pitävän paikkaansa ja ainut vastuunkantaja asiakkaan asioissa on työntekijä: raivostuttaa ja suunnaton avuttomuus valtaa välillä. – – ”  
(K5, 2)

Tilanteet, joissa asiakas ei toimi suunnitelmien ja tavoitteiden mukaisesti, lisää sosiaalityöntekijän tunnetta liiallisesta kuormittumisesta. He saattavat kokea, että asiakkaan toimiminen vastoin sovittuja suunnitelmia tai asiakkaan kykenemättömyys yhteistyöhön, aiheuttaa asioiden varastoitumisen sosiaalityöntekijöiden harjoille. Ilman asioiden yhteistä käsittelyä ei ole mahdollista saada asiakasta toimimaan itsenäisesti ja hallitsemaan elämäänsä.

”14.30 Kotikäynnille Nakkilaan. Asiakas oli soittanut ja toivonut pikaista kotikäyntiä. Kotikäynnillä selvisi, että hän tarvitsee kipujen ja kutinan vuoksi heti jotakin lääkettä, mutta hänellä ei ollut rahaa eikä maksusitoumusta lääkkeisiin. Lupasin yrittää hoitaa asiaa. – – 18.00 Kotikäynnille Nakkilaan vielä sen naisen luokse, jolle vein terveyskeskuksen päivystyksestä särkylääkkeitä ja ostin omalla rahalla salvaa ja desinfioimisainetta apteekista. Asiakas oli tyytyväinen. – – ” (K11, 3–4)

Asiakkaiden loputtomilta tuntuvat tarpeet voivat myös aiheuttaa työn tavoitteiden epärealistisoitumista. Työntekijä ajattelee, että hänen todella täytyisi kyetä vastaamaan niihin kaikkiin ja lopulta ylikuormittuu. (Pöyhönen & Olkinuora 1985, 12.) Tämä kirjoittava sosiaalityöntekijä ei ole ylikuormittunut, vaikka hän pyrkii täyttämään monet asiakkaiden toiveista. Hänen päiväkirjastaan tuli esiin vaikutelma, että hänellä työn tavoitteena on vastata viipymättä asiakkaiden tarpeisiin.

Toimihenkilöt kokevat byrokraattisen rakenteen aiheuttavan epäselvyyttä työtaoiteissa ja ohjeissa. Epäselvyyden kokemista esiintyy enemmän alemman tason toimihenkilöillä kuin johtoportaa. Johtajilla byrokraattisen rakenteen kokeminen epäselvyyttä aiheuttavana on harvinaisempaa, koska heillä enemmän päätösvaltaa ja vähemmän ristiriitaisia ohjeita. Hankala tilanne voi olla keskijohdolla, koska he ovat toisten ohjeistuksien välissä. (Vartiovaara 1996, 89–93.)

Tiedottamisen merkitys tulee esille sosiaalityöntekijöiden kirjoituksista. Tiedon kulkuun vaikuttaa erityisesti se, noudatetaanko työssä tiukkoja byrokraattisia rakenteita. Työyhteisössä tiedottaminen voi tapahtua osittain vain maininnalla tärkeistä asioista sähköpostitse, jossa viitataan tiedon löytymiseen kunnan sisäisestä verkosta. Byrokraattinen toimintatapa voi vaikeuttaa tiedon kulkua ja tarvittavaa henkilökohtaista kontaktia tärkeiden asioiden tiedottamisessa ei synny. Yksi sosiaalityöntekijä kirjoittaa suoraan, että johto ei tiedä, mitä kenttäväki tekee ja mil-

laiset toimintatavat heillä on. Tämä tulee esille johtoryhmän puolelta esitetyissä säästövaatimuksissa, joissa he luulevat, että sosiaalityöntekijät käyttävät omiin tarkoituksiinsa esimerkiksi kännyköitä. Heitä vaaditaan maksamaan niistä lähetetyt tekstivierit omasta pussistaan. Totuus kuitenkin on, että työntekijät viestittelevät asiakkaiden kanssa tekstiviestein. Esimiehet eivät tiedä työnkuvan muutoksista ja työkäytännöistä riittävästi, jonka vuoksi aivan pienestäkin asioista voi seurata ristiriitoja ja konflikteja.

”ryhmä oli pettymys, kun viime viikoilla on ollut niin hyvät keskustelut, että odotin liikoja eikä tämänkertainen ryhmä vastannut odotuksia. – – ”  
(K5, 1)

Odotukset työstä muotoutuvat myös aikaisempien kokemusten perusteella. Liian korkeat tai epärealistiset odotukset työstä altistavat työuupumukselle. Korkeat odotukset johtavat liialliseen ja liian vaativaan työntekoon, joka voi johtaa uupumukseen ja lopulta jopa kyynisyyteen, kun korkeat odotukset eivät toteudu käytännössä ponnisteluista huolimatta. (Maslach ym. 2001, 409–411.)

### 5.6.2 Resurssit

Työn resursseihin kuuluvat sosiaalinen tuki, tieto työn sisällöstä ja sen suorittamisesta sekä oman työn kontrolloimisen mahdollisuus. Tiedon puute ja kontrollin puute ovat merkittäviä tekijöitä stressin määrän lisääntymisessä. Kontrollin puutteella tarkoitetaan sitä, että työntekijällä ei ole mahdollisuutta vaikuttaa oman työnsä sisältöön ja sen suorittamiseen, työ on enemmän ulkoisten sääntöjen ohjaamaa tai sitä tehdään esimerkiksi asiakkaiden vaatimusten ja lähtökohtien perusteella. Kontrollin puuttuessa työntekijällä ei ole mahdollisuutta osallistua päätöksentekoon ja myös työstä saatava palaute saattaa puuttua. (Maslach ym. 2001, 407–409.)

”Olen kyllä alkanut toivoa rajatumpaa työnkuvaa, tänne alueelle tulee kaikki se, mitä ei joku erityispiste hoida. Ja se, että jotkut toimijat voivat valikoida asiakkaitaan, meidän on kaikki otettava johonkin väliin tai tulee satikuita asiakaspalautteen kautta. – – ” (K3, 5)



Kun työntekijä ei voi valita asiakkaita, seurauksena voi olla työn kontrolloimattomuuden puute. Sosiaalityöntekijät ovat usein tällaisessa asemassa. Sosiaalityölle ominaista, että otetaan vastaan kaikki asiakkaat ongelmista ja lähtökohdista riippumatta. Ongelmana on asiakkaiden ohjautuminen väärille työntekijöille, jolloin työntekijä kokee myös turhautumista siitä, ettei voi tehdä tilanteessa mitään, vaan pompottaa asiakasta edelleen seuraavaan paikkaan.

Tärkeää tietoa työstä saadaan heti uuteen työhön mennessä. Uusille työntekijöille perehdyttäminen on puutteellista useissa työpaikoissa. Uusi työ vaatii hyvän perehdyttämisen, kokeneemman työntekijän tai esimiehen realistisen opastamisen työtehtäviin. Työn sisältöä tulisi kyetä jo työnhakuvaiheessa kuvaamaan, etteivät työntekijän odotukset ole epärealistisia ja uudessa työssä aloittaminen aiheuta paniikkia väärässä paikassa väärään aikaan olemisesta. (Cartwright & Cooper 1997, 26–27; Vartiovaara 1996, 87–88.)

”Perehdytys uudessa työpaikassa ei ollut oikein mistään kotoisin, mistä johtui se, että koin alussa kaiken hyvin työläänä, koska joka ikinen asia vaati aina selvittelyä. Raskasta oli myös se, että talon tavat eivät olleet niin helposti sisäistettävissä, koska ihmiset tekivät asiat omalla tavallaan. Tietysti jokaiselle kehittyy oma tapa tehdä työtä, mutta uutena työntekijänä sitä kaipasi aina selkeää ohjeistusta, että pääsisi paremmin työhön sisälle. –” (K9, 5)

Sosiaalityössä ei perehdyttäminen ole helppoa työn laaja-alaisuuden vuoksi. Työ on haasteellisempaa ja raskaampaa, kun kaikkia eteen tulevia asioita joutuu selvittelemään ennen eteenpäin menoa. Erityisesti uuteen työhön ja ensimmäiseen työpaikkaan mentäessä olisi tärkeää, jos työntekijä voisi tehdä töitä jonkun työparina tai hänellä olisi lähellä ja helposti saavutettavissa työtoveri jolta kysyä neuvoja ja ohjeita. Jokainen sosiaalityöntekijä tekee työtään omalla persoonallaan ja tyyliään. Tyylierot näkyvät myös sosiaalityöntekijöiden päiväkirjoja lukiessa, sillä samantyyppistä työtä tekevät kuvaavat työtään ja toimintaansa aivan erilaisilla tavoilla.

”Ja täytyy rehellisesti myöntää, että olin kyllä ihan tilanteen armoilla, se oli jotain mitä en ole koskaan ennen kokenut asiakastilanteessa, en edes

ihan'työurani' alussa. Se on aika kammottava hetki, kun asiakas vaan puhuu ja puhuu, itse et meinaa saada suunvuoroa ja sittenkin jos saat, niin et todellakaan tiedä mitä sanoa!! – – On tunne, että on asiakastilanteessa ihan pasmat sekaisin. – – ” (K9, 1–2)

Sosiaalityöntekijä kuvaa sitaateissa olevalla työurallaan sen pituutta, hänellä on vähän työkokemusta. Usein toistuessaan tunne kontrolloimattomuudesta ja osamattomuudesta asiakastilanteissa aiheuttaa stressiä. Puutteet tiedoissa ja taidoissa aiheuttaa työn hallinnan puutetta.

”Olen tavannut häntä [asiakasta] muutamia kertoja ja tuntuu, etten vieläkään saa hänestä otetta. Olen jollain tavalla neuvoton hänen kanssaan. Avuttomuuden tunne ei ole mitä miellyttävintä asiakastilanteessa.” (K9, 6)

Sama työntekijä tuo muissakin yhteyksissä esille tunteen tilanteiden hallitsemattomuudesta. Hän tiedostaa oman avuttomuutensa, mutta ei ole löytänyt keinoja selviytyä paremmin kyseisen asiakkaan kanssa.

Kykenemättömyys auttaa voi myös altistaa työuupumukselle. Asiakkaiden vaikeat tilanteet tai heidän yhteistyöhaluttomuutensa voivat johtaa siihen, että työntekijällä ei ole mahdollisuutta auttaa asiakkaitaan. Se lisää riittämättömyyden ja epäonistumisen tunnetta työssä. Tällaiset tilanteet ovat erityisesti mahdollisia sosiaali- ja terveydenhuollossa toimivien työssä. Kun työntekijä ei saa palautetta työstään ja työ tuntuu tuloksettomalta, voi seurauksena olla kykenemättömyyden tunne. Silloin voimavarat kuluvat ja itsetunto heikkenee. Kykenemättömyyden tunne liittyy myös riittämättömyyden tunteeseen. (Pöyhönen & Olkinuora 1985, 14; ks. myös Cartwright & Cooper 1997, 15–16.)

”kirjoittelin Stakesin ohjeiden mukaan A-klinikan laatukriteereitä. Ohjeet ovat selkeät, ja olen pitkin syksyä rakennellut laadusta dialogia työryhmässä. Ne tulee olla valmiin kesäkuun loppuun mennessä. Siis laatu ei stressaa erityisemmin.” (K4, 1)

Useat sosiaalityöntekijöistä kuvaavat tai mainitsevat työhönsä liittyviä kehittämistoimenpiteitä. Kehittämistoimenpiteiden avulla heillä on mahdollisuus kontrolloi-

da omaa työtään. Suurin osa sosiaalityöntekijöistä kokee ne positiivisina ja todellisina mahdollisuuksina vaikuttaa työnsä sisältöön ja tapaan tehdä sitä. Esimerkiksi edellä mainitut laatuksiteerit ovat ylempään tahon vaatimuksiin ja ohjeisiin perustuvia, mutta silti ne tehdään tiettyyn työyhteisöön sopivaksi ja työntekijöiden mielestä niiden kehittäminen on hyödyllistä.

”Suunnittelemme juuri nyt uudistustamme töissämme; työtämme tulisi kehittää kuntouttavaan suuntaan. Ilman muuta niin pitää olla, olisi pitänyt olla jo kauan sitten. Välillä tuntuu, että aika on ajanut ohi, enää ei jaksaa innostua, eletyt vuodet ovat vieneet mehut. Innostuksen puutteestakin sitten koen lahjakkaasti syyllisyyttä ja mietin jopa, pitäisikö lähteä pois koko hommasta. – – ” (K6, 2)

”Tuntuu, että kaikkeen uuteen ja kehittämiseen pitäisi löytyä intoa – hädin tuskin jaksaa nykyiset työt hoitaa.” (K3, 5)

”Iltapäivällä palaveri: oman työn kehittämistä. En tiedä muuttuuko mielen, on muutosvastarintaa realismin nimissä ilmassa. Oli vaikea jaksaa. En vastusta muutosta, huomaan vain olevani haluton ja tunnen syyllisyyttä, etten jaksaa olla innolla mukana. Pitäisi, pitäisi... kehittää työtänsä ja itseään, puolustaa asiakkaiden etuja, viedä viestiä epäkohdista eteenpäin...” (K6, 2)

Siinä tapauksessa, että työntekijät ovat selkeästi uupuneita, eivät he jaksaa kehittää työtään ja oman työn kontrolli vähenee. Myös uupuneet sosiaalityöntekijät tuovat esille, että työssä tapahtuu muutoksia ja sitä pyritään kehittämään.

Ihmisillä on paljon yksilöllisiä eroja siinä, kuinka he kokevat ja käsittelevät stressiä aiheuttavia tekijöitä sekä tilanteita, kuten millaisia toimintastrategioita ihminen valitsee ongelmatilanteissa ja kuinka hän tulkitsee erilaisia tilanteita. Ihmiset myös tulkitsevat ympäristöään ja tapahtumia sekä niiden merkityksiä erilalla. (Berry & Houston 1993, 389–390; ks. myös Aro 2001, 71–72).

”Kolmen tunnin kehityskeskustelu esimiehen kanssa! Paras keskustelu 15 vuoteen! – – Sain esimieheltä arviointia, onneksi enemmän positiivista kuin negatiivista. Sain myös antaa hänelle palautetta. Tuloksena oli hyvää keskustelua. Sen keskustelun ansiosta olo oli hyvä koko päivän.” (K2, 1)

Esimiehen työntekijälleen antama sosiaalinen tuki muodostuu myös työn kehittämisen ja arvioinnin kautta. Silloin on mahdollista antaa ja saada molemmansuuntaista palautetta. Keskustelu ja mahdollisuus omien mielipiteiden esille tuomiseen sekä niiden yhteinen pohtiminen esimiehen kanssa on tärkeää sosiaalista tukea työntekijälle.

”Kaipaen jo suunnattomasti kohta 2 kk lomailutta, osa-aikaeläkkeen aloitettavaa kollegaani – häneltä saa aina niin tolkullisia neuvojakin.” (K3, 2)

Sosiaalityöntekijällä työtoverin poistuminen aiheuttaa muutoksia myös hänen omassa työssään. Mahdollisuutta konsultointiin ei enää ole ja uuden työkaverin kanssa yhtä toimivien toimintatapojen kehittäminen vie aikaa.

Sosiaalisen tuen puute on merkittävä työuupumuksen aiheuttaja, erityisesti esimiesten tuen puute. Sosiaalisen tuen puutteella tarkoitetaan myös muiden työtovereiden tuen puutetta. Esimerkiksi hyvin paljon yksin tehtävä työ saattaa lisätä koettua stressin määrää. (Maslach ym. 2001, 407–409.)

”Olemme monesti puhuneet, että tiimissä pitäisi olla aikaa purkaa esim. vaikeita asiakastilanteita, mutta sekään aika ei riitä. Pienin asia, minkä voisi tehdä olisi varata edes ”tuumaustauko” jokaisen asiakkaan lähdön jälkeen ja purkaa yksin tai työparin kanssa tilanne kunnolla.” (K10, 6)

Sosiaalityöntekijät tiedostavat sosiaalisen tuen merkityksen työlleen ja he toivoisivat, että heillä olisi aikaa keskustella työtilanteista ja – asioista muiden kanssa. Usein aikaa ei ole edes itsenäiseen pohtimiseen. Oman työn reflektointi on tärkeää ja usein siihen tarvitaan muiden työntekijöiden apua.

Kirmeyer (1988) päätteli tutkimuksessaan, että työkuormitusta lisäävät toistuvat työn keskeytykset, joka tekee työstä stressaavamman (Kirmeyer 1988, Berryn & Houstonin mukaan 1993, 388). Jatkuvat työn keskeytykset saattavat lisätä kiireen tunnetta, koska työntekijät eivät saa keskittyä rauhassa tekemäänsä tehtävään (Heiske 1997, 23).

”Päivän ”taukopaikat” täytyivät työtovereiden puheluista ja ”piipahduksista” huoneeseen. On uskomatonta, miten äkkiä aikaa ”varastetaan”: olit suunnitellut tekeväsi jotain – etkä sitten teekään, kun joku tulee juttelemaan. – – ” (K2, 1)

Sosiaalityöntekijöiden työntekoa vaikeuttavat ja häiritsevät toistuvat työn keskeytykset. Heidän on vaikea keskittyä työhönsä, kun ajatukset siirtyvät muualle. Usein keskeytykset koskevat työasioita, joka kuvaa myös vaikeutta työn toimivaan suunnitteluun ja toisten työntekijöiden konsultoinnin tarvetta.

”Puhelut häiritsevät keskittymistäni. Vastailen puheluihin kuitenkin rauhallisesti. Skarppaan sujuvasti. – – ” (K4, 3)

Kaikilla työntekijöillä ei ole varsinaisia puhelinaikoja, vaan heidän täytyy olla jatkuvasti tavoitettavissa. Silloin heidän on täytynyt sopeutua jatkuviin työn keskeytyksiin ja he osaavat siirtyä nopeasti ajatuksesta toiseen. Joissain työpaikoissa puhelinajat ovat niin pitkiä tai hiljaisia, että samalla voi tehdä muita tehtäviä.

### **5.6.3 Muutoksia**

Useat organisaatiot ovat kokeneet huomattavia muutoksia taloudellisen kilpailun kiristyessä ja Suomessa erityisesti 1990-luvun laman aiheuttamien pakotteiden vuoksi. Muutokset voivat olla uudelleenjärjestelyjä koskien työnkuvaa ja tehtäviä tai hallinnollisia muutoksia. Kaupallisilla aloilla on tapahtunut paljon yritysostoja ja useilla aloilla valtiollisia yrityksiä on yksityistetty. Muutokset vaikuttavat aina myös henkilöstöön ja heidän tekemäänsä työhön, vaikka niitä ei suoranaisesti heidän toimenkuvassaan tapahtuisikaan. Henkilöstö saattaa pelätä työnsä menettämistä, tiedon saannin puutteellisuutta, oman identiteetin menettämistä, vähentyvää valtaa tai kunnioitusta, työkaverien ja johtajien vaihtumista, säännösten ja ohjeiden muuttumista sekä lisääntyvää työmäärää. Listaa voisi jatkaa organisaatio- ja yksilökohtaisesti hyvinkin pitkään. (Cartwright & Cooper 1997, 31–34.)

”Tämä vuoden alku on ollut monella tavalla erilainen: työpaikalla on ollut organisaatiouudistus, oman työyksikön pitkäaikainen johtaja on vaihtunut

vuoden alussa, johtajaksi siirtyi oman tiimin vakituinen työpari, jota todella jäin kaipaamaan...Stressipisteet nousee! – – ” (K10, 1)

Sosiaalityössä on tapahtunut organisaatiouudistuksia, joiden yhteydessä muutetaan hallintorakenteita ja työnjakoa työntekijöiden keskuudessa. Muutosten yhteydessä siirretään henkilöstöä uusiin tehtäviin ja muutokset voivat aiheuttaa stressiä työntekijöissä.

”Meillä peruspalveluvirastossa on viime syksyn ajan mietitty suuria muutoksia tulevaan työhön – – Meillä kaikilla on varmasti ajatuksen tasolla mennyt näiden asioiden miettimiseen paljonkin energiaa ja niin on varmaan tarkoituskin, koska tämä muutos on ajateltu tapahtuvan organisaation sisältä käsin, ilman ulkopuolista konsultaatioapua – – ” (K7, 2)

Organisaatioiden sisällä tehtävässä työssä voi tapahtua suuria muutoksia. Kun muutos toteutetaan organisaation sisäisenä, työntekijöillä on vähemmän muutosvastarintaa ja he kokevat sen työn kehittämisenä. Usein ulkoapäin annetut muutosohjeet aiheuttavat vastustusta ja niitä on vaikea toteuttaa. Kun työntekijät itse suunnittelevat ja toteuttavat työnkuvan muutokset, vaatii se paljon aikaa ja asian prosessointi kestää pitkään. Sosiaalityöntekijä on tyytyväinen organisaation tapaan etsiä muutosta työnkuviin ja työntekijöiden vaikutusmahdollisuuden muutoksessa. Kaikki työntekijät eivät kuitenkaan ole tyytyväisiä organisaatioissa tapahtuviin muutoksiin:

”työtä suunniteltiin jälleen palverissa keskiviikkona. Asia etenee hitaasti, nyt näyttää siltä, että ihmiset ryhmittyvät vastakkaisiin leireihin, niihin, jotka haluavat pitäytyä entisissä työtavoissa ja niihin, jotka eivät missään nimessä halua palata niihin, kun ovat olleet poissa näistä kuvioista vähän aikaa. – – ” (K7, 4)

Teknologia ja erityisesti uuden teknologian käyttöönotto saattaa aiheuttaa huomattavaa stressiä työntekijöissä. Lisätessään mahdollisuuksia voi se samalla olla suuri muutos aikaisemmille työkäytännöille ja totumuksille. Tietoteknologian huima, nopea kehitys ja sen mukanaan tuomat haasteet ja mahdollisuudet näkyvät sosiaalityön toimintakentällä. (Cartwright & Cooper 1997, 47–48; Kananoja 1997, 27–28).

”Alkuvuotta rasitti se, että täällä otettiin käyttöön uusi tietokoneohjelma. Minäkin, joka vannoin, ettei viikonlopputöitä tehdä, olin yhden lauantain takkuamassa työpaikalla. Ja olen vielä olevinani joku tietokonevastaava, just joo.” (K3, 1)

Sosiaalityöntekijöiden arjessa näkyy erilaisten, uusien tietokoneohjelmien käyttöönotto. Uusia ohjelmistoja käyttöön otettaessa pyritään työntekijöitä kouluttamaan niiden käyttöön. Koulutuksien kesto on ollut muutamasta tunnista pari päivää kestävään koulutukseen.

” – olen odottanut lastenvalvojan tietokoneohjelmaa jo monta vuotta. Tähän asti olen tehnyt isyys-, elatussopimus-, huolto- ja tapaamissopimuspaperit kirjoituskoneella – mikä on ollut – – minun mielestä tosi rasittavaa.” (K2, 2)

Uudet tietokoneohjelmat tuovat helpotusta kirjallisten töiden tekemiseen ja niitä on saatettu odottaa jo monta vuotta. Uusien ohjelmien käyttöönotto aiheuttaa joillekin työntekijöille huomattavasti lisätöitä niiden opettelussa. Kun työpaikoilla otetaan kerralla käyttöön kokonaan uudet ohjelmistot, vaikeuttaa se koko organisaation toimintaa ja arkinen työnteko hidastuu. Myös väärään aikaan osuneet ohjelmistopäivitykset voivat aiheuttaa ongelmia työn tekemisessä.

## **5.7 Palkitseminen**

”Aikoinaan TVA:ta markkinoitiin sos. ja terveyspuolen ihmisille sillä, että jospa tätä kautta työtä arvioimalla ja pisteyttämällä saataisiin vähän hilatua palkkoja ylöspäin. Toisin kuitenkin kävi: joillakin oli peruspalkka ti-  
pahtanut, joillakin vähän noussut. – – Luulenpa, ettei ole tullut edes mieleen, että palkat voisivat aleta. – – Myös omalla työpaikalla asia aiheutti myös kuohuntaa ja jotain yritetään tehdä asian hyväksi, eri asia onko siitä hyötyä. Kyllä tällainen vaikuttaa työhön motivoitumiseen!” (K10, 6)

Sosiaali- ja terveysala kokonaisuudessaan on heikosti palkattua. Ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneet sosiaalityöntekijät ovat huomattavassa palkka-  
kuopassa verrattuna useisiin muihin tehtäviin, joissa vaatimuksena on ylempi kor-

keakoulututkinto. Työn vaativuuden arvioinnin (TVA) luultiin nostavan palkkoja, mutta toisin on käynyt. Palkkataso voi vaikuttaa tehtävään työhön ja työntekijän motivoitumiseen, vaikka sosiaalityöntekijät eivät ole alaansa rahan vuoksi valinneet.

Kun työntekijä kokee olevansa vajaapalkkainen, voi seurauksena olla työmotivaation lasku, turhautuminen ja ahdistusta. Liian matala palkkataso kuvastaa myös työn arvostuksen tasoa ja sitä kautta työntekijän itsensä arvostuksen tasoa. (Cartwright & Cooper 1997, 15–16.)

Työntekijälle myös palaute on palkitsemista. Palautetta työntekijät saavat asiakkailta ja toisilta työntekijöiltä sekä esimiehiltään. Palaute voi olla positiivista tai negatiivista, tärkeintä on että se annetaan oikein. Palautteen avulla voidaan kehittää työtä ja se on tärkeä motivoinnin väline. Palautetta saadessaan työntekijä ymmärtää työnsä olevan merkityksellistä ja hän kokee sillä olevan jonkin tarkoituksen. Jos työntekijä saa liian vähän tunnustusta ja palautetta työstään, voi hän kokea työnsä merkityksettömäksi. Tarkoituksettomuuden tunne jatkuessaan voi aiheuttaa stressiä. (Maslach, Leiter 1997; 11–12, 45–48; ks. myös Cartwright & Cooper 1997, 15–16.)

”Sain yhdeltä jälkihuoltonuorelta ihanan ystävänpäivätekstarin, taas jaksaa punnertaa vähemmän palkitsevienkin asiakkaiden asioissa.” (K3, 1)

Sosiaalityöntekijät saavat positiivista palautetta asiakkailtaan, joka antaa uskoa omaan työhönsä ja sen merkitykseen.

”No eikös asiakas laittanut mulle sähköpostin, jonka viesti oli suurin piirtein että ’sinä sääliittävä tunari joka et osaa edes tietokonetta käyttää’. Voi v...!’” (K3, 2)

”Ei ollut kiva kuulla asiakkaalta olevansa ’kaikkien mielestä vittumainen akka’ (tosin hänen mielestään en sitten ollutkaan!). Kamala tunne, että kaikenlaisia juttuja kiertää minusta, ihan kuin minua liattaisiin.” (K6, 2)



Joskus asiakkailta saatava palaute voi olla hyvinkin tunteita kuohuttavaa ja kielteistä. Tällaisissakin tilanteissa sosiaalityöntekijän on pyrittävä hillitsemään itsensä ja käsittelemään kaikkea palautetta ammatillisesti.

”Sain myös itselleni aiemmin tehdyn ’käppyrän’ itsestäni esimiehenä (alaisten arvioiden keskiarvot). Siinä oli muutamia yllättäviä tuloksia; olin kuvitellut olevani joissakin asioissa hyvä, enkä olekaan ollut – ja olin kuvitellut, että joitakin juttuja en hallitse, mutta toiset kokivatkin niiden hoituvan. Herätti ristiriitaisia tunteita – olisi niin kiva olla kaikessa hyvä! Tulee ensin sellainen olo, että haluan sellaisiin hommiin, joissa persoonaani ei arvioida; – – Sitten alkaa miettiä tarkemmin ja huomaa ymmärtävänsä arvioinnin perusteet ja yhtyvänsä niihin. Siitä kai se itsensä kehittämisen alkaa. – – ” (K2, 1)

Osa kirjoittaneista sosiaalityöntekijöistä toimi myös johtavina sosiaalityöntekijöinä. He saavat palautetta myös kirjallisena, työn arviointiin liittyen. Palautteen saaminen voi olla vaikeaa, erityisesti jos itse on ajatellut asioista erilalla ja luullut toimivansa hyvin, mutta alaiset ovatkin toista mieltä. Esimiesasemassa täytyy ymmärtää oma asemansa ja toimimisensa merkitys koko työyhteisölle ja siellä työskenteleville työntekijöille. Kaikista ihmisistä ei ole esimiehiksi ja esimiehen rooli voi olla joskus ristiriitainen. Tärkeää on, että osaa ottaa myös kielteisen palautteen oikein vastaan ja arvioida sen merkitystä sekä käyttää sitä itsensä ja oman työnsä kehittämiseen. Sama koskee kaikkia työntekijöitä.

## **5.8 Yhteisöllisyys**

Ihmisille yhteisöllisyyden merkitys työssään on suuri. Toiset ihmiset ja työskenteleminen heidän kanssaan tuo mielekkyyttä ja iloa työhön. Työyhteisöstä haetaan yhteisöllisyyttä, josta saa voimaa jatkaa työssä. Yhteisöllisyyden perustana ovat arvot, joiden täytyy olla yhteisesti hyväksytyjä ja jaettuja. Arvot eivät saa olla irrallaan päivittäisestä työstä, määritelty jossain ylemmässä johtoportaan, tai jopa maailmanlaajuisen organisaation toimesta. Organisaation arvot tulisi määritellä niin, että ne ovat yhteisesti hyväksytyjä sekä henkilöstön että johdon osalta ja ne kuvastavat koko organisaation toimintaa. Kun työntekijöiden arvot otetaan huomioon, tulevat myös humanistiset arvot huomioiduiksi. Yhteisten arvojen kantama

muodostuu vahva yhteisöllisyys, joka voimakkaasti ehkäisee työuupumusta. (Maslach & Leiter 1997; 128–129, 146–147.)

”Tänään keskiviikkona oli työryhmän tiimi, jossa katsomme aina uudet asiakkaat ja yhteiset asiakkaat muutenkin. Tiimimme on muotoutumassa vasta, onhan siinä nyt uusia ihmisiä aika monta. Sovimme, että menemme kevään korvalla yhdessä syömään ja elokuviin koko porukka. – – ”

(K10, 2)

Sosiaalityöntekijät pyrkivät itse luomaan ja kehittämään yhteishenkeä. He tiedostavat, että uusien ihmisten mukaan tullessa tarvitaan tietoista yhteishengen luomista yhdessäolon avulla. Samalla työyhteisön jäsenet rentoutuvat keskenään, saavat mahdollisuuden tutustua ilman työpaineita toisiinsa ja tarvittaessa voivat keskustella myös työhön liittyvistä asioista:

”Eilen oli kaupungin kolme eri toimipisteen (aluetstot + sijaishuoltsto) sossujen virkistäytymispäivä, oltiin Käpylahdella. Työasioita sielläkin puhuttiin body balancen ja saunomisen välissä. Yhdessä todettiin, että nämä yhteiset jutut ovat hyviä; näkee uusiakin työntekijöitä ja vanhoja tuttuja. Olin päivän järjestelytoimikunnassa mukana (mm. hoidin bussitilauksen), joten oli ihan kiva kuulla kiitoksia ? .” (K3, 5)

”Syntymäpäivänä; sain työkavereilta kukan, ihanaa! – – ” (K2, 2)

Pienetkin eleet työtovereiden taholta voivat saada aikaan paljon. Toinen tietää, että häntä ajatellaan ja hänestä välitetään. Tärkeintä on, että se myös osoitetaan toiselle.

”Metkaa. Syyllisyyttä, kun on väljempi tilanne ja ’vähemmän työtä’ eli ajanvarauksia. Voin huonosti, ajattelen, että minua seurataan. Itse seuraan, että teen koko ajan vähemmän päätöksiä kuin muut, vaikka yritän. – – ”  
(K6, 2)

Sosiaalityöntekijä ei luota muihin työntekijöihin ja hänestä tuntuu, että hänen suorituksiaan työssä tarkkaillaan. Hän arvioi tekemänsä työn määrää tehtyjen toimeentulotukipäätösten ja asiakasvarausten määrällä. Samalla hän ajattelee, että muut vertaavat hänen työmääräänsä aikaisempiin suorituksiin ja itse tekemänsä työn määrään. Sosiaalityöntekijän mielestä työyhteisössä tavallaan kilpaillaan siitä, tekevätkö kaikki yhtä paljon töitä, tai kuka tekee eniten. Jos työntekijät vertailevat työmääriään keskenään ja heidän paremmuutensa perustuu suoritusten määrään, vaikuttaa se heikentävästi työyhteisön ilmapiiriin. Keskinäinen tuki ja luottamus ovat puutteellisia. Kaikilla työyhteisön jäsenillä ei välttämättä ole samanlainen näkemys työyhteisöstä.

Useat työt tehdään työyhteisössä, jossa täytyy kyetä työskentelemään hyvin monenlaisten henkilöiden kanssa. Yleinen työilmapiiri vaikuttaa paljon tehtävään työhön ja työssä jaksamiseen. Työyhteisöön tulee lukea kuuluvaksi myös esimies sekä työnjohto. Heidän toimintatapansa ja henkilökohtaiset ominaisuutensa vaikuttavat huomattavasti työyhteisön ilmapiiriin ja työn toteutukseen. Keskinäinen kilpailu, riidat ja luottamuksen puute voivat aiheuttaa ongelmia työyhteisössä. Tietynasteinen kilpailu työntekijöiden välillä on terveellistä, mutta kiristyessään liikaa se aiheuttaa ongelmia. Toimivat henkilöiden väliset suhteet ovat tärkeässä asemassa jokaisen työntekijän jaksamisessa ja stressin vähentämisessä. (Cartwright & Cooper 1997, 67–68; Vartiovaara 1996, 81–82.)

Organisaatioiden sisälle syntyy usein oma tyyliinsä, joka määrittää koko työilma-  
piiriä. Organisaatioiden oma tyyli näkyy jo siinä, kuinka ihmiset liikkuvat ja käyt-  
täytyvät. Rauhallinen kävely, rentoutuneet kahvihetket ja pysähtyminen keskuste-  
luun antaa vaikutelman kiireettömästä työyhteisöstä. Pikaiset askeleet, hätäiset  
tauot ja ohimennen tapahtuva tervehtiminen taas antavat vaikutelman kiireisestä  
työpaikasta. Totuus ei kuitenkaan välttämättä ole se miltä ulospäin näyttää. Myös  
uusi työntekijä omaksuu helposti muiden työntekijöiden kanssa samanlaisen käyt-  
täytymistavan. Kiireistä vaikutelmaa voidaan ylläpitää päättömällä touhuamisella  
ja tavaroiden siirtelyllä, johon ei välttämättä olisi edes tarvetta. Ajattelutyötä saa-  
tetaan pitää jopa laiskuutena. (Heiske 1997, 15–18.)

”Ymmärrän kyllä, että jokainen suunnistaa omasta työnkuvastaan käsin,  
mutta silti joskus kiukuttaa, kun joku ei selittämisestä huolimatta halua  
ymmärtää sosiaalityöntekijän työn luonnetta. Se, mikä jollekulle toiselle  
on se tärkein asia työssä onkin meille se viimeisin ja vähäpätöisin, – – ”  
(K2, 3)

Kirjoittajan työyhteisössä ongelmana on, ettei toinen työntekijä ymmärrä sosiaali-  
työn sisältöä. Tämä aiheuttaa ristiriitoja ja sanaharkkaa sekä tekee käytännön  
työstä raskaampaa. Kun työn sisällöllistä epäselvyyttä ja erimielisyyttä työhön  
kuuluvista arvoista esiintyy työyhteisön sisällä, on se erityisen ongelmallista, kos-  
ka työntekijöiden täytyisi kyetä päivittäiseen yhteistyöhön. Vaarana on, että kaik-  
ki osapuolet kuormittuvat ristiriitojen kärjistyessä kiireen keskellä.

”kaikki ollaan samassa soosissa. Usein on todettu, että jonkisortin vartti-  
hullu tarvii olla, jotta täällä viihtyy ja jaksaa olla. Jos täällä ei olisi nyt niin  
hyvä porukka ja hyvä henki & hullu huumori, niin täällähän olisi itse asi-  
assa ihan kamalaa olla.” (K3, 2)

Sosiaalityöntekijöillä on oma erityinen huumorinsa, jota eivät välttämättä muiden  
alojen työntekijät ymmärtäisi. Huumorin avulla päästään yli raskaista asioista ja  
käännetään vaikeita tunteita positiiviseen suuntaan. Huumori myös yhdistää työ-  
tekijöitä toisiinsa ja luo yhteisöllisyyttä.

Furman ja Ahola (2002) ovat tutkineet työyhteisöjä ja niissä erityisesti työpaikan ilmapiiriä ja sen merkitystä työssä viihtymiselle. Ilmapiirillä on todettu olevan paljon merkitystä työssä viihtymiseen. Hyvä ilmapiiri ja työviihtyvyys lisäävät työntekijöiden työhön sitoutumista, työmotivaatiota ja työssä kehittymistä. Huono työilmapiiri ja matala työviihtyvyys lisäävät työntekijöiden sairastelua, poissaoloja ja vaihtuvuutta. Furman ja Ahola ovat määritelleet henkisen hyvinvoinnin kannalta tärkeimmät tekijät, joihin työyhteisöissä tulee kiinnittää huomiota. Heidän mukaansa tärkeimpiä myönteisyyden tunnekokemuksia ja yhteisyyden tunnetta tuottavia tekijöitä ovat arvostus, onnistuminen, välittäminen ja huolenpito sekä hauskuus ja huumori. Keskeisimpiä hyvinvointia uhkaavia ongelmakohtia ovat ongelmista keskusteleminen, kritiikin antaminen ja sen vastaanottaminen, loukkaaminen ja loukkaantuminen sekä erilaiset epäonnistumiset ja muut vastoinkäymiset.

”Tämä oma työpaikkani on kyllä ihana: työtoverit elävät ja ovat mukana myös näissä oman arjen asioissa, se antaa voimia! – – ” (K10, 1)

Toisissa työpaikoissa työntekijät puhuvat myös muun elämänsä myllerryksistä ja jakavat suruja ja iloja keskenään. Se auttaa käsittelemään tapahtumia ja omia tunteitaan sekä jaksamaan työssään. Tunteiden käsittelyssä merkityksellistä on työpaikan yhteisöllisyyden tunne, jos sitä ei ole, ei uskalleta jakaa myöskään omia asioita muiden kanssa.

Organisaatiokulttuureiden tapa käsitellä tunteita ja huomioida ne, on merkityksellistä työuupumuksen ehkäisylle ja käsittelylle. On havaittu, että organisaatiot joissa osataan käsitellä sekä kielteisiä että myönteisiä tunteita, kykenevät ylläpitämään työntekijöidensä työmotivaatiota ja työhön sitoutumista parempana. (Aro 2001, 27–28.)

## 5.9 Tasa-arvo

”koko päivä koulutusta henkilökohtaisen palkanlisän käyttönotosta. Asia on ihan mielenkiintoinen – ja pelottavakin; me esimiehet joudumme syksystä alkaen arvioimaan alaisiamme ja asettamaan heitä järjestykseen sen mukaan, miten kukin suoriutuu tehtävästään! Voin vain kuvitella, miten ”suosittuja” me sitten olemme! – – Jo työn vaativuuden arviointi osoitti sen, ettei edes työtehtävää voida arvioida ilman tulkinnanvaraa, saati sitten ihmisen työsuoritusta. – – ” (K2, 3)

Työntekijöiden tasa-arvoinen kohtelu on merkittävä luottamusta lisäävä tekijä työyhteisöissä. Esimiehet joutuvat ristiriitaiseen asemaan asettaessaan työntekijöitä paremmuusjärjestykseen ja joutuessaan määrittämään heille henkilökohtaisia palkanlisiä. Tehtävä on myös vaikea, koska sosiaalityössä ihmiset työskentelevät koko persoonallaan ja arvioitaessa heidän työsuorituksiaan, arvioidaan samalla koko ihmistä.

Jokainen organisaatio on oma kulttuurinsa, jota voidaan kuvata pienen yhteiskunnan kaltaiseksi kokonaisuudeksi. Organisaation ominaisuuksiin vaikuttavat muun muassa organisaation koko, historia, omistajarakenne, toiminnan luonne, ulkoinen ympäristö ja siinä toimivat ihmiset. (Cartwright & Cooper 1997, 25–26.)

” – – Taannoin viime syksynä tulla tuputtelin perjantaiaamuna tähän samaiseen työhuoneeseeni ja huoneen nurkassa kökötti ihan tavallinen pedattu sänky! Tilaa sängylle oli tietysti tarvittu ja sitähan oli saatu ”järjestelmällä” huonekaluja uuteen uskoon, – – no sänky tosin majaili pari viikkoa, mutta sitten se katosi yhtä kummallisesti kuin oli ilmaantunutkin! Nämä ovat sinänsä pikkuasioita, mutta pikkuasioinakin kertovat jostain suuremmasta eli minun mielestäni tällä tavalla toimimalla viestitetään hyväksytyksi tämänkaltaisen toimiminen tässä organisaatiossa. – – Sairaalamailman työkuulttuuri taitaa olla kuitenkin niin ”selkäyttimeen” kirjoitettu, että siinä pyöriin ikään kuin sokeana huomaamatta miten erilaillakin asioita voisi hoitaa ja miten muunlaisissa työkuulttuureissa asioita hoidetaan. – – ” (K7, 1–2)

Kuvaus sairaalamailmasta ja sen organisaatiokulttuurista on hyvä esimerkki hierarkkisesta organisaatiosta, jossa tiedonkulku on vaikeaa ja ylempien arvovalloin tehdyt päätökset eivät ole aina alempana oleville suotuisia. Vaikuttamismahdollisuudet ovat heikot ja päätösvaltaa ei juuri ole. Sairaalassa vallitsee perinteisesti

selvä hierarkia siellä työskentelevien eri ammattiryhmien välillä (Pylväs 2003, 35; 49–51).

Tällainen työnjako on vertikaalista työn eriytymistä, silloin työt jaetaan useisiin hierarkiatasoihin. Useat portaat ja yksiköt vaikeuttavat tiedon kulkua ja lisäävät epäyhtenäisyyttä. Kaikkiaan työtehtävien jakoa ja eriyttämistä ajatellessa vaikuttaa se, mitä eriytyneempiä ja jaetumpia tehtävät ovat, sitä vaikeampaa työntekijöiden on olla yhteydessä keskenään ja sen haastavampaa on johtaminen. Usein isommissa kunnissa, joissa on useita sosiaalityöntekijöitä jotka hoitavat eri sosiaalipalveluja, työtehtävät eriytetään asiakkuuden mukaan. Sitä kutsutaan horisontaaliseksi työn eriyttämiseksi. Eli samantasoiset työt jaetaan eri ryhmiin ja palvelukokonaisuuksiin. (Sihvonen 1996, 83–89.)

”Sosiaalityöntekijä on tosi outo lintu monien mielestä tällaisessa terveyskeskus/vuodeosastoympäristössä, häntä on kun niin vaikea sijoittaa oikealle ’hyllylle’ hierarkiaportaassa, pitäisikö hänelle kumartaa vai pyllistää? –” (K7, 1)

Terveyskeskuksessa työskentelevä sosiaalityöntekijä kokee, että muut siellä työskentelevät työntekijät eivät osaa asettaa häntä omalle paikalleen hierarkiassa. He eivät tiedä tarkkaan mitä hän tekee ja kuinka häneen kuuluisi suhtautua.

Sairaalan sosiaalityö on selkeytynyt vuosikymmenien kuluessa. Eri ammattiryhmien työnkuvat ovat selkeytyneet ja päällekkäistä työtä ei enää tehdä. Sosiaalityöntekijää kuunnellaan asiantuntijana ja hänen asiantuntijuuttaan arvostetaan. Pitkään samalla osastolla työskennellyt sosiaalityöntekijä on luonut toimivat yhteistyöverkostot, mutta ristiriitaa aiheuttavat edelleen oman työn rajojen hauraus ja oman työn määrittämisen tärkeys. On epäselvää, kenelle kuuluu kokonaisvastuu potilaan hoidosta. Harmia aiheuttaa myös muiden ammattiryhmien epätietoisuus sosiaalityöntekijän tehtävistä sairaalassa. Sosiaalityöntekijää saatetaan liittää vain rahan jakamiseen ja toimeentulotukeen. (Pylväs 2003, 54–56.)

”Täällä tk:ssa taas suurimmaksi osaksi itse asiat ovat helpompia (rakastan esim osastoilla viipyilemistä ja mummujen kanssa käymiäni keskusteluja),

mutta tässä organisaatiossa oikeutus olemassoloon tuntuu vaativan välillä mielettömästi voimia.” (K7, 2)

Sosiaalityöntekijän kirjoituksista näkyy, että sosiaalityöntekijän työnkuva ei ole selkeä muille työntekijöille hänen työyhteisössään. Sosiaalityöntekijä kokee, että häntä ei arvosteta työyhteisössä ja häntä ei pidetä merkityksellisenä asiantuntijana, joka on osa potilaan hoitoa. Sosiaalityöntekijän mielestä työ on kuitenkin mukavaa ja helpompaa verrattuna peruspalveluviraston työhön. Hän työskentelee osan viikosta terveystieteiden keskuksen sosiaalityöntekijänä ja osan viikosta aikuissosiaalityössä. Sosiaalityöntekijä itse arvostaa omaa työtään ja kokee sen merkityksellisenä.

Pylväs (2003) sai sairaalan sosiaalityöntekijöitä koskevassa tutkimuksessaan päinvastaisen tuloksen, että sosiaalityöntekijöiden mielestä heidän työtään arvostetaan erilaisissa yhteistyöryhmissä ja he itse arvostavat omaa työtään. Tutkimuksen lähtökohtana oli ajatus, että sosiaalityöntekijät eivät saa tarpeeksi tilaa muiden sairaalan ammattilaisten joukossa. (mts. 2003, 59)

”Maanantai-iltana piti jäädä ylitöihin, niin kuin loman/ylityö vapaan perinteisesti täytyy. – – ” (K2, 2)

Sosiaalityön organisaatiokulttuuria kuvastaa ajatus ”näin täytyy tehdä”, eli lomien jälkeen on aivan tavallista, että ylitöihin täytyy jäädä. Sijaisia ei ole ja hommat kasaantuvat. Voi vain miettiä, kuinka hyvin työntekijät osaavat lomallaan rentoutua ja irrottautua työstä, kun mielessä painavat jo loman jälkeen odottavat työt.

## **5.10 Arvot**

Sosiaalityön eettinen ohjeistus perustuu Yhdistyneiden Kansakuntien ihmisoikeusjulistukseen ja sosiaalityöntekijöiden kansainvälisen liiton (IFSW) eettiseen ohjeistukseen. Suomen sosiaalialan korkeakoulutettujen yhteinen ammattijärjestö Talentia hyväksyi vuonna 1998 IFSW:n ohjeistoon perustuvat sosiaalityön eettiset periaatteet. Eettisten periaatteiden tarkoituksena on edistää inhimillistä kasvua ja kestävä kehitystä. Sosiaalityön eettiset periaatteet perustuvat arvoihin. Sosiaali-



työn arvot perustuvat yleismaailmallisesti ihmisten tasa-arvon, arvokkuuden ja ihmisarvon kunnioittamiseen. (Raunio 2004, 74–79.)

Arvot ovat asioita, jota perustuvat ihmisen syvimpään olemukseen ja ihmisyyteen, joten arvot ovat yksilöllinen asia. Sosiaalityössä arvot ja eettisyys ovat työn tärkeimpiä lähtökohtia. Ihmisarvo, oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo ovat sosiaalityön perimmäiset arvolähtökohdat, joista käsin sosiaalityötä tehdään. Asiakkaan itsemääräämisoikeus, hyväksyminen ja luottamuksellisuus ovat sosiaalityön muita arvoja, joita sosiaalityöntekijä päivittäin työssään käyttää. (Raunio 2004, 71–83.)

”tilanteissa pitää osata olla kuitenkin asiallinen ja vaikka pitääkin ohjaket tiukasti omissa käsissä niin inhimillisyys tulee säilyttää. Jokainen asiakkaani on parempi ihminen kuin minä, sitä pidän ehdottomasti aina periaatteena, silloin oppii kunnioittamaan ihmistä, kun käsittelee häntä niin kuin toivoisi itseä käsiteltävän.” (K11, 2)

Arvot ovat asia, joita jokaisen on helppo luetella, mutta käytännössä toiminta voi olla toisenlaista. Jokaiselle sosiaalityöntekijälle on kuitenkin selvää, että luottamuksellisuus on ehdoton työn edellytys. Sosiaalityöntekijän on hyvä pysähtyä aika ajoin miettimään oman työnsä ja työyhteisön arvoja ja käytännössä tapahtuvaa työtä ja sen eettistä puolta.

”Mieleen nousi monenlaisia kysymyksiä. Ensin luottamuksesta ja vastuusta meiltä kaikilta. Vaaditaanko luottamusta ja vastuuta sen vuoksi, että itse ei olla luotettavia eikä aina niin vastuullisiakaan. – – ” (K11, 1)

Sosiaalityöntekijä pohtii molemminpuolista luottamusta asiakkaan ja työntekijän välillä. Asiakkaat vaativat luottamusta työntekijöiltä, mutta he eivät itse kuitenkaan ole välttämättä luotettavia.

”Raskastakin työtä jaksaa paremmin ja pidempään, jos muuten tuntee, että työyhteisössä toimii mielekkäät ja toimivat työelämän lait. – – ” (K7, 2)

Organisaation periaatteet, tavoitteet ja arvot vaikuttavat sekä suoraan, että alitajuisesti ohjaten, siellä tehtävään työhön ja sen laatuun (Cartwright & Cooper 1997,

26). Mahdolliset ristiriitaisuudet työpaikan arvoissa ja työn sisällöllinen epäselvyys nostavat työuupumuksen riskiä (Vartiovaara 1996, 90–91).

### **5.11 Mikä auttaa jaksamaan?**

Jokaisella sosiaalityöntekijällä on henkilökohtaiset, työn ulkopuoliset keinot jaksaa työssään. Seuraavissa katkelmissa osa kirjoittajista tuo omalla tavallaan esille itselleen tärkeitä asioita.

”Kaiken kaikkia työn vastapainona lapsiperheen arki pitää ajatukset pois työasioissa. – – ” (K1, 7–8)

”Tiimin jälkeen tapasin yhtä entistä työkaveria meidän sovitulla ’kuukausilounaalla’ ja tasatiin taas tietoja ja kokemuksia. Olemme jo vuoden verran ’ventiloineet’ tällä tavalla. – – ” (K10, 2)

”Jaksan kuitenkin koska luotan lapsenomaisesti siihen, että jos Jumala antaa minulle tehtävän hän antaa myös voimat ja keinot selvitä siitä. Enkä epäile Hänen kykyjään. Olen siis saanut voimani Jumalalta, vaikka en minä mikään uskovainen ole, me kaikki saadaan! Harrastan vaeltamista ja metsästystä, nyt kevään aikana käyn paljon luonnossa kuuntelemassa sen ääniä se rauhoittaa ja antaa voimaa.” (K11, 13)

”Puoli neljältä lähdän tarpomaan kotia kohti, en uhallakaan hyppää bussiin heti terveyskeskuksen kohdalla vaan kävelen keskustaan ja siitä sitten kotia kohden bussilla.” (K7, 3)

”Toivottavasti nyt viikonloppuna voi olla ulkona hiihtelemässä, että pää ’tuulettuu’.” (K7, 6)

”Tulee hyvä viikonloppu. Tytär ja vävy tulevat kylään.” (K4, 2)

”Siis taas mukava viikonloppu. Näin yöllä unta jostain vuoristovaelluksesta. Hyvä uni. Pidän hikingista.” (K4, 4)

”Viikonloppu oli virkistävä! Tiedän onneksi, mistä saan voimia ja tilaisuuden tullen sitten ’voimaannun’ kesämökillä, hiljaisen luonnon keskellä takkatulen loisteessa. Muuta viihde-elektroniikkaan en mökille huoli, ainostaan cd-soittimen, josta kuulokkeilla kuuntelen rentouttavaa musiikkia. – – ” (K10, 2)

## 6 Uupunut sosiaalityöntekijä

Kaksi päiväkirjaa kirjoittaneista sosiaalityöntekijöistä oli selvästi työuupuneita. Heidän päiväkirjoistaan kuvastui negatiivinen asenne työhön, syvä uupumus ja kyyninen asennoituminen. Molemmat uupuneet sosiaalityöntekijät ovat hyvin lähellä 40 ikävuotta, joten aikaisempien tutkimusten perusteella heillä on pieni riski sairastua työuupumukseen, mutta silti nämä työntekijät ovat uupuneita. Molemmilla on takanaan pitkä työura (7 ja 19 vuotta). Suomalaisten sosiaalitoimistojen toimivuustutkimuksen mukaan ne sosiaalityöntekijät, joilla oli pitkä työkokemus, näkivät tulevaisuutensa kaikista positiivisimpana. Nämä uupuneet sosiaalityöntekijät eivät pitkästä työkokemuksesta huolimatta näe tulevaisuuttaan valoisana. Toinen sosiaalityöntekijä on perheellinen, toinen ei mainitse päiväkirjassaan mitään perheestä. Perhe voi auttaa jaksamaan työssä, mutta sen tuki ei ole suojannut sosiaalityöntekijää työuupumukselta.

Työuupumuksen ilmenemiseen sisältyy monenlaisia piirteitä ja niitä on vaikea tarkkaan määritellä. Useat tutkijat ovat pyrkineet oman kuvaukseensa, mikään niistä ei ole tyhjentävä. Tämän vuoksi haluamme tuoda päiväkirjakatkelmien avulla esille sosiaalityöntekijöiden tunteita ja oloa heidän ollessaan uupuneita. Heidän kirjoituksensa kuvaavat enemmän kuin yksikään teoria aiheesta. Tunteita ja pahaa oloa ei voi teorioiden avulla kuvata. Emme halua yhdistää sanasta sanaan heidän tekstejään aikaisempaan teoriaan, koska silloin on uhkana, että heidän oma äänensä katoaa ja asiasisältöjen merkitykset vääristyvät. Jokainen lukija voi lainauksien avulla itse hahmottaa oman todellisuutensa sosiaalityöntekijöiden työuupumuksesta.

”Tiistaiamuna raahauduin työpaikalle, kun huoltosuunnitelmanevotteen oli tulossa pitkämatkalaisia. Työkaveri lupasi hoitaa sen, menin kotiin nukkumaan. Onneksi oli kuumetta niin saattoi hyvällä omalla tunnolla olla pois, olin sitten vielä eilisenkin.

Olen ajautunut jonkinlaiseen välinpitämättömyyden tilaan, ihan sama mitä asiakkaille tapahtuu. EVVK.

Työn rajaus on onnistunut. Teen sen, mikä on pakko. En vain ole itse tyytyväinen tähän tilanteeseen.” (K3, 3)

Sosiaalityöntekijälle työ tuntuu merkityksettömältä, työhön ei jaksa sitoutua ja se ei kiinnosta. Työssä ei ole enää tavoitteita, sosiaalityöntekijä suorittaa vain pakolliset työt. Työn tavoitteet ovat merkityksettömiä. Kuitenkin sosiaalityöntekijä on turhautunut, koska ei ole kyennyt saavuttamaan tavoitteitaan työssä tai häneltä on puuttunut voimavaroja työn toteuttamiseen.

”Paha viikko, paljon rästitöitä, joita kasaantunut niin, että tulee tunne, ettei selviä, hermot kiristyvät. Kahtena aamuna tulen klo 6.30. Ahdistaa, uni kärsii. Perjantaina sitten helpotti.” (K6, 1)

Työuupumuksen fyysiset oireet alkavat näkyä.

”koin kyllä epäonnistuneeni työskentelyssäni ja suuri huoli jäi asiakkaan jaksamisesta ja selviämisestä. Flunssa oli yrittänyt iskeä jo viikon verran, mutta juuri sinä päivänä sitten sairastuin. Samalla viikolla oli vielä läheltä piti –tilannekin, jossa asiakas uhkaili puukolla työpaikallani. Ei onneksi minua, mutta läsnä olin tilanteessa kuitenkin.” (K5, 2)

... eikä terveys ei kestä vaikeita asioita ja jatkuvaa stressiä. Kykenemättömyys auttaa aiheuttaa huolta, josta ei pääse eroon. Myös fyysisen uhan pelko on hyvin konkreettinen.

”Olin viime viikon lomalla, – – Ajatukset kuitenkin pyörii koko ajan työasioissa, en osaa ’päästää’ irti. – – Iltaisin ei tahdo jaksaa lasten kanssa pahemmin touhuilla. Verenpainetta olen käynyt tuossa seinän takana terveysasemalla mittauttamassa; ei saisi kuulemma olla stressiä ja painetta. – – Aamuiset päänsäryt jatkuu, verenpaine koholla ja pahasti. Työterveyslääkäri määräsi uutta verenpainelääkettä. Kyseli jaksanko olla töissä – kyllä nyt taas tuntuu sujuvan. – – ” (K3, 1)

Työasiat seuraavat kotiin ja fyysinen terveys ei kestä, ongelmat häiritsevät päivittäistä elämää. Yleinen uupumus on hallitsevaa, kotona ja työpaikalla. Työ häiritsee arkea, ajatukset ovat töissä, vaikka perhe tarvitsisi kokonaisen ihmisen.

”Meillä ei ole koko kevään aikana ryhmätyönohjausta. Itse käyn terv.keskuksen psykologilla, muuten varmaan kuoppa hajoaisi. Käyn tietty omalla ajalla...” (K3, 1)

Keinot jaksaa ovat vähissä. Työyhteisön puolesta ei apua ole saatavilla.

”Työpäivän jälkeen on niin kuiviin puristettu olo, ettei jaksaa kiinnostua mistään ajatustyötä vaativasta asiasta – keskustelusta puhumattakaan! – –  
” (K2, 1)

Sosiaalityöntekijän työ on niin vuorovaikutteista ja ajattelua vaativaa, että töiden jälkeen haluaa olla sosiaalisessa tyhjiössä. Energiaa ei riitä ajatteluun ja normaaliin vapaa-ajan kontakteihin muiden kanssa.

”Pari tuttua asiakasta kävi. Huomasin ajattelevani heistä hyvin myönteisesti tai pikemminkin se oli tunne. En tiedä, välittyikö tunne, ajatus mitenkään - ja oliko sillä mitään merkitystä.” (K6, 3)

Sosiaalityöntekijä on kyyninen, hän ei välitä siitä, kuinka oikeasti kohtaa asiakkaita ja mitä he ajattelevat. Positiiviset ajatukset yllättävät, mutta niitä on vaikea tunnistaa.

”Taas on saanut juosta pitkin käytäviä. Tuntuu, ettei saa mitään aikaiseksi. Samat ihmiset sotkevat asiansa yhä uudelleen ja uudelleen ja usein vielä ihan samalla vanhalla kaavalla.” (K3, 2)

Päättömän juoksemisen avulla voidaan peittää todellista tilannetta, että ei saa mitään aikaiseksi. Asiakkaiden asiat muuttuvat merkityksettömiksi.

”Maanantain olin hoitovapaapäivällä ja lasten kanssa kotona. Työt ei innosta. – – Eilen en jaksanut vastoin lupaustani lähteä kesken seminaaripäivältä ja mennä sairaalalle yhden äidin hoitoneuvotteluun. – – ” (K3, 2–3)

Työtä kuvaa yleinen haluttomuus. Asiakkaat kärsivät, kun lupauksia ei pidetä. On ihan sama, mitä asiakkaalle tapahtuu.

”Ajatus: jospa huomenna mene vaikka kuudeksi, saisi jotain alta pois. Lausunto, joka piti palauttaa jo viime viikolla, on tekemättä. Silti; teen vähemmän päätöksiä kuin moni muu, ote lipsuu siis! Ärsyttää. Ja tiedä, että jaksan taas.” (K6, 1)

Viha ja turhautuminen kohdistuvat omaan itseen. Työn laatu on heikentynyt, tehtyä työtä mitataan toimeentulotukipäätösten määrällä. Sosiaalityöntekijä vertaa omaa työmääräänsä muihin, vaikka tehtyä sosiaalityön määrää on mahdoton mitata. Todellista kilpailua tehdyn työn määrästä ei ole, sen avulla ei aseteta työntekijöitä paremmuusjärjestykseen.

”Arvoton olo, jos liian vähän tekee, hävettää (niin kuin ei olisi joskus vuosia sitten tehnyt työtä niin että oli ihan puhki ja runsaasti ylitöitä!).”  
(K6, 4)

Työn määrä on työn tavoite. Sosiaalityöntekijä on omasta mielestään arvoton ja häpeää itseään, itseluottamus on kateissa ja hän tuntee olevansa riittämätön.

”Iltapäivällä palaveri: oman työn kehittämistä. En tiedä muuttuuko nikään, on muutosvastarintaa realismin nimissä ilmassa. Oli vaikea jaksaa. En vastusta muutosta, huomaan vain olevani haluton ja tunnen syyllisyyttä, etten jaksa olla innolla mukana. Pitäisi, pitäisi... kehittää työtänsä ja itseään, puolustaa asiakkaiden etuja, viedä viestiä epäkohdista eteenpäin...”  
(K6, 2)

Oman työn hallinta on hukassa, kehittäminen on merkityksetöntä ja työntekijä ajattelee, että myöskään kukaan muu ei halua kehittää työtään.

”Yleinen henki tuntuu olevan, että missä muualla sitä voisi olla töissä. Tuntuu, että kaikkeen uuteen ja kehittämiseen pitäisi löytyä intoa – hädin tuskin jaksaa nykyiset työt hoitaa.” (K3, 5)

Luovuttaminen on kehittämistä helpompaa.

”mietin nykyisen entistä enemmän arvostelun kohteeksi joutuessani, menen itseeni ja ajattelen miten voisin tehdä toisin ja miten tuo ihminen on nähnyt asian kielteisesti, vaikka olen luullut ihan muuta. Ei kuitenkaan niin, että olisi paineita miellyttää kaikkia. Kun tietää olevansa asiallinen, sen pitää riittää. Aina on ihmisiä, jotka inhoavat ja vihaavat minua tein mitä tahansa.” (K6, 3)

Yleinen kielteisyys läpäisee kaiken ajattelun. Sosiaalityöntekijä ajattelee, että muut ihmiset ajattelevat negatiivisesti, vaikka asiat eivät välttämättä ole niin. Työntekijä on alistunut tilanteeseen, eikä usko, että asioita on mahdollista muuttaa. Sosiaalityöntekijältä on hävinnyt itseluottamus ja hän on kadottanut otteen itseensä sekä työhönsä.

”Hyvin humalassa oleva asiakas kehui minua, mutta kertoi, että minusta puhutaan selän takana pahaa. Hänestä tuntui selvästi vaikealta puhua asiasta, mutta halusi kertoa asian ja sanoa olevansa eri mieltä. Liikuttavaa – ehkä. Nämä on asioita, jotka loukkaavat ja joita en voi jakaa kenenkään kanssa, hävettää niin paljon. Vaikka on jo työkokemusta tuollaiset jutut sattuvat. Tekee mieli heittää koko homma. – – ” (K6, 4)

Asiakkaat puhuvat sosiaalityöntekijän tavasta toimia, sillä hän on myös etääntynyt asiakkaista. Toisaalta hän ei edes välitä siitä. Muista työntekijöistä vieraantuminen vaikeuttaa tilannetta, ei ole ketään kenen kanssa puhua. Vaihtoehtona voisi olla työpaikan vaihtaminen, tuskin siihenkään on voimia.

”No, sitten tuli jälkihuolto nuoreni, toi mukanaan alaikäisen poikaystävänsä plus tämän äidin. Nuoripari aikoo muuttaa yhteen – suustani pääsi spontaanisti, että ’voi perkele’. Puhuin kuin ruuneperi ja poika alkoi selvästi jänistää suunnitelmasta. Että tosi hyvin menee. Ammatillisuus oli ihan kateissa tänään(kin). Väkäyrä korkealla.” (K3, 4)

Omien tunteiden hallinta katoaa ja asiakkaat huomaavat sen. Asiakasta ei jaksaa kuunnella, helpompi on antaa suoria ohjeita ja kertoa, mikä on oikein. Asiakkaan kuuntelu ja kohtaaminen ovat kadoksissa.

”Olen aina tullut hyvin toimeen asiakkaiden kanssa, asiat on saatu selvitettyä. Nyt tuntuu, että itseltä on jotenkin se taito kadoksissa – en usko, että asiakkaat ovat niin kovasti muuttuneet. Ainakin oma kärsimättömyys on kasvanut” (K3, 1)



”Omakin kyvyttömyys; nythän pitäisi tehdä sitä oikeaa sosiaalityötä, mikä minua estää. Ehkä en vain osaa ja myönnän sentään toimeentulotuen. –  
–” (K6, 3)

Sosiaalityöntekijät kyseenalaistavat jo itsekin omat taitonsa tehdä työtä. Se ärsyttää:

”Ärsytti. Ja ärsyttää, kun annoin sen näkyä. Sanoin jopa olevani pettynyt.”  
(K6, 4)

”Lomalta paluu karuun arkeen. Lomalla huomasin jostain syystä taas ajattelevani, että en ole sopiva sosiaalityöhön. Leikin ajatuksella elämänmuutoksesta – työnkin osalta. Sekin, että ajattelee tekevänsä tätä työtä, kun ei ole tai ei osaa muutakaan, tuntuu väärältä. Siitäkin voi tuntea syyllisyyttä; en ole tarpeeksi, olen pelkkä ’leipäsosssi’ parhaimmillaankin.” (K6, 5)

Kun sosiaalityöntekijän olotila on tämä, mitkä ovat vaihtoehdot?

”Lopetan tähän. Tämä olisi loputonta pätkäilyä.” (K6, 6)

## 7 Pohdinta

Tutkimuksemme tavoitteena oli tuoda esiin sosiaalityöntekijöiden subjektiivisia kokemuksia työstään ja selvittää kuinka heidän kirjoituksissaan näkyvät työuupumus ja sen riskitekijät. Tutkimusaineistomme olleiden päiväkirjojen avulla hahmotimme sosiaalityön sisältöä ja työuupumusta sosiaalityössä. Useat sosiaalityöntekijät kokivat päiväkirjojen kirjoittamisen itselleen merkityksellisinä, vaikka joskus se tuntui heistä raskaalta. Kirjoittaminen on tärkeää sosiaalityössä, se on osa oman työn reflektointia. Koko sosiaalityö pohjautuu kertomuksiin, asiakkaat kertovat omia tarinoitaan, sosiaalityöntekijät kirjoittavat ja kertovat niitä edelleen. Tutkijoina me saimme lukea sosiaalityöntekijöiden kertomuksia heidän päiväkirjoistaan. Tutkimuksessamme kirjoitimme niistä uuden kertomuksen, jota muut voivat lukea ja joiden avulla he muodostavat omat kertomuksensa. Tarinoiden kertomisen ja kirjoittamisen merkitys on elämälle itselleen suuri.

Kertomukset puhuvat – kappaleessa kuvattiin sosiaalityötä tällä aikakaudella, sen sisältöä ja työtä määritteleviä tekijöitä. Monen sosiaalityöntekijän kohdalla toimeentulotuen myöntäminen ohjaa liiksi tehtävää sosiaalityötä, mutta työnkuvan muuttaminen on vaikeaa. Vaativat ja vaikeat asiakassuhteet ovat arkipäivää. Työtä määrittävät voimakkaasti asiakkaan oikeudet, joita on vahvistettu oikeudellisen sääntelyn kautta. Tärkeää sosiaalityössä on kuitenkin asiakkaan kohtaaminen ja läsnäolo.

Sosiaalityön on todettu olevan ihmissuhdeammattina riskiryhmässä työuupumukseen altistumiselle. Työuupumuksen taustalla ovat Maslachin ja Leiterin (1997) teorian mukaan ristiriidat työntekijän ja organisaatioelämän kuuden osa-alueen välillä. Näistä kuudesta osa-alueesta eniten ongelmia sosiaalityöntekijöillä oli työn kuormittavuudessa ja työn hallinnassa. Työ on kuormittavaa, koska sosiaalityöntekijöillä on liikaa asiakkaita ja tehtävää työtä, eikä sijaisia palkata. Kiire työssä näkyi lähes jokaisessa päiväkirjassa ja ajankäytön hallinta oli vaikeaa. Työn kuormittavuutta lisäsivät myös ristiriitaiset työroolit. Työn kuormittavuuden sietämisessä tärkeää oli mahdollisuus oman työn reflektointiin ja ajatteluun, mutta se ei välttämättä onnistunut kiireen ja työn puuttuvien resurssien vuoksi.

Työn hallinnan osalta työn tavoitteiden suunnittelu oli vaikeaa. Suunnittelua vaikeuttivat kiire, ajankäyttöä ulkopuolelta määrittävät tekijät ja liiallinen työn määrä. Työtä on myös vaikea kontrolloida, koska sosiaalityöntekijöillä ei ole juurikaan mahdollisuutta osallistua työtään koskevaan päätöksentekoon. Työn hallintaa edistivät oman työn kehittämismahdollisuudet ja kouluttautuminen, mutta liiallinen työmäärä ja kiire saattoivat estää niiden toteutumisen. Työn hallintaa vaikeuttivat organisaatiomuutokset, jotka aiheuttivat epävarmuutta ja epätietoisuutta tulevaisuudesta.

Kaikkein tärkein sosiaalityöntekijöiden jaksamista tukeva organisaatioelämän osa-alue oli yhteisöllisyys. Sosiaalinen tuki on merkittävää työssä jaksamista edistävä tekijä. Työtovereiden kanssa voidaan jakaa myös henkilökohtaiset ilot ja surut. Yhteisöllisyys rakentuu jakamisen ja toisten tukemisen kautta. Kun yhteisöllisyys toimii, sosiaalityöntekijät saavat apua työnsä suorittamiseen ja tukea vaikeiden asioiden käsittelyyn. Yhteisöllisyydessä oli puutteita ainoastaan selkeästi työuupuneiden sosiaalityöntekijöiden kohdalla. Sosiaalityössä yhteiset arvot toimivat välittävänä tekijänä kaikkien organisaatioelämän osa-alueiden välillä.

Tutkimusaineistona päiväkirjojen sisältöä on etukäteen mahdoton tarkasti määrittellä. Ilman tarkkoja ohjeistuksia niiden kirjoittamiseen, ei voida saada vastauksia tarkkoihin tutkimuskysymyksiin, koska kirjoittajat saattavat kirjoittaa hyvin vapaasti. Aineistomme oli monipuolinen ja laaja tutkimustehtävämme kannalta. Tarvittaessa olisimme etsineet lisää kirjoittajia, jos aineistomme ei olisi ollut riittävä. Päiväkirjat ovat aineistona innostavia ja mielenkiintoisia, ne sisältävät paljon tietoa. Jos haluaa kerätä päiväkirja-aineistoa, täytyy etukäteen tietää mitä aineistolta odottaa ja määrittellä mahdollisille kirjoittajille kirjoitustehtävä sen mukaan. Työuupumusta tulisi Suomessa tutkia jatkossa lisää ainakin määrällisellä tasolla, jotta tiedetään tarkemmin työuupumuksen esiintymisestä eri organisaatioissa ja ammattiryhmissä. Tarkempaa tutkimusta tarvitaan työyhteisöjen sisällä, joissa on todettu työuupumusta. Työyhteisö tai organisaatiotasolla tapahtuvan tutkimuksen avulla voitaisiin paikartaa työntekijöiden ja organisaatioelämän osa-alueiden välillä olevia epäkohtia ja niihin puuttamalla vähentää työuupumusta. Työuupumuksen laadullinen ja kuvaileva tutkimus auttaa ymmärtämään sen ilmenemistä erilai-

sisä ammateissa ja työyhteisöissä. Myös laadullisen tutkimuksen avulla voidaan selvittää työuupumuksen taustalla olevia organisaatioelämän osa-alueiden ja työntekijöiden välisiä ristiriitoja.

Työuupumusta täytyy edelleen tutkia, jotta myös sen ennaltaehkäisy ja hoito kyettäin kohdentamaan oikein. Työuupumuksen voittamisen ratkaisu löytyy sen syiden paikallistamisesta ja niiden muuttamisesta. Siihen avainasemassa ovat organisaatiot itse ja niiden muutoskyky. Kyseessä eivät ole rakennemuutokset tai perinpohjaiset organisaatiomuutokset, työuupumuksen kannalta riittävä muutos löytyy asioiden oikeanlaisesta ymmärtämisestä ja tiedostamisesta sekä tutkimustiedon hyödyntämisestä käytäntöön. Oikeanlainen asenne hallintoon ja johtamiseen saavutetaan riittävän tiedon ja ymmärryksen avulla. Silloin voidaan työuupumuksen taustalla olevia tekijöitä muuttaa niin, että ne eivät ole ristiriidassa työntekijöiden omien ajatusten ja toimintatapojen kanssa. Inhimillisen ajattelun ja työntekijöiden huomioimisen täytyy mennä taloudellisen edun tai äärimmäisen tehokkuuden tavoittelun edelle. Yhdessä suunnitellut ja toteutetut pitkäntähtäimen tavoitteet mahdollistavat mielekkään elämän työntekijöille ja hyvän työnlaadun organisaatioille. Ilman yhteistyötä ja yhteisiä tavoitteita sekä arvoja eivät ihmiset sopeudu jatkuvaan työn kuormittavuuteen, epävarmuuteen ja muutokseen, eikä ammattitaitoisia ihmisiä löydy vaativiin tehtäviin alati muuttuvassa ympäristössä.

## 8 Jälkikirjoitus

Tämä pro gradu-tutkimuksemme alkaa samalla ajatuksella kuin aikanaan tutkimussuunnitelmamme johdanto. Kuitenkin tutkimuksen sisältö ja ajatuksemme tutkimuksen kulusta ovat muuttuneet kuukausien varrella. Prosessi oli äärimmäisen pitkä ja raskas, mutta opimme paljon. Pelkän yliopistokoulutuksen varassa työelämään lähtö tuntui kaukaiselta, mutta sosiaalityöntekijöiden päiväkirjoja luukiessa usko omaan itseen sosiaalityöntekijänä ja omaan selviytymiseen työssä on kasvanut. Jokainen sosiaalityöntekijä tekee työtään omalla persoonallaan ja omalla tyylillään, yhtä oikeaa tapaa ei voi edes opettaa. Yhä enemmän vahvistui käsitys sosiaalityön monista mahdollisuuksista ja työn laaja-alaisuudesta.

Ensimmäinen tutkimuksen ohjaajamme maalasi uhkakuvia parityöskentelystä ja sen onnistumisesta näin laajassa mittakaavassa. Uhkakuvista huolimatta yhdessä kirjoittaminen on ollut sujuvaa ja antoisaa. Välillä ajatukset sopivat niin hyvin yhteen, että minkä toinen aloitti, toinen lopetti tai sama asia sai kaksi eri näkökulmaa. Suuri apu kirjoitusprosessissa oli mahdollisuus olla lähes kaksi viikkoa Jyväskylän yliopiston Konneveden tutkimusasemalla.

Meitä odottavat nyt työelämän haasteet, mutta eihän sitä koskaan tiedä, mihin sitä elämässä päätyy. Kirjoittaminen on kuitenkin tärkeä osa tulevaa työtämme.

”Yksi hujaus vain ja ollaan kesässä ja kesälomissa ja sijaisten puutteessa ja ... ..” (K7, 6)

## **Lähteet:**

Adams, R., Dominelli, L. & Payne M. toim. (1998) *Social Work. Themes, Issues and Critical Debates*. London: Macmillan press LTD.

Alanen, JP. (1997) Kunta hyvinvoinnin puolustajana. Teoksessa Kajaste, K. toim. (1997) *Suomalainen mahdollisuus. Näkökulmia hyvinvointimme tulevaisuuteen*. Helsinki: Oy Edita Ab.

Alasuutari, P. (1995) *Laadullinen tutkimus*. Tampere: Vastapaino.

Apo, S. (1990) Kertomusten sisällön analyysi. Teoksessa Mäkelä, K. toim. (1990) *Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta*. Helsinki: Painokaari Oy.

Aro, A. (2001) *On niin kiire, ettei ehdi tehdä mitään. Burnoutin aktiivinen ehkäisy ja hoito*. Helsinki: Oy Edita Ab.

Bennett, P., Evans, R. & Tattersall, A. (1993) Stress and Coping in Social Workers: A Preliminary Investigation. *British Journal of Social Work* 1993, 23, 1, 31–44.

Berry, M. & Houston, J. P. (1993) *Psychology at Work. An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*. Iowa: WCB Brown & Benchmark Publishers.

Blom, R. (2001) Yhteiskunnan rakennemuutos ja perheiden elinehdot. Teoksessa Järventie, I. & Sauli, H. toim. (2001) *Eriarvoinen lapsuus*. Porvoo: WSOY.

Bradley, J. & Sutherland, V. (1995) Occupational Stress in Social Services: a Comparison of Social Workers and Home Help Staff. *British Journal of Social Work* 1995, 25, 3, 313–331.

Cartwright, S. & Cooper, L. C. (1997) *Managing Workplace Stress*. California: Sage Publications.

Cherniss, C. (1980) *Staff Burnout. Job Stress in the Human Services*. California: Sage Publications.

Coffey, M., Dugdill, L. & Tattersall, A. (2004) Stress in Social Services: Mental Well-being, Constraints and Job Satisfaction. *British Journal of Social Work* 2004, 34, 5, 735–746.

Cooper, C. L., Dewe, P. J. & O’Driscoll, M. P. (2001) *Organizational Stress. A Review and Critique of Theory, Research, and Applications*. California: Sage publications.

Czarniawska, B. (2004) *Narratives in Social Science Research*. London: SAGE Publications Ltd.

Forsberg, H. (1994) Yksi ja monta perhettä. Tutkimus sosiaalityöntekijöiden perhetulkinnoista sosiaalitoimistotyössä. Tampereen yliopisto, yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Sosiaali- ja terveysalan kehittämiskeskuksen tutkimuksia 42/1994. Helsinki: Stakes.

Furman, B. & Ahola, T. (2002) *Työpaikan hyvä henki ja kuinka se tehdään*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Gibson, F., McGrath, A. & Reid, N. (1989) Occupational Stress in Social Work. *British Journal of Social Work* 1989, 19, 1, 1–18.

Gudmundsdottir, S. (1995) The Narrative Nature of Pedagogical Content Knowledge. Teoksessa McEvan, H. & Egan, K. toim. (1995) *Narrative In Teaching, Learning, and Research*. New York: Teachers College Press.

Heikkilä, M. & Sihvo, T. (1997) Toimeentulotuki taloudellisen suoriutumisen ilmapuntarina. Teoksessa Heikkilä, M. & Uusitalo, H. toim. (1997) *Leikkausten hinta. Tutkimuksia sosiaaliturvan leikkauksista ja niiden vaikutuksista 1990-luvun Suomessa*. Stakes-raportteja 208.

Heikkinen, H. L. T. (2001) Toimintatutkimus, tarinat ja opettajaksi tulemisen taito. Narratiivisen identiteettityön kehittäminen opettajankoulutuksessa toimintatutkimuksen avulla. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Heikkinen, H. L. T. (2000) Tarinan mahti. Narratiivisuuden teemoja ja muunnelmia. Teoksessa Heikkinen, H. L. T. (2001) Toimintatutkimus, tarinat ja opettajaksi tulemisen taito. Narratiivisen identiteettityön kehittäminen opettajankoulutuksessa toimintatutkimuksen avulla. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Heiske, P. (1997) Hyvinvointia työyhteisöön. Helsinki: Yrityskirjat Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (1998) Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.

Hyttinen, L. (2003) Palveluohjauksen vaikuttavuutta määrittämässä. Teoksessa Satka, M., Pohjola, A. & Rajavaara, M. toim. (2003) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylän yliopisto: SoPhi.

Hänninen, V. (1999) Sisäinen tarina, elämä ja muutos. Vammala: Tampereen yliopisto, sosiologian ja sosiaalipsykologian laitos.

Jokinen, A., Juhila, K. & Raitakari, S. (2003) Sosiaalityötä ”menestystarinoiden” tuolla puolen? Teoksessa Satka, M., Pohjola, A. & Rajavaara, M. toim. (2003) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylän yliopisto: SoPhi.

Jones, C. (1998) Social work and society. Teoksessa Adams, R., Dominelli, L. & Payne M. toim. (1998) Social Work. Themes, Issues and Critical Debates. Edited by London: Macmillan press LTD.

Julkunen, R. (2001) Suunnanmuutos. 1990-luvun sosiaalipoliittinen reformi Suomessa. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.



Kajaste, K. toim. (1997) Suomalainen mahdollisuus. Näkökulmia hyvinvointimme tulevaisuuteen. Helsinki: Oy Edita Ab.

Kalimo, R. & Toppinen, S. (1997) Työuupumus Suomen työikäisellä väestöllä. Helsinki: Työterveyslaitos.

Kananoja, A. (1997) Murros on mahdollisuus. Sosiaalityön selvityshenkilön raportti. Sosiaali- ja terveysalan kehittämiskeskuksen raportteja 211/1997. Helsinki: Stakes.

Karvinen-Niinikoski, S. & Meltti, T. (2003) Muutosprosesseista ristiriitaistuva sosiaalityö. Teoksessa Satka, M., Pohjola, A. & Rajavaara, M. toim. (2003) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylän yliopisto: SoPhi.

Kemppainen, T., Koskinen, S., Pohjola, A. & Urponen, K. (1998) Sosiaalityö epävarmuuden oloissa. Rovaniemi: Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja. B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 28.

Koskela, K. (2002) Sosiaalityöntekijöiden työuupumus. Tutkimus kuntien sosiaalitoimistoissa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden työuupumuksesta ja sen taustatekijöistä. Pro gradu-tyo Turun yliopisto, Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta, Sosiaalipolitiikan laitos. Julkaisematon.

Kosunen, V. 1997. Laman ja sosiaaliturvan muutokset 1990-luvulla. Teoksessa Heikkilä M. & Uusitalo, H. toim. (1997) Leikkausten hinta. Tutkimuksia sosiaaliturvan leikkauksista ja niiden vaikutuksista 1990-luvun Suomessa. Stakes-raportteja 208.

Kulmala, A., Valokivi, H. & Vanhala, A. (2003) Sosiaalityöntekijöiden kohtaamia asiakkaiden kertomana. Teoksessa Satka, M., Pohjola, A. & Rajavaara, M. toim. (2003) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylän yliopisto: SoPhi.

Maslach, C. (2003) Job Burnout: New Directions in Research and Intervention. Current Directions in Psychological Science 2003, 12, 5, 189–192.

Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001) Job Burnout. *Annual Reviews of Psychology* 2001, 52, 397–422.

Maslach, C. & Leiter, M. P. (1997) *The Truth About Burnout. How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It.* San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

McEvan, H. & Egan, K. (ed. 1995) *Narrative In Teaching, Learning, and Research.* New York: Teachers College Press.

Mutka, U. (1998) *Sosiaalityön neljäs käänne. Asiantuntijuuden mahdollisuudet vahvan hyvinvointivaltion jälkeen.* Jyväskylän yliopisto: SoPhi.

Niemelä, P., Hämäläinen, J., Laurinkari, J., Vornanen, R. & Ylinen, S. (1997) *Sosiaalialan korkea-asteen koulutuksen saaneen henkilöstön työn tekemisen muuttuneet kohteet ja ehdot sekä niiden aiheuttamat vaatimukset työn sisällölle, työtehtävien uudelleenorganisoinnille ja koulutukselle.* Kuopion yliopistollinen opetus-sosiaalinen keskus 1/1997. Kuopio: Kuopion yliopiston painatuskeskus.

Parton, N. & Marshall, W. (1998) *Postmodernism and Discourse Approaches to Social Work.* Teoksessa Adams, R., Dominelli, L. & Payne M. toim. (1998) *Social Work. Themes, Issues and Critical Debates.* Edited by London: Macmillan press LTD.

Poulin, J. & Walter, C. (1993) *Social Worker Burnout: A Longitudinal Study.* *Social Work Research & Abstracts* 1993, 29, 4, 5–11.

Pylväs, M. (2003) *Sosiaalityön asiantuntijuus erikoissairaanhoidossa. Tapaustutkimus yliopistollisen sairaalan sosiaalityöstä.* Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuk sen julkaisusarja 8. Oulu: Oulun kaupungin painatuskeskus.

Pösö, T. (1997) *Lastensuojelu – uudet teemat, vanhat kysymykset.* Teoksessa Viialainen R. & Maaniittu M. toim. (1997) ”Tehdä itsensä tarpeettomaksi?” *Sosiaali-*

työ 1990-luvulla. Stakes-raportteja 213/1997. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Raunio, K. (2004) Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Raunio, K. (2000) Sosiaalityö murroksessa. Helsinki: Gaudeamus.

Ritakallio, V.M. (1997) Toimeentulotukiasiakkaat ja sosiaalityö. Teoksessa Viialainen R. & Maaniittu M. toim. (1997) ”Tehdä itsensä tarpeettomaksi?” Sosiaalityö 1990-luvulla. toim. Stakes-raportteja 213/1997. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Ritala-Koskinen, A. (2003) Onnistumisia lastensuojelussa. Teoksessa Satka, M., Pohjola, A. & Rajavaara, M. toim. (2003) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylän yliopisto: SoPhi.

Satka, M., Pohjola, A. & Rajavaara, M. toim. (2003) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylän yliopisto: SoPhi.

Shardlow, S. (1998) Values, ethics and social work. Teoksessa Adams, R., Dominelli, L. & Payne M. toim. (1998) Social Work. Themes, Issues and Critical Debates. London: Macmillan press LTD.

Satka, M., Pohjola, A. & Rajavaara, M. (2003) Vaikuttamisen vaihtuvat tulkinnat. Teoksessa Satka, M., Pohjola, A. & Rajavaara, M. toim. (2003) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylän yliopisto: SoPhi.

Syrjälä, L. (2001) Elämäkerrat ja tarinat tutkimuksessa. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. toim. (2001) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS –kustannus.

Thompson, N. (1998) Social work with adults. Teoksessa Adams, R., Dominelli, L. & Payne M. toim. (1998) Social Work. Themes, Issues and Critical Debates. London: Macmillan press LTD.

Uusitalo, H. (2001) Tiede, tutkimus ja tutkielma. Johdatus tutkielman maailmaan. Juva: WS Bookwell Oy.

Uusitalo, H. (1997) Neljä laman vuotta: mitä on tapahtunut tulonjaossa? Teoksessa Heikkilä M. & Uusitalo, H. toim. (1997) Leikkausten hinta. Tutkimuksia sosiaaliturvan leikkauksista ja niiden vaikutuksista 1990-luvun Suomessa. Stakes-raportteja 208.

Uusitalo, P. (1994) Lastensuojelun toimeenpanoverkostot. Tutkimus yhteistyön rakenteista ja merkityksistä kuntien lastensuojelutyössä. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto.

Vartiovaara, I. (1996) Burnoutista jaksamiseen. Aika itkeä, aika iloita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.

Viialainen R. & Maaniittu M. toim. (1997) ”Tehdä itsensä tarpeettomaksi?” Sosiaalityö 1990-luvulla. Stakes-raportteja 213/1997. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Viinamäki, T. (1997) Opettajien ja sosiaalityöntekijöiden psyykkinen rasittuneisuus. Kuopio: Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 50.

### **Elektroniset lähteet:**

Stakes Tilastotiedote 31/2004: Toimeentulotuki 2003.

[http://www.stakes.info/files/pdf/Tilastotiedotteet/Tt31\\_04.pdf](http://www.stakes.info/files/pdf/Tilastotiedotteet/Tt31_04.pdf)

Hei!

Olemme Jyväskylän yliopiston sosiaalityön opiskelijoita ja teemme gradua sosiaalityöntekijöiden työssä jaksamisesta ja työssä koetusta stressistä sekä niihin liittyvistä tekijöistä kirjoitetun päiväkirja-aineiston pohjalta. Ajatus aiheen syvempään ja tarkempaan tarkasteluun nousi Psycon Oy:n sosiaalityöstä tekemän tutkimuksen pohjalta.

Tavoitteena olisi, että halukkaat sosiaalityöntekijät kirjoittaisivat kerran viikossa noin kuukauden ajan päiväkirjaa, johon annamme valmiita teemoja/kysymyksiä, joiden avulla on helpompaa päästä kirjoittamisen alkuun. Kirjoittaminen tapahtuisi kevään 2004 aikana. Kirjoittaa voi käsin tai koneella. Päiväkirjat voi palauttaa joko kirjallisesti tai sähköisessä muodossa. Aineisto käsitellään nimettömänä.

*Nyt pyrimmekin etsimään sosiaalityöntekijöitä, jotka olisivat halukkaita osallistumaan kirjoittamiseen. Mikäli voisit kirjoittaa, laita yhteystietosi sähköpostitse meille ja lähetämme tarkemmat ohjeet kirjoittamisesta kaikille halukkaille.*

Kirjoittaminen on antoisaa myös itse kirjoittajalle, sen avulla on mahdollista pohtia omaa työtään ja kiireenkin keskellä koota ajatuksiaan sekä selkeyttää niitä. Toivottavasti halukkaita päiväkirjan kirjoittajia löytyisi ja olisi mahdollista saada tutkimusaineistoa, jossa nousisivat esiin työntekijöiden omat ajatukset ja kokemukset.

Yhteistyöterveisin,

Hanna Hämäläinen (hahamala@cc.jyu.fi) ja Jaana Aarnio  
(jaarnio@cc.jyu.fi)

Hei!

Kirjoittamisen aika on koittanut. Voit kirjoittaa päiväkirjaa vapaasti kuvailemalla työviikkoasi ja työtapahtumia. Kerro erityisesti, millaisia ajatuksia ja tunteita erilaiset tapahtumat ja asiat ovat sinussa herättäneet. Mikäli koet työssäsi stressiä tai työuupumusta, pohdi, millaisia ongelmia stressi ja työuupumus sinulle aiheuttavat, miten ne ilmenevät ja kuinka reagoit niihin.

Voit kirjoittaa päiväkirjaa niin usein kuin haluat, kuitenkin vähintään kerran viikossa noin kuukauden ajan. Pidempäänkin voit kirjoittaa. Kirjoittaminen voi tapahtua käsin tai koneella valintasi mukaan. Kullakin kirjoittamiskerralla otsikoi kirjoituksesi kirjoittamalla viikon numero ja viikonpäivä tekstin alkuun (esim. viikko 2, keskiviikko).

Liitä lisäksi päiväkirjaasi selvitys ajankäytöstäsi työaikana niiltä viikoilta, jolloin kirjoitit päiväkirjaa. Jos haluat, voit kopioida suoraan sivut kalenteristasi tai täyttää liitetiedostona olevan tyhjän viikkokalenterin. Voit ottaa myös omasta kalenteristasi kopioita tyhjästä aukeamasta ja täyttää niihin viikon aikatauluasi. Kirjaa päiväsi tapahtumat noin tunnin tarkkuudella (esim. asiakas, LS-palaveri, lounas). Katso malli liitetiedostosta kalenterimalli. Kirjoita kalenterin sivuun myös viikkonumero.

Tutkimustamme varten täytä myös päiväkirjan kirjoittajan taustatietolomake, joka on liitetiedostona. Palauta päiväkirjasi, ajankäytön selvitys ja taustatietolomake viimeistään huhtikuun 2004 loppuun mennessä kirjeessä tai sähköpostin liitetiedostona. Kaikki päiväkirjat ja kalenterit käsitellään nimettöminä.

Toivotamme antoisia hetkiä päiväkirjan kirjoittamisen parissa!

Kiitos vaivannäöstäsi!

Yhteistyöterveisin

Jaana Aarnio  
jaarnio@cc.jyu.fi

Hanna Hämäläinen  
hahamala@cc.jyu.fi

Palautusosoite:  
Osoitetiedot poistettu

**Viikko**

<b>Klo</b>	<b>Ma</b>	<b>Ti</b>	<b>Ke</b>	<b>To</b>	<b>Pe</b>	<b>La &amp; Su</b>
7-8						
8-9						
9-10						
10-11						
11-12						
12-13						
13-14						
14-15						
15-16						
17-18						
18-19						
19-						

**Viikko 2**

<b>Klo</b>	<b>Ma</b>	<b>Ti</b>	<b>Ke</b>	<b>To</b>	<b>Pe</b>	<b>La &amp; Su</b>
<b>7-8</b>						
<b>8-9</b>	Kirjalliset työt	Kirjalliset työt				
<b>9-10</b>	Puhelinaika	Puhelinaika				
<b>10-11</b>	Asiakas Asiakas	LS-palaveri				
<b>11-12</b>	Asiakas	----”-----				
<b>12-13</b>	Lounas	Lounas ½ h				
<b>13-14</b>	Toimeentulo- tukipalaveri	Kotikäynti				
<b>14-15</b>	----”-----	----”-----				
<b>15-16</b>	----”-----	15.00 kotiin				
<b>17-18</b>						
<b>18-19</b>						
<b>19-</b>						



## Päiväkirjan kirjoittajan taustatiedot

- 1) Sukupuoli:
  
- 2) Ikä:
  
- 3) Koulutus:
  
- 4) Kuinka kauan olet työskennellyt sosiaalityöntekijänä (vuotta, kk)
  - a) Nykyisessä työpaikassasi?
  
  - b) Aikaisemmissa työpaikoissasi?
  
- 5) Nykyinen työpaikkasi/työnkuvasi?