

Empatia psykiatrian osastojen sosiaalityössä

Sosiaalityöntekijöiden kokemuksia

Maria Heikkinen

Pro gradu -tutkielma

Sosiaalityö

Yhteiskuntatieteiden

ja filosofian laitos

Jyväskylän yliopisto

Syksy 2018

TIIVISTELMÄ

EMPATIA PSYKIATRIAN OSASTOJEN SOSIAALITYÖSSÄ SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSIA

Maria Heikkinen
Pro gradu -tutkielma
Sosiaalityö
Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos
Jyväskylän yliopisto
Ohjaajat: Kati Närhi ja Maritta Itäpuisto
Syksy 2018
Sivumäärä: 74 sivua + 5 liitettä

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kuvata, minkälaisia kokemuksia psykiatrian osastojen sosiaalityöntekijöillä on empatiasta työskentelyn osana. Tutkimuksessa on käytetty fenomenologista tutkimusotetta, joka on mahdollistanut työntekijöiden kokemus- ja merkityksmaailman syvemmän tarkastelun. Aineistonkeruumenetelmänä toimi puolistrukturoitu teemahaastattelu, joka toteutettiin yksilöhaastatteluna viidelle sosiaalityöntekijälle kaksi kertaa. Haastateltavat olivat iältään 28–49-vuotiaita. Kaksi heistä työskenteli suljetulla osastolla, yksi nuorisopsykiatrian osastolla ja yksi yleissairaalapsykiatrian osastolla. Haastatteluissa käsiteltiin empatian merkitystä sosiaalityössä, sosiaalityötä tunnetyönä, empatian syntyä ja kehittämistä sekä myötätuntouupumusta.

Aineisto on analysoitu fenomenologisesti siirtyen tutkittavien yksilökohtaisista merkitysverkostoista yleiseen merkitysverkostoon. Tuloksissa sosiaalityöntekijöiden kokemuksia tarkastellaan kolmen osa-alueen avulla, jotka käsittelevät työntekijöiden empatian syntymistä ja kehittämistä, empatian merkitystä työskentelyssä sekä tunnetyön toteutumista. Huomionarvoista tuloksissa on se, että työntekijät kuvaavat työtään tunnetyönä, mikä vahvistaa käsitystä sosiaalityöstä tunnetaitoja vaativana ammattina. Lisäksi tutkittavat korostavat oman hyvinvointinsa tärkeyttä työssä jaksamisen varmistamiseksi.

Tutkimukseni tärkeimpänä tuloksena voidaan pitää sosiaalityöntekijöiden yhteneväistä ajatusta siitä, että tärkeintä on tuottaa asiakkaalle kokemus nähdyksi ja kuulluksi tulemisesta. Tässä asiakkaan ymmärtämisessä empatia voi toimia merkityksellisenä apuvälineenä. Tutkimukseni myös osoittaa yhdenmukaisesti muiden tutkimusten kanssa, että empatian käytöllä on positiivisia vaikutuksia asiakastyöskentelyyn.

Avainsanat: empatia, sosiaalityö, tunnetyö, psykiatria, kokemus, teemahaastattelu, fenomenologia

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO.....	5
2 EMPATIA KÄSITTEENÄ	7
2.1 Empatian erilaiset määritelmät	7
2.2 Empatian synty ja kehittyminen	10
2.3 Empatia tunnetaitona	12
3 EMPATIA SOSIAALITYÖSSÄ	14
3.1 Empatia sosiaalityön arvona.....	14
3.2 Empatia ammatillisena taitona.....	16
3.3 Empatia asiakastyön välineenä.....	18
4 SOSIAALITYÖ TUNNETYÖNÄ.....	20
4.1 Tunnetyön lähtökohdat.....	20
4.2 Sosiaalityöntekijänä auttajana	22
4.3 Tunnetyön varjot.....	24
5 TUTKIMUSTEHTÄVÄ.....	28
6 METODISET RATKAISUT	30
6.1 Fenomenologinen näkökulma.....	30
6.2 Teemahaastattelu aineistonkeruumenetelmänä	32
7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	35
7.1 Aineiston keruun käytännön toteuttaminen.....	35
7.2 Aineiston analyysi	37
7.3 Eettiset ratkaisut ja luotettavuus	40
8 TULOKSET	44
8.1 Sosiaalityöntekijöiden kokemukset empatian syntymisestä ja kehittämisestä.....	44
8.1.1 Empatian määritelmät.....	44
8.1.2 Empatian syntyyn vaikuttaneet tekijät.....	46
8.1.3 Empatian kehittäminen	47
8.2 Sosiaalityöntekijöiden kokemukset empatian merkityksestä työssään	48
8.2.1 Empatia välineenä asiakkaan kohtaamisessa.....	48
8.2.2 Työntekijän ja asiakkaan välisen yhteistyön rakentuminen	50
8.2.3 Empatia edellytyksenä sosiaalityöntekijänä toimimiselle?	50
8.3 Sosiaalityöntekijöiden kokemukset tunnetyön toteutumisesta työssään	52
8.3.1 Tunteiden merkitys psykiatrian osastoilla	52
8.3.2 Tunteiden säätelyn tärkeys	53
8.3.3 Myötätuntouupumus ja keinot sen välttämiseen	55

9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	58
9.1 Johtopäätökset	58
9.1.1 Sosiaalityöntekijä – tunteiden ammattilainen?	58
9.1.2 Sosiaalityöntekijän oman hyvinvoinnin tärkeys.....	59
9.1.3 Tavoitteena asiakkaan ymmärtäminen	60
9.1.4 Empatia sosiaalityöntekijän työvälineenä	61
9.2 Pohdinta	62
LÄHTEET	66
LIITTEET	75
LIITE 1: Tiedote tutkittaville.....	75
LIITE 2: Suostumuslomake.....	77
LIITE 3: Haastattelurunko.....	78
LIITE 4: Haastattelurunko 2.....	79
LIITE 5: Tunnetaitojen yleisluokitus	81

1 JOHDANTO

Työelämässä tapahtuvista muutoksista huolimatta sosiaalityö perustuu edelleen vahvasti ihmisten kohtaamiseen sekä työntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen. Tällöin empatia, myötätunto ja muut sosiaaliset taidot nousevat keskeisiksi. Esimerkiksi filosofi ja Itä-Suomen yliopiston lehtori Elisa Aaltola (Savon Sanomat 13.2.2014) on todennut empaattisten lääkärien saavan aikaan parempia hoitotuloksia, minkä vuoksi empatiaa voidaan soveltaa myös sosiaalityöhön. Ajattelen, että empatian tietoinen tunnistaminen ja tunnustaminen tärkeäksi osaksi sosiaalityön asiakastyötä sekä sen onnistumista on kuitenkin vasta aluillaan.

Näistä lähtökohdista syntyi ajatus tutkia, mistä empatiassa oikeastaan on kysymys ja minkälainen rooli empatialla on sosiaalityöntekijän työssä. Tutkielmassani olen selvittänyt psykiatrian osastojen sosiaalityöntekijöiden kokemuksia empatian roolista heidän työssään. Sosiaalityön asema psykiatrian osastoilla on ajankohtainen aihe. Ylisosiaalineuvos Aulikki Kananoja (HS 1.7.2017) on tuonut mielipidekirjoituksessaan esille näkemyksensä huippuosaamisen tarpeesta siellä, missä sosiaaliset ja terveydelliset vaikeudet kasaantuvat. Ajattelen, että on tärkeää tutkia, minkälaisessa roolissa empatian ja tunteiden käyttö on ympäristössä, joka vaatii sosiaalityöntekijältä erityistä osaamista ja herkkyyttä.

Empatian käyttö on myös perusteltua. Se voidaan määritellä jopa kaikkien merkittävien suhteiden perustaksi sekä myötätunnon edellytykseksi; toiminnaksi, jossa herkästi huomataan, ymmärretään ja koetaan toisen ihmisen tunteita ja ajatuksia (Hänninen & Poikela 2016, 160). Lisäksi empatia tukee turvallisen ja myönteisen yhteistyösuhteen luomista. Mikäli asiakkaalla ei ole myönteistä suhdetta työntekijään hän ei luultavasti paljasta hankaluuksiinsa liittyviä tunteita tai kerro tärkeitä tietoja, jotka vaikuttavat hänen tilanteeseensa. (Rostila 2001, 60.) Sosiaalityöntekijä tekee työtään siis tunteillaan. Hän eläytyy asiakkaidensa kertomiin tilanteisiin auttaen heitä samalla jäsentämään asioitaan ja tunteitaan toisin ja kenties uudesta, uusia mahdollisuuksia avaavasta näkökulmasta. Tunteilla voidaan myös vaikuttaa sekä asiakkaan tunteisiin että hänen toimintaansa. Tätä tapahtuu paljon sosiaalityön arjessa: sosiaalityöntekijä voi eri tavoin emotionaalisesti kannustaa asiakkaitaan, mutta myös saada heidät epäröimään tai perääntymään toiminta-aikeissaan. (Tuomi 1992, 27.)

Tutkimuksen päämääränä on siis kuvata empatian roolia psykiatrian osastojen sosiaalityöntekijöiden työssä heidän omakohtaisten kokemustensa avulla. Tutkimuksessa käytetty aineisto kerättiin viideltä sosiaalityöntekijältä haastattelemalla jokaista kaksi kertaa. Analysoin saamani aineiston fenomenologisen tutkimusmenetelmän avulla. Valitsin fenomenologian tutkimusmenetelmäkseni, koska se tarjoaa mahdollisuuden tarkastella tutkittavien kokemuksia syvemmin. Tarkoitukseni on ollut kuvata sitä, minkälaisena empatia esiintyy tutkittavien kokemus- ja merkity maailmassa.

Lopuksi käyn läpi tutkielmani rakenteen. Johdannon jälkeen siirryn tutkimukseni teoriataustaan, jonka ensimmäinen luku keskittyy empatiaan käsitteenä. Tällöin tarkastelen empatiaa erilaisten määritelmien avulla. Lisäksi käsittelen empatian syntyä ja kehittymistä sekä empatiaa tunnetaitona. Seuraavassa luvussa pohdin empatian asemaa sosiaalityön kentässä. Tarkastelen empatiaa sosiaalityön arvona, ammatillisena taitona sekä asiakastyön välineenä. Viimeisessä teorialuvussa käsittelen sosiaalityötä tunnetaitona, jolloin keskiössä ovat tunnetaiton lähtökohdat, ajatus sosiaalityöntekijästä auttajana sekä tunnetaiton mahdolliset varjot. Teoriataustan jälkeen esittelen tutkimustehtäväni, metodiset ratkaisuni sekä tutkimukseni toteutuksen. Sitten vuorossa ovat tutkimukseni tulokset. Päätän tutkielmani johtopäätöksiin ja pohdintaan.

2 EMPATIA KÄSITTEENÄ

2.1 Empatian erilaiset määritelmät

Selvitän tutkielmassani, minkälaisena sosiaalityöntekijät kuvaavat empatian roolia työssään psykiatrian osastoilla. Empatiasta puhutaan yhä useammin, mutta se, mitä empatialla tarkoitetaan, jää usein epäselväksi. Tämä näkyy myös tieteellisessä kirjallisuudessa. Yksistään sosiaalipsykologiassa esiintyy yleisesti yli kymmenen toisistaan eroavaa empatiakäsitystä. (Aaltola 2018d, 24.) Empatian ristiriitainen maine johtuu aivotutkija Katri Saarikiven (duunitori.fi 30.9.2018) mukaan väärinkäsityksistä. Empatia ei ole tunne, vaan yhdistelmä taitoja. Tässä luvussa tarkastelen niitä empatian määritelmiä, jotka ovat merkityksellisiä tutkimustehtäväni suorittamisen kannalta. Luvun tarkoituksena on toimia pohjana seuraaville luvuille sekä tutkimuskysymyksilleni.

Ensimmäisenä termiä *empathy* on käyttänyt psykologi Edward Titchener vuonna 1909 käännettyään sanan *Einfühlung* saksasta englanniksi. Termin alkuperä on kreikkalaisessa sanassa *empathēia*, joka tarkoittaa menemistä ulkopuolelta sisään tunteisiin. (Howe 2013, 9.) Empatian ytimeksi voidaan määritellä kanssaihminen tunteiden havaitseminen ilman sanoja. Ihmiset eivät yleensä kerro tunteistaan sanoilla; sen sijaan viesti välittyy äänensävyjen, ilmeiden ja muiden sanattomien keinojen avulla. Taito tulkita näitä pieniä vihjeitä perustuu erityisesti itsetuntemukseen ja itsekuuriin. Jos emme ymmärrä omia tunteitamme tai pysty hallitsemaan niitä, emme voi tajuta muidenkaan mielialoja. Alkeellisimmillaan empatia on toisten tunteiden panemista merkille; korkeimmalla tasolla se tarkoittaa toisten tunteiden ja huolenaiheiden sanatonta havaitsemista sekä niihin vastaamista. (Goleman 2012, 161.) Empatia on myös mahdollista yhdistää kaikkiin suuriin uskontoihin sisältyvään lähimmäisenrakkauteen, jonka ytimenä on toisen ihmisen näkeminen samanlaisena kuin itse on (Helkama 2015, 134).

Empatian määrittelemistä voidaan lähestyä kahdella tavalla. Ensiksi on mahdollista pohtia empatiaa ja sen tuntemista ilmiönä. Toiseksi on tärkeää erottaa empatia sen lähikäsitteistä, kuten sympatiasta. (Herlin & Visapää 2011, 20.) Erityisen keskeinen naapurikäsite empatialle on myötätunto. Empatia on yksi osa myötätuntoa, mutta myötätuntoon kuuluu vielä kaksi muuta elementtiä: motivaatio eli halu auttaa sekä varsinainen tuen ja auttamisen teko. Empatia sen sijaan ei ole vielä tekoja. Aito empatia ja toisen tilanteen havaitseminen tyypillisesti herättävät motivaation, mutta empatia ja halu auttaa, saaticka konkreettisesti

teot, ovat eri asioita. On myös tilanteita, joissa toisen tunnetilan havaitseminen ei johda motivaatioon eikä toista auttaviin tekoihin. (Pessi & Martela 2017, 10.) Näen tällaisen myötätunnon määritelmän sekä rajanvedon myötätunnon ja empatian välille ristiriitaisena muihin empatian määritelmiin nähden. Ajatus siitä, ettei empatiaan kuuluisi halu auttaa tekee empatian käsitteen kyseenalaiseksi.

Perinteisesti tutkijat ovat empatian määrittelyssä jakautuneet kahteen leiriin: affektiivista tai kognitiivista lähestymistapaa käyttäviin. Molemmat lähestymistavat ovat kuitenkin tarpeellisia empatian määrittelyssä, eivätkä ne useinkaan ole erotettavissa toisistaan. Affektiivisella empatialla tarkoitetaan emotionaalista reaktiota, joka herää yksilössä vastauksena toisen yksilön tunnepitoiseen tilaan. (Baron-Cohen & Wheelwright 2004, 163-164.) Aaltolan (2014, 11) mukaan affektiivisessä empatiassa oleellista on tapa, jolla idea koskien toisen yksilön tunteita tai kokemuksia muuttuu kaiuksi itessämme. Se perustuu resonaatioon, kykyyn kokea muiden kanssa. Affektiivisen empatian tilassa ihminen todella kokee asioita toisen yksilön kanssa, jolloin esimerkiksi suru siirtyy meihin itseemme.

Toisessa empatian muodossa, kognitiivisessa empatiassa, painottuu ymmärrys toisen tunteita kohtaan (Baron-Cohen & Wheelwright 2004, 164). Aaltola (2014, 11) ottaa kognitiivisen empatian käsitteeseen mukaan etäisyyden mahdollisuuden. Yksilö voi siis täysin neutraalisti ja etäisesti havaita ja päätellä tunnetiloja. Tässä mielessä kanssatunteminen ei välttämättä ole osa kognitiivista empatiaa. Kognitiivinen empatia on empatian muoto kuitenkin siksi, että se mahdollistaa muiden tunteiden ymmärtämisen ja kartoittamisen, ja voi näin luoda pohjan kanssatuntemiselle. Sympatian ero kanssatuntemiseen eli empatian affektiiviseen puoleen on se, että sympatiassa yksilössä herää tunne ottaa osaa esimerkiksi toisen yksilön kärsimykseen, mutta siinä ei vielä ole kyse jaetusta tunteesta (Baron-Cohen & Wheelwright 2004, 164).

Empatian ja sympatian välistä eroa on mahdollista lähestyä myös asiakkaan tilanteen tunnistamisen avulla. Tilannetta, jossa asiakas on tietyn tunteen vallassa ja työntekijässä syntyy sama tunnetila tai hän tuottaa sen itsessään, voidaan kuvata käsitteellä sympatia. Sympatia on siis myötätuntemista. Auttamistyössä, kuten sosiaalityössä, sympatia ei kuitenkaan vielä riitä. Tarvitaan myös empatiaa eli kykyä ymmärtää, mitä asiakas juuri nyt tarvitsee sekä hänen tarpeidensa tutkimista ja tulkintaa. On siis uskallettava mennä mukaan asiakkaan tilanteeseen, mutta sieltä on myös pystyttävä tulemaan pois ja tarjoamaan jotakin muuta kuin mitä asiakkaan oma todellisuuskuva tarjoaa. (Särkelä 2001, 72.)

Empatian affektiivinen ja kognitiivinen puoli sekä sympatia löytyvät Davisin (1994) paljon käytetystä IRI (Interpersonal Reaction Index) -mittarista. Se jakaa empatian neljään komponenttiin ja kartoittaa ihmisen taipumusta toimia niiden mukaan arkielämässä:

1. *Ahdistuvuus*, emootioiden tarttuvuus, taipumus hermostua jännittävässä tilanteissa
2. *Myötätunto*, taipumus kokea sympatiaa muita kohtaan
3. *Sosiaalinen perspektiivinotto*, älyllinen toisten asemaan asettuminen
4. *Fantasia*, taipumus eläytyä kuvitteellisiin tilanteisiin esimerkiksi kirjoissa tai elokuvissa. (Ruusuvuori, Myllyniemi & Helkama 2015, 110.)

Empatia on myös nimetty moraalin yhdeksi perustaksi. Toisten näkökulmien ja kokemuskenttien hahmottaminen saa meidät välittämään heidän hyvinvoinnistaan. Empatia paljastaa kärsimystä, onnellisuutta ja kaikkea siltä väliltä. Tämä herättää myös moraalista huolta. (Aaltola & Keto 2018, 7.) Tämä näkökulma empatiaan on sosiaalityölle tärkeä, onhan se vahvasti moraaliiin pohjautuvaa toimintaa. Korkean empatiatason voi siis yhdistää haluun auttaa muita. Tällä perusteella on jopa väitetty, että empatia on kaiken keskiössä pohdittaessa motiivia toimia muiden hyväksi ja juuri siksi moraalin ydin. Lisäksi empatia edesauttaa moraalisten periaatteiden tuottamista. Empatia mahdollistaa toisten kokemusten ja näkökulman hahmottamisen, joten se auttaa synnyttämään käsityksiä ”hyvästä” ja ”pahasta”. Empatia voikin tehdä muutoin etäisistä moraalisisista periaatteista koettuja ja elettyjä. Se voi olla juuri se tekijä, jota tarvitaan, jotta moraalijattelu ei olisi abstraktia, vaan käytännön tasoon sidottua. Empatian avulla me emme siis ainoastaan muodosta periaatteita, vaan myös koemme niiden periaatteiden merkityksen. (Aaltola 2018d, 20-21.)

Tämä luku on osoittanut, että empatian yksiselitteinen määrittely on haastavaa sen useista lähikäsitteistä ja tutkijoiden eriävistä näkemyksistä johtuen. Tutkielmassani tärkeää on kuitenkin empatian kahden muodon, affektiivisen ja kognitiivisen, vuoropuhelu sekä ajatus empatiasta ymmärtämisen ja auttamisen välineenä. Seuraavaksi syvennän empatian käsitettä tarkastelemalla sen syntyä ja kehittymistä.

2.2 Empatian synty ja kehittyminen

Sosiaalityöntekijöiden empatiakokemusten ymmärtämiseksi on syytä selvittää, minkälaisia näkemyksiä empatian synnystä ja kehitymisestä on olemassa. Tarkastelu on luonteeltaan kehityspsykologinen. Ensimmäiseksi käyn läpi neljä erilaista näkemystä empatian alkuperästä. *Psykoanalyttisen näkemyksen* mukaan empatian kehittyminen alkaa äidin ja lapsen välisestä varhaisesta vuorovaikutussuhteesta, joka perustuu nonverbaaliseen kosketukseen, äänensävyihin, lämpöön ja läheisyyteen. Erilaisten kehitysvaiheiden kautta lapsi alkaa lopulta tiedostamaan oman näkökulmansa lisäksi myös toisten ihmisten tunnetiloja. Lapsen empatiaan sosiaalistuminen riippuu siis hänen saamastaan huolenpidosta sekä siitä, kuinka onnistuneesti affektiiviset mielikuvat korvautuvat avoimella toiminnalla. Tällöin lapsen minäkeskeisyys vähenee ja toiset huomioon ottava käyttäytyminen lisääntyy. (Kalliopuska 1997, 33-34.)

Sosiaalisen oppimisen teoriassa empatia omaksutaan samoin kuin muutkin käyttäytymistottumukset. Teoria korostaa tottumusten oppimista sosiaalisissa vuorovaikutussuhteissa. Ympäristö muovaa yksilön käyttäytymistä vahvistamalla positiivista ja suotavaa reagointia ja rankaisemalla ei-toivottavasta käyttäytymisestä. Esimerkiksi kasvattajat reagoivat yksilöllisesti vauvan toimintoihin ja viesteihin, jolloin käyttäytymispiirteiden kehittymistä voidaan tarkastella palkintojen ja rangaistusten avulla. Myös sosiaalisen oppimisen teoriassa korostetaan psykoanalyttisen näkemyksen tapaan äiti-lapsisuhdetta, jota tulisi tarkastella kahdella tavalla. Ensinnäkin äiti reagoi lapsen käyttäytymiseen ja pyrkii vahvistamaan suotuisia piirteitä. Vanhemman vahvistuksesta riippuu, kuinka pysyviksi tietyt käyttäytymispiirteet tulevat. Toiseksi vauvan käyttäytyminen vaikuttaa äidin reagointiin. Molemminpuolinen ymmärtäminen ja äidin nopea reagointi vauvan itkuun vaikuttavat tämän teorian mukaan lapsen empatian kehittymiseen. (Kalliopuska 1997, 37-39.)

Kolmas näkökulma on *kognitiivis-kehityspsykologinen*, joka korostaa empatian kehittymistä muiden kognitiivisten tekijöiden ohella. Päähuomio on empatian kognitiivisissa aspekteissa, jotka liitetään moraaliajattelun kehitykseen. Empatian oppimisessa keskeistä on roolin ja toisen ihmisen näkökulman omaksuminen. Toisen osaan asettuminen on siis edellytys sille, että maailmaa voi tarkastella toisen ihmisen näkökulmasta. Empatiaa on mahdollista oppia mallista tai esikuvista; myös tunnekasvatuksen alueella vanhemmat ovat lapsen ensimmäinen malli, kuten sosiaalisen oppimisen teoriassakin. Kognitiivis-

kehityspsykologisen teorian mukaan empatiaa voi opetella aikuisenakin, jolloin varhaislapsuudessa mahdollisesti syntynyt tunnevajae on mahdollista poistaa. (Kalliopuska 1997, 41-42.) *Humanistisen psykologian näkemys* on neljäs näkökulma empatian syntyyn. Kyseinen näkemys tarkastelee ihmistä kokonaisuutena, ainutkertaisena olentona. Sen mukaan ihmisellä on elämässään mahdollisuus pyrkiä henkiseen kasvuun, itsensä toteuttamiseen, luovuuteen ja monipuolisen persoonallisuuden kehitykseen. Tunnetuimpana humanistisen psykologian edustajana pidetään Carl Rogersia, joka uskoo, että empaattinen elämäntapa on opittavissa. (Kalliopuska 1997, 47-48.)

Goleman (2012, 163) tarkastelee empatian syntyä tunnevirittäytymisen avulla. Hänen mukaansa kaikkien sosiaalisten tilanteiden sujuvuus riippuu suurelta osin toisten tunteiden spontaanista hallinnasta. Kun kaksi ihmistä ryhtyy keskustelemaan, heidän kehonsa alkavat heti pyrkiä rytmiseen harmoniaan, jossa liikkeet ja asennot, äänen korkeus, puhenopeus ja jopa tauot puheenvuorojen välillä muistuttavat toisiaan. Tämä molemminpuolinen jäljittely ulottuu tietoisuuden ulkopuolelle, ja sitä säätelevät aivojen alkukantaisimmat osat. Yksi tärkeimmistä jäljittelyn keinoista ovat ilmeet. Esimerkiksi iloisten kasvojen näkeminen herättää meissä automaattisesti häivähdyksen vastaavasta tunteesta. Jos omaksumme keskustelukumppanin rytmin, asennon tai ilmeen, menemme mukaan hänen tunteisiinsa; kehojen jäljitellessä toisiaan myös tunteet virittyvät samalle aaltopituudelle. Hermojärjestelmämme on säädetty aloittamaan tämä empaattinen jäljittely automaattisesti. Tällainen tunnevirittäytyminen on kuitenkin suurelta osin opittu taito, joka riippuu myös motivaatiosta. Ihminen saa ensimmäisen oppinsa empatiasta jo vauvaiässä, vanhemman sylissä. Näiden ensimmäisten tunnesiteiden aikana lasketaan perusta yhteistyölle ja joukkoon liittymiselle. Gerdes ja Segal (2009, 117) taas ottavat esille peilisolujen merkityksen empatian ilmenemisessä. Peilisolut toimivat niin ikään automaattisesti ja tiedostamattamme aiheuttaen fysiologisen reaktion havaitsijassa. Neurotieteilijöiden mukaan ihmisaivot ovat siis virittäytyneet jäljittelemään muita ihmisiä esimerkiksi liikkeiden, asentojen ja ilmeiden osalta. Tämä jäljittely tarkoittaa peilisolujen aktivoitumista siten kuin olisimme itse tekemässä toisen ihmisen toimintoja.

Myös Ruusuvuori ym. (2015, 109-110) ovat selvittäneet, mitä aivoissa tapahtuu, kun ihminen joutuu toisen ihmisen hädän kanssa tekemisiin (Decety & Ickes 2009). Sosiaalisen neurotieteen mukaan kokemuksessa on mukana kolme toiminnallista osatekijää tai taitoa. Ensimmäisenä on emootioiden tarttuminen, jolloin kyseisen havaitun emotionin kokemiseen

liittyvät hermoradat aktivoituvat automaattisesti. Toinen on tietoisuus tai kognitiivinen komponentti eli kyky tehdä päätelmiä toisen ihmisen älyllisistä ja tunnetiloista sekä tajuta, että toinen on samanlainen kuin minä itse, mutta minusta erillinen. Kyseessä on perspektiivin otto, jossa oma ja toisen näkökulma erotetaan selvästi. Kolmantena toiminnallisena osatekijänä tai taitona on itsesääätely, jonka avulla voi pitää oman perspektiivin erillään toisen näkökulmasta. Nämä kolme taitoa sijoittuvat aivojen eri alueille siten, että empatiassa on mukana sekä nopeita automaattisia prosesseja että vaativia kognitiivisia prosesseja, kuten minätietoisuus ja perspektiivinotto. Taidot myös vaihtelevat yksilöittäin ja tilanteittain. Empatiata voidaan siis pitää opeteltavissa olevana taitona, kuten edellä olevat näkemykset empatian kehittymisestä osoittavat. Seuraavaksi tarkastelen empatiata erityisenä tunnetaitona.

2.3 Empatia tunnetaitona

Länsimaisessa ajattelussa tunteita on pidetty järjen alempiarvoisena vastakohtana. Ajatus järjen ja tunteen erillisyydestä on kuitenkin menettänyt uskottavuuttaan, ja on alettu arvostamaan kokemuksellisuutta. Tunteista keskustellaan ja niitä pidetään omalla tavallaan loogisina toimintastrategioina. Esimerkiksi onnistunut päätöksenteko ei ole puhtaasti rationaalinen, vaan myös tunneosaamista vaativa prosessi. Tämän päivän työelämässä tunnustetaan, että työssä viriää tunteita, jotka vaikuttavat työntekijöihin ja heidän mielialoihinsa. Perinteisesti määritelty lahjakkuus ei enää riitä työuran luomisessa, vaan lisäksi tarvitaan työn luonteeseen istuvia tunnetaitoja. (Molander 2003, 9.)

Tunnetaitojen voidaan määritellä koostuvan kolmesta askeleesta: tunteen huomaaminen, tunteen tunnistaminen ja sen viestin kuunteleminen sekä tietoinen vaikuttaminen reaktioomme sopivalla tavalla suhteessa tavoitteeseen. Yksinkertaisten tunnetaidot tarkoittavat järjen saamista mukaan reaktioihimme, jotta pääsemme vaikuttamaan siihen, mihin suuntaan, millä keinoin ja millä volyyymilla tunteen energiaa ohjataan. Jotta järjen saa mukaan, on oltava kriittinen. On siis muistettava, huomattava ja haluttava pysähtyä tunteen äärelle. (Paakkanen, Martela, Rantanen & Pessi 2017, 136.)

Golemanin (2012, 40) mukaan tunnetaidot ovat tunneälyyn perustuvia kykyjä, joiden ansiosta ihminen pystyy työssään tavallista parempiin suorituksiin. Ihmisen tunneäly taas tarkoittaa hänen mahdollisuuksiaan oppia käytännön kykyjä, jotka perustuvat tunneälyn viiteen osa-alueeseen: itsetuntemukseen, itsehallintaan, motivoitumiseen, empatiaan ja

sosiaalsiin kykyihin. Nämä jakautuvat edelleen kahteenkymmeneenviiteen tunnetaitoon (ks. liite 5). Tunneällyn viisi osa-aluetta ryhmittyvät sen mukaan, minkälaisia taitoja ne sisältävät. Itsetuntemusta, itsehallintaa ja motivoitumista pidetään henkilökohtaisina taitoina, jotka määräävät, kuinka hyvin tulemme toimeen itsemme kanssa. Empatia ja sosiaaliset kyvyt taas ovat sosiaalisia taitoja, jotka viittaavat suhteeseemme muihin ihmisiin. Pelkkä tunneäly ei kuitenkaan takaa, että ihminen on oppinut tunnetaidot, vaan se osoittaa, että hänellä on erinomaiset mahdollisuudet oppia ne (Goleman 2012, 40-41).

Tutkielmassani hyödynnän tunneällyn viidestä osa-alueesta erityisesti empatiaa sekä sen alla olevia viittä tunnetaitoa. *Muiden ymmärtämisellä* tarkoitetaan toisten tunteiden ja näkökulmien ymmärtämistä sekä niistä välittämistä (Goleman 2012, 43). Asiakkaan ymmärtämisen merkitystä sosiaalityössä ei ole kuitenkaan syytä ylikorostaa. Asiakas odottaa työntekijältä asiantuntevaa apua ja tukea vaikeassa tilanteessaan. Tällöin tuskin haittaa, vaikka työntekijällä ei olisikaan omakohtaista kokemusta asiakkaan tilanteesta tai hän ei puhuisikaan aivan samaa kieltä asiakkaan kanssa. Asiakkaan kokemusmaailmaan eläytymisen sijaan olennaista on työntekijän kyky analysoida asiakkaan kertomuksia elämästään ja tältä pohjalta sopia jatkotyöskentelystä asiakkaan kanssa. (Raunio 2004, 144.)

Toisena tunnetaitona Golemanin (2012, 43) luokituksessa oleva *muiden kehittäminen* taas sisältää ajatuksen muiden kehitystarpeiden huomaamisesta ja heidän kykyjensä edistämisestä. Tämän ajatuksen mukaan empatiassa on kyse myös asiakkaan kehityksen edesauttamisesta. Kolmas empatiaan kuuluva tunnetaito, *palveluallittius*, merkitsee asiakkaiden tarpeiden ennakointia, tunnistamista sekä täyttämistä. *Moninaisuuden hyväksikäyttö* on tavoitteisiin pyrkimistä erilaisten ihmisten avulla. Viimeisenä on *yhteisötuntuma*, jolla tarkoitetaan tietoisuutta ryhmän, kuten työyhteisön, tunnevirtauksista ja valtasuhteista. Näiden viiden tunnetaidon sisällyttäminen osaksi empatiaa auttaa ymmärtämään, miksi empatia on tärkeää nähdä yhtenä sosiaalityön työmenetelmistä. Taitojen käyttäminen voi edesauttaa esimerkiksi asiakkaan sitouttamisessa työskentelyyn.

Empatia siis määrittyy Golemanin jaottelussa sosiaaliseksi taidoksi, joka säätelee sitä, kuinka hyvin tulemme toimeen toisten ihmisten kanssa. Myös Isokorven (2004, 30-31) mukaan sosiaalisten taitojen keskeinen tekijä on empatia, jonka edellytyksenä on aito kiinnostus toisia ihmisiä kohtaan sekä kyky ottaa toisten tarpeet huomioon. Tämä mahdollistuu omien sisäisten tunteiden tunnistamisen ja tarpeiden hallinnan avulla. Erityisesti ihmissuhdeammateissa on tärkeää tutkia omaa empatiakykyään sekä

kehittymistään empatiataidoissa, koska niissä omaa persoonaa käytetään ammatillisesti vuorovaikutustilanteissa. Sosiaalityöntekijä voi tutkia empatian taitoaan vuorovaikutuksessa havainnoimalla asiakkaan puhetta, ilmeitä ja eleitä sekä reaktioita, joita itsessä toista kuunnellessa tapahtuu. Esimerkiksi negatiivisen tunteen muodostumisen tiedostaminen ei vielä riitä, vaan sen jälkeen tarvitaan tunnetyötä tunteen muuttamiseksi. Tunnetyön käsitteeseen palaan tarkemmin luvussa 4. Seuraavaksi pohdin tarkemmin empatian roolia sosiaalityössä aloittaen empatiasta sosiaalityön arvona.

3 EMPATIA SOSIAALITYÖSSÄ

3.1 Empatia sosiaalityön arvona

Arvoja ja etiikkaa on pidetty sosiaalityön ammatillisen toiminnan tärkeimpinä lähtökohtina. Arvoista puhuminen sosiaalityön toiminnallisena lähtökohtana voidaan kuitenkin nähdä epämääräisenä, koska arvot saavat ilmauksensa sosiaalityön etiikassa eli eettisissä periaatteissa. Tätä kautta arvot joka tapauksessa ohjaavat ammatillista toimintaa. (Raunio 2004, 71.) Hepworthin, Rooney'n ja Larsenin (1997, 57) mukaan sosiaalityö perustuu neljään perusarvoon:

1. Kaikki ihmiset ansaitsevat saada käyttöönsä resurssit, joita he tarvitsevat elämänongelmiensa hallintaan ja kykyjensä kehittämiseen
2. Kaikki ihmiset ovat arvokkaita ja ansaitsevat kunnioitusta
3. Jokaisen ihmisen ainutkertaisuus ja yksilöllisyys on arvo
4. Ihmiset ovat kykeneviä kasvuun ja muutokseen, jos heille annetaan oikeat resurssit, ja heitä tuetaan tekemään valintoja ongelmiensa ratkaisemiseksi ja elämänhallintansa lisäämiseksi

Näissä neljässä perusarvossa on läsnä myös empatia. Asiakkaan arvostukseen ja kunnioitukseen perustuva kohtaaminen sekä hänen auttamisensa vaativat taakseen empatiaa, pyrkimystä asiakkaan ymmärtämiseen. Arvoja voidaan pitää sosiaalityön perustana, sen ideologisena kivijalkana. Lisäksi ne ovat olennainen osa sosiaalityön yhteiskunnallista tehtävää. Arvot ovat historian kuluessa säilyneet pääosin samoina, vaikka tavat ilmaista niitä

ovat saattaneet muuttua yhteiskunnan ja ammatin kehityksen vaikutuksesta. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 128.)

Sosiaali- ja terveysalojen ammattilaisilla on hyvin yhtenäinen eettinen toimintaperusta, jossa korostetaan inhimillisen kohtaamisen merkitystä sekä asiakkaan oikeuksia vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon. Yksi tärkeä eettistä toimintaa ohjaava arvo on ihmisarvo, joka on kirjattu myös ihmisoikeussopimukseen. (Mönkkönen 2018, 37.) Myös Kananojan ym. (2011, 128) mukaan keskeisimpänä sosiaalityön arvona voidaan pitää jokaisen ihmisen yhtäläistä ihmisarvoa. Käytännössä tämä merkitsee sitä, että kaikessa työskentelyssä tavoitteena on asiakkaan aito kokemus ihmisarvosta, kuulluksi tulemisesta ja mahdollisuudesta osallistua oman tilanteensa käsittelyyn. Niin ikään Raunio (2004, 85) määrittelee ihmisarvon kunnioittamisen samaan tapaan. Ihmisarvon kunnioittaminen ilmenee työntekijän pyrkimyksenä ottaa huomioon asiakkaan arvo ainutlaatuisena ja yksilöllisenä olentona. Ainutlaatuisuuden kunnioittaminen merkitsee sitä, että sosiaalityöntekijä pyrkii ymmärtämään asiakkaan tapaa käsittää omaa elämäänsä ja myös ilmaisee ymmärryksensä asiakasta vahvistavasti ja tukevasti. Ihmisarvon kunnioittamiseen sisältyy siis myös empatian määritelmä: pyrkimys tunnistaa ja ymmärtää toisen tunteita sekä kokea niitä hänen kanssaan. Näin ihmisarvon kunnioittamisessa yhdistyvät sekä empatian affektiivinen että kognitiivinen ulottuvuus.

Arvojen ja eettisen toimintaperustan noudattamisessa on kyse moraalista, johon empatiakin vahvasti kytkeytyy. Moraalin sosiaalinen tehtävä on säädellä ihmisten käyttäytymistä ja keskinäisiä suhteita sekä antaa heille arvoihin pohjautuvia päämääriä. Moraalikäsitykset ovat luonteeltaan yhteisöllisiä ja kulttuurisia. Ne ovat riippuvaisia kunkin yhteiskunnan ja aikakauden arvoista. (Mönkkönen 2018, 43.) Aaltola (2018d, 19) pohtii kysymystä siitä, mitä moraalinen toimijuus, kykymme olla arvoja periaatteita ymmärtäviä sekä toteuttavia yksilöitä, tarkoittaa. Hänen mukaansa moraalista toimijuutta on mahdollista lähestyä kahden kriteerin avulla.

Ensinnäkin moraalilla vaatii *toissuuntautuneisuutta* eli sitä, että otamme huomioon muiden näkökulman sekä hyvinvoinnin myös silloin, kun siitä ei ole meille hyötyä. Tällöin huomio ei ole suuntautunut ensisijaisesti itseän, vaan toiseen, hänen kokemuksiinsa ja tarpeisiinsa. Toisekseen moraalilla vaatii *avoimuutta erilaisuudelle*. Tämä tarkoittaa sitä, ettemme näe arvoa ainoastaan niissä olennoissa, jotka ovat itsemme kaltaisia. (Aaltola 2018d, 19.) Ajatus toisen lähtökohtien huomioon ottamisesta ja ymmärtämisestä sekä avoimuus ovat keskeisiä

empatiassa. Täten voidaan ajatella, että arvojen ja moraalien toteutuminen sosiaalityössä riippuu osaltaan myös siitä, miten hyvin työntekijä kykenee osoittamaan empatiaa asiakkaitaan kohtaan. Seuraavassa luvussa keskityn ajatukseen empatiasta sosiaalityössä vaadittavana ammatillisena taitona.

3.2 Empatia ammatillisena taitona

Sosiaalityön sisältö on muuttumassa nopeasti. Yksi perustavanlaatuinen elementti kuitenkin säilyy samana; sosiaalityö nähdään kompleksisten ongelmien ja ihmiselämään kuuluvien monimuotoisten vaiheiden kenttänä. Tästä syystä se on ja sen täytyy olla erittäin suurella asiantuntemuksella toteutettua toimintaa. (Trevithick 2000, 1.) Sosiaali- ja terveysalalla työskentely vaatii siis laaja-alaista osaamista. Asiantuntijuuteen kuuluu kyky yhdistellä erilaista osaamista. Esimerkiksi asiakkaan kohtaamisessa työntekijä hyödyntää muun muassa tietoa erilaisista diagnooseista ja tarjolla olevista muista palveluista, teoretietoa vuorovaikutuksesta sekä käytännön taitoa soveltaa näitä teoretietoja. (Vilén, Leppämäki & Ekström 2008, 78.)

Sosiaalityössä asiantuntijuus konkretisoituu ammattikäytännössä ja erityisesti sen ytimessä: kumppanuutta, asiakkaan osallisuutta ja vuorovaikutussuhteen dialogisuutta arvostavassa asiakastyössä. Asiakastyössä kulloinkin tietoisuuteen nousevat asiat ovat osa sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta. Ne määrittyvät kussakin tilanteessa kokemuksen ja havaintojen perusteella. Asiakassuhteen laatu ja luonne taas määrittävät sosiaalityöntekijän reaktion tilanteeseen. Tuolloin tietoisuus on dynaamista, vastavuoroista ja joustavaa kanssakäymistä asiakkaan kanssa. Tätä suhteessa muodostuvaa tietoisuutta ja toimintaa kutsutaan resonanssiksi. Sosiaalityössä resonanssi vastaa asiakkaan kokemuksesta autetuksi ja kuulluksi tulemisesta sekä mahdollisuudesta vaikuttaa asioihinsa. (Karvinen-Niinikoski 2007, 87.)

Empatia voidaan nähdä osana sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta. Empatian osoittamisen on todettu vaikuttavan asiakkaiden tilanteisiin positiivisesti. Empaattiset sosiaalityöntekijät ovat tehokkaampia ja pystyvät tasapainottelemaan erilaisten roolien välillä paremmin. (Gerdes & Segal 2011, 141.) Sosiaalialan työntekijöillä on siis oltava ihmissuhdetyön ammattitaito, jotta hän kykenee luomaan asiakkaaseen sellaisen suhteen, jonka varassa asiakkaan ongelmia voidaan käsitellä ja lisätä hänen omanarvontuntoaan, itseluottamustaan sekä ylipäättään elämisen ja yrittämisen halua (Särkelä 2001, 28). Empatiaa voi käyttää

monella tapaa hyvän suhteen luomisessa, koska se on ennen kaikkea ihmistäjua. Siihen sisältyy kolme taitoa, joista ensimmäinen on kuvittelu. Sen avulla työntekijä pystyy miettimään eli mentalisoimaan, mitä asiakas mahdollisesti tuntee tai tarvitsee. Tämän onnistumiseksi työntekijän ei kuitenkaan tarvitse tuntea tai ajatella samalla tavalla kuin asiakas. Toisena empatiaan sisältyvänä taitona on tunteminen. Mentalisoimisen lisäksi aivot peilaavat myös tunteita. Kolmantena ja viimeisenä taitona on tarkkailu. Sen avulla työntekijä kykenee tajuamaan asiakkaan erilaisuuden ja samanlaisuuden. Tämän lisäksi työntekijä voi valikoida kenen ajatuksista ja tunteista hän on kiinnostunut. Näin sosiaalityöntekijä voi osittain itse päättää, ketä hän yrittää ymmärtää. (Saarikivi, duunitori.fi 30.9.2018.)

Empatia sisältää siis ominaisuuksia, joita työntekijä tarvitsee asiakkaan kohtaamisessa. Empatian varaan on helppo rakentaa toista kunnioittavaa ja huomioon ottavaa käyttäytymistä. Empatia vahvistaa positiivista henkistä kasvua sekä yksilö- että yhteisötasolla. Lisäksi empatia luo edellytyksiä myönteisten asenteiden muodostumiselle, sillä asenteisiin liittyy yleensä tunteita. Empatian avulla on mahdollista vähentää ihmisten välisiä ristiriitoja ja jarruttaa ongelmien kärjistymistä. On kuitenkin syytä kysyä, onko työntekijän aina mahdollista rakentaa työskentelyään empatian varaan? Mitä tehdä, jos empatian osoittaminen tuntuu haastavalta? (Kalliopuska 1997, 83.) Yksi pedagoginen työkalu empatian löytämiseen on simulointi eli muiden kertomusten ja näkökulmien aktiivinen kuvittelu. Toinen reitti on sen muistaminen, että empatia voi olla myös valinta. (Aaltola 2018b, 138-139.) Näiden ajatusten perusteella voidaan siis todeta, että empatia on opeteletavissa oleva taito, ja sosiaalityöntekijällä on mahdollisuuksia vaikuttaa empatian käyttöön työssään.

Jos kuitenkin suuntaudumme kehittämään pelkästään sosiaalialan työntekijöiden yksilötyötaitoja, kuten asiakkaan kohtaamisen taitoja, jopa psykoterapeuttisia taitoja, on vaarana, että tyydymme näkemään yhteiskunnalliset ongelmatkin vain yksilöllisinä ongelmina ja käsittelemme niitä sellaisina. Syynä tähän on se, että näemme todellisuudesta vain sen, mihin tietomme ja ymmärryksemme riittävät. Pelkästään yhteiskunnalliset rakenteelliset tekijät näkemällä saatamme kuitenkin sivuuttaa ongelmista kärsivien ihmisten akuutin ja yksilöllisen hädän. (Särkelä 2001, 15-16.) Sosiaalityöntekijältä vaaditaan siis taitoa nähdä asiakas yksilöllisine kokemuksineen ja tarpeineen, mutta myös osana laajempaa yhteiskunnallista tilannetta. Seuraavaksi pohdin, millä tavoin empatia voi toimia asiakastyön välineenä.

3.3 Empatia asiakastyön välineenä

Sosiaalityö vaatii rationaalista harkintaa, mutta myös empatiaa. Affektiivinen empatia näyttäytyy moraalisen toimijuuden näkökulmasta oleellisimpana vaihtoehtona. Sitä voidaan pitää tuon toimijuuden kannalta jopa välttämättömänä. Tällöin sosiaalityöntekijä avautuu sekä toisen yksilön kokemusmaailmalle että tuon kokemusmaailman erilaisuudelle. Sosiaalityöntekijä kiinnittää vakavasti toiseen yksilöön huomiota sen sijaan, että seuraisi valmiiksi annettuja ajattelutapoja. Vain tällöin hän saattaa oivaltaa jotakin moraalisesti hyvin oleellista, nähdä toisessa yksilössä arvoa omana, erityisenä olentonaan. (Aaltola 2014, 13-14.) Maibomin (2017, 30) mukaan on myös hyvä muistaa, ettei empaattinen tunne esiinny yksin, vaan se on osa dynaamista prosessia. Prosessissa ovat mukana asiakkaan reaktio tilanteeseensa, hänen persoonallisuutensa ja asenteensa sekä sosiaalityöntekijän kognitiivinen tyyli.

Tässä yhteydessä voidaan kysyä, kuinka kokonaisvaltaisesti työntekijän tulisi pyrkiä ymmärtämään asiakasta. Riittääkö, että asiakasta ymmärretään tietyn ammatillisen toimenpiteen osapuolena vai tuleeko asiakas huomioida myös ihmisenä, henkisenä ja tuntevana olentona? (Maibom 2017, 30.) Esimerkiksi Vilén ym. (2008, 81-82) kuitenkin muistuttavat, ettei empatia saa olla asennetta ”kyllä minä tiedän, miltä sinusta tuntuu”. Jos työntekijä ei kykene hyödyntämään empatian todellista tavoitetta eli pyrkimystä asiakkaan tilanteen ymmärtämiseen, empatian osoitus voi kääntyä asiakkaan kokemusmaailmassa alistamiseksi. Tärkeää on, että asiakas kokee tulevansa kuulluksi ja ymmärretyksi.

Ymmärretyksi tulemisen kokemusta voidaan pitää vuorovaikutukseen perustuvan ammatillisen työn keskeisimpänä elementtinä. Asiakastyösuhteiden epäonnistumiset ovat useimmiten ei-ymmärretyksi tulemisen kokemuksista peräisin. On kuitenkin hyvä muistaa, etteivät kaksi ihmistä voi kuitenkaan koskaan ymmärtää toisiaan täysin. Tämän vuoksi asiakkaalta on hyvä kysyä, onko ymmärtänyt oikein sen, mitä hän on sanonut. Ymmärtämisen varmistaminen on usein myös sanatonta viestintää. (Kotiranta 2008, 74.) Asiakkaan tilannetta helpottaa ja hänen itsetuntoaan vahvistaa jo se, että työntekijä todella ymmärtää hänen tilanteensa ja hyväksyy hänet empaattisesti. Ymmärretyksi tulemisen kokemuksesta syntyvä helpottuneisuuden ja omanarvontunnon kasvu ovat tärkeitä voimavaroja ponnisteltaessa ongelmien ratkaisemiseksi. (Särkelä 2001, 72.)

Asiakkaiden näkemykset ohjaustilanteista ovat olleet tutkimusten kohteina puolen vuosisadan ajan. Tutkimuksissa (Howe 1993) ovat toistuneet samanlaiset löydökset, oli kyseessä sitten sosiaalityön asiakkaiden tai terveydenhuollon asiakkaiden näkemysten tutkiminen. Asiakkaille ovat olleet merkityksellistä ne tavat, joilla työntekijät ovat toteuttaneet työskentelyssä käytettäviä tekniikoita. Asiakkaat ovat maininneet erityisesti lämminhenkisyyden, ystävällisyyden, rehellisyyden, luottamuksen, turvallisuuden, kiltteyden, myötätunnon osoittamisen, dialogisuuden ja yhteistyön määritellessään hyvää työntekijää ja työskentelyä. Yksi tärkeimmistä raportoiduista kokemuksista oli asiakkaan tunne ymmärretyksi tulemisesta. Ainoastaan silloin, kun asiakas kokee, että sosiaalityöntekijä on aidosti kiinnostunut hänestä ja hänen tilanteestaan, on asiakas valmis sitoutumaan työskentelyyn. Työntekijät, jotka kysyvät liian paljon kysymyksiä liian varhaisessa vaiheessa, tai jotka ovat yli-innokkaita tekemään johtopäätöksiä, ovat asiakkaiden mukaan epäempaattisia. (Howe 2013, 109-110.)

Sosiaalityössä järjen ja tunteiden välisen suhteen hahmottaminen on tärkeää. Joutuuhan sosiaalityöntekijä usein tasapainoilemaan yhtäältä rationaalisen päätöksenteon ja toisaalta erilaisten tunnekokemusten, sekä negatiivisten että positiivisten, rajapinnoilla. Empatian kautta voimme ottaa osaa muiden yksilöiden erilaisiin tunteisiin, ja samalla myös suunnata rationaalista päätöksentekoa tavalla, joka mahdollistaa muiden yksilöiden näkökulman aidon huomioonottamisen. Empatian kautta on siis mahdollista sekä kanavoida esille erilaisia tunteita, että toteuttaa järjellistä ajattelua tavalla, joka ei ole muista yksilöistä etäänäntynyttä. (Aaltola 2014, 9.)

Sipilän (2011, 40) tutkimuksessa sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuuksista empatia määritellään yhdeksi kohtaamisen taidoista. Empaattisella kommunikaatiolla on suorassa asiakastyössä monia tärkeitä merkityksiä. Empaattisuutta voidaan pitää asiakkaan tunteita ja näkökulmaa koskevana kohtaamisen aikana jaettuna kokemuksena. Myös Hepworth ym. (1997, 114-118) nostavat esille empaattisen kommunikaation käsitteen. Sillä on heidän mukaansa useita tärkeitä käyttötarkoituksia asiakastyössä. Empaattinen kommunikaatio auttaa:

- suhteen rakentamisessa kontaktin alkuvaiheessa
- kontaktin ylläpitämisessä
- asiakkaan ongelman selvittämisessä ja arvioinnissa

- asiakkaan ei-sanallisiin viesteihin vastaamisessa
- ristiriitojen pehmentämisessä
- asiakkaan esittämisen esteiden käsittelemisessä
- vihan ja väkivallan uhan käsittelemisessä
- ryhmäkeskustelujen käynnistämisessä

Empaattisuutta voidaan siis pitää yhtenä sosiaalityöntekijän tärkeimmistä ominaisuuksista. Työntekijä voi empatian avulla asettua asiakkaan asemaan ja eläytyä sekä hänen myönteisiin että kielteisiin tunteisiinsa. Empatia vakuuttaa asiakkaan siitä, että työntekijä ymmärtää hänen sisäistä maailmaansa. (Hänninen & Poikela 2016, 160.) Kysymys asiakkaan ymmärtämisestä on tärkeä tavoiteltaessa asiakkaan ajattelu- ja toimintatavan muuttamista. Voidaan puhua psykososiaalisesta työstä, jossa työntekijältä vaaditaan erityistä kykyä paneutua asiakkaan tilanteeseen ja kykyä ymmärtää hänen subjektiivista kokemusmaailmaansa. (Raunio 2004, 142-143.) Sosiaalityöntekijöiden on siis hyvä kiinnittää erityistä huomiota empatian käyttöön. Tämän lisäksi työntekijöiden kannattaa entistä tietoisemmin käyttää myötätuntoa työkaluna, sillä se vastavuoroisena tunteena lisää niin työntekijöiden kuin asiakkaidenkin hyvinvointia ja terveyttä. (Hänninen & Poikela 2016, 163.) Seuraavaksi siirryn käsittelemään sosiaalityötä tunnetyötä määrittelemällä aluksi tunnetyön lähtökohdat.

4 SOSIAALITYÖ TUNNETYÖNÄ

4.1 Tunnetyön lähtökohdat

Sosiaalityöstä on mahdollista puhua tunnetyönä, johon empatian käsite sekä erityisesti sen affektiivinen puoli vahvasti liittyvät. Tunnetyön (emotional labour) käsitteen on lanseerannut amerikkalainen sosiologi Arlie Hochschild (1983) lentoemäntien työtä koskevassa tutkimuksessaan. Lentoemäntien kuului hymyillä ja ilmaista olemuksellaan huomaavaista palvelumieltä, jotta tyytyväinen asiakas käyttäisi tulevaisuudessakin samaa lentoyhtiötä. (Molander 2003, 32.) Emotionaalinen vuorovaikutus kuuluu olennaisena osana sosiaalityöhön, kuten kaikkiin muihinkin ihmissuhdeammatteihin. Sosiaalityössä rationaalinen puoli on kuitenkin korostunut pitkään ja vain se on nähty työnä. (Tuomi 1992,

3.) Tähän on ollut syynä se, että sosiaalityöntekijän luo tullaan yleensä muiden syiden kuin tunnepulmien vuoksi. Nämä muut syyt, kuten taloudelliset vaikeudet, päihdeongelmat, perheväkivalta ja asunnottomuus nähdään työskentelyn päähuomion kohteina. Tunteet tulevat tietoiseksi työn kohteeksi vasta silloin, jos ne ovat jotenkin poikkeuksellisen voimakkaita tai haittaavat päähuomion kohteena olevan asian käsittelyä. Tunnetyössä tunteet eivät kuitenkaan ole vain kohteena, vaan niillä työskennellään. (Tuomi 1992, 10-11.)

Tunteiden kanssa työskentelyyn tarvitaan tunnetaitoja ja empatiaa. Empatia alkaa siitä, että työntekijä kykenee huomioimaan asiakkaan näyttämät tunteet. Parhaimmillaan työntekijä osaa myös ilmaista tai osoittaa empatian niin, että se tuntuu asiakkaasta hyväksyttävältä ja rehelliseltä. Mitä syvällisemmin työntekijä pystyy käsittelemään niin omia kuin asiakkaansa tunteita, sitä enemmän hän tietää, millä tavalla hän voi reagoida, jotta asiakas kokee vuorovaikutuksen voimaannuttavaksi. (Vilén ym. (2008, 82.) Määrätietoinen asiakkaan tunteisiin pysähtyminen on tärkeää erityisesti sosiaalityön sensitiivisissä kohdeilmioissa, esimerkiksi perheväkivaltilanteissa. Tunteet voivat asiakkaan näkökulmasta katsottuna määrittää keskeisesti hänen paikkansa, toimijuutensa ja osallisuutensa sosiaalityön asiakasprosessissa. Määrätietoinen tunteiden ilmaisu tukee asiakkaan kokonaisvaltaista kokemusta huomatuksi tulemisesta ja tuen saamisesta. Samalla se luo asiakkaalle näkemystä siitä, että sosiaalityöntekijä asettuu hänen puolelleen, uskaltaa nähdä hänen tilanteensa ja kyseenalaistaa elämässä olevia vaikeita asioita yhdessä hänen kanssaan. (Laitinen & Kempainen 2010, 159.)

Tunnetyöstä puhuttaessa on tärkeää huomata, ettei sosiaalityöntekijä kuitenkaan ole tunteiden ammattilainen siinä määrin kuin psykologit ja psykiatrit, vaan tunteiden asema sosiaalityössä on epämääräisempi, väistävempi. Syynä tähän on se, että työskentelyn päähuomionkohde on yleensä muussa kuin tunnetyössä. (Tuomi 1992, 23.) Sosiaalityöntekijää voidaan kuitenkin eräässä mielessä pitää tunteiden ammattilaisena, vaikka sitä ei aina tunnusteta yhteiskunnassa. Selvitäkseen työtehtävistään ja sen joskus hyvinkin kiperistä ja ristiriitaisista asiakastilanteista sosiaalityöntekijän on hallittava tunnetyötä, ja saadakseen omasta työskentelystään tuloksia, hänen on hallittava sitä hyvin. Sosiaalityöntekijää voidaan pitää ennen kaikkea piilevän tunnetyön tekijänä, jolloin työn päähuomio on kiinnittynyt muuhun kuin tunnetyöhön. (Tuomi 1992, 110.)

Tämä ei kuitenkaan poista sitä asiaa, että sosiaalityöntekijällä voi olla työssään tavoitteita, jotka liittyvät tunteisiin. Tärkeäksi tavoitteeksi voidaan asettaa esimerkiksi sellaisen tunteen

luominen asiakkaalle, että hänen elämänsä on muuttunut paremmaksi. Tällaisen tunteen luominen ei kuitenkaan ole yksinkertaista, koska aineelliset parannukset asiakkaan elämässä eivät välttämättä saa aikaan *tunnetta* asioiden muuttumisesta paremmaksi. Sosiaalityöntekijän onkin tällöin tehtävä tunnetyötä, jonka keinoin voidaan vaikuttaa asiakkaan itsetuntoon. Sitä voidaan sekä vahvistaa että taitamattomasti menetellen myös horjuttaa, tuohan monelle asiakkaalle jo se, että on joutunut kääntymään sosiaalityöntekijän puoleen, monenlaisia itsetuntoa koettelevia pärjäämättömyyden tunteita. (Tuomi 1992, 23-24.)

Voimme siis todeta, että tunnetyötä tehdään sosiaalityössä hyvin pitkälti välillisesti. Sosiaalityössä tavoitteena on usein asiakkaan toimintaan vaikuttaminen, esimerkiksi asiakkaan työllistäminen. Tämä on käytännössä asiakkaan itsetunnon tukemista, hänen vaikeuksistaan ja työhön liittyvistä peloista keskustelemista, vaihtoehtojen etsimistä, kannustamista sekä rohkaisua jossakin muussa kuin suoraan töihin menemistä koskevassa asiassa. Näin sosiaalityöntekijä työskentelee asiakkaan tunteiden kanssa jatkuvasti, vaikka työskentelyn tavoitteeksi ei olisikaan varsinaisesti asetettu asiakkaan tunne-elämän työstämistä. (Tuomi 1992, 28-29.) Tämä luku on osoittanut, että sosiaalityöntekijä pyrkii tunnetyötä tekemällä auttamaan asiakastaan monin eri tavoin. Seuraavassa luvussa keskityn ajatukseen sosiaalityöntekijästä auttajana.

4.2 Sosiaalityöntekijänä auttajana

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteessa osapuolina ovat sosiaalityön professiota edustava työntekijä sekä hänen (apua tarvitseva) asiakkaansa. Tästä näkökulmasta tarkasteltuna kyseessä on ammatillinen auttamissuhde. (Jokinen 2016, 142.) Sosiaalialan ammattinimikkeet myös sisältävät lupauksen auttamisesta. Ammattinimikkeen kantamiseen kuuluu eettinen vastuu ylläpitää ja kehittää sellaista ammattitaitoa, että työntekijä pystyy hankalissakin tilanteissa luomaan asiakkaisiin auttamista edistävän suhteen. (Särkelä 2001, 28.) Auttamista voidaan lähestyä huolenpidon käsitteen avulla. Huolenpito haavoittuvimmillaan olevista ja vaikeissa elämän tilanteissa kamppailevista ihmisistä vaatii sellaista asioiden tuntemusta, arviointikykyä, sensitiivisyyttä ja kunnioitusta, joita ei ihmisillä luonnostaan ole, vaikka halu ja kutsumus huolenpitoon olisivatkin vahvoja. Sosiaalityö auttamisena, tukemisena ja kiinnipitämisena edellyttää siis eettisesti korkeatasoista asiantuntijuutta. (Juhila 2006, 187-188.)

Myötätuntoon ja auttamistahtoon perustuvaan auttamistyöhön sisältyy syvempi henkilökohtainen motiivi. Tällöin työntekijä on valmis osallistumaan asiakkaansa kokemuksiin sekä antamaan jotakin itsestään ja ponnistelemaan, jotta vuorovaikutussuhteesta muodostuisi auttava sanan syvemmissä merkityksessä. (Virjonen 1994, 121.) Tässä yhteydessä voidaan kysyä, mihin halu auttaa oikeastaan perustuu? Yksi selitys auttamiselle on se, että auttaja kokee myötätuntoa autettavaa kohtaan. Todennäköisyys auttamiseen kasvaa, jos toisen kärsimykset herättävät meissä myötätuntoa tai sympatiaa. Myötätunto- eli empatiateorian mukaan toisen vaikeuksissa myötäeläminen aiheuttaa meissä itsessämme kärsimyksen tunteita. Tällöin autamme toisia, jotta pääsisimme omasta kärsimyksestämme eroon. Näin motiivina auttamiselle toimii halu parantaa omaa olotilaa. (Lagerspetz 1997, 2453.) Ajatus sosiaalityöntekijästä parantamassa omaa olotilaansa auttamisen avulla on ristiriitainen sosiaalityön perimmäisen luonteen ja tavoitteiden kanssa, mutta työntekijöiden omien tarpeiden ja motiivien läsnäolo on mielestäni hyvä tiedostaa.

Empatia kuuluu auttamistyön keskeisimpiin voimanlähteisiin sekä aidon vuorovaikutuksen edellytyksiin. Ilman empatiaa ei synny vastavuoroista kontaktia eikä auttamista. Autettavalle tärkeintä eivät ole erilaiset toimenpiteet, vaan kannatteleva yhteys auttajaan sekä häneltä saatava ymmärtäminen. Vaikuttavuustutkimuksissa hyviin auttajiin on liitetty seuraavat ominaisuudet: empatia, aitous, asiakkaan kunnioittaminen ja konkreettisuus. Hyvä auttaja kykenee asettumaan asiakkaan asemaan, tutkimaan tilannetta hänen näkökulmastaan ja syventämään sitä tarjoamalla omasta näkökulmastaan asiakasta auttavaa jäsenystä ja syvempää ymmärrystä. (Nissinen 2008, 70.) Olennaista on tunnistaa empaattisen työskentelyn syvyys. Se on tärkeää sekä auttamisen laadun että auttajan hyvinvoinnin kannalta. Auttajan tulisi pystyä tunnistamaan omat prosessinsa niin, että hän pysyisi suojassa ihon alle menevältä empatialta. Tietoinen empaattisen työskentelyn kehittäminen tukee auttajan ammatillisuutta. Silloin, kun auttaja kykenee sekä läheisyyteen että etäisyyteen, työn tyydyttävyys lisääntyy eivätkä tunneilmastot kuormita auttajan mieltä pysyvästi. (Nissinen 2008, 72.)

Lindqvistin (1991, 21-23) mukaan auttamisen perustaso tulee näkyviin silloin, kun autettava pystyy pohtimaan alkuperäistä käytännön ongelmaansa isompia kysymyksiä, kuten kuka olen tai mitä tarvitsen voidakseni olla oma itseni tai tulla sellaiseksi. Lindqvist on lähestynyt auttamisen ideaa seuraavien viiden kohdan avulla. Ensinnäkin ihminen tarvitsee

avuttomaksi jouduttuaan *välineitä oman itsensä ja elämänsä ymmärtämiseen*. On siis saatava tietoa niistä asioista, jotka vaikuttavat omaan olemiseen ja mahdollisuuksiin. Lisäksi on pystyttävä ymmärtämään tuo tieto ja liittämään se osaksi sitä kokonaiskuvaa, jonka on jo sisäistänyt itselleen omasta elämästään. Toisena on kysymys *keskeisten sisäisten ja ulkoisten voimavarojen vapauttamisesta*. Auttamistilanteet tulevat usein vastaan kohdissa, joissa autettavan elämä on mennyt jotenkin lukkoon. Auttamisen tavoitteena on pyrkiä avaamaan tuota lukkoa ja saada autettava yhteyteen niihin voimanlähteisiin, jotka hänen ympäristössään ovat.

Kolmanneksi auttaminen on aina myös *suostumaan opettelua*. Auttavaksi suostuminen on monille hyvin vaikeaa, toisille lähes mahdotonta. Avun hakemisen kautta ihminen kuitenkin antaa tilaa tarvitsevuudelleen ja mahdollisuuksilleen. Neljänneksi auttaminen tähtää siihen, että *autettava loisi positiivisen suhteen itseensä*, oppisi olemaan ehdoitta itsensä puolella. Lopulta kysymys on *elämän asettaman haasteen hyväksymisestä*. Autettava löytää ehkä mahdollisuuden muutokseen, jonka käänköpuolena on kyky luopua jostakin – viime kädessä kyky luopua tietyistä osasta omaa minäkäsitystään. Näiden viiden kohdan avulla auttamisen tavoite avautuu kahdelle jännitteiselle ulottuvuudelle: on suostuttava, jotta voisi vapautua ja muututtava, jotta voisi muuttua. Tällaisen prosessin mahdollistamisessa, jos missä, sosiaalityöntekijänä voidaan nähdä tunnetyöläisenä. Tunnetyöhön liittyy kuitenkin joitakin varjopuolia, joita tarkastelen seuraavaksi.

4.3 Tunnetyön varjot

Empatian osoittaminen on monella tavalla hyödyllistä, mutta sen korostamiseen liittyy kuitenkin eettisiä vaaroja. Empatian edistäminen kytkeytyy tunteisiin eli hyvin henkilökohtaiseen ja haavoittuvaiseenkin elämän osa-alueeseen. Perusteltu kriittinen kysymys on, onko työnantajalla oikeus vaatia muun työpanoksen lisäksi työntekijöiltään tietynlaisia tunnereaktioita. (Seppänen & Kuusela 2017, 247.) Empatia ei siis ole immuuni vaaroille. Empatian ja työntekijän (tiedostamattomien) tunteiden siirtymisellä asiakkaaseen (countertransference) välillä on ohut raja. Synkempien tunteiden hyväksyminen sekä itsessä että asiakkaassa saattaa olla vaikeaa. (Raines 1990, 70.) Siitä huolimatta, että asiakas useimmiten odottaa kohdatuksi ja autetuksi tulemistakin, voi puuttumisen hetki olla pelottava ja saada aikaan negatiivisen tunnereaktion. Pelko intervention mukanaan tuomista muutoksista voi kanavoitua vihana ja suuntautua sosiaalityöntekijään. Asiakkaiden

ongelmallisissa elämäntilanteissa on siis tiedollisen tason lisäksi aina läsnä myös tunneulottuvuus sekä ruumiillinen kokemus. Siksi työskentelyssäkin tarvitaan tiedon lisäksi tilaa tunteille ja toiminnalle. (Laitinen & Kemppainen 2010, 158.) Välittäminen saattaa vaatia hintansa. Ammatillaiset, jotka kuuntelevat asiakkaidensa kertomuksia pelosta, kivusta ja kärsimyksestä voivat kokea samankaltaisia tunnetiloja, koska he välittävät. Niillä työntekijöillä, joilla on kyky ilmaista suurta empatiaa asiakkaitansa kohtaan, ovat tavallisesti alttiimpia kokemaan uupumusta. (Figley 1995, 1.)

Empatian avulla saatava informaatio ei myöskään ole täydellinen totuus asioista. On mahdollista, että työntekijä erehtyy asiakkaan tunteiden tulkinnassa. Empatia vaatii siis sekä herkkyyttä että kuria, joiden välisen tasapainon saavuttaminen voi olla haastavaa. (Raines 1990, 70.) Molander (2003, 173) yhdistää empatian uupumisriskiin. Tällaista tunneväsymystä on pidetty työuupumuksen stressiulottuvuutena ja kyynisyyttä sen sosiaalisena puolena. Ammatillisuuden säilyttäminen ja omien tunteiden irrottaminen työstä voivat kuitenkin toimia suojana uupumista vastaan. (Raines 1990, 70.) Ammatillisuus on työntekijälle itsearvostuksen lähde ja suoja sitä tunnekuormitusta vastaan, joka uhkaa imaista hänet asiakkaan pahaan oloon, kaoottisuuteen ja avuttomuuteen. Ilman tätä suojaa hän tulisi pian työkyvyttömäksi. (Lindqvist 1991, 56.)

On tärkeää, ettei työntekijä jää asiakkaan tilanteen vangiksi, vaan tarkastelee ammattitaitoonsa perustuen asiakkaan tarpeita ja johdattelee asiakasta tutkimaan tilannettaan uusista näkökulmista. Tämä voi johtaa uudenlaiseen toimintaan johtavaan ymmärrykseen. (Särkelä 2001, 75.) Liiallinen rasitus on siis vältettävissä pitämällä ammatillista etäisyyttä. Etäisyyden ottamista saatetaan kuitenkin pitää ristiriidassa asiakasta ymmärtämään pyrkivän työotteen edellyttämän intensiivisen vuorovaikutuksen kanssa, mutta se voi olla edellytys sille, että työntekijä ylipäättään suoriutuu tehtävästään. Intensiivinen vuorovaikutus voi olla rasittavaa myös asiakkaalle. Onkin katsottu, että sosiaalityössä työntekijän ja asiakkaan kanssakäymiseen kuuluu läheisyyden ohella myös etäisyyden ottaminen. Etäisyys kuuluu työntekijän ja asiakkaan selviytymisstrategioihin. (Raunio 2004, 145.) Lindqvistin (1991, 128-129) mukaan työntekijän ylikorostaessa ammatillista suojaustaan, hänen selviämismahdollisuutensa ovat hyvät, mutta siitä saattaa kuitenkin joutua maksamaan kovan hinnan. Apua tarvitseva ei voi tällöin saada sitä, mikä on kaikkein tärkeintä, empatiaa ja kokemusta ongelmien jakamisesta. Se onnistuu vain silloin, jos auttaja suostuu panemaan työhön omaa persoonaansa. Hän ei voi olla täysin

sivullisen roolissa käsiteltävän ongelman ja autettavan elämänhistorian suhteen. Tällöin työntekijä tulee kuitenkin haavoittuvaksi.

Auttamistyön raskaus liittyy osittain siihen, että auttaja tuntee rajallisuutensa ja kyvyttömyytensä pahan edessä. Hänelle on inhimillisesti vaikeaa, joskus jopa mahdotonta, taistella pahaa vastaan tai elää sen lähellä. Pahan läheisyys on kuitenkin auttajalle väistämätöntä. Tästä seuraa auttajan emotionaalinen kuormittuminen ja altistumista vahvistava ilmiö: toivon menettäminen. (Nissinen 2008, 64.) Eläytyminen asiakkaan tilanteeseen saattaa siis altistaa työntekijän traumatisoitumiselle, vaikka empatia auttaakin häntä ymmärtämään asiakkaan kärsimystä (Figley 1995, 15). Pahimmillaan emotionaalinen kuormittuminen voi johtaa sekundaariseen traumatisoitumiseen. Se on kielteinen tunne, joka syntyy traumatisoituneiden ihmisten kohtaamisesta työssä. Liian läheinen samaistuminen asiakkaan ongelmiin ja tunnetiloihin voi johtaa auttajan lähes identtiseen oireiluun autettavan kanssa. (Salo, Rantonen, Aalto, Oksanen, Vahtera, Junnonen, Baldschun, Väisänen, Mönkkönen & Hämäläinen 2016, 8.)

Sekundaarinen traumatisoituminen sisältyy myötätuntouppumuksen käsitteeseen. Sitä taas kuvaavat uupuneisuuden, turhautumisen, kiukun, toivottomuuden ja masennuksen tunteet, joita auttamis- ja tunnetyötä tekevä saattaa kokea. Myötätuntouppumus heikentää auttajan kykyä suhtautua empaattisesti autettavaan ja hänen ongelmiinsa. Tutkimusten mukaan mitä voimakkaammin auttaja kokee empatiaa, sitä vaikeampaa hänen on eriyttää omia tunteitaan autettavan tunteista. Näin ollen työntekijän kyky kontrolloida empatian kokemista omien tunteiden eriyttämisellä voi pienentää myötätuntouppumuksen riskiä. (Nissinen 2008, 64.)

Yhtenä keinona välttää myötätuntouppumukselta voidaan pitää tietoisien läsnäolon hyväksymistä kuluvassa hetkessä sekä oman tilan, tarpeiden ja sensomotoristen aistimusten tietoista havaitsemista (Raatikainen 2015, 121). Lisäksi eräänä esimerkkinä keinoista vaikuttaa myötätuntouppumuksen syntyyn ovat tunnetauot. Molanderin (2003, 176) tutkimuksessa vanhustyöntekijöiden työntunteista työntekijät nostivat esille tauotuksen avulla saavutetun tunteiden tasaantumisen tärkeyden. Tunteille tarvitaan siis palautumisaikaa. Työssä onnistuminen edellyttää tunnetaukoja, aikaa sulatella tapahtunutta ja virittäytyä seuraavaa vuorovaikutustilannetta ja sen tunnevaatimuksia varten. Muiden tunneodotusten ennakkoluuloton aistiminen sujuu paremmin tunneneutraalissa tilassa.

Myötätuntouupumiseen liittyy usein mielikuva, että se on pelkästään haitallista – auttajan emotionaalista uupumista pidetään yksipuolisesti työhyvinvointia verottavana asiana. Sitä se onkin, jos ilmiötä ei ymmärretä laajasti osaksi ammattiauttamista. Auttajan raskaat kokemukset liittyvät työn sisältöön ja ovat viestejä työn haasteista. Auttaja voi kuitenkin tunnistaa reaktioissaan sellaisia työelämän tekijöitä, jotka tarvitsevat huomiota ja joiden käsittely vahvistaa häntä ammatillisesti. Uupumisreaktioihin on sisään kirjoitettuna ammatillisen kasvun ja kehittymisen potentiaali. Haluamatta ihannoida auttajan väsymistä tai vääristää uuvuttavaa työtodellisuutta epärealistisen ruusuiseksi, vaikeissa tilanteissa on kuitenkin syytä nähdä mahdollisuus myös muuttaa työn todellisuutta. (Nissinen 2008, 18-19.) Haastavien tunteiden, kuten vihan, häpeän, avuttomuuden ja syyllisyyden kohtaaminen on sosiaalityöntekijälle hankalaa, mutta se on eettisesti arvokasta kohtaamista ja mahdollistaa ihmisen kohtaamisen kokonaisuena: tietoineen, tunteineen ja kokemuksineen (Laitinen & Kemppainen 2010, 158).

5 TUTKIMUSTEHTÄVÄ

Tutkimuksessani keskityn selvittämään psykiatrian osastojen sosiaalityöntekijöiden kokemuksia empatian roolista heidän työssään. Tutkimuksen aineisto kerättiin haastattelemalla viittä psykiatrian osastojen sosiaalityöntekijää kaksi kertaa. Tutkittavien valinnan taustalla oli ajatukseni psykiatrian sosiaalityöstä erityisosaamista vaativana työnä. Erityisosaamiseen kuuluu tärkeänä osana empatia. Varsinaisena tutkimustehtävänä voidaan pitää tutkittavien kokemusten tarkastelua empatian roolista psykiatrian osastoilla tehtävässä työssä, johon kuuluvat seuraavat alakysymykset:

Minkälaisia kokemuksia psykiatrian osastojen sosiaalityöntekijöillä on empatian roolista työssään?

- Miten sosiaalityöntekijät kokevat empatiansa syntyneen ja kehittyneen?
- Minkälaisena sosiaalityöntekijät kokevat empatian merkityksen työssään?
- Miten sosiaalityöntekijät kokevat tunnetyön toteutuvan työssään?

Tutkimukseni osallistajat eli psykiatriset sosiaalityöntekijät tekevät työtään terveydenhuollon organisaatiossa ja toimintaympäristössä. Tässä yhteydessä on mahdollista pohtia, mikä sosiaalityön osuus psykiatrisessa sairaanhoidossa on. Sosiaalisilla palveluilla pyritään vastaamaan asiakkaan elämismaailman tarpeisiin. Sosiaalityöntekijän tehtävänä psykiatriassa on siis mahdollistaa ja valtaistaa asiakasta hänen toipumismatkallaan saavuttamaan omat tavoitteensa ja kansalaisoikeutensa omassa elämysympäristössään. (Frankenhaeuser 2014, 68-69.) Lisäksi sosiaalityöntekijällä on erityisosaamista ihmisen kokonaistilanteen arvioimisessa ja tukemisessa. Hän osaa arvioida esimerkiksi asiakkaan tarpeen sosiaaliturvaan, sosiaalisen toimintakyvyn sekä kuntoutumisedellytyksen. (Frankenhaeuser 2014, 70-71.)

Sairaalan psykiatrian osastoilla työskentelevät sosiaalityöntekijät tekevät terveysosiaalityötä. Terveysosiaalityö on sosiaalityöntekijän toimintaa terveystalouden kehityksessä ja terveydenhuollon organisaatioiden tavoitteiden mukaisesti (Kananoja ym. 2011, 292). Kansainvälisesti tarkasteltuna terveydenhuollon sosiaalityöllä on pitkä historia. Esimerkiksi anglosaksissa maissa psykiatrisen sosiaalityö on yksi varhaisimmista sosiaalityön tehtäväalueista. (Kananoja ym. 2011, 290.) Terveydenhuollon sosiaalityöhön

liittyy kuitenkin ongelmia. Terveyssoaalityötä ei ole tunnustettu terveydenhuollon lainsäädännössä eikä terveyssoaalityöntekijöitä ole hyväksytty terveydenhuollon ammattirekisteriin. Virallisen paikan puuttumisesta seuraa riski, että soaalityöntekijän ammatillinen paikka häilyy kulloisenkin johdon ja hoito-organisaation henkilökunnan mukaan. Terveydenhuollon soaalityöntekijä joutuukin usein keskustelemaan lääkärien ja sairaanhoitajien kanssa työnsä sisällöistä ja rajoista. (Metteri 2014, 300-301.)

Terveyssoaalityötä voidaan pitää ”vieraalla kentällä” tapahtuvana soaalityönä. Pohjois-Suomen soaali alan osaamiskeskuksen verkkosivuilla (soaalikollega.fi) terveydenhuollon soaalityön toimintamodeiksi on määritelty asiakastyön lisäksi asiantuntijana toimiminen, tutkiminen ja kehittäminen sekä vaikuttaminen ja tiedottaminen. Näiden seikkojen korostaminen kertoo siitä, että terveydenhuollossa vallitseva asiantuntijuus kiinnittyy lääke- ja hoitotieteeseen. Tullakseen näkyväksi tällaisessa kontekstissa soaalityön on tuotava esiin omaa, asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaiseen tuntemiseen perustuvaa ja hänen tarpeistaan lähtevää sosiaalisen asiantuntijuuttaan, vahvistettava omaa toimintaansa, tiedotettava potilaan kannalta tärkeistä sosiaalisen asioista ja vaikutettava mahdollisten esiin tulevien epäkohtien korjaamiseen myös yhteiskunnallisella tasolla. (Juhila 2008, 33.) Soaalityön osuus otetaan kuitenkin yhä useammin suunnitelmallisesti huomioon potilashoidon kokonaisuudessa, jolloin soaalityö kuuluu olennaisena osana hoitoketjuajatteluun (Kananaja ym. 2011, 290). Seuraavassa luvussa käyn läpi tutkimukseni metodisia ratkaisuja, fenomenologista näkökulmaa ja teemahaastattelua aineistonkeruumenetelmänä.

6 METODISET RATKAISUT

6.1 Fenomenologinen näkökulma

Tutkielmani tutkimusmenetelmänä toimii fenomenologia. Se mahdollistaa kokonaisvaltaisen ja moniulotteisen lähestymistavan, jota vaaditaan psykiatrian osastojen sosiaalityöntekijöiden kokemusten tutkimiseen. Fenomenologian kiistämättömänä perustajana pidetään Edmund Husserlia (1859-1938), jonka kirjoitusten ansiosta fenomenologiasta on tullut yksi tärkeimmistä filosofian tutkimussuuntauksista (Hopkins 2010, 1). Fenomenologiassa keskitytään kokemusten tarkastelemiseen. Siinä kokemus käsitetään hyvin laajasti ihmisen kokemuksellisena suhteena omaan todellisuuteensa, maailmaan, jossa hän elää. Eläminen taas on ennen kaikkea kehollista toimintaa, havainnointia ja koetun ymmärtävää jäsentämistä. Fenomenologien mukaan ihmisen suhde maailmaan on intentionaalinen. Tällöin kaikki merkitsee meille jotakin. Todellisuus ei ole edessämme neutraalina, vaan jokaisessa havainnossa kohde näyttäytyy havaitsijan pyrkimysten, kiinnostusten ja uskomusten valossa. (Laine 2001, 26-27.)

Fenomenologisen filosofian voidaan sanoa olevan kiinnostunut niistä rakenteellisista edellytyksistä, jotka kokemuksen olemassaolo edellyttää, sekä tavoista, joilla tietoisuus jäsentää ulkomaailmaa (Perttula 1995, 7). Fenomenologisen menetelmän sisältönä nähdään eteneminen yksittäisen ilmiön oivaltavasta havainnoinnista toisiaan seuraavien tutkimusvaiheiden kautta tilanteeseen, jossa on mahdollista nähdä ilmiöön liittyviä syvempiä merkityksiä (Eskola & Suoranta 1998, 106). Nämä merkitykset ilmenevät ihmisen tietoisuudessa, hänen elämismaailmassaan. Fenomenologiassa ajatellaan, ettei tietoisuus heijasta passiivisesti todellisuutta, vaan se on intentionaalista. Tietoisuuden avulla luomme yhteyksiä ulkoiseen todellisuuteen ja teemme sen itsellemme mielekkääksi. Annamme maailmalle ja siinä elämisellemme merkityksiä. Juuri näitä merkityksiä fenomenologinen tutkimus pyrkii selvittämään. (Pietarinen & Poutanen 2005, 24-25.)

Tässä tutkimuksessa pyrkimyksenäni on tavoittaa psykiatrian osastojen sosiaalityöntekijöiden kokemuksia empatian roolista työssään. Haastattelut mahdollistivat sosiaalityöntekijöiden kokemus- ja merkitysmaailman havainnoimisen siinä laajuudessa kuin haastateltavat niistä kertoivat. Kokemukset ovat kuitenkin usein kuvailun ja kerronnan tavoittamattomissa. Syynä on kokemusten jokapäiväisyys, jolloin niiden syvällisempi tavoittaminen vaatii erityistä asennoitumista. Fenomenologia tarjoaa tähän tarkoitukseen

vaadittavan menetelmän. (Cohen 2000, 8.) Fenomenologia menetelmänä vaatii tutkijalta jatkuvaa perusteiden pohtimista tutkimuksen eri vaiheissa esiin tulevien ongelmien yhteydessä. Tuollaisia tutkimuksen perustana olevia filosofisia ongelmia ovat ennen kaikkea *ihmiskäsitys* eli millainen ihminen on tutkimuskohteena sekä *tiedonkäsitys* eli miten tuollaisesta kohteesta voidaan saada tietoa ja millaista se on luonteeltaan. (Laine 2001, 26.) Subjektiiivisena merkitysmaailmana mieli on kuitenkin tutkijalle aistihavainnon tavoittamattomissa. Mieltä voidaan tutkia vain, jos tutkittava kertoo tai muulla tavoin ilmaisee kokemuksiaan. Mielen tapahtumia on siis mahdollista tavoittaa ainoastaan niiden ilmausten merkitysisällön ymmärtämisen avulla. (Latomaa 2006, 17.)

Fenomenologiassa kokemus pyritään tavoittamaan kokonaisvaltaisesti. Tällöin kokemus nähdään suhteena, jossa subjekti kohtaa objektin sen merkityksen välityksellä. (Churchill & Wertz 2015, 279.) Nämä merkityssuhteet ilmenevät aina jossakin psyykkisessä tilassa, elämyksessä. Kokemukset ovat siis merkityssuhteita, jolloin kokemus on elämyksessä ilmenevä merkityksenanto. Kokemus on siten yhtä kuin elämys ja merkitys. Erilaisina kokemuksina, erilaisten merkkien avulla esitettyinä merkityksenantoina, voidaan pitää esimerkiksi havaintoaistimuksia, vaikutelmia, tunteita, mielikuvia, uskomuksia, mielipiteitä, ajatuksia, käsityksiä ja arvostuksia. (Latomaa 2006, 27-28.) Fenomenologiassa kokemus nähdään suhteena. Kokemus sisältää sekä tajuavan subjektin ja hänen tajunnallisen toimintansa että kohteen, johon tuo toiminta suuntautuu. Kokemusta on siis luontevaa kutsua erityiseksi suhteeksi, merkityssuhteeksi. Kokemuksen rakenne on juuri tämä suhde, joka liittää subjektin ja objektin yhdeksi kokonaisuudeksi. Tämän vuoksi fenomenologia suhtautuu epäillen sellaiseen kokemuksen tutkimiseen, joka supistaa kokemuksen rakenteen vain toiseen, joko kokevaan subjektiin tai koettuun suhteeseen. (Perttula 2006, 116-117.)

Fenomenologinen merkitysteoria sisältää täten ajatuksen ihmisyyksilön perustan yhteisöllisyydestä. Merkitykset, joiden valossa todellisuus avautuu meille, eivät ole meissä synnynnäisesti. Sen sijaan niiden lähde on yhteisö, johon jokainen kasvaa ja kasvatetaan. Merkitykset ovat intersubjektiiivisiä, minkä vuoksi yhteisön jäsenenä meillä on yhteisiä piirteitä ja merkityksiä. Näin tutkittavat ihmiset, kuten tutkija itsekkin, ovat osa jonkin yhteisön yhteistä merkitysten perinnettä. Tästä johtuen jokaisen yksilön kokemusten tutkimus paljastaa myös jotain yleistä. On hyvä muistaa, että jokainen yksilö on kuitenkin erilainen, jolloin jokaisen yksilöllisellä erilaisuudella on myös merkitystä. Fenomenologinen

tutkimus ei siis pyri löytämään universaaleja yleistyksiä, vaan ymmärtämään jonkin tutkittavan alueen ihmisten sen hetkistä merkitysmaailmaa. (Laine 2001, 28-29.)

Erityisen merkityksellistä fenomenologiassa on tutkimuskohdetta ennakoita selittävien teoreettisten mallien tiedostaminen. Empatiaa tutkiessani olen lukenut monta aihetta käsittelevää kirjaa, jolloin niistä on saattanut tulla osa omaa todellisuuden käsittämisen tapaa. Reflektion avulla olen pyrkinyt tunnistamaan tällaiset näkökenttäni ennalta ohjaavat mallit ja siirtämään ne sivuun tutkimuksen ajaksi. Syynä tähän on se, että fenomenologisessa tutkimuksessa ei käytetä niin sanottuja teoreettisia viitekehyksiä siinä merkityksessä, että tutkimusta ohjaamaan asetettaisiin tietoisesti jokin kohdetta ennalta määrittävä teoreettinen malli. Sellainen menettely toimisi esteenä pyrittäessä tiedostamaan toisen ”alkuperäisen kokemuksen maailmaa”. On kuitenkin syytä muistaa, ettei fenomenologinenkaan tutkimus ala tyhjästä. Fenomenologi joutuu hyväksymään tutkimukselleen joitakin teoreettisia lähtökohtia, kuten käsityksen kokemuksesta ja merkityksistä. Myös sivuun siirretyt teoreettiset viitekehykset otetaan käyttöön tutkimuksen lopussa. Tällöin aiemmin tehdyt tutkimukset ja teoriat sekä aineiston tulkinta saavat tilaisuuden keskustella keskenään. (Laine 2001, 33-34.) Seuraavassa luvussa käsittelemme aineistonkeruumenetelmääni, teemahaastattelua.

6.2 Teemahaastattelu aineistonkeruumenetelmänä

Aloittaessani tutkimusta tarkoituksena oli, että aineistonkeruumenetelmänä toimisi syvähaastattelu. Siksi kerroin tutkittaville lähetetyssä tiedotteessa (ks. liite 1) tekeväni syvähaastatteluita. Analyysivaiheessa kävi ilmi, että haastattelut olivat luonteeltaan enemmän teemahaastatteluita kuin syvähaastatteluita. Laatimani haastattelurungot (ks. liitteet 3 ja 4) tekivät haastatteluista strukturoidumpia kuin syvähaastatteluun olisi kuulunut, vaikka tavoitteena oli pitää haastattelutilanteet avoimina, yksilöllisinä ja keskustelunomaisina. Myöskään haastatteluiden pituudet eivät vastanneet syvähaastattelun vaatimuksia. Nämä syyt saivat minut valitsemaan puolistrukturoidun teemahaastattelun aineistonkeruumenetelmäksi. Haastatteluita ei voi silti pitää puhtaasti teemahaastatteluina, vaan niissä on syvähaastattelun piirteitä. Ensiksi, olin valmistautunut tekemään syvähaastatteluita, joten pyrin menetelmään kuuluvan luonteen tavoittamiseen haastatteluissa. Myös tutkittavat olivat varautuneet syvähaastatteluihin. Toiseksi, haastattelin jokaista tutkittavaa kaksi kertaa, jolloin tavoitin heidän kokemus- ja

merkitysmaailmansa monipuolisemmin ja syvemmin kuin kertaluontoisella teemahaastattelulla. Tämä haastattelun luonteen muutos tuo entistä paremmin esille sosiaalityöntekijöiden kokemukset empatiasta.

Haastattelua voidaan pitää laaja-alaisimpana keinona lähestyä toisen ihmisen kokemuksellista maailmasuhdetta (Laine 2001, 35). Olivatpa haastattelut kuinka strukturoituja ja suunniteltuja tahansa tai sitten avoimia, ovat ne aina vuorovaikutustilanteita. Haastattelija ja haastateltava toimivat suhteessa toisiinsa, jolloin kaikki haastatteluista saatava aineisto on osallistujien välisessä vuorovaikutuksessa tuotettua verbaalista materiaalia. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 29.) Vastakkaisen näkemyksen mukaan haastattelu on keskustelu, jonka muodon ja tarkoituksen määrittelee haastattelija. Tällöin haastattelu on luonteeltaan ammatillinen keskustelu, ei spontaania näkemysten vaihtoa. Haastattelijan tehtävänä on huolellisen kysymyksenasettelun ja kuuntelun avulla hankkia itselleen haluamaansa tietoa. (Kvale 2007, 9.)

Haastattelu saatetaan nähdä helppona ja yksinkertaisena menetelmänä, koska jokainen kykenee kysymään kysymyksiä ja nauhoittamaan vastauksia. Todellisuudessa laajan haastatteluaineiston läpikäyminen ja analysointi ovat vaativia tehtäviä. Usein tutkijat käyttävätkin liikaa aikaa haastattelujen tekemiseen, kun tärkeämpää olisi valmistautua huolella vain muutamiin haastatteluihin ja niiden analysointiin. Haastattelua on myös kritisoitu liiallisesta subjektiivisuudesta, mutta tutkittaessa ihmisten kokemuksia laadullisesti on haastattelu itse asiassa objektiivisin metodi tähän tarkoitukseen. Laadullisen haastattelun ja vuorovaikutuksen avulla on nimittäin mahdollista tarkastella tutkittavan kokemuksia erityisellä tavalla. (Brinkmann 2013, 4.)

Haastattelu mahdollistaa tutkijalle pääsyn toisen ihmisen havainnoimiseen. Haastatteluiden avulla on mahdollista oppia tuntemaan aivan tuntematonkin ihminen – ainakin tutkittavan aihepiirin osalta. (Gubrium & Holstein 2001, 9.) Kokemusten tutkiminen voidaan kuitenkin nähdä ongelmallisena. Tutkijan pitäisi pystyä vangitsemaan kokemuksen hetkellinen tietoisuus, jotta sitä voisi tutkia. Yksi ongelma syntyy siitä, että kokemus särkyä, kun huomio kiinnittyy siihen. Tästä huolimatta kokemukset ovat vivahteikkuudessaan ja rikkaudessaan tyhjiin ammentamattomia. Kokemukset ovat siis hetkellisiä ja osittain kielen avulla ilmaisemattomissa, minkä vuoksi aineiston keruun tulisi vastata tätä kokemusten luonnetta. (Moilanen & Rähä 2001, 52.)

Haastattelulle on ominaista se, että siihen osallistuvien ihmisten tavoitteena on välittää käsitteellisesti omaa mielellistä suhdettaan maailmaan. Haastattelijan tehtävänä taas on saada selville, miten jonkin objektin tai asiain tilan merkitykset rakentuvat haastateltavalla. Samalla on kuitenkin syytä muistaa, että haastattelussa luodaan myös uusia ja yhteisiä merkityksiä. Lisäksi haastatteluvastaus heijastaa aina myös haastattelijan läsnäoloa sekä hänen tapansa kysyä asioita samoin kuin edeltäviä kysymyksiä ja vastauksia. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 49.) Teemahaastattelussa kaikkein oleellisinta on se, että yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen varassa. Haastattelun aihepiirit ovat siis kaikille samat. Valmiita vastausvaihtoehtoja ei ole, vaan haastateltavat saavat vastata omin sanoin. Teemojen mukaan eteneminen vapauttaa haastattelun tutkijan näkökulmasta ja tuo tutkittavien äänen kuuluviin. Teemahaastattelu ottaa huomioon sen, että ihmisten tulkinnat asioista sekä heidän asioille antamansa merkitykset ovat keskeisiä. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 48.)

Teemahaastattelussa haastattelijalla on siis mielessään joukko asioita, teemoja, joista hän haluaa jokaisen haastateltavan kanssa keskustella. Mistä nämä teemat sitten tulevat, miten tutkija päättää, mitä kysyy? (Eskola & Vastamäki 2001, 33.) Haastattelujen teemat ja kysymykset muotoutuivat tässä tutkimuksessa siten, että ideoin niitä luovasti käyttäen apuna kirjallisuutta ja aiempaa empatiatutkimusta. Teemahaastattelun käyttöön liittyy monia etuja. Ensinnäkin, teemahaastattelu on muodoltaan niin avoin, että siinä vastaaja pääsee halutessaan puhumaan varsin vapaamuotoisesti, jolloin kerätyn aineiston voi katsoa edustavan vastaajien puhetta itsessään. Toisaalta teemahaastattelussa käytettävät teemat takaavat sen, että jokaisen haastateltavan kanssa on puhuttu edes jossain määrin samoista asioista. Lisäksi teemat muodostavat konkreettisen kehikon, jonka avulla litteroitua haastatteluaineistoa voi lähestyä ainakin jossain määrin jäsenytyneesti. Teemahaastattelu luo haastattelutilanteelle avointa haastattelua tiukemmat rajat, mutta se mahdollistaa haastateltavalle strukturoitua haastattelua laajemmat mahdollisuudet yksilöllisten tulkintojen esittämiseen. (Eskola & Suoranta 1998, 65.) Seuraavaksi esittelen tutkimuksen toteutuksen: aineiston keruun käytännön toteuttamisen, aineiston analyysin sekä eettiset ratkaisut ja luotettavuuden.

7 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

7.1 Aineiston keruun käytännön toteuttaminen

Tutkimuksen tavoitteen mukaisesti valikoin tutkittaviksi erään suomalaisen kaupungin sairaalan psykiatrian osastojen sosiaalityöntekijät. Ennen aineiston keruun aloittamista hain tutkimusluvan sairaanhoitopiiriltä, johon kaupungin sairaala kuuluu. Luvan saatuani otin sosiaalityöntekijöihin yhteyttä kyseisen sairaanhoitopiirin internetsivuilla olevien sähköpostiosoitteiden välityksellä. Lähetin viidelle sosiaalityöntekijälle tiedotteen, jossa oli tarvittavat tiedot tutkimuksestani sekä yhteystietoni lisätietojen kysymistä ja haastatteluajankohtien sopimista varten. Sosiaalityöntekijöiden mukaan saaminen tutkimukseen sujui lopulta melko vaivattomasti. Kolme sosiaalityöntekijää vastasi sähköpostitse lähettämäni haastattelukutsuun ja yhdelle soitin pari viikkoa kutsun lähettämisen jälkeen, koska hän ei ollut vastannut sähköpostiini. Hänkin suostui haastateltavaksi, vaikka kertoikin aluksi epäröineensä tutkimukseen osallistumista.

Haastateltavani olivat iältään 28–49-vuotiaita. Koulutukseltaan kaikki olivat sosiaalityöntekijöitä, joskin yksi tutkittavista oli käynyt myös kuntouttavan sosiaalityön koulutuksen ja toinen taas kouluttautunut perheterapeutiksi. Tutkittavien työurat olivat painottuneet terveysosiaalityöhön ja psykiatrian osastoilla työskentelyyn. Perheterapeutin koulutuksen saaneen sosiaalityöntekijän työnkuva erosi muiden tutkittavien työstä siinä, että hänen työskentelynsä koostui selkeästi pidemmistä perheterapiaprosesseista. Haastateltavistani kolme työskenteli suljetulla osastolla, yksi nuorisopsykiatrian osastolla ja yksi yleissairaalapyykiatrian osastolla.

Yksi tutkittavistani eroaa muista siten, että hän toimi myös yhteyshenkilönäni siltä varalta, jos tarvitsisin apua aineiston keräämisessä. Otin häneen yhteyttä tutkimukseni alkuvaiheessa, kerroin aiheestani ja kysyin muun muassa tutkimuslupaan liittyvistä asioista, jolloin hän myös lupautui osallistumaan haastatteluihin. Lisäksi lähetin hänelle tutkimussuunnitelmani, jonka hän kertoi kyllä lukeneensa, mutta sillä tavoin, ettei se vaikuttaisi hänen vastauksiinsa haastatteluissa. Tunsin yhteyshenkilöni etukäteen, koska hän oli toiminut ohjaajani sosiaalityön opintojeni ensimmäisellä harjoittelujaksolla vuonna 2015. Olin tavannut myös kaksi muuta tutkittavaani kyseisen harjoittelun aikana.

Toteutin haastattelut 31.1. – 19.2.2018. Tein samaan aikaan sekä 1. kierroksen että 2. kierroksen haastatteluita. Haastatteluajat ja -paikat sovittiin hyvin pitkälti haastateltavien toiveiden mukaan. Haastattelupaikkoina toimivat joko työntekijöiden työhuoneet tai sairaalan tiloissa oleva ryhmähuone. Äänitin haastattelut nauhurin avulla, jonka jälkeen siirsin äänitykset mp3-muodossa tietokoneelle. Haastatteluista lyhin kesti noin 14 minuuttia, kun taas pisin oli pituudeltaan noin 48 minuuttia. Yhteensä aineistoa kertyi noin 4 tuntia ja 24 minuuttia. Keskimäärin haastattelu kesti noin 25 minuuttia. Häiriötekijöitä haastatteluiden aikana ei ollut ja ne sujuivatkin keskeytyksittä.

Tavoitteena haastatteluissa oli tavoittaa sosiaalityöntekijöiden kokemus- ja merkitysmaailma mahdollisimman tarkasti. Tästä syystä haastattelin jokaista työntekijää kaksi kertaa. Ensimmäisen haastattelukerran tarkoituksena oli rakentaa luottamusta haastateltavaan sekä herätellä heitä pohtimaan empatiaan liittyviä teemoja. Toisella kerralla käsiteltävät aiheet olivat luonteeltaan hieman vaativampia ja pääsääntöisesti toinen haastattelu kesti kauemmin kuin ensimmäinen. Toisen haastattelun aluksi kysyin tutkittavilta, miltä ensimmäinen haastattelu oli heistä tuntunut. Kaikki kertoivat kysymysten olleen vaikeita ja aiheiden sellaisia, joita he eivät yleensä tule ajatelleeksi. Haastateltavat saattoivat mainita kysymysten haastavuuden myös jommankumman tai molempien haastatteluiden päätyttyä.

Yksi tutkittava erosi muista siten, että hänen haastattelunsa kestivät selkeästi vähemmän kuin muiden. Hän toi useaan otteeseen esille, ettei pohdi aiheita, joista häneltä kysyin. Hän ei myöskään osannut vastata osaan kysymyksistä, mikä osaltaan vaikutti haastatteluiden keston. Kaiken kaikkiaan hänen vastauksensa olivat tiiviitä, mikä saattoi olla myös tietoinen valinta. Muut neljä haastateltavaa kertoivat empatian olevan heille tärkeä aihe, jonka pohtimiseen haastattelut olivat tarjonneet hyvän tilaisuuden. Erityisesti yksi tutkittava mainitsi haastatteluiden olleen hänelle merkityksellisiä hetkiä.

”Mun mielestä oli jotenki kauheen virkistävää oikeesti pysähtyä niitten olennaisten asioiden äärelle et sitä jotenki ajattelee sen empatian jotenki semmosena itsestään selvänä osana tätä työtä ja monesti ei oo sitte oikeesti aikaa pysähtyä sen asian äärelle et mitä se oikeesti käytännössä tarkoittaa ja et miten sitä omaa taitoo pystys kehittämään ja näin, että on ollu hyvä hetki pysähtyä tärkeen asian äärelle.” H1

Tutkijana koin tällaisten hetkien mahdollistamisen tärkeäksi. Kuten edellä mainitsin, osa haastateltavista koki empatian käsitteen määrittelemisen haastavaksi. He kertoivat empatian olevan niin sisäänrakennettu osa heidän työtään, että empatian ”paloittelu” ja

kuvaileminen sanoin vaati tietoista pysähtymistä haastattelujen äärelle. Seuraavassa luvussa käyn läpi haastattelujen keräämisen jälkeen toteuttamani aineiston analyysin eri vaiheet.

7.2 Aineiston analyysi

Toteutin aineiston analyysin fenomenologisesti. Fenomenologisen analyysin ensimmäisessä vaiheessa pyritään kuvaukseen siitä, mitä aineistossa on sanottu. Syntynyt kuvaus toimii perustana tutkimuksen seuraaville vaiheille. Kuvauksen jälkeen aineistosta pyritään saamaan esiin merkitysten muodostamia kokonaisuuksia. Nämä kokonaisuudet järjestyvät tutkijan asettaman tutkimustehtävän ehdoilla. (Laine 2001, 38-39.) Merkitysrakenteiden tulkinnan analyysissä lähtökohtana on, että puheet ovat vihjeitä pinnan alla olevista rakenteista (Moilanen & Räihä 2001, 62). Fenomenologisen analyysin viimeisen vaiheen tavoitteena on luoda kokonaiskuva tutkittavasta ilmiöstä. Siksi erillään tarkastellut merkityskokonaisuudet tuodaan yhteen, samaan kuvaan. Ne eivät ole todellisuudessa erillään toisistaan, vaan niiden välillä on sidoksia; niillä on suhde toisiinsa merkitysten kokonaisverkostossa, ne ovat kokonaisen ihmiselämän osia. Merkityskokonaisuuksien välisten suhteiden selvittäminen antaa lopullisen kuvan ilmiöstä. (Laine 2001, 41.)

Fenomenologista analyysia voidaan siis pitää tulkinnan analyysinä. Tulkinta nähdään oikeastaan koko laadullisen tutkimuksen päämenetelmänä. Erityisesti tutkittaessa yksittäisten ihmisten kokemusmaailmaa tulkinta on se menetelmä, joka tunnistaa parhaiten tutkimuskohteen laadun. Tutkimuksen tulososiota rakennettaessa tulkinnan perusteiksi otetut periaatteet asetetaan tulkittavaa aineistoa vasten ja katsotaan, minkälaisia tulkintoja näin syntyy. Tulkintoja verrataan lähtöoletuksiin, erityisesti sen suhteen, tavoitetaanko tulkinnoilla etsittäviä laatuja; tästä vertaamisesta seuraa tulkinnan perustaksi tarkoitettujen periaatteiden uudelleen jäsentäminen. Tulkinnan yksinkertaisena ajatuksena kokemuksen tutkimisessa on oletus, että tutkittavat ilmiöt ovat sellaisenaan läsnä elämismailmassa, mutta muodossa, joka ei avaudu käsitteellistämälle ja ymmärtämälle suoraan. Tämän vuoksi tutkijan on rajattava tämä kokonainen maailma siten, että hänellä on tulkittava aineisto ja tulkinnan periaatteet, joista hän yhdessä, mutta menetelmällisesti nämä erillään pitäen pystyy saamaan esille sellaisen laadullisen yleisen, joka käy käsitteellistettäväksi ja siis ymmärrettäväksi. (Varto 1992, 69-70.)

Ymmärtäminen ei kuitenkaan ole metodi. Ymmärtävän tutkimuksen metodi on tulkinta, olettamusten tekeminen tekstin merkityssisällöstä. Ymmärtämiseen liittyvät käsitteet

esiymmärrys ja ymmärrys. Esiymmärryksellä tarkoitetaan etukäteisoletuksia ja ennakkokäsityksiä tekstin mahdollisista merkityssisällöistä. Esiymmärrys koostuu arkitiedosta ja teoreettisesta tiedosta. Se on ymmärtävän tutkimuksen välttämätön edellytys, ymmärtämisen lähtökohta. Ymmärrys taas on tekstin merkityssisällön tavoittamista. Se voidaan nähdä ymmärtävän tutkimuksen lopputuloksena, joka saavutetaan tulkinnan avulla. Samalla se muodostaa uuden ymmärryksen lähtökohdan, esiymmärryksen. (Latomaa 2006, 64.) Huomionarvoista ymmärtämisen onnistumisessa on tutkijan valmius introspektioon, vapaaseen assosiaatioon sekä kykyyn käyttää ja seurata vasteita tietoa antavina tutkittavasta. Vasteilla tarkoitetaan tutkijan mielen tapahtumia vastauksina tutkittavan tuottamiin ilmauksiin, tekstiin, sanallisiin ja sanattomiin viesteihin. Vasteet voivat olla tietoisia ja tiedostamattomia, rationaalisia ja irrationaalisia sekä tunneperäisiä ja tiedollisia. Analyysivaiheessa tutkittavan ymmärtäminen perustuu tutkijan mielessä tapahtuvaan vapaan assosiaation tuottamien kaikkien vasteiden yhdistämiseen. Siinä vasteiden tuottamaa tietoa reflektoidaan ja koetellaan suhteessa empiiriseen aineistoon, litteroituihin haastatteluihin, ja teoreettiseen ilmiötä koskevaan tietoon. (Latomaa 2006, 65-66.)

Fenomenologisen analyysin tuottama käsitys kokemuksen perusrakenteesta ei oikeuta tutkijaa tekemään yleistyksiä tutkimukseen osallistuvien ihmisten ulkopuolelle. Yleistäminen ulottuu tutkimusaineiston ulkopuolelle ainoastaan silloin, kun tutkimustulosten lukijat löytävät niistä jotain omaa kokemismaailmaa kuvaavaa. Tutkijan tehtävä on siis kuvata tutkimustulokset mahdollisimman kommunikatiivisella tavalla. (Perttula 1996, 90.) Tämän lisäksi tärkeää on myös se, miten suhtaudun omiin merkityskokemuksiini. Merkityskokemusten tutkimuksen erityispiirteenä on se, että ihminen on pohjimmiltaan oman kokemuksensa paras asiantuntija. Tutkijan on siis otettava ihmisen kokemus totena riippumatta sen sisällöstä. Näin siksi, että nimenomaan tajunnalliset merkityskokemukset muodostavat koko sen psykologisen todellisuuden, jossa ihminen elää. Tutkijallekaan ei ole olemassa tajunnallisten merkityskokemusten ulkopuolista psykologista todellisuutta. (Perttula 1996, 93.)

Tutkijana olen asettanut itselleni seuraavan kysymyksen: kuinka voin laajentaa omaa subjektiivista perspektiiviäni siten, että voisin ymmärtää toisen ilmaisujen omalaatuisuutta, sitä mitä en välittömästi pysty toisen tarkoittamassa merkityksessä ymmärtämään, koska oma esiymmärrykseni pyrkii tulkitsemaan toisen puheen omien lähtökohtieni mukaisesti? Olen siis pyrkinyt kyseenalaistamaan tulkintani ja tunnistamaan tutkimukseen liittyvät

lähtökohtani, kuten henkilökohtaiset kokemukseni empatiasta, sen osoittamisesta ja merkityksestä sosiaalityöntekijän työssä. Tiedostan myös sen, etten ehkä voi tavoittaa sitä, mitä tutkimuksessa etsin: toisen omaa, erityislaatuista suhdetta johonkin asiaan, ellen pääse edes osittain irti ennakkoluuloistani, pinttyneistä tavoistani ymmärtää toisia. Tämän voi myös ajatella olevan ehto sille, että tutkimus saavuttaa yleisempää pätevyyttä. (Laine 2001, 32-33.) Pätevyyden saavuttamisessa on kyse myös siitä, kuinka hyvin tutkittavana oleva asia tavoitetaan sellaisena kuin se tutkimuskysymysten kannalta todellisuudessaan on olemassa. Tällöin tieteellisyyden perusta on tutkijan ajattelemisen taidossa sekä tahdossa toteuttaa tutkimus ajatustensa kanssa johdonmukaisesti. (Perttula 2006, 136.)

Ennen varsinaisen analyysin aloittamista litteroin haastatteluista saadun aineiston mahdollisimman sanatarkasti. Rajasin kuitenkin toistoa aiheuttavat sanat ja tutkimuksen kannalta aiheeseen liittymättömät asiat pois. Työntekijöiden puheissa sosiaalityön asiakkaat määrittivät usein potilaiksi, koska tutkittavien työpaikat sijaitsivat terveydenhuollon organisaatiossa. Lukuun ottamatta tulososion haastattelulainauksia käytän tutkielmassani kuitenkin käsitettä asiakas, koska se kuuluu sosiaalityön käsitteistöön selkeämmin kuin potilas.

Yhteensä litteroitua aineistoa kertyi noin 45 sivua. Haastatteluista litteroitaessa tutkittaville annettiin koodinimet, kuten H3, käyttäen H-kirjainta, joka tarkoittaa haastateltavaa, ja numeroa. Näin varmistettiin viiden haastateltavan erottaminen toisistaan sekä taattiin heidän anonymiteettinsä. Analyysiä tehdessäni en tarkastellut ensimmäisiä ja toisia haastatteluista erikseen, vaan käsitelin haastatteluista viitenä kokonaisuutena. Seuraavaksi kuvaan analyysin etenemisen vaihe vaiheelta Giorgin (1988b, c) esittämää metodologiaa mukailen (Perttula 1995, 69-85).

1. vaihe

Analyysin ensimmäisessä vaiheessa tutustuin tutkimusaineistooni avoimesti ja huolelliseen kokonaisnäkökemykseen pyrkien. Tavoitteenani oli tutkittavien kokemukseen eläytyminen. Tällöin pyrin kohtaamaan tutkimusaineiston sellaisena kuin se näyttäytyy ilman ennakkokäsityksiäni tutkittavasta ilmiöstä.

2. vaihe

Toisessa vaiheessa erotin tutkimusaineistosta merkityksen sisältämät yksiköt, jotka ilmaisevat itsessään tutkittavan ilmiön kannalta olennaisen, sellaisenaan ymmärrettävän merkityksen. Merkityksen sisältävien yksiköiden erottaminen eteni intuitioni ohjaamana.

3. vaihe

Analyysin kolmannessa vaiheessa käännsin jokaisen merkityksen sisältäneen yksikön tutkittavan kieleltä yleiselle kielelle. Käännöstyön avulla pyrkimyksenäni oli tavoittaa kunkin merkityksen sisältävän yksikön ilmentämän kokemuksen keskeinen sisältö.

4. vaihe

Neljännessä vaiheessa muodostin käännetyistä merkityksen sisältävistä yksiköistä yksilökohtaisen merkitysverkoston. Tällaisen verkoston tavoittamiseksi asetin yksiköt sisällöllisesti toistensa yhteyteen ja reflektoin niiden sisällöllisiä yhteyksiä sekä keskeisyyttä tutkittavan ilmiön kokonaisuudessa. Yleisesti voidaan todeta, että tutkija havaitsee vain ne tutkittavan kokemukset, joihin hänen omaksumansa käsitteet hänet johdattavat.

5. vaihe

Analyysin viimeisessä vaiheessa siirryin tutkittavien kertomuksen muodossa olevista yksilökohtaisista merkitysverkostoista yleiseen merkitysverkostoon. Pyrin sisällyttämään tähän merkitysverkostoon jokaisen tutkittavan yksilökohtaisissa merkitysverkostoissa esiin nousseet, tutkittavan ilmiön kannalta keskeiset sisällöt.

7.3 Eettiset ratkaisut ja luotettavuus

Tässä luvussa tarkastelen tutkimukseni eettisiä ratkaisuja ja luotettavuutta. Kohtasin joitakin haasteita, joiden ratkaiseminen vaati aikaa ja tutkimustehtävän pitämistä kirkaana mielessä. Tehtävänäni oli selvittää fenomenologisesti psykiatrian osastojen sosiaalityöntekijöiden kokemuksia empatian roolista heidän työssään. Fenomenologisessa erityistieteellisessä tutkimuksessa luotettavuuden arvioinnin keskeinen lähtökohta on tutkijan kyky tavoittaa ilmiö sellaisena kuin se tutkittavalle ilmenee. Tavoittaessaan toisen ihmisen kokemusta, fenomenologinen tutkimus pyrkii kohti toisen ihmisen konstruktion ja tutkijan siitä tekemän rekonstruktion identtisyttä. Kyseinen tutkimusprosessi ymmärretään ihmisten merkityssuhteiden kohtaamisena, jolloin on syytä tiedostaa tavoitteen toteutumisen

mahdottomuus. Siten tutkimus on yksi merkittävä, mutta *rajallinen* tapa hahmottaa ihmisen elämismaailmaa. (Perttula 1995, 104-105.)

Fenomenologinen tutkimus perustuu siis vahvasti yksilön kokemuksiin, minkä vuoksi tulosten yleistettävyyttä ei ole tarkoituksenmukaista. Voidaan kuitenkin ajatella, että tutkielmassa kuvaamani kokemukset ovat yleisiä sosiaalityöntekijöiden työssä. Tutkimukseeni osallistuneita työntekijöitä on myös mahdollista pitää harkinnanvaraisena näytteenä sekä otoksena tietyn sairaalan tietystä sosiaalityöntekijöiden joukosta. Otin yhteyttä viiteen sosiaalityöntekijään, jotka kaikki valitsivat osallistua tutkimukseeni. Suurin osa heistä osoitti itse kiinnostuksensa tutkimusaiheeni kohtaan, jolloin voidaan olettaa, että heillä oli jotakin sanottavaa tutkimukseni aiheesta sekä varmuutta osallistua tutkimukseen. Perttula (1996, 89) kuitenkin muistuttaa, että kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimukseen osallistuvat edustavat lähinnä itseään, eivät niinkään tiettyä ihmisryhmää.

Yksi tapa ratkaista aineiston riittävyys on puhua sen kylläntymisestä eli saturaatiosta (Eskola & Suoranta 1998, 47). Viiden tutkittavani haastatteluissa esiintyi sekä samankaltaisuutta että toistoa. Tästä johtuen uudet tapaukset eivät olisi todennäköisesti tuottaneet tutkimuskysymysteni kannalta uutta tietoa. Tästä huolimatta haastattelut olivat yksilöllisiä ja jokainen niistä on ollut arvokas osa tutkimustani. Litterointivaiheen jälkeen jouduin kuitenkin pohtimaan yhden haastateltavan haastattelujen poisjättämistä tutkimuksestani, koska ne olivat muiden haastatteluihin verrattuna lyhyitä, eivätkä sisällöltään vastanneet tutkimukselle asetettuja tavoitteita empatian käsittelystä. Päädyin lopulta pitämään hänen haastattelunsa mukana, koska tarkemman analyysin jälkeen pystyin hyödyntämään myös hänen kokemuksiaan tuloksissani. Eskolan ja Suorannan (1998, 47) mukaan laadullisessa tutkimuksessa ei yleisesti ottaen voida sanoa, että aineiston koolla olisi välitöntä vaikutusta tai merkitystä tutkimuksen onnistumiseen. Ei ole olemassa mekaanisia sääntöjä aineiston koon määrittämiseksi, vaan kysymys on aina tapauksesta.

Fenomenologisen menetelmän soveltamisen suurin vaikeus empiirisessä tutkimuksessa on toteuttaa tutkimus ennako-oletuksista vapaasti, mutta samalla seurata tieteellisesti pätevää menetelmällistä lähestymistapaa (Judén-Tupakka 2007, 84). Omien ennakkokäsitysteni tiedostaminen ja ”hallitseminen” on ollut haasteellinen tehtävä. Kesällä 2017 olin ensimmäisessä sosiaalityöntekijän työpaikassani sosiaalitoimistossa. Tuona aikana empatian käyttö osoittautui yhdeksi tärkeimmistä työvälineistäni esimerkiksi luottamuksen rakentamisessa asiakkaisiin sekä heidän motivoimisessa ja sitouttamisessa työskentelyyn.

Nämä kokemukset vaikuttivat osaltaan tutkimukseni aiheen valintaan. Olen kuitenkin pyrkinyt tutkimukseni kaikissa vaiheissa tiedostamaan omat ennakkokäsitykseni, jotta ne eivät veisi tilaa tutkittavieni ääneltä. Ruusuvuori, Nikander ja Hyvärinen (2010, 13) muistuttavat, että ennako-oletusten murtumat ovat yleensä pelkästään hyväksi tutkimukselle. Luopumalla omista ennako-odotuksistaan ja kuuntelemalla aineistoaan tutkija saa tilaisuuden löytää ja tuoda esiin jotakin uutta: haastateltavien puheessa esiintyviä uusia jäsennyksiä.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan aktiivinen rooli siis korostuu. Eettiseksi haasteeksi saattaa tulla se, että tutkijan olisi kuitenkin maltettava pysyä roolissaan tutkijana. Tutkijan tulee muistaa laadullisen tutkimuksen tavoite: tavoitteena on löytää tutkimukseen osallistuvien näkökulma tutkimuksen kohteena olevaan ilmiöön. Aktiivisuuden tulisikin merkitä tutkimukseen osallistujien aktiivista tukemista tutkittavana olevan asian tarkasteluun esimerkiksi haastattelutilanteessa sopivin kysymyksin ja tarkennuspyynnöin. (Kylmä 2008, 116.) Haastatteluissa ongelmana on kuitenkin aina se, kuinka vapaasti haastateltavan annetaan kertoa tutkittavasta aiheesta (Mäkinen 2006, 96). Tutkimukseni aineistonkeruumenetelmänä toimi puolistrukturoitu teemahaastattelu. Tavoitteena oli pitää haastattelutilanteet mahdollisimman avoimina ennalta määrittämistäni haastattelukysymyksistä huolimatta. Laatamani haastattelurungot saattoivat silti rajoittaa haastateltavien vapautta kertoa asioista. Saatoin myös kysymyksenasetteluilla johdatella haastateltavia vastaamaan tietyllä tavalla. Ennalta laaditut kysymykset olivat joka tapauksessa välttämättömiä tutkimustehtävän toteutumisen kannalta.

Sosiaalityöntekijät kertoivat haastatteluissa henkilökohtaisista kokemuksistaan, minkä vuoksi olen tutkimuksen jokaisessa vaiheessa huolehtinut heidän anonymiteettinsä säilymisestä. On pyrkinyt välttämään yksityiskohtaisten tietojen esittämistä ja käyttänyt koodinimiä haastattelukatkelmia lainattaessa. Lisäksi olen tehnyt tutkittavien työpaikan tunnistamisesta ja sijainnin jäljittämistä mahdotonta. Tutkittavien suojaan kuuluvat myös osallistujien vapaaehtoinen suostumus sekä tieto siitä, mistä tutkimuksessa on kyse. Lisäksi oleellista on tutkittavien oikeuksien ja hyvinvoinnin turvaaminen sekä tutkimustietojen luottamuksellinen käsittely. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 116-117.) Pyrin antamaan jokaiselle tutkittavalle riittävät tiedot tutkimukseni luonteesta ja tavoitteista. Keräsin tutkittavilta suostumukset tutkimukseen osallistumisesta (ks. liite 2) ennen haastatteluiden aloittamista. Lisäksi lupasin lähettää sosiaalityöntekijöille valmiin tutkielmani, jotta he näkevät, mihin

ovat osallistuneet ja minkälaisia tuloksia tutkimukseni tuotti. Nauhoitettu aineisto, kuten muutkin tutkimukseen liittyvät dokumentit, säilytettiin luottamuksellisesti ja hävitettiin tutkimuksen päätyttyä.

Olen pyrkinyt raportoimaan tutkimukseni eri vaiheet mahdollisimman tarkasti luotettavuuden saavuttamiseksi. Mahdollisimman tarkka tutkimusprosessin kuvaus antaa lukijoille mahdollisuuden konstruoida tutkimuksen kulkua. Mitä paremmin tutkija onnistuu näissä tehtävissä, sitä luotettavampaa hänen tutkimuksensa on. (Perttula 1995, 3.) Tutkimukseni on kuitenkin ollut ainutkertainen, eikä se ole toistettavissa samanlaisena. Tutkimuksen uskottavuutta vahvistaa myös se, että tutkimuksen tekijä on riittävän pitkän ajan tekemisissä tutkittavan ilmiön kanssa (Kylmä & Juvakka 2007, 128). Tutkimukseen osallistuneiden näkökulman ymmärtäminen vaatii aikaa, ja tähän ymmärrykseen olen tutkielmassani vahvasti pyrkinyt.

8 TULOKSET

8.1 Sosiaalityöntekijöiden kokemukset empatian syntymisestä ja kehittämisestä

Psykiatrian osastojen sosiaalityöntekijöiden empatian syntymisen ja kehittämisen kartoittaminen onnistui kysymyksillä, jotka koskivat työntekijöiden oman empatian alkuperää sekä heidän kokemuksiaan sen kehittämisestä. Kysyin, minkälaisena tutkittavat pitävät omaa osaamistaan empatiaan liittyen sekä sitä, pyrkivätkö he tietoisesti kehittymään siinä. Haastattelussa liikuttiin myös yleisemmällä tasolla tutkittavien mahdollisissa heikkouksissa ja vahvuuksissa sekä pyrkimyksissä kehittyä sosiaalityöntekijänä. Ennen kuin siirryn tarkastelemaan työntekijöiden kokemuksia empatian syntyyn vaikuttaneista tekijöistä sekä sen kehittämisestä käyn läpi työntekijöiden antamat määritelmät empatialle. Tutkittavat pohtivat empatian määritelmää läpi haastatteluiden ja sen ydintä pyrittiinkin tavoittamaan usean haastattelukysymyksen yhteydessä.

8.1.1 Empatian määritelmät

Ensimmäisen haastattelun aikana kysyin työntekijöiltä, mitä empatia tarkoittaa heidän työssään. Tällöin haastateltavat toivat esille erilaisia määritelmiä empatialle. Empatia määrittyi kuitenkin myös muiden kysymysten yhteydessä työntekijöiden kuvaillessa empatian roolia työssään. Empatian voi ajatella koostuvan kahdesta osasta. Sillä tarkoitetaan työntekijän taitoa havaita tarkasti ja herkästi asiakkaansa sisäiset tuntemukset sekä ilmaista ymmärryksensä näistä tuntemuksista asiakkaalle hänen tilanteeseensa sopivalla tavalla ja kielellä. (Hepworth ym. 1997, 99.) Tutkielmassani neljän haastateltavan määritelmässä empatiasta esiintyi ajatus asiakkaan ymmärtämisestä myötäelämisen tai myötätunnon avulla. Erään haastateltavan mielestä empatia toteutuu silloin, kun hän kykenee asettumaan asiakkaansa asemaan.

”No mä aattelen, että se on semmosta myötäelämistä ja semmosta toisen asemaan asettumista jotenkin sillä lailla, että tota no omassa työssä mä oon oikeestaan... mä aattelen niin, että mä hyvin paljon mietin sitä, että mitä jos minä olisin tuo potilas, miten mä haluaisin, että mua kohdeltas tai hoidettais tai kohdattais. -- kyllä mä piän sitä johtoajatuksena aina, että vaikka välillä ei pystyis siihen niin hyvin mut jotenki se, että mitä jos minä olisin tossa noin, niin ehkä sillä lailla.” H4

Golemanin (2012, 167-168) mukaan empatian ydin on tarkka korva. Ne, jotka eivät viitsi tai osaa kuunnella, vaikuttavat välinpitämättömiltä tai kylmiltä, mikä puolestaan vähentää muiden viestintähaluja. Hyvä, syventyvä kuunteleminen tarkoittaa muutakin kuin puheen vastaanottoa; siihen sisältyy kyselemistä ja keskustelukumppanin ajatusten esittämistä omin sanoin, jotta viesti tulisi varmasti perille. Silloin on kyse *aktiivisesta* kuuntelemisesta. Vilén ym. (2008, 62) lähestyvät kuulluksi tulemistä yhteyden käsitteen avulla. Yhteys on kahden tai useamman ihmisen ajatusten ja tunteiden kohtaamista niin, että ihminen kokee tulleen ymmärretyksi ja saavansa toiselta ihmiseltä jotain sellaista ainutlaatuista tukea, jonka kuvaaminen voi olla vaikeaa. Se on tunnetilojen ja ajatusten yhdessä jakamista, kuulluksi tulemistä. Erään haastateltavan mielestä olikin tärkeää, että asiakkaalle syntyy kokemus nähdyksi ja kuulluksi tulemisesta ymmärryksen avulla.

” -- pyrkii jotenki asettumaan sen potilaan asemaan ja ymmärtämään sitä potilaan tilannetta parhaalla mahdollisella tavalla niin et sille potilaalle tulee semmonen olo, että se on tullu nähdyks ja kuulluks omissa asioissaan.” H1

Samainen haastateltava totesi myöhemmin, ettei hän työntekijänä voi kuitenkaan olettaa ymmärtävänsä asiakkaan tilannetta, jos hän ei ole itse kokenut vastaavaa. Siksi hänen mielestään asiakkaalle ei voikaan sanoa, että häntä ymmärretään, vaan kokemus ymmärretyksi tulemisesta pitäisi pystyä välittämään muilla tavoilla.

” -- et vaikka mä sanoin tossa, että pitää kyetä ymmärtämään sitä, miltä potilaasta tuntuu, niin koskaan ei pitäis sanoa sitä, että ymmärrän, miltä susta tuntuu, koska monesti voi olla semmonen et oikeesti sellasta tilannetta ei ylipäätään omassa elämässään oo kokenu ja sitten se, että miten se ihminen oikeesti ite kokee sen asian, mutta se, että se potilas jotenki sais semmosen kokemuksen, että häntä on kuitenkin jollain tasolla ymmärretty et miks hän on tässä tilanteessa, miks hän näin tän asian tuntee ja kokee.” H1

Kaksi haastateltavaa liitti empatiaan pyrkimyksen tuoda toivoa asiakkaan elämään. Myös Kedon (2018b, 269) mukaan empatiaan liittyy toivo: se avittaa näkemään maailmassa hyvää ja läpivalaisee elämää optimismilla. Empatian kautta avautuu valoisia näkymiä todellisuuteen. Se muistuttaa onnellisuuden ja hyvän elämän skaaloista sekä opettaa reittejä kohti myönteisyyttä. Tutkittavien mielestä empatian avulla asiakasta on mahdollista tukea ja kannatella välillä mahdottomaltakin tuntuvassa tilanteessa.

” -- jos näkee, että no kyllä nää aika huonosti nyt nämä pelimerkit onkin, mutta että joka tapauksessa jotenkin yrittää pitää sitä toivoo yllä. -- muistuttaa ja kannattelee jotenkin sitä, että asiat voi kuitenkin aina kääntyä parempaan päin, että vaikka sitä ei nyt oo juuri konkreettisesti osotettavissa, että se nyt tästä kääntyy.” H2

Kaikkien tutkittavien empatian määritelmissä esiintyi samankaltaisuutta. He kuvailivat empatian toteutumista ja seurauksia hyvin positiiviseen sävyyn. Kaiken kaikkiaan määritelmissä korostui pyrkimys asiakkaan ymmärtämiseen ja uskon valamiseen siihen, että mahdottomaltakin tuntuva tilanne voi muuttua paremmaksi. Seuraavaksi tarkastelen sosiaalityöntekijöiden kokemuksia empatian syntyyn vaikeuttaneista tekijöistä.

8.1.2 Empatian syntyyn vaikuttaneet tekijät

Kalliopuska (1997) lähestyi empatian syntyä neljän teorian avulla. Niitä olivat psykoanalyttinen näkemys, sosiaalisen oppimisen teoria, kognitiivis-kehityopsykologinen näkökulma ja humanistisen psykologian näkemys. Kaikki viisi haastateltavaa painottivat empatiansa alkuperää pohtiessaan lapsuuden ja kasvatuksen merkitystä, kuten edellä mainitut teoriakin. Olennaista empatian synnyssä tutkittavien mielestä oli se, että on itse saanut osakseen empatiaa. Lisäksi eräs tutkittava totesi, että itse kokemaansa empatiaa haluaa välittää myös muille ihmisille.

”Kai se siellä lapsuudessa luodaan se pohja sinne ja jotenki semmosesta kokemuksesta et ite tulee kohdatuks ja itsen lähellä on empaattisia ihmisiä ja jotenki ni mä aattelen et siitähän sitä ammentaa myös et kun on sen saanu kohdata, niin sitä haluaa välittää toki muilleki ihmisille.” H3

Kolme tutkittavaa nosti omat elämäkokemuksensa merkityksellisiksi tekijöiksi empatiansa muodostumisessa. Yksi heistä korosti myös itsensä tuntemista ja kertoi hyödyntävänsä työssään sekä omia elämäkokemuksiaan että teorian tietoa empatiasta.

”Edellytys on se, että joku tiedostaa ja tuntee sen oman persoonallisuutensa, että minkälainen minä olen ihmisenä ja millä tavalla ne omat elämäkokemukset on vaikuttanu siihen, että minkälainen minusta on tullu et niistä asioista pitää olla ensin tietoinen ja sitte tavallaan peilata niitä asioita esimerkiks johonki teorian tietoon, mitä sitte on empatiasta ja erilaisiin menetelmiin, mitä voi sitte siinä omassa työssään hyödyntää.” H1

Haastateltavien kokemukset empatiansa syntyyn vaikuttaneista tekijöistä olivat siis keskenään yhteneväisiä, lapsuutta ja omia elämäkokemuksia korostavia. Haastattelussa työntekijöiden empatian synnyn tarkastelu toimi tärkeänä pohjana seuraavan luvun aiheelle, heidän kokemuksilleen empatiansa kehittämisestä.

8.1.3 Empatian kehittäminen

Empatia on muokkautuva kokemus. Sitä voi kehittää ja laajentaa. On havaittu, että pelkästään empatian kehittämisen mahdollisena pitäminen voi lisätä empatiaa. Empatian kehittäminen lähteekin sen oivaltamisesta ja hyväksymisestä, että empatiaa voi kehittää. (Keto 2018a, 147.) Myös kaikkien tutkittavieni mukaan empatiassa on mahdollista kehittyä. Tämä ajatus korostui erityisesti myös humanistisen psykologian näkemyksessä empatian synnystä (Kalliopuska 1997). Tärkeää työntekijöiden mielestä oli kokemusten karttuminen sekä henkilökohtaisessa elämässä että työssä. Yksi tutkittavista korosti oman toimintansa reflektointia.

”Niin kyllähän sitä varmaan kehittää voi mut se varmaan vaatis sitte hyvin semmosta pitkäaikaista pohdintaa ja oman toimintansa jotenki semmosta reflektointia ja semmosta.” H5

Reflektiolla voidaan väljästi määriteltynä tarkoittaa oman toiminnan arviointia suhteessa tavoiteisiin sekä muihin tilannetekijöihin. Reflektoinnin ydintä ovat kysyminen ja ihmettely, mikä usein johtaa prosessiin, jossa asiat alkavat näyttäytyä uudella tavalla. (Vilén ym. 2008, 107.) Erään haastateltavan mukaan empatian kehittäminen taas edellyttää sitä, että pitää huolta myös itsestään.

” -- jotenki sillä tavoin, että pitää huolen itsestään ja siitä et niin töissä ku siis sitte omassa elämässä on riittävästi sitä tukea myös itselleen ja sitten, että sitä pystyy myös antamaan siis... -- ohan se meidän ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa aina jotenki, että sit tulee riittävästi saaneeks ja antaneeksi.” H3

Yksi tutkittavista pohti empatian kehittämisen yhteydessä sosiaalityötä ammatinvalintakysymyksenä. Hänenkin mielestään omaa empatiakykyä pystyi kehittämään, mutta sosiaalityöntekijänä toimiminen edellyttää jo valmiina olevaa peruspohjaa, jonka päälle empaattisuus voi edelleen rakentua ja kehittyä.

” -- pitää jotenki tosiaan olla siinä omassa persoonassa ikään ku jossain määrin jollaki tasolla valmiina ja tavallaan just ne omat elämäkokemukset, jotka ohjaa siihen alavalintaan, että et vaikka mä sanoinkin, että sitä empatiataitoja ja sitä kykyä pystyy kehittämään, niin emmä silti usko, että et kaikista on lähtökohtaisesti tähän työhön et siellä pitää olla se tietty peruspohja, joka ikään kun mahdollistaa sen empaattisuuden jotenkin tai riittävän empaattisuuden sitte siinä työssä.” H1

Haastateltavan kuvaileman peruspohjan syntyyn voisi ajatella vaikuttavan henkilön lapsuudessa saama kasvatus sekä erilaiset elämäkokemukset, kuten tutkittavat empatiansa

syntyyn vaikuttaneista tekijöistä kysyttäessä kertoivat. Seuraavaksi tarkastelen syvemmin sitä, minkälaisia merkityksiä sosiaalityöntekijät antoivat empatian roolille työssään.

8.2 Sosiaalityöntekijöiden kokemukset empatian merkityksestä työssään

Tässä luvussa esittelen psykiatrian osastojen sosiaalityöntekijöiden kokemuksia empatian merkityksestä työssään. Haastatteluissa selvitin aihepiiriä pyytämällä tutkittavia kertomaan empatian ja auttamisen välisestä suhteesta sekä tilanteista, joissa empatia on ollut tärkeässä asemassa. Rohkaisin haastateltavia kertomaan, miten he itse olivat toimineet kyseisissä tilanteissa. Olen jakanut sosiaalityöntekijöiden kokemukset empatian merkityksestä haastatteluaineistojen perusteella kolmen otsikon alle. Ensimmäinen teema, jossa merkitykset ilmenivät, oli se, miten empatia vaikuttaa asiakkaan kohtaamiseen. Työntekijät painottivat empatian vaikutusta siihen, minkälaisena sekä työntekijä että asiakas kokevat kohtaamisensa. Haastateltavat kertoivat empatian vaikutuksista asiakaskohtauksiin, kun pyysin heitä kuvailemaan tilanteita, joissa empatia on erityisesti ollut läsnä tai auttanut. Lisäksi haastattelukysymykset liittyen empatiaan ja auttamiseen, empatian ja sosiaalityön väliseen yhteyteen sekä empatian vaikutuksiin asiakkaassa saivat haastateltavat kertomaan empatian vaikutuksista asiakaskohtauksiin.

Toisena teemana on työntekijän ja asiakkaan välisen yhteistyön rakentuminen, jossa haastateltavat kertoivat empatian olevan tärkeässä roolissa. Empatian merkitys yhteistyön rakentumisen ja asiakkaan asioiden eteenpäin menemisen kannalta tuli esille samojen kysymysten yhteydessä kuin edellisessä teemassa. Haastateltavien mukaan empatia on edesauttanut luottamuksen syntymistä työntekijän ja asiakkaan välille ja tätä kautta parantanut yhteistyötä. Lopuksi tarkastelen ajatusta empatiasta edellytyksensä sosiaalityöntekijänä toimimiselle. Kukin tutkittava pohti kyseistä teemaa jollakin tavalla haastatteluiden aikana. Kysymys siitä, kuuluuko empatia välttämättömänä ominaisuutena sosiaalityöntekijälle, on toiminut myös kannustimena tämän tutkimuksen toteuttamiselle. Seuraavaksi siirryn käsittelemään teemoja yksitellen.

8.2.1 Empatia välineenä asiakkaan kohtaamisessa

Asiakkaan kohtaaminen on taitolaji, joka vaatii vuorovaikutustaitojen lisäksi tilannetajua ja hienovaraista toimintaa. Parhaasta yrityksestäkin huolimatta kohtaaminen voi epäonnistua. Väärinymmärryksen ja kohtaamattomuuden mahdollisuus on läsnä kaikissa

vuorovaikutustilanteissa. (Seppänen & Kuusela 2017, 246.) Empatian läsnäolo työntekijän ja asiakkaan välisessä suhteessa oli esillä kaikissa haastatteluissa tavalla tai toisella. Kolme tutkittavaa pohti empatian merkitystä nimenomaan kohtaamisen käsitteen avulla. Ensimmäinen heistä totesi psykiatrian osaston olevan paikka, jossa empatian käytöllä on erityistä vaikutusta.

”No onhan ihmiset hyvin siis on hyvin huonokuntosia ja tavallaan semmosessa haavoittuneessa tilassa ni kyllähän se varmasti heihin vaikuttaa, miten heihin suhtautuu.”
H5

Toisen tutkittavan mielestä taas hänen asiakasta kohtaan osoittamansa empatia vaikuttaa todennäköisesti asiakkaan haluun kohdella myös muita ihmisiä empaattisesti.

”Sillon, kun se potilas kokee tullessa jotenki kohdatuks empaattisesti, niin se tietyllä tavalla herättää myös hänessä sitä empatiaa ja tavallaan sitä semmosta vastavuorosuutta siinä vuorovaikutuksessa ja tavallaan just se ajatus, että se potilas on tullu kohdatuksi ja jotenkin kuulluksi ja nähdyksi omanlaisenaan ja kokee jotenki tullessa hyväksytyksi, niin tavallaan mää ajattelen, että tavallaan sitten hän myös todennäkösemmin kohtelee kanssaihmiä sitte samalla tavalla et antaa muille sitä, mitä hän on saanu tai hänelle on annettu.” H1

Tutkittava siis painotti kohtaamisen sekä työntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen merkitystä. Tässä vuorovaikutuksessa olisi tutkittavan mielestä tärkeää, että asiakas tulee kuulluksi ja nähdyksi omine ominaisuuksineen ja tarpeineen. Niin ikään kolmas tutkittava korosti empatian merkitystä asiakkaan kohtaamisessa. Hänkin mainitsi, että asiakkaan saama empatiakokemus voi auttaa asiakasta kohtaamaan muut lähipiirinsä ihmiset, kuten oman lapsensa, empaattisemmin.

”Niin kyllä mä aattelen et se, että jotenkin asiakas asiakas kokisi tullessa kohdatuksi on se sit sen empatian kautta, että hän jotenki sitte omassa elämässään, on se tilanne mikä tahansa, niin pystyis myös sitte jotenki kohtaamaan sen oman nuorensa tai muut jotenki sitte myös paremmalla tavalla.” H3

Näiden kahden tutkittavan mukaan asiakkaan kokemus kohdatuksi tulemisesta voi siis vaikuttaa laajemminkin hänen elämäänsä, kuten ihmissuhteisiin. Tällaisen asiakkaan muutosprosessin mahdollistamisessa empatia voi toimia tärkeänä välineenä.

8.2.2 Työntekijän ja asiakkaan välisen yhteistyön rakentuminen

Kaikki viisi haastateltavaa totesivat empatian edesauttavan työntekijän ja asiakkaan välisen yhteistyön rakentumista monin eri tavoin. Erään tutkittavan mielestä empatian osoittaminen oli yhteydessä luottamuksen syntymiseen, jolloin työskentely asiakkaan kanssa helpottuu.

”No mä aattelen, että se mun työssä ainaki se empatia siis auttaa siinä yhteistyössä niin, että jotenkin se jotenkin, että syntyy semmonen hyvä... jotenki semmonen hyvä henki, missä voiaan työskennellä yhdessä, että ehkä joku luottamuskin, että vaikka en ihan ymmärtäisi tai olisi samaa mieltä ni jotenkin sitte tuo esille sitä, että ainaki yritän ymmärtää ja yritän nähä sen toisenkin puolen.” H4

Tällaisen välittämisen avulla voi siis syntyä luottamussuhde työntekijän ja asiakkaan välille. Tätä kautta asiakkaan auttaminenkin on mahdollista. Sosiaalityössä tarvitaan välittämiseen perustuvaa työtettä, joka kantaa ihmisiä vaikeissa elämäntilanteissa. Välittävässä työotteessa on kyse ihmisen kokonaisvaltaisesta kohtaamisesta ja saatavilla olost. (Juhila 2008, 76.) Toinen tutkittava taas kuvaili erästä asiakaskohtaamistaan, jossa hän oli empatian avulla kyennyt luomaan hyvät lähtökohdat jatkotyöskentelylle, vaikka tilanne olikin aluksi vaikuttanut haastavalta.

”Jos jotain esimerkkinä pitäis sanoo, niin tietenkin semmosissa tilanteissa, jollon potilas on semmosen suuren tunnekuohon vallassa tai on jotenkin semmonen kauheen ahdistunu ja epävarma olo, niin tavallaan se, että se potilas on jotenki saanu purettua ne asiat ulos ja et hän on saanu semmosen kokemuksen, että et hänen sitä tilannettaan ja tunnemaailmaansa sillä hetkellä pyritään ymmärtämään, niin sit se on niin kun luonu hyvät lähtökohdat sille jatkotyöskentelylle tässä osastolla.” H1

Empatia on siis työntekijän kuvailun mukaan toiminut rauhoittavana välineenä asiakkaan ollessa suuren tunnekuohon vallassa. Jälleen kerran on kyse asiakkaan ymmärtämisestä, jonka avulla asiakas saa kokemuksen siitä, että työskentelyyn on tärkeää ja mahdollista sitoutua.

8.2.3 Empatia edellytyksenä sosiaalityöntekijänä toimimiselle?

Empatian merkityksen käsittely herätti tutkittavat pohtimaan empatian yhteyttä sosiaalityöhön ja sosiaalityöntekijänä toimimiseen. Erityisesti kolme työntekijää kertoi empatian olevan olennainen osa sosiaalityötä. Yksi heistä painotti, ettei sosiaalityötä pysty tekemään laadukkaasti ilman empatiaa. Tämän vuoksi sosiaalityöntekijän ominaisuuksiin kuuluukin hänen mukaansa kyky kokea ja osoittaa empatiaa. Tutkittavan mielestä työntekijän osoittama empatia luo asiakkaalle uskoa päästä eteenpäin elämässään.

”No tietysti se empatia on olennainen osa sosiaalityötä ja koko tämän ammatin ydintä et mä ajattelisin, että tätä työtä ei pysty laadukkaasti ja ammattitaitosesti tekemään, ellei pysty tuntemaan ja kokemaan empatiaa, koska ollaan kuitenkin tekemisissä tavallaan vaikeessa ja monesti tosi heikossakin asemassa olevien ihmisten kanssa ja jos he ei saa sitä kokemusta siitä, että he jollaki tavalla tulee ymmärretyksi ja kuulluksi, niin ei heillä itelläänkään oo sitte sitä uskoo päästä elämässä eteenpäin ja toivoa sitte tässä osastohoidossa.” H1

Niin ikään toinen tutkittava näistä kolmesta työntekijästä näki empatian tärkeänä osana sosiaalityötä. Hän yhdisti empatian käytön yhteistyösuhteen onnistumiseen asiakkaan kanssa.

”Kyllä mä aattelen, että se on hyvin tärkeä osa sosiaalityötä tai ja semmonen, että sanotaan sosiaalityössä ja yhteistyösuhteessa asiakkaan kanssa onnistuminen jotenkin, niin kyllä sen mun mielestä sen ihmisen, asiakkaan, täytyy vaistota jotenkin, että toi ainakin yrittää ymmärtää tilannetta hänen kannaltaan, että kuinka siinä sitte aina sitten siinä ymmärtämisessä onnistuu, että kyllähän joskus voi käyä niin, että ymmärtää sen väärin mut kyllä mä aattelen, että se on hirmutärkeä asia sosiaalityössä.” H2

Myös kolmannen tutkittavan mukaan empatia kuuluu sosiaalityöhön. Hän kertoi empatian auttavan häntä jaksamaan työssä ja tuovan hänelle ymmärrystä haastaviin asiakastilanteisiin.

” -- että jotenki voiko tätä työtä tehdä, jos ei oo semmosta empatian tunnetta? -- se auttaa jaksamaan tässä työssä et sillä tavoin näähän on hankalia ja tilanteet on vaikeita ja ihmiset on joutunu kokemaan kauheen kurjia asioita, niin jotenki et sieltä se... tai ihmiset on vuorovaikutuksessa kurjia tai tulee hankalia, niin kuitenkin se, että sieltä voi sen empatian löytää ja semmosen jotenki... jotain myös ymmärrystä, että ei kukaan pahuuttaan ehkä näitä tee, vaan kyvyttömyyttään tai muuta ni mä aattelen et se auttaa jaksamaan tässä työssä ja kohtaamaan ne ihmiset.” H3

Empatian ja ymmärryksen löytämisen vaikeissakin tilanteissa voi ajatella liittyvän sosiaalityöntekijän asiantuntijuuteen. Tällöin asiakkaan tilanteen voi nähdä laajemmasta näkökulmasta ja syy-seuraussuhteiden avulla, jolloin haastavankin asiakkaan kohtaaminen helpottuu. Myös Isokorven (2004, 146-147) mukaan ammattiauttajan on hyväksyttävä asiakkaansa arvokkaana ihmisenä, vaikka hänellä olisi kuinka vaikea tilanne tahansa takanaan. Tämä haastaa auttajan tutkimaan omaa empatiataitoaan. Minkälainen asiakas on helppo hyväksyä? Onko helpompi toimia yhteistyössä esimerkiksi hylätyn, jätetyn ja kaltoin kohdellun asiakkaan kanssa kuin hylkääjän tai jättäjän? Miten ammattiauttaja toimii, jos asiakas herättääkin hänessä inhon tunteita? Isokorven mielestä kysymys on pitkälti siitä, miten ammattiauttaja kokee asiakkaan tunneilmaisut ja miten hän suhtautuu pahan olemassaoloon. Tässä auttaa sen tiedostaminen, että hyvän ja pahan välinen raja ei kulje

ensisijaisesti ihmisten välillä, vaan jokaisen ihmisen sisällä. Työntekijän ymmärtäminen ja kasvu edellyttävät ennen kaikkea mahdollisuutta nähdä kokonaisuuksia ja merkityksiä kunkin asiakkaan tarinassa. On siis integroitava hyvä ja paha toisiinsa. Tietoisuus hyvästä pitää yllä lämpöä ja elämänuskoa, tietoisuus pahasta taas rajallisuuden kokemusta ja nöyryyttä. Näin ihmiskuva säilyttää kokonaisuutensa ja dynaamisuutensa. Seuraavassa luvussa käyn läpi työntekijöiden kokemuksia tunnetyön toteutumisesta.

8.3 Sosiaalityöntekijöiden kokemukset tunnetyön toteutumisesta työssään

Lähestyn psykiatrian osastojen sosiaalityöntekijöiden tunnetyön toteutumista niin ikään kolmen teeman avulla. Tutkittavien vastaukset sisälsivät runsaasti tunnepitoisia kuvauksia erilaisista asiakastilanteista sekä heidän omasta suhtautumisestaan työhönsä läpi haastatteluiden. Kysyin tunteiden roolista psykiatrian osastoilla tehtävässä sosiaalityössä kuitenkin myös erikseen. Pyysin tutkittavia kertomaan, miten tunteet näkyvät heidän työssään sekä muistelemaan, onko heidän työurallaan ollut jokin erityinen tilanne, joka on jäänyt heidän mieleensä koskettavuutensa vuoksi. Kysyin myös, minkälaisissa työtilanteissa tutkittavat joutuvat säätelemään tunteitaan ja onko heidän tapansa suhtautua tunteisiin muuttunut työvuosien aikana. Erityisesti näiden kysymysten pohjalta ovat rakentuneet kaksi teemaa: tunteiden merkitys psykiatrian osastoilla sekä tunteiden säätelyn tärkeys.

Kolmantena ja viimeisenä teemana on myötätuntouupumus sekä keinot sen välttämiseen. Käsittelin myötätuntouupumusta tutkittavien kanssa usean siihen liittyvän kysymyksen avulla, mutta tutkittavat saattoivat sivuta työnsä rankkuutta tai negatiivisia puolia muidenkin kysymysten yhteydessä. Uupumukseen ja sosiaalityön vaativuuteen liittyvät kysymykset koskivat liiallista empaattisuutta ja työasioiden pohtimista vapaa-ajalla sekä niiden seurauksia, keinoja estää mahdollinen uupuminen, auttajan väsymystä ja epävarmuutta sekä tutkittavien tapoja käsitellä työpäiviä tai -tilanteita, jotka eivät ole sujuneet niin hyvin. Myös kysymys tilanteesta, joka oli erityisesti koskettanut ja jopa taakoittanut tutkittavia, herätti heidät pohtimaan sosiaalityön tunnepitoisuutta sekä riskejä myötätuntouupumukselle.

8.3.1 Tunteiden merkitys psykiatrian osastoilla

Syy sille, miksi tunnetasoa tarvitaan, on yksinkertainen. Tunteet ovat parhaimmillaan tapa tavoittaa toinen. Nimenomaan resonaatio, kanssatunteminen, on silta toiseen yksilöön. (Aaltola 2018c, 56-57.) Tutkimukseni sosiaalityöntekijät kuvasivat työtään psykiatrian

osastolla hyvin pitkälti tunteiden avulla. He käyttivät erilaisista asiakastilanteista kertoessaan tunnepitoisia adjektiiveja. Eräs tutkittavista kertoi tunteiden nousevan pintaan erityisesti silloin, kun hän samaistuu asiakkaansa tilanteeseen.

”No varmaan se ehkä sit siinä tulee varsinkin, jos siinä potilaan kokemusmaailmassa on jotaki sellasta, mikä tavallaan itseki jotenki oman elämänsä kautta kokenu.” H5

Toinen tutkittava taas kertoi tarvitsevansa tunnetaitoja työssään. Ymmärrys siitä, miksi asiakas käyttäytyy tietyllä tavalla, voi auttaa pääsemään asioissa eteenpäin.

”Mä aattelen et kyllähän se paljo varmaan kertoo myös niistä perheistä ja mikä siel on hankalaa ja mikä tulee jotenki siihen et on työntekijöitten kanssa hankalaa ja jos siihen parhaimmillaan pystyy pysähtymään vaikka et miks täs on... miks on jotenki semmonen vaikee tunne tai mistä johtuu semmonen hermostuminen vaikka työntekijöitä kohtaan ni siitä päästään ehkä eteenpäin tai siitä tulee uusia oivalluksia.” H3

Tunteet ovat siis esillä psykiatrian osastoilla työntekijöiden ja asiakkaiden tunnereaktioina, mutta myös työntekijöiden työkaluina erilaisissa asiakastilanteissa. Tunteet on mahdollista valjastaa osaksi työskentelyä, jolloin negatiivisetkin tunteet voi nähdä sellaisessa valossa, joka edistää asiakkaan tilannetta. Seuraavassa luvussa käyn tarkemmin läpi, miten työntekijät säätelevät tunteitaan työssään.

8.3.2 Tunteiden säätelyn tärkeys

Tunteiden säätely määrittyy ajallisesti melko muuttumattomaksi persoonallisuuden ominaisuudeksi tai taipumukseksi, ajallisesti eteneväksi tapahtumaketjuksi tai opetettavissa ja opittavissa olevaksi taidoksi. Joidenkin tutkijoiden silmissä tunteiden säätely näyttäytyy yhtenä piirretyyppisen tunneälyn osa-alueena. Piirretyyppinen tunneäly viittaa ihmisten havaintoihin omista tunne-elämään liittyvistä kyvyistään osana persoonallisuutta. Myös empatia voidaan määritellä yhdeksi tunne-elämään liittyvistä persoonallisuuden puolista. Tunteiden säätelyn ajallisesti eteneväksi tapahtumaketjuksi mieltävät taas ovat kiinnostuneita niistä moninaisista tunteiden säätelyn keinoista, joita ihmisillä on käytössään tunnekokemuksen eri vaiheissa. Tästä lähtökohdasta katsottuna tunteisiin voi vaikuttaa ennakoivasti eikä se koskaan ole liian myöhäistä. Kolmannen ja viimeisen näkökulman mukaan tunteiden säätely on yksi tunne-elämän tasapainoisuutta parantavista tunnetaidoista. (Kokkonen, 2017, 27, 31.)

Tutkielmassani tunteiden säätely oli teema, josta erityisesti neljällä haastateltavalla oli paljon sanottavaa. He kertoivat säätelevänsä tunteitaan taatakseen sekä oman jaksamisensa että asiakkaiden kuntoutumisen. Eräs tutkittavista kertoi suhtautuneensa työuransa alussa tunteisiinsa herkemmin. Nykyään hän hyväksyy erilaisten tunteiden esiintymisen ja pystyy myös säätelemään niitä. Lisäksi hän yhdisti tunteiden säätelyn sosiaalityöntekijän ammatillisuuteen.

”Mä aattelen et varmaan sillon työuran alussa ni kyllähän niitä tunteita tuli ja ehkä niitä on vähän jotenki... onkohan niitä vähän säikkyny sillon alkuun tai jotenki aatellu et saako... miettiny kauheesti et no saako niitä vaikka näyttää, koska joskushan vaikka minä itken helposti et saattaa jotenki kyynel nousta silmään tai nousee, mutta et nyt hyväksyy, että niitä tunteita tulee mut niitä myös pystyy säätelee kauheen paljo paremmin et mä aattelen et jotenki se on sitä ammatillisuutta, että ei hätkähdä et tunteita tulee ja näkyy ja ne koetaan myös kehossa. Se ei oo mitenkään pelottavaa.” H3

Myös toinen sosiaalityöntekijä kertoi tunteiden säätelyn liittyvän ammatillisuuden säilyttämiseen. Hänen mielestään asiakkaan tunnetilaan ei ole syytä mennä liikaa mukaan, ettei työskentely häiriinny.

” -- se on tietyllä lailla sitä semmosen ammatillisen etäisyyden ottamista ja jotenki sitä ammattitaitookin se, että pystyy säätelemään ja tavallaan välttämään semmosta liiallista tunnekuohua, koska se tietysti voi lamauttaa sitä toimintakykyä ja sitte tavallaan ei kye ehkä sille potilaalle antamaan sitä tukee, mitä se potilas siinä hetkessä tarvii.” H1

Yksi tutkittavista kuitenkin mainitsi näyttävänsä tunteitaan avoimesti ja välttävänsä liiallista neutraaliutta, vaikka kontrolloikin tunteitaan. Hänen mielestään avoimuudella on positiivisia vaikutuksia työntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutussuhteeseen.

” -- että se semmonen vuorovaikutus olis sillä lailla avointa ja että musta toisaalta välittyy sellanen normaali-ihmisen tunteminen ja semmonen kokeminen, että mä en ajattele niinkään, että joo että on täs hyvin sillai neutraalin virkamiesmäinen joka tilantees kuulen mä mitä tahansa, mutta että jotenki mä aattelen, että paljastan kyllä sitä semmosta reagointianikin, mutta toisaalta kuitenkin kontrolloin, että ettei siitä tulis semmosta jotenkin suuntaan tai toiseen semmosta asiakkaalle sitte joko kuormaa tai että mun kokemuksen ohjais jotenki häntä johonki suuntaan.” H2

Niin ikään toinen työntekijä totesi omien tunteiden osoittamisen olevan tärkeää asiakkaan kohtaamisessa.

”Ehkä se just osottaa sitä myötätuntoa ja semmosta vilpittömyyttä, jos jollaki tavalla pystyy just näyttämään niitä omiaki tunteitaan tai jotenki.” H4

Myös Särkelän (2001, 27-28) mukaan hyvä työskentelysuhte on vastavuoroinen. Työntekijän ei pidä ”objektivoida” asiakastaan tarkastelunsa kohteeksi, vaan ”subjektivoida” asiakas rinnalleen pohtimaan eri näkökulmista, miten asiakas voisi toimia mahdollisimman tarkoituksenmukaisesti senhetkisessä elämäntilanteessaan. Työntekijän näkemykset, kuten taustalla olevat teoriat, vaikuttavat luonnollisesti hänen työhönsä, mutta myös työskentelyn asiakkaiden kanssa pitäisi vaikuttaa hänen käsityksiinsä. Parhaimmillaan työntekijän ja asiakkaan välinen yhteistyösuhte on yhteinen kehitysprosessi, jossa molemmat ovat sekä antajina että saajina.

8.3.3 Myötätuntouupumus ja keinot sen välttämiseen

Myötätuntouupuminen tunnistetaan useimmiten aluksi fyysisinä stressioireina, kuten työuupumus yleensäkin. Fyysisten reaktioiden kanssa ilmenee myös psyykkisiä oireita ja ihmissuhdeongelmia. Myötätuntouupumus ei helpotu pelkästään levolla, kuten normaali työstressi tai väsymys, vaan on väsymystilana kokonaisvaltaisempi ja syvempi. Myötätuntouupumus tarvitsee fyysisen itsehoidon lisäksi myös mielen ja ihmissuhteiden hoitoa. (Nissinen 2008, 55.) Kaikki tutkimukseni tutkittavat myönsivät kokevansa työnsä ainakin ajoittain vaativana ja rankkana. Jokaisella oli kuitenkin oma tapansa käsitellä vaikeita työtilanteita ja pyrkiä siirtämään ajatukset muualle työajan päätyttyä. Seppäsen ja Kuuselan (2017, 244) mukaan myötätuntouupumuksesta kertoo esimerkiksi nukkumisen häiriintyminen, jatkuva ylivirittyneisyys tai se, että asiakaskohtaamisissa käsitellyt asiat tulevat väistämättä mieleen myös vapaalla. Yksi tutkittavista kertoikin, että saattaa öisin herätä miettimään työasioita, vaikka oli varannut työmatkat työasioiden käsittelyyn.

”Joskus saattaa olla, että tota... jos on jotenki stressaava tilanne ni saatan aamuyöstä herätä miettimään, että ai niin mitäs mun pitikään tehdä, teinkö mä nyt oikein tai joku juttu saattaa sitte pompsahtaa, mutta tota aika harvoin kuitenkin ja sitte, kun mä pääasiassa kävelen työmatkat ni must siinä hyvin ja mulla on kuitenkin suhteellisen... mä 40 minsaa kävelen kotii tätä väliä ni kyllä siinä ehtii aika hyvin nollata sitte ku kotioven avaa ni sitte ne on jo unohettu.” H4

Eräs tutkittavista painotti terveellisten elämäntapojen ja erityisesti liikunnan merkitystä työssä jaksamisessa ja myötätuntouupumuksen välttämässä.

” -- tavallaan semmoset terveelliset elämäntavat on se lähtökohta ja ihan ehdoton edellytys, että jaksaa tätä työtä sillä lailla tehdä mahdollisimman hyvin, että noudattaa jotenki semmosta selkeätä päivärytmiä. -- syödä terveellisesti ja nukkua riittävästi ja liikunta on mulle ehkä semmonen kaikista tärkein rentoutumiskeino, että joka päivä sitä jollain tavalla

tulee ja siinä saa tavallaan nollattua päätä ja toisaalta joskus saattaa tulla sit semmosia hyviä oivalluksiakin johonki työjuttuun liittyen, että ai että tätä vois kokeilla sitte huomenna siinä yhdessä jutussa.” H1

Kaikki tutkimukseni haastateltavat kertoivat käsittelevänsä haastavia työtilanteita erilaisissa työryhmissä sekä yhdessä kollegojensa kanssa. Yksi työntekijöistä kertoi käyvänsä ajatuksiaan ja tunteitaan läpi työparinsa kanssa, jolloin työasioita ei ole enää tarvetta miettiä kotona. Lisäksi hän mainitsi käyvänsä työnohjauksessa jaksamisensa varmistamiseksi.

”Kun tehdään työparityönä yleensä et jotenki jaetaan sen työparin kanssa ne pääällimmäiset tunnelmat ja joskus pysähdytään ihan sitte ajan kanssa pohtimaan, että mitä se herättää ja mitä voitais tehdä toisin et ylipäätänsä jotenki et täällä kenen kanssa nyt hoidetaan niitä asioita ni kävis sen keskustelun ni sitte ei oo enää tarvetta niitä miettiä kotona. -- ja sit tietysti semmoset ehkä pidemmän ajan ilmiöt ni niitä käyä sit työnohjauksessa läpi ja sieltä saada semmosta työssä jaksamista.” H3

Samainen haastateltava kertoi etäännyttämisen tärkeydestä. Sen avulla hän pystyy ehkäisemään liiallista väsymistä. Hänen mielestään työntekijä ei voi tehdä valintoja asiakkaidensa puolesta, vaan työntekijän tehtävänä on olla tukena ja muistaa oma ammatillinen asemansa.

”Varmaan semmonen tietynlainen etäännyttäminen kuitenkin ja sen muistaminen, että ihmiset vastaa viime kädessä omista asioistaan, että jotenki hyvälläkin tavalla, että ne on ihmisten valintoja ja siinä voi olla tukena, mutta et ei elä heidän elämänsä, että jokaisella on kuitenkin oikeus ja mahdollisuus elää sitä omaa elämää.” H3

Yksi työntekijöistä pohti itsensä tuntemista myötätuntouppumuksen käsittelyn yhteydessä. Hänen mielestään on tärkeää osata hakea apua, jos kokee, että jaksaminen työssä on heikentynyt.

” -- itsensä sillä lailla tuntis ja huomais, että jos se menee vaikka semmonen väsymys liian pitkälle, että osais sitte siihen asiaan hakee jotain apua, että se... koska mä aattelen, että kuitenkin sitte taas töissä meidän tarkoitus ja tehtävä on täällä yrittää auttaa näitä ihmisiä pääsemään tilanteessaan, niin se ei kyllä ainakaan sitte hoidu ne asiat, jos täällä on hyvin väsynyt ihminen, että se on sen potilaan oikeuksien kannalta sitte huono asia, että sillai toivois ja että osais tuntea itsensä sitte semmoses tilanteessa, että hakis sitte apua, jos semmonen tilanne olis.” H2

Eräs tutkittava toi vielä esille hänen mielestään tärkeimmän asian liittyen työssä jaksamiseen ja kykyyn osoittaa empatiaa asiakkaita kohtaan. Hänen mielestään omaa empaattisuutta voi tukea sillä, että voi itse hyvin.

”Saan voimaa osoittaa empatiaa siitä, että voin ite hyvin ja pidän itsestäni huolta. Siitä se lähtee ja tietysti se on sielä olemassa olevana asiana, mutta se tavallaan, että koko ajan sitä pitää tukea sitä omaa empaattisuutta sillä, että voi itse hyvin, että voi sit antaa muille.”
H1

Jos työ sosiaalialalla tuntuu raskaalta, on kokemus ilmeisen oikea. On kuitenkin nähtävä, että sosiaalialalla tehtävä työ on mitä parhain kasvun paikka. Jokapäiväisessä työssä voi kohdata mitä moninaisempia ihmisenä kasvamisen haasteita. Tämä ihmisenä kasvamisen haaste voi olla eteenpäin vievä ja kehittävä, mutta se voi muodostua myös ylivoimaiseksi taakaksi ja nujertaa. Siksi auttajien on osattava pitää huolta myös itsestään ja säännöstellä taakkaa kehittäväälle tasolle. Sosiaalialan työntekijöiden on siis osattava pitää huolta sekä asiakkaidensa hyvinvoinnista että omasta hyvinvoinnistaan. (Särkelä 2001, 134.) Seuraavaksi siirryn tutkielmani viimeiseen lukuun, jonka johtopäätöksissä tiivistän saamani tulokset, ja pohdinnassa tarkastelen tutkimukseni merkitystä.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

9.1 Johtopäätökset

Analyysin avulla sain esille neljä erilaista merkitysverkostoa, joita käsittelen seuraavaksi. Ensiksi suurin osa sosiaalityöntekijöistä liitti tunteet tärkeäksi osaksi työtään ja koki tekevänsä tunnetyötä. Myös empatia nähtiin osana tätä kokonaisuutta. Toiseksi työntekijät korostivat oman hyvinvointinsa tärkeyttä vaativaa työtä tehtäessä. Tämä nousi ehkä hieman yllättäen aiheeksi, joka herätti haastateltavissa paljon ajatuksia. Kolmanneksi tarkastelen kaikkien sosiaalityöntekijöiden esille tuomaa tavoitetta asiakkaan ymmärtämisestä. Lopuksi syvennyn näkökulmaan empatiasta sosiaalityöntekijän työvälineenä.

9.1.1 Sosiaalityöntekijä – tunteiden ammattilainen?

Tutkimukseni haastatteluissa painottui ajatus sosiaalityöntekijästä tunnetyöntekijänä ja tunteiden ammattilaisena. Tunneälytaitoinen ihminen on tietoinen itsestään, luottaa itseensä ja pystyy ajattelemaan asioita myös muiden ihmisten kannalta. Tunneälytaitoinen ihmissuhdeammattilainen siis havaitsee, miten erilaiset tunteet vaikuttavat hänen ajatuksiinsa ja tekoihinsa. Lisäksi hän havaitsee, miten hänen omat tunneilmaisunsa vaikuttavat muihin. Silloin, kun ihmissuhdetyöntekijä tunnistaa tunteensa, hän pystyy helpommin hallitsemaan niitä sekä hyödyntämään niitä työssään. (Isokorpi 2004, 16.) Moni sosiaalityöntekijä saattaa kuitenkin kokea oman tunnemaailman säästämiseksi tarvetta etäännyttämiseen, jolloin toiminnasta tulee yhä järkipainotteisempaa. Toiset taas saattavat pitää tunnetasoa tärkeänä, mutta kokevat sen suuntaamisen haastavaksi. Empatia voisikin toimia hyvänä kolmantena vaihtoehtona sosiaalityöntekijöille. (Aaltola 2014, 9.) Myös tämän tutkimuksen sosiaalityöntekijät kertoivat etäännyttämisen tärkeydestä, mutta korostivat selkeästi enemmän tunteiden käytön ja empatian merkitystä työskentelyssä.

Lisäksi sosiaalityöntekijät nostivat asiakkaan aidon kohtaamisen ja työntekijän kyvyn läsnäoloon esille. Tunneälytaitoisen työntekijän kanssa on helppo olla ja ”hengittää”, sillä hän hyväksyy sekä itsensä että toisen ihmisen keskeneräisyyden. Tästä syystä hän pystyy todelliseen kohtaamiseen vuorovaikutustilanteissa. (Isokorpi 2004, 16-17.) Työntekijät yhdistivät kohtaamisen ja empatian toisiinsa. He kertoivat empatian auttavan asiakkaiden sekä heidän haastavien tilanteidensa kohtaamisessa ja ymmärtämisessä.

Tunneälytaitojen oppiminen ja kehittäminen on kuitenkin pitkäjänteistä ja hidasta puuhaa. Tunneälytaidot ovat yksilöllisintä ja yksityisintä ihmisessä, joten niiden kehittämiseen ei voi antaa valmiita ratkaisuja tai yleistyksiä. Tunteilla on taustansa, historiansa, ja niille on ominaista sosiaalisuus; ne syntyvät vuorovaikutuksessa. (Isokorpi 2004, 65.) Sosiaalityöntekijät kertoivat tunnetaitojensa kehittyneen monin eri tavoin elämän aikana. Sekä erilaiset työpaikat ja -kokemukset että henkilökohtainen elämä olivat muokanneet työntekijöiden tapaa ilmaista ja käyttää tunteita työssään. Erityisesti työuransa alussa he olivat joutuneet työstämään työhön liittyviä tunteitaan enemmän.

Tutkimukseni sosiaalityöntekijät toivat siis esille emotionaalisen älykkyyden tärkeyden kertoessaan tunteiden roolista ja säätelystä työssään. Heidän mielestään kyky käyttää tunteita edistämässä työskentelyä on merkki sosiaalityöntekijälle kuuluvasta ammattitaidosta. Työntekijät korostivat tunnetaitoja osana sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta myös siksi, että heidän asiakkaansa psykiatrian osastoilla saattavat olla hyvin huonokuntoisia. Joka tapauksessa voidaan ajatella, että sosiaalityöntekijä tarvitsee tunnetaitoja työnsä tuekseen oli hänen työpaikkansa minkälaisessa ympäristössä tahansa.

9.1.2 Sosiaalityöntekijän oman hyvinvoinnin tärkeys

Tutkielmani teoriaosuudessa olen tarkastellut sosiaalityötä tunnetyönä ja myötätuntouupumukselle altistavana työnä. Tutkimukseni sosiaalityöntekijät kertoivatkin haastatteluissa työnsä kuormittavuudesta ja tunnepitoisuudesta. Myötätuntouupumuksen teema herätti tutkittavat pohtimaan omaa hyvinvointiaan ja jaksamistaan työssä. He kertoivat erilaisista tavoistaan lievittää työnsä kuormittavuutta sekä pyrkimyksistään pitää vapaa-aika ja työ erillään toisistaan. Työn ja vapaa-ajan selkeät rajat ja niistä kiinni pitäminen ennaltaehkäisevät uupumista. Syynä tähän on se, että vapaa-ajan kokemuksilla on keskeinen merkitys sille, miten auttaja kokee pärjäävänsä. Ihmissuhteet ja vuorovaikutus auttavat suojelemaan identiteettiä vaurioitumiselta ja maailmankuvaa vääristymiseltä. (Nissinen 2008, 200.) Myös tutkittavani totesivat, että esimerkiksi säännöllinen arkirytmisi ja tasapaino omassa elämässä tukevat työssä jaksamista.

Työntekijät pitivät avointa keskustelua tunteista yhtenä keinona vähentää työnsä rasittavuutta. He kertoivat sekä omiensa että asiakkaidensa tunteiden vahvasta läsnäolosta työssään; niitä pyritään tunnistamaan ja niistä keskustellaan. Tutkittavat mainitsivat käyvänsä läpi haastavia ja tunteita herättäneitä tilanteita läpi joko yhdessä kollegoidensa

kanssa tai työnohjauksessa. Sosiaalityötä onkin luonnehdittu erityisen työnohjaukselliseksi ammatiksi sen erityisluonteen vuoksi: se on sekä vaativaa asiakas- ja ihmissuhdetyötä että yhteiskunnallista muutostyötä (Karvinen-Niinikoski, Rantalaiho ja Salonen 2007, 6). Osa myötätuntouupumisen tutkijoista kuitenkin varoittaa patologisoinnin vaarasta eli siitä, että normaaleista ilmiöistä tehdään häiriöitä. Auttamisen uuvuttavuudesta ei tule tehdä ilmiötä, joka keinotekoisesti irrotetaan ihmisen kokemusmaailmasta. Myötätunnon uuvuttavuus on auttamisen luonnollinen osa, jos kohtaaminen on ollut aito. Se ei ole auttajan oma erityispiirre tai merkki auttamistyön puutteellisuudesta. Pikemminkin olisi erikoista, jos toistuva kärsimyksen myötätuntoinen kohtaaminen ei uuvuttaisi. (Nissinen 2008, 13.)

Yhtenä uupumukselta suojaavista tekijöistä tutkimukseni sosiaalityöntekijät pitivät ammatillisuutta. Empaattinen työntekijä kykenee toimimaan peilinä asiakkaille ja sopeutumaan erilaisiin kanssakäymisiin vajoamatta syvälle asiakkaan tunnemaailmaan tai altistamaan itseään myötätuntouupumukselle (Raatikainen 2017, 120). Empatia voidaan siis nähdä ammatillisena taitona, jonka käyttö ei kuitenkaan altista myötätuntouupumukselle. Huomionarvoisena tuloksena voidaan pitää erään tutkittavan ajatusta siitä, kuinka oma hyvinvointi tukee myös kykyä osoittaa empatiaa asiakkaita kohtaan.

9.1.3 Tavoitteena asiakkaan ymmärtäminen

Sosiaalityöntekijöiden kokemuksia tarkasteltaessa merkittäväksi ajatukseksi ja työntekijöiden tavoitteeksi nousi se, että asiakas kokisi tulevansa nähdyksi ja kuulluksi empatian avulla. Tätä kautta asiakkaan ymmärtäminenkin voi mahdollistua. Näen tämän tutkimukseni keskeisimpänä tuloksena. Myös Goleman (2012) sisällytti muiden ymmärtämisen yhdeksi empatiaan kuuluvista tunnetaidoista, jotka on mahdollista nähdä osana sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta. Kuulluksi tuleminen ei kuitenkaan ole pelkästään tunnetta siitä, että joku kuuntelee, vaan myös tunnetta siitä, että kuuntelija ymmärtää tai edes haluaa ymmärtää, mitä kertoja viestittää. Kuulluksi tulemistakin on sekin, että ihmisen itsemääräämisoikeus otetaan huomioon ja hänen toiveitaan kuunnellaan kaikkien mahdollisuuksien rajoissa. (Vilén 2008, 62.) Osa tutkittavistani toikin esille ajatuksensa siitä, että asiakkailta on lopulta aina oikeus omaan elämäänsä ja sen ratkaisuihin. Sosiaalityöntekijän tehtävänä taas on toimia tukena.

Tutkittavani siis kertoivat, että tärkeintä heidän työssään on asiakkaan kokemus ymmärretyksi tulemisesta. Tällaisen kokemuksen tarjoaminen mahdollistuu siten, että

työntekijä pyrkii empatian avulla asettumaan asiakkaansa asemaan ja näkemään hänet sellaisena kuin hän juuri siinä tilanteessa on. Menestyksekkäs empatia tarkoittaakin nimenomaan toisen näkökulman ymmärtämistä sekä sitä vuorovaikutuksen tapaa, jolla ymmärtäminen tapahtuu. Yksi suurimmista syistä asiakkaiden kokemukseen autetuksi tulemisesta on se, että he kokevat sosiaalityöntekijän ymmärtävän heitä – sitä, mistä he tulevat, minkälaisessa tilanteessa he ovat tällä hetkellä, minkälaista elämä on heille, miksi he tuntevat niin kuin tuntevat ja miksi he toimivat niin kuin toimivat. Tämä ei tarkoita sitä, että työntekijä välttämättä hyväksyy sen, mitä asiakas sanoo tai tekee. Olennaista on se, että työntekijä ilmaisee yrityksensä päästä sisälle asiakkaan tarinaan ja pyrkimyksensä nähdä asiat asiakkaan näkökulmasta. (Howe 2017, 2.)

Tällaisen ymmärryksen saavuttaminen toimii tärkeänä pohjana muille toimenpiteille, kuten erilaisten palveluiden tarjoamiselle ja ylipäätään työskentelyn eteenpäin viemiselle. Siten empatiaa on mahdollista pitää auttamistyön keskeisenä voimanlähteenä sekä aidon vuorovaikutuksen edellytyksenä. Ilman empatiaa ei synny vastavuoroista kontaktia eikä auttamista. (Nissinen 2008, 70.) Tutkimukseni sosiaalityöntekijöiden ajatusta asiakkaiden ymmärtämisestä empatian avulla voidaan siis pitää sosiaalityön ytimenä.

9.1.4 Empatia sosiaalityöntekijän työvälineenä

Tutkimukseni sosiaalityöntekijät kertoivat empatian toimivan välineenä asiakkaan kohtaamisessa, ymmärtämisessä, luottamuksen rakentamisessa sekä jatkotyöskentelyn mahdollisuuksien luomisessa; siis tärkeänä osana onnistuneen suhteen muodostamisessa asiakkaaseen. Ammatillinen empatia ei kuitenkaan ole vain ”työväline” tai ”ajattelukehikko” asiakkaan kohtaamiseen, voimaannuttamiseen tai osallistamiseen, vaan se voidaan nähdä myös keskeisenä ammatillisen kasvun ja ammatillisen toiminnan ytimenä (Raatikainen, Rauhala & Mäenpää 2017, 113). Empatialla ei siis ole ainoastaan vaikutusta asiakastyöhön, vaan se on myös osa sosiaalityöntekijän ammatillista identiteettiä. Tutkimukseni sosiaalityöntekijät kertoivat pyrkimyksistään kehittyä empatiassa. Tämä kehittyminen voi mahdollistua empatian *tietoisella* käytöllä asiakastilanteissa. Myös oman toiminnan reflektointi voi auttaa työntekijää kehittymään empatian käytössä.

Tutkimukseni siis osoitti sosiaalityöntekijöiden käyttävän empatiaa monin eri tavoin välineenä hyvän suhteen luomisessa asiakkaaseen. Korkean empatiakyvyn omaavat ja sosiaalisesti älykkäät sosiaalityöntekijät muodostavat mitä todennäköisimmin hyviä

ihmissuhteita asiakkaidensa kanssa. Hyvä työskentelysuhde taas on edellytys sille, että työntekijä voi tehokkaasti tarjota palveluja, antaa tukea ja neuvoa. (Howe 2017, 1.) Tällainen empatiaan ja ymmärrykseen perustuva työskentelysuhde näyttäytyi tutkittavieni kokemuksissa arvokkaana tavoitteena.

9.2 Pohdinta

Tutkimukseni tarkoituksena oli tarkastella viiden sosiaalityöntekijän kokemuksia empatian roolista heidän työssään psykiatrian osastoilla. Lähestymistapani aiheeseen oli fenomenologinen. Se tarjosi tilaisuuden selvittää, minkälaisena empatia esiintyi tutkittavien kokemus- ja merkitysmaailmassa. Pyrkimyksenäni ei ole ollut tarjota empatiaa kaiken kattavana avaimena asiakastyön toteuttamiseen sosiaalityössä. Sen sijaan päämääränäni oli muodostaa yleinen merkitysverkosto, ja sisällyttää tähän verkostoon jokaisen tutkittavan yksilökohtaisissa merkitysverkostoissa esiin nousseet, tutkittavan ilmiön kannalta keskeiset sisällöt.

Empatiaan ei siis tule suhtautua itsestään selvänä vastauksena ongelmiimme. Kuten mitään muutakaan kykyä, empatiaakaan ei tule idealisoida tai tarjota kultareunuksisena, helppona ratkaisuna. Sen sijaan siihen tule suhtautua realistisesti ja tuntea sen eri variaatiot ja potentiaaliset kompastuskivet, jopa vaarat ja pimeät kohdat. (Aaltola 2018d, 23-24.) Erityisesti kognitiivinen empatia voidaan nähdä yhtenä empatian suurista ongelmakohdista. Kun puhumme muiden ymmärtämisestä, on oletuksena lähes aina, että tuo ymmärrys on jotakin varsin positiivista. Ymmärrys ei kuitenkaan välttämättä johda muiden hyvinvoinnin ja kukoistuksen tukemiseen, vaan voi jopa edesauttaa manipulointia, hallintaa ja hyväksikäyttöä. Reitti tähän on ilmeinen: mitä enemmän tiedämme toisen mielenliikkeistä, sitä helpompi tätä on ohjailla ja kontrolloida. (Aaltola 2018c, 53.) Olen pyrkinyt tutkimuksessani tuomaan esille empatiaan liittyvät riskit, mutta ajatus kognitiivisen empatian ja ymmärtämisen vaaroista on kuitenkin ristiriitainen saamieni tulosten kanssa. Sosiaalityöntekijät kokivat asiakkaan ymmärtämisen tärkeäksi lähtökohdaksi työlleen. Heidän mukaansa empatia voi toimia välineenä tuottamassa sellaista kokemusta, jossa asiakas kokee tulevansa nähdyksi ja kuulluksi.

Empatian käytöllä nähdään olevan merkittäviä hyötyjä. Kun esimerkiksi sosiaali- ja terveysalan ainutlaatuiset kapasiteetit yhdistyvät ihmiskeskiseen myötätuntoiseen hoivaan, organisaatiot kehittävät erityisosaamista, joka erottaa heidät muista. Tämä tuo paitsi vahvaa

kilpailuetua niin myös panostusta tärkeimpään: hoivan ja avun tasoon. (Worline & Pessi 2017, 260.) Lähtökohtana tutkimukselleni olikin ajatukseni psykiatrian osastosta sosiaalityöntekijän erityistä osaamista vaativana työympäristönä, jossa empatia voi toimia tärkeänä työvälineenä. On kuitenkin tärkeää muistaa, että ihmismieli on hauras ja vaikutuksille paljas. Kovenevassa ympäristössä empatia helposti latistuu ja vaimentuu. Siksi sitä tulisi suojella ja ruokkia. Ensimmäinen metodi on yhteiskunnan vaikutteiden huomiointi sekä erilaisten instituutioiden, kuten koulutusjärjestelmän tai talouselämän, muuttaminen tavalla, joka mahdollistaa sekä arvostaa muutakin kuin etäistä laskelmointia ja omaa etua. (Aaltola 2018c, 60.)

Empaattisempi yhteiskunta ei kuitenkaan edellytä uuden ihmisen luomista. Meillä yksilöinä on jo kaikki se kyky empatiaan, jota tarvitsemme. Sen sijaan on kyse siitä, millaista kertomusta ihmisyydestä kirjoitamme ja luemme. Tarvitsemme uusia ja parempia kertomuksia ihmisyydestä ja elämästä, sellaisia, joissa empatialla on isompi rooli. (Keto 2018a, 148.) Myötäelämisen korostaminen ei kuitenkaan tarkoita, että järjellisyys ja siten kognitiivinen empatia olisi hylättävä. Päinvastoin, myös jälkimmäistä tarvitaan, jotta resonaatio olisi turvallinen vaihtoehto. Affektiivinen empatia on huikea, paljon mahdollistava kyky, mutta yksinään se ei riitä. Ilman kognitiivisen empatian tukea se voi jäädä naiiviksi, sillä se ei itsessään ole kylliksi paljastamaan muiden piilotettuja aikomuksia. On helppoa tuntea tunteiden mukana, mutta voi olla huomattavasti vaikeampaa havaita tunteiden takana olevia mekanismeja ja motiiveja. (Aaltola 2018a, 69-70.)

Kylmä ja Juvakka (2007, 155) ovat kuvanneet tutkimuksen tekemistä osuvasti. Heidän mukaansa kaikessa tutkimuksen tekemisessä on viime kädessä kyse ihmisten hyvää palvelevan tiedon tuottamisesta. Tutkimuksen tekijä joutuu kuitenkin ratkaisemaan yksin monia vaikeita seikkoja. Esimerkiksi haastattelutilanteessa ratkaisut on tehtävä juuri sillä hetkellä. Myös tutkimuksen tekijä on ihminen, joka on altis virheille sekä tutkimuksen tekemisen kuormitukselle. Parhaimmillaan tutkimuksen tekeminen on kuitenkin löytämisen ja oivaltamisen iloa. Kyky myötäelää tutkittavien elämänkohtaloissa, vaikeissakin, on osa tätä monisyistä iloon liittyvää kokemusta.

Tutkimuksen tekeminen on ollut pitkä prosessi, joka on vaatinut todellista keskittymistä ja kärsivällisyyttä. Aluksi helposti määriteltävissä olevalta tuntunut empatian käsite osoittautui lopulta monimutkaiseksi ja haastavaksi rajattavaksi sen monista lähikäsitteistä ja yhtymäkohdista johtuen. Juuri empatia aiheena teki tutkimuksestani kuitenkin antoisan. Se

on tuntunut merkitykselliseltä, ja tuntuu siltä yhä. Haastatteluiden tekeminen ja sosiaalityöntekijöiden kokemusten esille tuominen tuntuivat tärkeiltä tavoitteilta. Teemahaastattelun toteuttaminen kaksi kertaa jokaisen työntekijän kanssa mahdollisti tutkittavien kokemus- ja merkitysmaailman syvemmän tarkastelun kuin esimerkiksi kertaluonteinen teemahaastattelu.

Tutkimusprosessi ei kuitenkaan koskaan lopu siihen, että tutkimusongelma saadaan selvitettyä, koska vastaukset ovat aina vain osavastauksia tai osatotuuksia. Tutkimuksessa saatavat vastaukset joihinkin kysymyksiin herättävät yleensä aina uusia kysymyksiä ja teoreettisia ongelmanasetteluja. Yhden tutkimuksen loppu tai sen aikana saatu idea voi olla toisen tutkimuksen alku. (Alasuutari 2011, 216.) Tutkielmassani oli esillä useita isojaikin teemoja, kuten empatian kehittäminen, sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus, sosiaalityöntekijän tunteet sekä myötätuntouupumus, joita olisi mahdollista käsitellä omina tutkimuksinaan. Niiden tarkoituksena tässä tutkimuksessa oli kuitenkin tukea empatian roolin tarkastelua sosiaalityöntekijöiden työssä. Jatkossa sosiaalityöntekijöiden empatiaa voisi tutkia tarkemmin esimerkiksi haastatteleamalla asiakkaita tai havainnoimalla asiakastyön tilanteita.

Myös tutkielmassani esillä ollut ajatus empatiasta sosiaalityöntekijälle kuuluvana erityisenä ominaisuutena herätti kysymyksiä, jotka vaatisivat ja ansaitsisivat oman tutkimuksensa. Tämän tutkimuksen perusteella on joka tapauksessa mahdollista todeta empatian olevan tärkeä osa sekä sosiaalityöntekijän asiantuntijuutta että asiakastyön käytäntöä. On kuitenkin todettava, etteivät psykiatrian osastot sosiaalityöntekijöiden työpaikkoina nousseet tutkielmani luonnetta niin merkittävästi määritteleväksi tekijäksi kuin tutkimustani aloittaessani ajattelin. Osa tutkittavista kuitenkin mainitsi, että asiakkaat osastoilla ovat usein niin huonokuntoisia, että empatia nousee erityisen tärkeään asemaan heidän kohtaamisessaan. Jatkossa empatian roolin tutkimusta juuri psykiatrian osastoilla tehtävässä sosiaalityössä voisi syventää vertailemalla sitä empatian käyttöön muilla sosiaalityön työpaikoilla.

Johdannossa totesin työelämän muuttuneen. Ammatillisessa asiakastyössä on yhä useammin todisteltava työn vaikuttavuutta, mikä asettaa omat haasteensa asiakkaiden kohtaamiselle. Viime vuosina sosiaalialalla on omaksuttu monia liike-elämän toimintatapoja. Tämä on synnyttänyt pelkoa siitä, että asiakkaan auttaminen muuttuu liian taktiseksi eikä kohtaamista pidetä itsessään arvokkaana. (Mönkkönen 2018, 17.) Tutkimukseni kuitenkin osoitti, että

sosiaalityöntekijät pitävät asiakkaan kohtaamista edelleen tärkeänä. Heidän mukaansa asiakkaan ymmärtävä kohtaaminen toteutuu empatian avulla. Sen prosessin ymmärtäminen, kuinka empatia toimii sosiaalityön käytännöissä, antaa empatialle sen ansaitseman aseman sosiaalityön entistä tehokkaampien palvelujen mahdollistajana (King & Holosko 2012, 182). Tämän ymmärryksen lisääjänä voi tutkimuksenikin osaltaan toimia.

LÄHTEET

- Aaltola, E. 2014. Empatian eri muodot ja moraali. Julkaisussa A-M. Jaakola, L. Leinonen & M. Väänänen-Fomin (toim.) *Tutkiva sosiaalityö. Eettisyys ihmistyössä*. Talentia-lehti. Sosiaalityön tutkimuksen seura, 9-14. [viitattu 15.10.2017]. Saatavilla www-muodossa:
<http://www.sosiaalityontutkimuksenseura.fi/data/_uploaded/tutkivasosiaalityo2014.pdf>.
- Aaltola, E. 2018a. Affektiivinen empatia. Teoksessa E. Aaltola & S. Keto (toim.) *Empatia. Myötäelämisen tiede*. Helsinki: Into Kustannus Oy, 62-73.
- Aaltola, E. 2018b. Empatian ongelmat. Teoksessa E. Aaltola & S. Keto (toim.) *Empatia. Myötäelämisen tiede*. Helsinki: Into Kustannus Oy, 111-142.
- Aaltola, E. 2018c. Kognitiivinen empatia. Teoksessa E. Aaltola & S. Keto (toim.) *Empatia. Myötäelämisen tiede*. Helsinki: Into Kustannus Oy, 46-61.
- Aaltola, E. 2018d. Miksi Empatia. Teoksessa E. Aaltola & S. Keto (toim.) *Empatia. Myötäelämisen tiede*. Helsinki: Into Kustannus Oy, 13-26.
- Aaltola, E. & Keto, S. 2018. Johdanto. Teoksessa E. Aaltola & S. Keto (toim.) *Empatia. Myötäelämisen tiede*. Helsinki: Into Kustannus Oy, 7-9.
- Alasuutari, P. 2011. *Laadullinen tutkimus 2.0*. Tampere: Vastapaino. [viitattu 5.7.2018]. Saatavilla www-muodossa: <<https://www-ellibslibrary-com.ezproxy.jyu.fi/book/978-951-768-385-2>>.
- Baron-Cohen, S. & Wheelwright, S. 2004. The empathy quotient: An investigation of adults with asperger syndrome or high functioning autism and normal sex differences. *Journal of Autism and Developmental Disorders* 34: 2, 163–175. [viitattu 15.10.2017]. Saatavilla www-muodossa: <http://isik.zrc-sazu.si/doc2009/kpms/Baron-Cohen_empathy_quotient_2004.pdf>.
- Brinkmann, S. 2013. *Qualitative interviewing. Understanding qualitative research*. Oxford University Press. [viitattu 4.10.2018]. Saatavilla www-muodossa:
<<https://ebookcentral.proquest.com/lib/jyvaskyla-ebooks/detail.action?docID=1274289>>.
- Churchill, S. D. & Wertz F. J. 2015. An introduction to phenomenological research in psychology. Historical, conceptual and methodological foundations. Teoksessa K. J. Schneider, J. F. Pierson & J. F. T. Bugental (toim.) *The handbook of humanistic psychology*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc, 275-295. [viitattu 6.10.2018].

Saatavilla www-muodossa:

<<http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.jyu.fi/ehost/detail/detail?vid=0&sid=faeb71fd-0e45-4ff4-bf13-716c312d7229%40sdc-v-sessmgr06&bdata=JnNpdGU9ZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#AN=746792&db=nlebk>>.

Cohen, M. Z. 2000. Introduction. Teoksessa M. Z. Cohen, D. L. Kahn & R. H. Steeves (toim.) *Hermeneutic phenomenological research. A practical guide for nurse researchers*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc, 1-12. [viitattu 7.10.2018].

Saatavilla www-muodossa:

<<http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.jyu.fi/ehost/detail/detail?vid=0&sid=1e006bd3-4670-496a-9a06-8b53f99a1ce0%40sessionmgr4006&bdata=JnNpdGU9ZWhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#AN=474450&db=nlebk>>.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino. [viitattu 5.7.2018]. Saatavilla www-muodossa: <<https://www-ellibslibrary-com.ezproxy.jyu.fi/book/978-951-768-035-6>>.

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2001. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. Juva: PS-kustannus, 24-42.

Figley, C. R. 1995. Compassion fatigue as secondary traumatic stress disorder: An overview. Teoksessa C. R. Figley (toim.) *Compassion fatigue. Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized*. Brunner/Mazel Psychosocial Stress Series No. 23. New York: Brunner-Routledge, 1-20. [viitattu 20.6.2018]. Saatavilla www-muodossa:

<https://www.researchgate.net/publication/245720535_Compassion_fatigue_as_secondary_traumatic_stress_disorder_An_overview>.

Frankenhaeuser, B. 2014. Terveyssoisaalityön käyttämättömät mahdollisuudet psykiatrian ympäristössä. Teoksessa A. Metteri, H. Valokivi & S. Ylinen (toim.) *Terveys ja soisaalityö*. Jyväskylä: PS-kustannus, 64-72.

Gerdes, K. E. & Segal, E. A. 2009. A social work model of empathy. *Advances in Social Work* 10 (2), 114-127. [viitattu 21.6.2018]. Saatavilla www-muodossa:

<<http://journals.iupui.edu/index.php/advancesinsocialwork/article/view/235/215>>.

Gerdes, K. E. & Segal, E. A. 2011. Importance of empathy for social work practice: Integrating new science. *Social Work* 56 (2), 141-148. [viitattu 30.6.2018]. Saatavilla www-muodossa: <<https://academic.oup.com/sw/article/56/2/141/1882569>>.

- Goleman, D. 2012. *Tunneäly työelämässä*. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Gubrium, J. F. & Holstein, J. A. 2001. *Handbook of interview research*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc. [viitattu 5.10.2018]. Saatavilla www-muodossa: <<http://methods.sagepub.com.ezproxy.jyu.fi/book/handbook-of-interview-research>>.
- Helkama, K. 2015. Aggressiivisuus ja altruismi. Teoksessa K. Helkama, R. Myllyniemi, K. Liebkind, J. Ruusuvoori, J-E. Lönnqvist, N. Hankonen, T. A. Mähönen, I. Jasinskaja-Lahti & J. Lipponen (toim.) *Johdatus sosiaalipsykologiaan*. Helsinki: Edita, 117-144.
- Hepworth, D. H., Rooney, R. H. & Larsen, J. A. 1997. *Direct social work practice. Theory and skills*. Pacific Grove: Brooks/Cole Publishing Company.
- Herlin, I. & Visapää, L. 2011. Mitä on empatia ja mikä sen suhde kieleen? Teoksessa I. Herlin, E. Laukkanen, M. Mäkinen, J. Salminen & L. Visapää (toim.) *Kieli ja empatia*. Kielen opissa 9. Helsingin yliopiston suomen kielen, suomalais-ugrilaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos. Helsinki: Unigrafia, 7-28. [viitattu 15.10.2017]. Saatavilla www-muodossa: <<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/28676/kieliemp.pdf?sequence=1>>.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hochschild, A. R. 1983. *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley and Los Angeles, California: University of California Press. [viitattu 5.6.2018]. Saatavilla www-muodossa: <<https://caringlabor.files.wordpress.com/2012/09/the-managed-heart-arlie-russell-hochschild.pdf>>.
- Hopkins, B. C. 2010. *The philosophy of Husserl*. Montreal & Kingston: McGill-Queen's University Press. [viitattu 1.10.2018]. Saatavilla www-muodossa: <<https://ebookcentral.proquest.com/lib/jyvaskyla-ebooks/detail.action?docID=4502945>>.
- Howe, D. 2013. *Empathy. What it is and why it matters*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Howe, D. 2017. Empathy, social intelligence and relationship-based social work. *Zeszyty Pracy Socjalnej* 22 (1), 1-12. [viitattu 24.8.2018]. Saatavilla www-muodossa: <<http://www.ejournals.eu/ZPS/2017/Numer-1/art/9420/>>.
- Hänninen, K. & Poikela, R. 2016. Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara & M. Veistilä (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Helsinki: Gaudeamus, 148-177.

- Isokorpi, T. 2004. *Tunneoppia parempaan vuorovaikutukseen*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Jokinen, A. 2016. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara & M. Veistilä (toim.) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Helsinki: Gaudeamus, 138-147.
- Judén-Tupakka, S. 2007. Askelia fenomenologiseen analyysiin. Teoksessa E. Syrjäläinen, A. Eronen & V-M. Värri (toim.) *Avauksia laadullisen tutkimuksen analyysiin*. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy, 62-90. [viitattu 5.7.2018]. Saatavilla www-muodossa: <<https://www-ellibslibrary-com.ezproxy.jyu.fi/book/978-951-44-6894-0>>.
- Juhila, K. 2006. *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, K. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa A. Jokinen & K. Juhila (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino, 14-47. [viitattu 8.7.2018]. Saatavilla www-muodossa: <<https://www-ellibslibrary-com.ezproxy.jyu.fi/book/978-951-768-288-6>>.
- Kalliopuska, M. 1997. *Empatia – tie ihmisyyteen*. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Kananoja, A. 2017. Huippuosaamista tarvitaan siellä, missä vaikeudet kasautuvat. *Helsingin Sanomat* 1.7.2017. [viitattu 11.10.2017]. Saatavilla www-muodossa: <<https://www.hs.fi/paivanlehti/01072017/art-2000005274508.html>>.
- Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2011. *Sosiaalityön käsikirja*. Helsinki: Tietosanoma.
- Karvinen-Niinikoski, S. 2007. Muuttuva ja toiminnassa rakentuva asiantuntijuus. Teoksessa S. Karvinen-Niinikoski, U-M. Rantalaiho & J. Salonen (toim.) *Työnohjaus sosiaalityössä*. Helsinki: Edita, 5-8. [viitattu 25.7.2018]. Saatavilla www-muodossa: <<https://www.ellibslibrary.com/book/978-951-37-5442-6>>.
- Karvinen-Niinikoski, S., Rantalaiho, U-M. & Salonen, J. 2007. Johdanto. Teoksessa S. Karvinen-Niinikoski, U-M. Rantalaiho & J. Salonen (toim.) *Työnohjaus sosiaalityössä*. Helsinki: Edita, 5-8. [viitattu 25.7.2018]. Saatavilla www-muodossa: <<https://www.ellibslibrary.com/book/978-951-37-5442-6>>.
- Keto, S. 2018a. Empatia yhteiskunnassa. Teoksessa E. Aaltola & S. Keto (toim.) *Empatia. Myötäelämisen tiede*. Helsinki: Into Kustannus Oy, 145-148.
- Keto, S. 2018b. Jälkisanat. Teoksessa E. Aaltola & S. Keto (toim.) *Empatia. Myötäelämisen tiede*. Helsinki: Into Kustannus Oy, 267-270.
- King, S., Jr. & Holosko, M., J. 2012. The development and initial validation of the empathy scale for social workers. *Research on Social Work Practice* 22 (2), 174-185.

- [viitattu 26.8.2018]. Saatavilla www-muodossa:
<http://www.academia.edu/23419591/Empathy_Scale_for_Social_Workers>.
- Kokkonen, M. 2017. *Ihastuttavat, vihastuttavat tunteet. Opi tunteiden säätelyn taito*. Jyväskylä: PS-kustannus. [viitattu 24.7.2018]. Saatavilla www-muodossa:
<<https://www-ellibslibrary-com.ezproxy.jyu.fi/book/978-952-451-839-0>>.
- Koskinen, M. 2018. Aivotutkija: Empatia on työväline toisten ymmärtämiseen – hyödynnä sitä näin työelämässä. *Duunitori.fi* 30.9.2018. [viitattu 30.9.2018]. Saatavilla www-muodossa: <<https://duunitori.fi/tyoelama/empatia-on-tyovaline-toisten-ymmartamiseen/>>.
- Kotiranta, T. 2008. *Aktivoinnin paradoksit*. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 343. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. [viitattu 1.7.2018]. Saatavilla www-muodossa:
<<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/18004/9789513932503.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>.
- Kvale, S. 2007. *Doing interviews*. London: Sage Publications Inc. [viitattu 5.10.2018]. Saatavilla www-muodossa: <<http://methods.sagepub.com.ezproxy.jyu.fi/book/doing-interviews>>.
- Kylmä, J. 2008. Näkökohtia tutkimusetiikasta laadullisessa terveystutkimuksessa. Teoksessa A-M. Pietilä & H. Länsimies-Antikainen (toim.) *Etiikkaa monitieteisesti. Pohdintaa ja kysymyksiä*. Kuopion yliopiston julkaisuja F. Yliopistotiedot 45. Kuopio: Kuopion yliopisto, 109-120. [viitattu 8.7.2018]. Saatavilla www-muodossa:
<http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-951-27-0130-8/urn_isbn_978-951-27-0130-8.pdf>.
- Kylmä, J. & Juvakka, T. 2007. *Laadullinen terveystutkimus*. Helsinki: Edita. [viitattu 6.7.2018]. Saatavilla www-muodossa: <<https://www-ellibslibrary-com.ezproxy.jyu.fi/book/978-951-37-5441-9>>.
- Lagerspetz, K. 1997. Altruismin mahdollisuudet. *Duodecim* 113 (23), 2449-2454. [viitattu 16.7.2018]. Saatavilla www-muodossa:
<<https://www.duodecimlehti.fi/api/pdf/duo70536>>.
- Laine, T. 2001. Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II: näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. Jyväskylä: PS-kustannus, 26-43.

- Laitinen, M. & Kemppainen, T. 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa M. Laitinen & A. Pohjola (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus. Helsinki University Press, 138-177.
- Laitinen, M. & Väyrynen, S. 2011. Eettiset haasteet lastensuojelun sosiaalityön prosessissa. Teoksessa A. Pehkonen & M. Väänänen-Fomin (toim.) *Sosiaalityön arvot ja etiikka*. Jyväskylä: PS-kustannus, 163-187.
- Latomaa, T. 2006. Ymmärtävä psykologia: psykologia rekonstruktivisena tieteenä. Teoksessa J. Perttula & T. Latomaa (toim.) *Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen*. Helsinki: Dialogia, 17-88.
- Lindqvist, M. 1991. *Auttajan varjo – pahuuden ja haavoittuvuuden ongelma ihmistyön etiikassa*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.
- Maibom, H. 2017. Affective empathy. Teoksessa H. Maibom (toim.) *The Routledge handbook of philosophy of empathy*. London and New York: Taylor and Francis, 22-32. [viitattu 30.10.2017]. Saatavilla www-muodossa: <<https://ebookcentral.proquest.com/lib/jyvaskyla-ebooks/reader.action?docID=4799867>>.
- Metteri, A. 2014. Terveysosiaalityö, eriarvoistava sosiaalipolitiikka ja asiakkaiden kohtuuttomat tilanteet. Teoksessa A. Metteri, H. Valokivi & S. Ylinen (toim.) *Terveys ja sosiaalityö*. Jyväskylä: PS-kustannus, 296-328.
- Mikkonen, J. 2014. Empatialla parempia hoitotuloksia. *Savon Sanomat* 13.2.2014. [viitattu 1.9.2018]. Saatavilla www-muodossa: <<https://www.savonsanomat.fi/savo/Empatialla-parempia-hoitotuloksia/488087>>.
- Moilanen, P. & Räihä, P. 2001. Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II: näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. Jyväskylä: PS-kustannus, 44-67.
- Molander, G. 2003. *Työtunteet – esimerkkinä vanhustyö*. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Mäkinen, O. 2006. *Tutkimusetiikan ABC*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Mönkkönen, K. 2018. *Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla*. Tallinna: Gaudeamus.
- Nissinen, L. 2008. *Auttamisen rajoilla. Myötätuntouupumisen synty ja ehkäisy*. Helsinki: Edita.
- Paakkanen, M., Martela, F., Rantanen, J. & Pessi, A. B. 2017. Kuinka oppia tunnetaitoja? Teoksessa A. B. Pessi, F. Martela & M. Paakkanen (toim.) *Myötätunnon mullistava*

- voima*. Jyväskylä: PS-kustannus, 130-154. [viitattu 19.7.2018]. Saatavilla www-muodossa: <<https://www.ellibslibrary.com/book/978-952-451-844-4>>.
- Pietarinen, J. & Poutanen, S. 2005. *Etiikan teorioita*. Helsinki: Gaudeamus.
- Perttula, J. 1995. *Kokemus psykologisena tutkimuskohteena. Johdatus fenomenologiseen psykologiaan*. Suomen fenomenologinen instituutti. Tampere: Tampereen yliopiston jäljennepalvelu.
- Perttula, J. 1996. Ihmistieteiden tiedonmuodostus ja tutkimusetiikka. Teoksessa A. Palmroth & I. Nurmi (toim.) *Alttiiksi asettumisen etiikka. Laadullisen tutkimuksen eettisiä kysymyksiä*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopiston ylioppilaskunta, 82-108.
- Perttula, J. 2006. Kokemus ja kokemuksen tutkimus: fenomenologisen erityistieteen tieteenteoria. Teoksessa J. Perttula & T. Latomaa (toim.) *Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen*. Helsinki: Dialogia, 115-162.
- Pessi, A. B. & Martela, F. 2017. Myötätuntoista ihmistä ja työelämää etsimässä. Teoksessa A. B. Pessi, F. Martela & M. Paakkanen (toim.) *Myötätunnon mullistava voima*. Jyväskylä: PS-kustannus, 8-33. [viitattu 19.7.2018]. Saatavilla www-muodossa: <<https://www.ellibslibrary.com/book/978-952-451-844-4>>.
- Raatikainen, E. 2015. *Lujita luottamusta. Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Raatikainen, E., Rauhala, L. A. & Mäenpää, S. 2017. Qualified empathy – A key element for an empowerment professional. *Sosiaalipedagoginen aikakauskirja, vuosikirja 2017*, vol. 18, 113-122. [viitattu 8.8.2018]. Saatavilla www-muodossa: <<https://journal.fi/sosiaalipedagogiikka/article/view/65404/30617>>.
- Raines, J. 1990. Empathy in clinical social work. *Clinical Social Work Journal* 18 (1), 57-72. [viitattu 16.2.2018]. Saatavilla www-muodossa: <https://www.researchgate.net/publication/248040668_Empathy_in_clinical_social_work>.
- Raunio, K. 2004. *Olellainen sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus.
- Rostila, I. 2001. *Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet*. SoPhi 61. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. [viitattu 8.7.2018]. Saatavilla www-muodossa: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/47920/SoPhi61_978-951-39-6498-6.pdf?sequence=3&isAllowed=y>.
- Ruusuvuori, J., Myllyniemi, R. & Helkama, K. 2015. Emootiot. Teoksessa K. Helkama, R. Myllyniemi, K. Liebkind, J. Ruusuvuori, J-E. Lönnqvist, N. Hankonen, T. A.

- Mähönen, I. Jasinskaja-Lahti & J. Lipponen (toim.) *Johdatus sosiaalipsykologiaan*. Helsinki: Edita, 102-116.
- Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa J. Ruusuvuori, P. Nikander & M. Hyvärinen (toim.) *Haastattelun analyysi*. Tampere: Vastapaino, 8-29. [viitattu 6.7.2018]. Saatavilla www-muodossa: <<https://www-ellibslibrary-com.ezproxy.jyu.fi/book/978-951-768-309-8>>.
- Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa J. Ruusuvuori & L. Tiittula (toim.) *Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Tampere: Vastapaino, 22-56.
- Salo, P., Rantonen, O., Aalto, V., Oksanen, T., Vahtera, J., Junnonen, S-R., Baldschun, A., Väisänen, R., Mönkkönen, K. & Hämäläinen, J. 2016. *Sosiaalityöntekijöiden hyvinvointi. Sosiaalityön kuormittavuus, voimavaratekijät ja sosiaalityöntekijöiden mielenterveys*. Työterveyslaitos. Helsinki: Juvenes Print. [viitattu 30.10.2017]. Saatavilla www-muodossa: <<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131353/Sosiaalityöntekijöiden%20hyvinvointi.pdf?sequence=1>>.
- Seppänen, A. M. & Kuusela, S. 2017. Myötätunto asiakaskohtamisissa. Teoksessa A. B. Pessi, F. Martela & M. Paakkanen (toim.) *Myötätunnon mullistava voima*. Jyväskylä: PS-kustannus, 239-257. [viitattu 19.7.2018]. Saatavilla www-muodossa: <<https://www-ellibslibrary-com/book/978-952-451-844-4>>.
- Sipilä, A. 2011. *Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet – Tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä*. Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Social Sciences and Business Studies 28. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Kuopio. [viitattu 27.11.2017]. Saatavilla www-muodossa: <http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0537-6/urn_isbn_978-952-61-0537-6.pdf>.
- Särkelä, A. 2001. *Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön*. Tampere: Vastapaino.
- Trevithick, P. 2000. *Social work skills. A practice handbook*. Buckingham: Open University Press. [viitattu 11.6.2018]. Saatavilla www-muodossa: <<https://www.mheducation.co.uk/openup/chapters/0335206999.pdf>>.
- Tuomi, A. 1992. *Sosiaalityöntekijä – tunnetyöntekijä: ajatuksia sosiaalityöstä tunnetyönä*. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan laitos. Tutkimuksia Sarja B Nro 13.

- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. [viitattu 24.9.2018]. Saatavilla www-muodossa: <<https://www.ellibslibrary.com/book/9789520400118>>.
- Varto, J. 1992. *Laadullisen tutkimuksen metodologia*. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Vilén, M., Leppämäki, P. & Ekström, L. 2008. *Vuorovaikutuksellinen tukeminen*. Helsinki: WSOY.
- Virjonen, K. 1994. *Ammatillisen auttamistyön lähtökohtia*. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Worline, M. & Pessi, A. B. 2017. Miksi myötätunto on erityisen tärkeää terveys- ja sosiaalialalla? Teoksessa A. B. Pessi, F. Martela & M. Paakkanen (toim.) *Myötätunnon mullistava voima*. Jyväskylä: PS-kustannus, 258-261. [viitattu 19.7.2018]. Saatavilla www-muodossa: <<https://www.ellibslibrary.com/book/978-952-451-844-4>>.

LIITTEET

LIITE 1: Tiedote tutkittaville

Tutkimus empatian käytön merkityksestä psykiatrian osaston sosiaalityöntekijöiden työssä. Olen sosiaalityön maisterivaiheen opiskelija Jyväskylän yliopistosta ja teen pro gradu - tutkielmaa. Aiheenani on empatian käytön merkitys psykiatrian osaston sosiaalityöntekijöiden työssä. Keskityn tutkimuksessani empatian käsitteeseen sekä ajatukseen sosiaalityöstä tunnetyönä. Motivaatio empatian tutkimiseen nousi omista työ- ja harjoittelukokemuksistani sosiaalityön parissa. Ajattelen, että tutkimukseni voisi tuottaa tärkeää tietoa siitä, minkälaisessa roolissa empatian ja tunteiden käyttö on psykiatrian osastolla, joka ympäristönä vaatii sosiaalityöntekijältä erityistä osaamista ja herkkyyttä.

Pyytäisin sinua, psykiatrian osaston sosiaalityöntekijä, lähtemään mukaan tutkimukseen. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Aineistonkeruumenetelmänä tutkimuksessani toimii syvähaastattelu. Tarkoitukseni on haastatella 4-5 psykiatrian osaston sosiaalityöntekijää. Tutkimukseni tarkoituksen ja syvähaastattelun luonteen mukaisesti haastattelen jokaista tutkittavaa kaksi kertaa. Syvähaastattelua käyttämällä pyrkimyksenäni on tarjota sosiaalityöntekijöille vapaus kertoa kokemuksistaan heille sopivilla tavoilla ilman tiukkoja rajoituksia. Haastattelut toteutetaan yksilöhaastatteluina tutkittaville sopivina ajankohtina heidän valitsemassaan paikassa. Yksi haastattelu kestää n. 1 - 1,5 h. Haastattelut nauhoitetaan. Tutkimuksen aiheeseen sekä tutkittavien työympäristöön liittyvän arkaluontoisuuden takia tutkittavien henkilöllisyys pidetään salassa tutkimuksen jokaisessa vaiheessa, eikä tutkittavia ole mahdollista tunnistaa valmiista tutkimuksesta. Tutkittavilta kerätään kirjalliset suostumukset tutkimukseen osallistumisesta. Kaikki tutkimukseen liittyvät dokumentit, sekä sähköiset että paperiset, tuhoetaan tutkimuksen valmistuttua syksyllä 2018. Tähän asti säilytän sähköisiä dokumentteja omalla tietokoneellani salasanan takana ja paperisia dokumentteja lukollisessa kaapissa kotonani. Tutkittavilla on oikeus keskeyttää tutkimukseen osallistuminen missä tahansa tutkimuksen vaiheessa tai sen valmistumisen jälkeen. Ennen tutkimuksen aloittamista olen hakenut tutkimusluvan (maakunta) sairaanhoitopiiriltä.

Lisätiedot ja haastatteluajankohtien sopiminen joko sähköpostilla tai puhelimitse. Haastattelut pyritään järjestämään tammi- ja helmikuussa 2018.

Tutkijan yhteystiedot:

Maria Heikkinen

(sähköpostiosoite)

(puhelinnumero)

LIITE 2: Suostumuslomake

Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Olen saanut riittävästi tietoa tutkimuksesta ja sen kulusta. Allekirjoituksellani annan suostumukseni siihen, että Jyväskylän yliopiston sosiaalityön maisteriopiskelija Maria Heikkinen saa käyttää pro gradu -tutkielmassaan ”*Empatian käytön merkitys psykiatrian osaston sosiaalityöntekijöiden työssä*” antamiani nauhoitettuja haastatteluita.

Haastatteluaineisto käsitellään täysin luottamuksellisesti ja tutkimukseen osallistuneiden henkilötiedot jäävät ainoastaan tutkijan tietoon. Valmiista pro gradu –tutkielmasta ei ole mahdollista tunnistaa yksittäisiä henkilöitä. Olen tietoinen, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja voin keskeyttää sen missä tahansa tutkimuksen vaiheessa.

Aika ja paikka:

Tutkittavan allekirjoitus ja nimenselvennys: _____

Tutkijan allekirjoitus ja nimenselvennys: _____

Maria Heikkinen

Suostumus tehdään kahtena kappaleena, joista yksi jää tutkittavalle ja toinen tutkijalle.

Tutkijan yhteystiedot:

(sähköpostiosoite)

(puhelinnumero)

LIITE 3: Haastattelurunko

1. haastattelukerta

Taustatiedot:

- Ikä?
- Koulutus- ja työhistoria?

Empatia:

- Mitä empatia tarkoittaa työssäsi? Kerro esimerkki/esimerkkejä.

Tunteet:

- Miten tunteet näkyvät työssäsi? Kerro esimerkki/esimerkkejä.
- Joudutko säätelemään omia tunteitasi työssäsi? Jos, niin minkälaisissa tilanteissa?
- Onko tapasi suhtautua tunteisiin muuttunut työvuosiesi aikana? Jos, niin millä tavoin?

Empatia ja sosiaalityö:

- Miten ajattelet empatian ja sosiaalityön liittyvän toisiinsa?
- Minkälaisissa tilanteissa empatia on/ei ole auttanut työssäsi?

Empatian merkitys:

- Kuvaa tilanne/tilanteita työssäsi, jolloin olet kokenut empatian olleen tärkeässä asemassa. Miten olet tällöin toiminut? Minkälaisia tunteita tilanteeseen/tilanteisiin on liittynyt?
- Mitä ajattelet empatian käytön tärkeydestä psykiatrian osastoilla työskennellessäsi verrattuna mahdollisiin edellisiin työpaikkoihisi?
- Ovatko tapasi toimia muuttuneet jollakin tavalla, jos ajatellaan empatiaa? Jos, niin millä tavoin?

Taidot:

- Minkälaisia taitoja olet tarvinnut työurallasi?

LIITE 4: Haastattelurunko 2

2. haastattelukerta

- Miltä 1. haastattelu tuntui?

Myötätuntouupumus:

- Onko mahdollista olla liian empaattinen? Jos, niin minkälaisia seurauksia tai jopa riskejä siinä voi olla?

- Onko sinulla taipumusta ns. tuoda töitä kotiin? Pohditko työasioita vapaa-ajalla? Jos, niin millä tavoin?

- Millä tavoin pyrit kontrolloimaan mahdollista uupumista?

- Saako auttaja olla väsynyt tai epävarma? Jos, niin millä tavoin sen voi osoittaa?

- Millä tavoin käsittelet sellaisia työpäiviä tai -tilanteita, jotka eivät ole sujuneet niin hyvin?

- Kuvaile tilanne, joka on työurallasi jäänyt erityisesti mieleesi ja koskettanut sinua, jopa taakoittanut?

- Minkälaisia tunteita siihen liittyi?
- Minkälaisia keinoja sinulla oli selvittää tilanteesta?
- Onko tilanteella ollut vaikutusta myöhempään työuraasi? Jos, niin millä tavoin?

Auttaminen:

- Onko mahdollista auttaa ilman empatiaa?

- Mistä tiedät auttaneesi potilasta?

- Mistä tiedät kohdanneesi potilaan tunteen?

Empatian synty:

- Mistä empatia on peräisin?

- Miten empatia on syntynyt ja kehittynyt omalla kohdallasi?

Empatian kehittäminen:

- Voiko empatiaa kehittää jotenkin? Jos, niin millä tavoin?

- Pyritkö kehittämään empatiassa? Jos, niin millä tavoin?

- Minkälaisena pidät omaa osaamistasi empatiaan liittyen?

- Mitkä ovat vahvuutesi ja heikkoutesi, jos ajatellaan sosiaalityötä nimenomaan tunnetyönä?
- Missä asioissa haluaisit erityisesti kehittyä sosiaalityöntekijänä?

Empatian voima:

- Mitkä asiat työssäsi tuottavat sinulle hyvää mieltä ja onnistumisen tunteita?
- Ajatteletko potilasta kohtaan osoittamasi empatian auttavan häntä kehittymään? Jos, niin millä tavoin?
- Mistä saat voimaa osoittaa empatiaa?

LIITE 5: Tunnetaitojen yleisluokitus (mukaiillen Goleman 2012, 42-43)

Henkilökohtaiset taidot <i>Nämä taidot määräävät, kuinka hyvin tulemme toimeen itsemme kanssa</i>	Sosiaaliset taidot <i>Nämä taidot määräävät, kuinka hyvin tulemme toimeen toisten kanssa</i>
ITSETUNTEMUS <i>Tieto omista tunnetiloista, mieltymyksistä, voimavaroista ja vaistoista</i> <ul style="list-style-type: none"> • tietoisuus omista tunteista • itsearviointi • itseluottamus 	EMPATIA <i>Taju muiden tunteista, tarpeista ja huolenaiheista</i> <ul style="list-style-type: none"> • muiden ymmärtäminen • muiden kehittäminen • palvelualltius • moninaisuuden hyväksikäyttö • yhteisötuntuma
ITSEHALLINTA <i>Omien tunnetilojen, mielihalujen ja voimavarojen säätely</i> <ul style="list-style-type: none"> • itsekuri • luotettavuus • tunnollisuus • joustavuus • innovatiivisuus 	SOSIAALISET KYVYT <i>Taito saada aikaan haluttuja reaktioita muissa</i> <ul style="list-style-type: none"> • vaikuttaminen • viestintä • ristiriitojen hallinta • johtajuus • muutosvalmius • suhteiden solmiminen • yhteistyö • tiimityötaidot
MOTIVOITUMINEN <i>Tunneominaisuudet, jotka ohjaavat tai helpottavat päämäärien saavuttamista</i> <ul style="list-style-type: none"> • kunnianhimo • sitoutuminen • aloitekyky • optimismi 	