

TUNNETYÖ LASTENSUOJELUN SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMANA

Katri Hyytiäinen

Maisterintutkielma

Sosiaalityö

Kokkolan yliopistokeskus

Chydenius

Jyväskylän yliopisto

Kevät 2021

TIIVISTELMÄ

TUNNETYÖ LASTENSUOJELUN SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMANA

Katri Hyytiäinen

Sosiaalityö

Maisterintutkielma

Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta

Jyväskylän yliopisto

Kokkolan yliopistokeskus Chydenius

Ohjaaja: Sirkka Alho

Huhtikuu 2021

97 sivua + 2 liitettä

Maisterintutkielmani aiheena on lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöiden kokemukset tunnetyöstä. Tutkimuksen tarkoituksena on lisätä ymmärrystä lastensuojelun avohuollossa tehtävästä tunnetyöstä.

Lastensuojelun avohuollon sosiaalityö on hyvin käytännönläheistä työtä, jossa keskiössä on avun järjestäminen perheelle. Lastensuojelutyössä esiintyvät ongelmat ovat moninaisia ulottuen hyvinvoinnin eri osa-alueille arjessa, ihmissuhteissa sekä ympäröivässä maailmassa. Lastensuojelutyö on tunnepitoista, tunteet ja niiden kanssa työskentely on merkittävä osa lastensuojelutyötä. Tutkimuksessani tuon esiin lastensuojelun avohuollossa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden kokemuksia lastensuojelussa tehtävästä tunnetyöstä sekä merkityksiä, joita sosiaalityöntekijät antavat tunnetyölle. Koen tärkeäksi nostaa esiin tunnetyön lastensuojelutyön yhtenä ulottuvuutena varsinkin nyt, kun lastensuojelutyö ja sen kehittäminen ovat olleet esillä julkisessa keskustelussa.

Tutkimukseni tieteenfilosofiset lähtökohdat sijoittuvat fenomenologiaan ja kokemusten tutkimukseen. Tutkimusaineisto koostuu sähköisestä kyselystä, johon kertyi vastauksia yhteensä 40 lastensuojelun avohuollossa työskentelevältä tai hiljattain työskennelleeltä sosiaalityöntekijältä. Tutkimusote on monimenetelmällinen ja tutkimuksen aineisto muodostuu määrällisestä ja laadullisesta tiedosta. Analysoin aineiston laadullisen tiedon sisällönanalyysin avulla. Käytin aineiston määrällistä tietoa aineiston analyysin rikastuttamiseen tuomalla esiin merkittävimpiä aineistosta nousevia tunnuslukuja. Laadullisen aineiston analyysissä erottelin omaan itseen kohdistuvan tunnetyön ja asiakkaan kanssa tehtävän tunnetyön. Omaan itseen kohdistuvan tunnetyön sisällönanalyysin pohjalta aineistoista löytyi kolme pääluokkaa; tunteiden säätely, tunnesäännöt ja vuorovaikutus, jotka yläluokkineen kiteyttävät tunnetyöhön yhdistyviä merkityksiä. Asiakkaan kanssa tehtävän tunnetyön tulokset mukailivat omaan itseen kohdistuvan tunnetyön tuloksia.

Tunnetyön ilmiö näyttäytyy aineiston valossa hyvin moniulotteisena ilmiönä. Sosiaalityöntekijöiden kokemusten perusteella tunnetyö on tärkeä osa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välistä vuorovaikutusta ja ulottuu suoraa asiakaskohtaamista laajemmaksi ilmiöksi. Tunnetyötä tehdään asiakaskohtaamisten lisäksi myös työyhteisön erinäisissä tilanteissa, puheluissa, työnohjauksessa sekä esimerkiksi huostaanoton valmistelussa. Tunnetyön käsitteeseen yhdistyi tunteiden säätely, tunnesäännöt ja vuorovaikutus. Tunnetyö koettiin olennaisena osana sosiaalityön ammatillisuutta. Tunnetyö yhdistettiin haastaviin asiakastilanteisiin ja tutkimustuloksissa nousi esiin tunnetyön kaksijakoinen rooli voimauttavana ja samalla kuormittavana tekijänä. Sosiaalityöntekijät näkivät niin asiakkaan kanssa tehtävän tunnetyön kuin omaan itseen kohdistuvan tunnetyön hyvin tärkeänä, toisiinsa limittyvinä ja sosiaalityöhön oleellisesti kuuluvina asioina.

Asiasanat: lastensuojelu, tunteet, kokemus, tunnetyö

TAULUKOT

TAULUKKO 1	Esimerkki sisällönanalyysiprosessista.....	45
TAULUKKO 2	Kyselyyn vastanneet ikäluokittain.....	49

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	LASTENSUOJELU TUTKIMUKSEN TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ.....	3
	2.1 Lastensuojelun tarkoitus	3
	2.2 Lastensuojelun nykytilanne lukuina.....	5
	2.3 Sosiaalityö lastensuojelun avohuollossa	6
	2.4 Lastensuojelun asiakkuus.....	8
	2.5 Eettisyys sosiaalityössä	10
3	SUHDEPERUSTAISUUS JA KOHTAAMINEN SOSIAALITYÖSSÄ	13
	3.1 Sosiaalityön suhdeperustaisuus	13
	3.2 Asiakkaan kohtaaminen	15
4	TUNNETYÖN AIKAISEMPI TUTKIMUS JA TEOREETTINEN VIITEKEHYS.....	17
	4.1 Tunnettyö tutkimuksessa.....	17
	4.2 Tunteet käsitteenä	21
	4.3 Tunnettyön teoriaa	24
	4.4 Tunnettyön eri hahmottamistavat.....	26
	4.5 Tunnesäännöt	28
	4.6 Tunnettyön määritelmä tässä tutkimuksessa	29
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	32
	5.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymys.....	32
	5.2 Tutkimuksen tieteenfilosofisen lähtökohdat	33
	5.3 Monimenetelmällisyys tutkimusmenetelmänä.....	36
	5.4 Kyselylomake aineistonkeruumenetelmänä.....	37
	5.5 Katsaus kyselylomakkeeseen	41
	5.6 Aineiston määrällisen tiedon käsittely	41
	5.7 Aineiston laadullisen tiedon käsittely sisällönanalyysin keinoin.....	43
	5.8 Tutkimuksen eettisyyden ja luotettavuuden arviointi	46
6	TUNNETTYÖ SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSISSA.....	48
	6.1 Omien tunteiden käsittely	48
	6.2 Tunteiden säätely	53
	6.3 Tunnesäännöt	57
	6.4 Vuorovaikutus.....	60

6.5	Tunnetyn kuormittavuus ja keinot kuormituksen lievittämiseksi	62
6.6	Asiakkaan kanssa tehtävä tunnettyö.....	66
6.7	Asiakkaan kanssa tehtävän tunnetyn kaksijakoisuus	70
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	73
8	POHDINTA.....	82
9	LÄHTEET	91

LIITTEET

Liite 1. Kutsu osallistua kyselyyn

Liite 2. Kyselylomake

1 JOHDANTO

Maisterintutkielmassani selvitän monimenetelmällistä tutkimusotetta hyödyntäen sosiaalityöntekijöiden kokemuksia tunnetyöstä lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä. Kipinä tutkimusaiheeseen syntyi omien kokemusteni kautta työskennellessäni lastensuojelun avohuollossa. Huomasin, miten tunnepitoista työtä sosiaalityö lastensuojelun avohuollossa on. Tunteet ovat esillä asiakastapaamisissa, omissa pohdintoissa, työparityössä, kahvipöytäkeskusteluissa ja tiimipalaverissa. Omien ja asiakkaiden tunteiden kanssa työskennellään paljon. Kokemusteni myötä havaitsin, ettei lastensuojelussa juurikaan puhuta tunnetyön tekemisestä. Osa sosiaalityöntekijöistä, joiden kanssa työpaikalla vaihdoin ajatuksia tunnetyöstä, eivät olleet kuulleet tunnetyön käsitettä. Koin, että työssä tehtävä tunnetyö jää piiloon, vaikka itsessään se tuntui muodostavan hyvinkin oleellisen osan sosiaalityötä.

Tunnetyö voidaan nähdä eräänlaisena ”psykkauksena”, jossa ihminen samaistuu toisen ihmisen tunteeseen kokematta itse kyseistä tunnetta (Hochschild 1979, 561). Tunnetyö ymmärtään monesti myös eräänlaisena omien tunteiden peittämisenä tai tunteiden teeskentelynä, jolla tavoitellaan ympäristöön sopivaa toimintaa (Isokorpi 2004, 11; Wager 1999, 331). Tunnetyö käsitteenä tuo yhteen kaiken mikrovuorovaikutuksellisen työn, jota sosiaalityöntekijä tekee niin asiakkaan kuin omien tunteidensa säätelemiseksi (Hänninen & Poikela 2016, 161). Oman kokemukseni mukaan tunnetyö on olennainen ja erottamaton, mutta melko näkymätön ja vähän esiin tuotu osa sosiaalityötä, vaikka sitä tehdään työssä päivittäin. Kokemukseni perusteella tunnetyötä tehdään omien sekä asiakkaiden tunteiden kanssa. Tunnetyö on mielestäni välttämätön osa psyykkisesti kuormittavaa työtä, sillä se vaikuttaa positiivisesti työn laatuun ja auttaa ylläpitämään ihmisten välisiä suhteita työelämässä (Gray 2012, 3). Tunnetyön osuus osana sosiaalityötä pystytään ymmärtämään paremmin, jos sitä tutkitaan empiirisesti ja tehdään se näkyväksi (Gray 2012, 4).

Sosiaalityössä on sen alkuajoista lähtien ymmärretty, kuinka tunteet vaikuttavat sosiaalityössä kohdattavien ongelmien ytimessä (Howe 2008, 9). Sosiaalityö on ihmissuhdetyötä, jossa tunteet ovat vahvasti läsnä niin asiakkaiden kuin sosiaalityöntekijöiden osalta. Sosiaalityöntekijä kohtaa ihmisiä vaikeissa ja haavoittuvissa elämäntilanteissa, jotka pitävät sisällään avuttomuuden ja kivun tunteita. Toisten ihmisten tunteiden käsittely vaati empatiakykyä sekä kykyä hallita omia tunteitaan. (Goleman 2000, 146; Isokorpi 2004, 143.) Olen huomannut, kuinka omat ja asiakkaiden tunteet sekä näiden tunteiden työstäminen ovat iso osa työtä. Sosiaalityön tärkeimpiä tehtäviä on auttaa asiakasta säätelemään omia tunteitaan, voimaan hyvin ja tuntemaan, että he itse ovat vastuussa omasta elämästään (Howe 2008, 8).

Tutkimukseni lähestymistapa on monimenetelmällinen ja tutkimusaineiston muodostaa luonani kyselylomake, joka tavoitti 40 lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijää. Tutkimuksen tieteenfilosofisissa lähtökohdissa vaikuttaa fenomenologia ja kokemusten tutkiminen. Aineiston analysoinnissa käytän laadullisia sekä määrällisiä menetelmiä, joiden avulla selvitän sosiaalityöntekijöiden tunnetyöhön yhdistyviä kokemuksia ja merkityksiä. Tutkimuksen tavoitteena on lisätä ymmärrystä lastensuojelussa tehtävästä tunnetyöstä tuomalla esiin sosiaalityöntekijöiden kokemuksia sekä tunnetyöhön yhdistyviä merkityksiä.

Tutkielmassa esittelen johdantoluvun jälkeen lastensuojelua toimintaympäristönä, josta siirryn tutkielman kolmannessa luvussa käsittelemään sosiaalityön suhdeperustaisuutta ja kohtaamista sosiaalityössä. Neljännessä luvussa syvennyn tunnetyön teoriaan ja aikaisempiin tutkimuksiin. Viidennessä luvussa käyn läpi tutkimusasetelman, kuvaan tutkimuksen tieteenfilosofiset lähtökohdat, metodologisen lähtökohdan sekä aineiston, tutkimuksessa hyödynnettävät menetelmät sekä tutkimuksen luotettavuuden. Kuudennessa luvussa esittelen tutkimustulokset, jotka kiteyttävät sosiaalityöntekijöiden tunnetyöhön liittämät kokemukset ja merkitykset. Seitsemäs luku pitää sisällään tutkielman johtopäätökset. Kahdeksas luku sisältää tulosten pohdinnan ja jatkotutkimusehdotukset.

2 LASTENSUOJELU TUTKIMUKSEN TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ

2.1 Lastensuojelun tarkoitus

Lastensuojelusta säädetään lastensuojelulaissa (417/2007). Lastensuojelulain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus erityiseen suojeluun, tasapainoiseen ja monipuoliseen kasvuun ja kehitykseen sekä turvalliseen kasvuympäristöön. Näiden tavoitteiden toteuttaminen edellyttää lastensuojelun järjestämien tukitoimien ja palveluiden lisäksi sitä, että lapsen etu otetaan huomioon kaikissa julkisen vallan toimissa. (Räty 2015, 1.) Lastensuojelulla tarkoitetaan lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua. Ensisijainen vastuu lapsen hyvinvoinnista on lapsen vanhemmilla ja huoltajilla itsellään. (Lastensuojelulaki 417/2007, 2 §; 3 §). Lasten huollosta ja tapausmisoikeudesta annetun lain (361/1983) 4 § mukaan lapsen huoltajan täytyy turvata lapsen hyvinvointi ja kehitys siten kuin 1 § säädetään. Huoltajan oikeutena on päättää lapsen kasvatuksesta ja hoidosta, koulutuksesta, harrastuksista, asuinpaikasta sekä muista lapsen henkilökohtaisista asioista. Viranomaisten tehtävänä puolestaan on tukea lapsen vanhempia ja huoltajia lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa sekä tarjottava riittävän ajoissa tarpeellisia tukitoimia (Lastensuojelulaki 417/2007, 2 §). Viranomaisten tulisi pyrkiä oma-aloitteisesti ja riittävän varhain tarjoamaan perheelle apua tai ohjata perhe lastensuojelun piiriin (Räty 2015, 3). Lastensuojelulain (417/2007) 2 § mukaan lastensuojelun pitää järjestää tarvittavat palvelut ja tukitoimet, joiden avulla tuetaan lapsen vanhempia ja huoltajia sekä muita lapsen hoidosta vastaavia

henkilöitä lapsen kasvatustehtävässä. Lastensuojelutoimenpiteiden tarkoituksena on vaikuttaa myönteisesti lapsen kehitykseen ja hyvinvointiin (Räty 2015, 8).

Lastensuojelu ei ole pelkästään lastensuojeluviranomaisille kuuluvaa toimintaa ja on tärkeää ymmärtää, kuinka myös muilla viranomaisilla ja kansalaisilla on lastensuojelullinen tehtävä. Lasten hyvinvointiin vaikutetaan yhteiskunnassa monella eri tavalla. Lapsen arki, päivähoito, harrastukset sekä muu elinympäristö ja elinyhteisöt vaikuttavat merkittävästi lapsen hyvinvointiin ja kehitykseen yhdessä vanhempien antaman tuen kanssa. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2020a.) Toimivat peruspalvelut tukevat lasten hyvinvointia (Heino 2008, 19). Rousu (2007) mainitseekin, kuinka lastensuojelulakia tulisi ensisijaisesti noudattaa niin, että lapsille ja perheille suunnattuja yleisiä yhteiskunnan palveluita hyödynnettäisiin ensin. Näiden palveluiden toteutuminen ja vaikuttavuus ovat suorassa suhteessa siihen, millaisia resursseja lastensuojelulla on käytössään, millaisia palveluita on saatavissa ja toisaalta millaisia palveluita lapset ja perheet tarvitsevat. (Mt. 38.)

Lastensuojelu nähdään viimesijaisena puuttumisena lasten ja perheen ongelmiin. Lastensuojelutyö on korjaavaa työtä, jossa työskennellään hyvin vaikeiksi muodostuneiden ongelmien kanssa. Osa lastensuojelun tukitoimista puuttuu näihin vaikeiksi muodostuneisiin haasteisiin, mutta pääasiassa lastensuojelun tukitoimilla tuetaan kotikasvatusta, kodin oloja sekä ennaltaehkäistään uusien ongelmien syntymistä ja perheen joutumista ongelmakierteeseen. Lastensuojelun tukitoimien avulla lapselle ja nuorelle pyritään varmistamaan normaali lapsuus ja luomaan edellytykset sille, että lapsi voi menestyä elämässään myös aikuisena. (Raunio 2009, 289.)

Palvelujärjestelmänä lastensuojelu on mittava kokonaisuus, jonka tarkoituksena on suunnitelmallisesti edistää ja tukea lapsen terveellistä kasvua ja kehitystä (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2020b). Kunnissa järjestetään ehkäisevää lastensuojelua, jonka tarkoituksena on edistää lasten ja nuorten hyvinvointia sekä tukea vanhemmuutta kunnan palveluiden avulla. Terveydenhuolto, äitiys- ja lastenneuvolat, päivähoito, koulut sekä nuorisotyö toteuttavat kaikki osaltaan ennaltaehkäisevää lastensuojelua edistäen ja turvaten lapsen kasvua ja kehitystä. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2020a.) Kunnan täytyy huolehtia siitä, että ehkäisevä lastensuojelu sekä lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu on järjestetty laajuudeltaan kunnan tarpeiden mukaisesti (Lastensuojelulaki 417/2007, 11 §). Lisäksi osa lapsista tarvitsee peruspalveluiden

tarjoamia erityispalveluita (Heino 2008, 19). Heinon (2008, 19) mukaan erityispalveluiden toimivuus ja koordinointi on osaltaan myös lastensuojeluun liittyvä kysymys. Nykypäivänä lastensuojelutyön rinnalla kulkee lääketieteellinen- sekä lasten ja nuorten psykiatrinen tutkimus, mikäli lapsen hoito ja kuntoutus edellyttävät lastensuojelun verkostoitumista erityispalveluihin. Lastensuojelutyötä tehdään hyvin paljon erilaisten verkostojen kanssa, mihin myös lastensuojelulaki velvoittaa (Sinko & Muuronen 2013, 3). Lastensuojelun palvelujärjestelmä rakentuu siis monista eri palveluista ja edellyttää yhteistyötä näiden eri toimijoiden välillä. Lastensuojelun ominaispiirteenä on rakentaa yhteyksiä eri ihmisten sekä ammattilaisten välille lapsen tarpeiden vaatimassa laajuudessa. (Heino 2008, 19.)

Lastensuojelu toimintana toteuttaa osaltaan Lapsen oikeuksien sopimusta (Bardy 2013, 71). Lasten oikeuksien sopimus koskee kaikkia alle 18-vuotiaita lapsia ja siinä korostetaan lasten oikeutta elämään, koulunkäyntiin, terveydenhuoltoon, syrjimättömyyteen, suojeluun epäinhimilliseltä kohtelulta sekä oikeutta riittävään elintasoon. Vanhempien velvollisuus on pitää huolta siitä, että lapsen oikeudet toteutuvat. (Rousu 2007, 31;35; YK:n yleissopimus lapsen oikeuksista.) Lastensuojelun keskeisten periaatteiden mukaan lastensuojelun pitää edistää lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia tukemalla lapsen vanhempia ja huoltajia kasvatustehtävässään. Lisäksi lastensuojelun täytyy pyrkiä puuttumaan tarpeeksi ajoissa perheen ongelmiin sekä ennaltaehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia. Lapsen etu täytyy ottaa huomioon silloin, kun lapsi on lastensuojelun palveluiden piirissä mutta myös silloin, kun arvioidaan, tarvitseeko lapsi lastensuojelua. (Lastensuojelulaki 417/2007, 4 §.)

2.2 Lastensuojelun nykytilanne lukuina

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen julkaiseman lastensuojelun tilastoraportin (2020c, 12) mukaan vuonna 2019 lastensuojelun avohuollon asiakkaana oli kaikkiaan 52 858, joka tarkoittaa 4,3 prosenttia 0–20-vuotiaasta väestöstä. Vuodesta 2018 asiakasmäärä väheni 4 prosenttia. Lasten kiireellisiä sijoituksia vuonna 2019 oli 4522, mikä tarkoittaa neljän prosentin kasvua vuoteen 2018 verrattuna. Huostaanotettuja lapsia oli 11 178, mikä vastasi suurin piirtein vuoden 2018 tasoa. Kaiken kaikkiaan kodin ulkopuolelle oli vuonna 2019 sijoitettu 18 928 lasta ja

kasvua edellisvuoteen oli noin kaksi prosenttia. Lasten sijoitusten taustalla on moninaisia syitä, kuten lasten hoidon laiminlyönti, vanhempien kyvyttömyys vastata lapsen tarpeisiin, vanhempien keskinäiset ristiriidat, mielenterveysongelmat sekä lapsen omat ongelmat, kuten päihteiden käyttö, koulunkäyntiongelmät ja rikollisuus (Raunio 2009, 288).

Kuntaliiton teettämästä kyselystä (2018) selviää, että lastensuojelun tilanne on muuttunut vaikeammaksi. Palveluiden saaminen on vaikeutunut, minkä lisäksi huolta herättää lastensuojelun henkilöstön riittävyys ja voimavarat. Kuntaliiton kysely on toteutettu yhden kerran aikaisemmin, vuonna 2013. Kuntakyselyyn otti osaa 92,3 prosenttia Suomen lastensuojelun järjestäjä tahoista, joita on yhteensä 180. Nykypäivänä myös työn vaatimukset ovat lisääntyneet niin laadun kuin työmäärän osalta (Isokorpi 2004, 14). Tämä, sekä lastensuojelun vaikeutunut tilanne asettaa sosiaalityöntekijät vaikeaan tilanteeseen. Lapsi- ja perhekohtaisella lastensuojelulla on viimesijainen vastuu lapsen hyvinvoinnista, jota toteutetaan järjestämällä perheelle avohuollon tukitoimia sekä tekemällä lapselle asiakassuunnitelma (Terveysten ja hyvinvoinninlaitos 2020b). Lastensuojelun viimesijainen vastuu pysyy, vaikka työntekijöistä olisi pulaa. Lastensuojelun kuormitukseen vaikuttaa kuntien olosuhteet, lapsille ja perheille suunnattujen muiden palveluiden toimivuus sekä lastensuojelun organisointi. Kuormitustekijät heijastuvat suoraan myös lasten asioista vastaavaan sosiaalityöntekijään. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 39.)

2.3 Sosiaalityö lastensuojelun avohuollossa

Tutkimuksessa mielenkiintoni kohdistuu lastensuojelun avohuollossa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden kokemaan tunnetyöhön, johon käsitteenä linkittyy vahvasti tunteet. Organisaatiot ovat eräänlaisia tunteiden näyttämöjä, joissa tapahtumat vaikuttavat tunteisiin ja tunteet vaikuttavat tapahtumiin (Fineman 2003, 12). Näkemykseni mukaan se, millaisella näyttämöllä tapahtumia käydään, vaikuttaa siihen, millaisia tunteita tapahtumissa herää. Tutkimuksessa toimintaympäristönä on lastensuojelun avohuolto.

Lastensuojelulaki ja sosiaalihuoltolaki määrittävät lastensuojelun sosiaalityöntekijän tehtäviä. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tehtävänä on tehdä lapselle asiakassuunnitelma, järjestää avohuollon tukitoimia sekä tilanteen vaatiessa sijoittaa lapsi kiireellisesti, valmistella lapsen huostaanotto ja järjestää lapsen sijais- ja jälkihuolto. Lisäksi lastensuojelun sosiaalityöntekijän tehtävänä on koordinoida lapsen asiakkuuden kokonaisuutta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2020d.) Sosiaalityöntekijä vastaa lastensuojeluprosessista kokonaisuutena aina sen alusta loppuun saakka. (Bardy 2013, 73–74.) Lastensuojelussa sosiaalityöntekijöiden tehtävänä on valvoa ja arvioida lapsen hyvää ja turvallista kasvua. Sosiaalityöntekijöiden ja muiden lastensuojelussa toimivien ammattilaisten tehtävä lasten oikeuksien toteutumisen valvojana ja turvaajana on vaativa. Lastensuojelun sosiaalityössä liikutaan yksityisen ja julkisen rajapinnoilla, mikä osaltaan synnyttää työhön eettisiä jännitteitä. (Hurtig 2003, 10.)

Lastensuojelun sosiaalityöntekijän koulutusvaatimuksena on ylempi korkeakoulututkinto sekä pääaineen laajuusena suoritettavat opinnot sosiaalityössä (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015, 7 §). Ammattina sosiaalityö lukeutuu sosiaalisen hyvinvoinnin asiantuntija-ammattiksi, mikä luo sille oman erityislaatuisuutensa. Sosiaalityössä rakennetaan toimivampaa arkea, edistetään sosiaalista toimijuutta ja hyvinvointia. Sosiaalityö tarjoaa turvaa, kun muut yhteiskunnan järjestelmät ovat voimattomia. Sosiaalityötä ohjaa laki ja virkamiehillä on velvoite kansalaisen asemaa koskevaan päätöksentekoon tietyissä asioissa. (Karvinen-Niinikoski, Rantalaiho & Salonen 2007, 77.)

Sosiaalityöntekijöillä pitää olla kokonaisvaltaisesti tietoa siitä, miten ihmiset toimivat. Lisäksi sosiaalityöntekijä tarvitsee rohkeutta pystyäkseen hyödyntämään tätä tietoa ongelmallisissa työtilanteissa yhdessä muiden ammattilaisten sekä asiakkaiden kanssa. (Isokorpi 2004, 13.) Sosiaalialan erityiskysymyksiin kohdistuva osaamisen ja tiedon tarve on, lähes tulkoon rajaton (Karvinen-Niinikoski ym. 2007, 77). Sosiaalityöntekijät tarvitsevat työssään hyvin monenlaista tietoa. Sipilän (2011, 93) mukaan sosiaalityöntekijöiden tieto voidaan jakaa teoreettiseen ja tutkimusta korostavaan tietoon, psykososiaaliseen tietoon, terveystietoon niin fyysisellä kuin psyykkisellä tasolla, oikeudelliseen tietoon, yhteiskunnalliseen tietoon, kunnallispoliittiseen tietoon sekä johtamis- ja taloustietoon.

Sosiaalityöhön kuuluu olennaisena osana psykososiaalinen työ, joka edellyttää syvällistä asiantuntemusta asiakkaan elämäntilanteesta ja sen haasteista (Raunio 2009, 178–179). Psykososiaalinen työ tapahtuu intensiivisessä vuorovaikutuksessa asiakkaan ja työntekijän välillä ja se yhdistyy erityisesti tilanteisiin, jossa käsitellään päihteiden käyttöä, psyykkisiä häiriöitä, vaikeita ihmissuhteita ja kriisejä. Lastensuojelu on tyypillinen psykososiaalisen työn alue. Lastensuojelun toimenpiteet kohdistuvat lapseen ja perheeseen, joilla on heikko psykososiaalinen tilanne. Psykososiaaliset ongelmat ovat seurausta ihmisten elämäntilanteiden moninaistumisesta ja yksilöllistymisestä. Suomessa psykososiaalinen työ on nähty vaativana, sillä esimerkiksi lastensuojelutyö vaikeiden ongelmien kanssa kamppailevien ihmisten kanssa on samanaikaisesti myös byrokratiatyötä, joka perustuu lainsäädäntöön. (Raunio 2009, 183–184; 283; 288.)

Lastensuojelun sosiaalityöntekijän tehtävä on aika ajoin hyvin ristiriitainen. Esimerkiksi tilanteissa, jossa sosiaalityöntekijä on ottanut perheen lapsen huostaan, jää sosiaalityöntekijän tehtäväksi myös tukea perheen vanhempia kriisitilanteissa. Sosiaalityöntekijä vaikuttaa omalta osaltaan kriisin syntyyn perheen elämässä, mutta samanaikaisesti hänen täytyy auttaa vanhempia käsittelemään huostaanoton aiheuttamia eron tunteita. Asiakkaalla on oikeus ilmaista omaa tuskaa ja hätää lapsen huostaanoton jälkeen. Sosiaalityöntekijän tehtäväksi jää ottaa vastaan asiakkaan kokemat tunteet aitoina kokemuksina. Lisäksi sosiaalityöntekijän pitää asiakkaan edessä ottaa vastuu huostaanoton herättämistä hyvin vaikeista tunteista, joita vanhempi kokee ja joihin sosiaalityöntekijä on ollut omalla työpanoksellaan vaikuttamassa. (Granfelt 1999, 210.)

2.4 Lastensuojelun asiakkuus

Lastensuojeluasiakkuus käynnistyy tilanteissa, jossa lapsen elämässä on jokin huoli ja lapsesta tehdään lastensuojeluilmoitus yksityishenkilön tai viranomaistahon toimesta. On myös tilanteita, joissa vanhemmat tai lapsi itse ovat yhteydessä lastensuojeluun ja pyytävät pääsyä avun piiriin. Lastensuojeluasiakkuus voi alkaa myös asiakkuuden siirtona perhe- tai aikuissosiaalityön puolelta. (Muukkonen & Tulensalo 2004, 19.) Kohtaavaa lastensuojelua -hankkeessa Muukkonen ja Tulensalo (2004) jakavat lastensuojelun avohuollon sosiaalityön tilannearvion tekemiseen, suunnitelmalliseen muutostyöhön sekä kriisityöhön. Tilannearviota

sosiaalityöntekijät tekevät uuden asiakkaan tullessa lastensuojelun avohuollon asiakkuuteen. Tilannearvioita tehdään myös tilanteiden uudelleenarvioina sellaisten perheiden kanssa, jotka ovat jo lastensuojelun asiakkuudessa. Tilannearviota tehdessä tavoitteena on muodostaa kokonaiskuva lapsen ja perheen elämäntilanteesta, arjesta, perheen ongelmista ja vahvuuksista, tarpeista, toivomuksista sekä vanhempien kyvyistä vastata lapsensa sen hetkisiin ikätasoisin tarpeisiin. Tilannearviossa arvioidaan myös lapsen tarvetta lastensuojelun palveluille sekä sitä, millaisesta lastensuojelun palvelusta lapsi ja perhe hyötyisi. Suunnitelmallinen muutostyö pitää sisällään lapsen ja vanhemman kanssa työskentelyn, muutostyön arvioinnin sekä suunnitelmallisen sijoituksen. Kriisityöksi lastensuojelussa lukeutuvat kiireelliset sijoitukset sekä lasten ja perheiden kanssa läpikäytävät kriisitilanteet. (Mt. 8;11.)

Muukkosen ja Tulensalon (2004) mukaan lastensuojelun sosiaalityön toiminnan tasot voidaan jakaa toimintaperiaatteen, prosessien ja kohtaamisen tasoon. Toimintaperiaatteen tasolla tarkastellaan työtä ohjaavia periaatteita. Valinnat, joita sosiaalityöntekijä tekee toimintaperiaatteen tasolla, ohjaavat työprosessien rakentumista sekä asiakaskohtauksia. Prosessien tasolla tehdään perheen tarpeiden mukaisesti työtä koskevia päätöksiä, valitaan työn kohde ja tapa, jolla työtä tehdään. Prosessitasolla työntekijän valintojen myötä työn eteneminen muodostaa oman prosessinsa luoden kehityksen asiakaskohtaukselle. Asiakkaan omat valinnat ja toiminta vaikuttavat osaltaan suunniteltuun prosessiin muokaten siitä ainutlaatuisen kokonaisuuden. Valittu toimintaperiaate antaa suuntaa prosessitason valinnoille ja muovaa asiakkuusprosesseja. Kohtaamisen tasolla työntekijän tavoitteena on asiakkaan kohtaaminen ja kuuleminen. Asiakkaan kohtaaminen on sidoksissa aina prosessin muodostamaan kehitykseen ja prosessin tiettyyn kohtaan. Meneillään oleva prosessi vaikuttaa siihen, millaiseksi kohtaaminen lapsen ja vanhempien kanssa muotoutuu. Lastensuojelutyössä vanhempien ja lapsen kohtaaminen tarjoaa paljon merkittävää tietoa niin lapsen kuin vanhempien tarpeista, ajatuksista ja kokemuksista ohjaten työntekijää valintojen teossa toimenpiteiden tasolla. Kohtaamisen tasolla saatu tieto antaa työntekijälle syvempää ymmärrystä valitusta toimintaperiaatteesta. (Mt. 5–7.)

Lastensuojelu on käytännönläheistä työtä, jossa keskiössä on avun järjestäminen perheelle kunnioittamalla perheen arvokkuutta. Lastensuojelutyössä työskennellään hyvin vahvasti tunteiden kanssa sekä erilaisissa asiakkaan suhdeverkostoissa. (Bardy 2013, 74.) Marjatta Bardy (2013, 74) tuo esiin, että lastensuojelun erityispiirteenä näyttäytyy velvollisuus lapsen

suojeluun, vaikka lapsen vanhemmat sitä vastustaisivatkin. Tämän lisäksi lastensuojelussa vastaan tulevat ongelmat ovat hyvin moninaisia aina taloudellisesta pärjäämisestä kognitiivisiin taitoihin ja ihmissuhteisiin. Lastensuojelutehtävän toteuttaminen saattaa tilanteittain vaatia työskentelyä jokaisella hyvinvoinnin osa-alueella: arjessa, suhteissa sekä ympäröivään maailmaan suhtautumisessa. Lastensuojelun tehtäväkenttä näyttäyty todella laajana. (Mt. 74.) Ammatilliselta odotetaan työvälineidensä, resurssiensa, asiantuntemuksensa, asemansa ja kokemuksensa puolesta kykyä auttaa asiakasta siinä tilanteessa, jossa asiakas kokee olevansa avuton (Lindqvist 2016, 55).

2.5 Eettisyys sosiaalityössä

Tunteet ovat vahvasti läsnä sosiaalityössä ja tulevat esiin myös sosiaalityön etiikassa. Talentia on julkaissut sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet (2017). Eettinen ohjeistus suuntaa työntekijää eettisesti kestävään toimintaan sekä luo puitteet työntekijälle arvioida myös oman toiminnan eettisyyttä (Raunio 2009, 113). Sosiaalialan ammattietiikan keskeisinä lähtökohtina ja eettisinä periaatteina vaikuttavat ihmisarvo, sosiaalinen oikeudenmukaisuus ja ihmisoikeudet. Sosiaalialan ammatillinen työ nojautuu näihin periaatteisiin. Ammattietiikka toimii keinoon luoda parempia edellytyksiä ihmisen hyvän elämän toteutumiseksi. Sosiaalityöntekijä kohtaa työssään tilanteita, joissa hänen on kyettävä pohtimaan ja toteuttamaan sosiaalialalle tärkeitä arvoja ja arvioimaan niiden merkitystä kussakin tilanteessa. Eettisten periaatteiden kautta ilmenevät arvot muuttuvat käytännön työssä teoiksi ja ovat täten oleellinen osa sosiaalialan ammatillista toimintaa. (Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet 2017, 7.)

Lastensuojelutyössä kohdataan asiakkaiden monimutkaisia ja vaikeita elämäntilanteita, jotka nostattavat esiin voimakkaita tunteita niin asiakkaassa kuin sosiaalityöntekijässä. Ongelmat henkilökohtaisissa ihmissuhteissa nostattavat meissä monia kaikkein voimakkaimpia tunteita (Howe 2008, 181). Eettisten periaatteiden mukaan ihmisellä on oikeus ilmaista tunteitaan ja kokemuksiaan. Eettiset periaatteet korostavat myös asiakkaan ja työntekijän välistä luottamusta ja arvostavaa vuorovaikutusta. (Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet 2017, 7.)

Sosiaalialan ammattihenkilön eettinen ohjeistus ei anna suoraa vastausta siihen, miten toimia eettisesti haastavissa tilanteissa, vaan osoittaa yleiset sosiaalialan ammattieettiset periaatteet. Merkittävänä ohjenuorana voidaan kuitenkin pitää asiakkaan edun toteutumista. Tärkeä sosiaalialan työtä suuntaava periaate on myös heikommassa asemassa olevien ihmisten etujen ajaminen ja puolustaminen. (Raunio 2009, 111;113.) Eettiset ohjeet ovat yleisluontoisia, mutta niitä on tulkittava konkreettisissa tilanteissa. Työntekijältä vaadittu eettisesti kestävä toiminta edellyttää, että työntekijällä on tietoa eettisten ohjeiden tulkinnasta sekä soveltamisesta. Eettisten ohjeiden tulkinnassa täytyy ottaa huomioon erilaisia sääntöjä ja ohjeita sekä punnita, voiko eettisiä ohjeita noudattaa samanaikaisesti tilanteessa huomioitavien sääntöjen kanssa. (Raunio 2009, 115.)

Kyösti Raunio (2009) muistuttaa, että jokaiselle sosiaalityön asiakkaalle tulisi tunnustaa yhtäläinen ihmisarvo huolimatta asiakkaan yhteiskuntaluokasta, sosiaalisesta asemasta tai sukupuolesta. Yksi sosiaalityön perusarvoista on ihmisyyden kunnioittaminen. Ihmisarvo ansaitaan pelkän ihmisyyden perusteella ja ihmisarvo on loukkaamaton sekä yhtäläinen. Jokaista ihmistä tulisi näin ollen kohdella tasa-arvoisesti ja yhtäläisesti heidän ominaisuuksistaan tai teoistaan huolimatta. Ihmisarvon kunnioittaminen voidaan nähdä työntekijän yrityksenä nähdä asiakkaan arvo yksilöllisenä ja ainutlaatuisena olentona. Asiakkaan aggressiivinen käytös, yrityksen hyväksikäyttöä työntekijää tai asiakkaan avuttomuus voivat vaikuttaa työntekijän arvostelukykyn ja siihen, millä tavalla työntekijä suhtautuu asiakkaaseen. Asiakkaan käytöksestä huolimatta, työntekijän pitäisi suhtautua asiakkaaseen aina hänen ihmisarvoaan kunnioittaen. Ihmisarvon kunnioittaminen sosiaalityön perustana voi tuntua itsestään selvältä, mutta ajoittain ihmisarvon kunnioittaminen sosiaalityössä voi olla haasteellista esimerkiksi tilanteessa, jossa työntekijän ja asiakkaan arvot eroavat merkittävästi toisistaan. Myös työntekijän käsitykset ja ennakkoluulot asiakasryhmästä voi saada aikaan tilanteen, jossa asiakkaan ihmisarvon kunnioittaminen on haasteellista. (Mt. 104–105.)

Arvot ja etiikka nähdään sosiaalityön ammatillisen toiminnan kulmakivenä (Raunio 2009, 82). Sosiaalityössä eettiset periaatteet toimivat ohjenuorina eettisesti haastavien tilanteiden ratkaisemisessa. Sosiaalityöntekijä joutuu tasapainottelemaan auttajan ja kontrolloijan roolin välillä, mikä jo itsessään voi aiheuttaa eettisesti haastavia tilanteita. Eettisiä haasteita aiheuttavat myös tilanteet, joissa organisaation tehokkuusnäkökulma on asiakkaan etujen vastainen. (Raunio

2009, 110.) Sosiaalityössä on 1990-luvulta lähtien vaikuttanut jännite yhteiskunnan edellyttämän tuloksellisuuden ja asiakaslähtöisen toiminnan välillä. Tehokkuus, vaikuttavuus ja tuloksellisuus ovat korostetussa asemassa palveluiden julkisessa ohjauksessa ja asiakastyöstä odotetaan määrällisesti mitattavaa tulosta. Samanaikaisesti kansalaisten palveluntarve on kasvanut ja tähän on vastattu työtä tehostamalla ja kehittämällä. Eettisesti hyvä toiminta ei aina kohtaa tuloksellisuutta tavoittelevan toiminnan kanssa ja työskentely asiakkaan kanssa saattaa jäädä pinnalliseksi, kun työtä tehdään ennemminkin työllistävän organisaation lähtökohdista käsin. Organisaation määrittämät menettelytavat muodostuvat tällöin ennemminkin ulkoisiksi pakotteiksi, joihin työntekijöiden on sopeuduttava. (Mt. 112.)

3 SUHDEPERUSTAISUUS JA KOHTAAMINEN SOSIAALITYÖSSÄ

3.1 Sosiaalityön suhdeperustaisuus

Lastensuojelutyö on ihmissuhdetyötä, joka paikantuu suhteisiin; lapsen ja vanhemman suhteeseen, vanhempien kahdenkeskiseen suhteeseen, perhettä auttavien työntekijöiden ja perheen suhteeseen sekä esimerkiksi ammattikasvattajien ja perheen välisiin suhteisiin (Heino 2008, 17). Tunnettyö tapahtuu näkemykseni mukaan nimenomaan ihmisten välisissä suhteissa, minkä takia koen tärkeäksi käsitellä omana lukunaan suhdeperustaisuutta ja asiakkaan kohtaamista sosiaalityössä. Ihmissuhdetyö edellyttää sujuvaa vuorovaikutusta (Karvinen-Niinikoski ym. 2007, 77). Sosiaalityön suhdeperustaisen työskentelyn juuret voidaan paikantaa psykoanalyttiseen teoriaan ja siihen perustuvaan työskentelyyn 1920- ja 1930-luvuilla (Ruch 2005, 114). Suomalaisissa tutkimuksissa sosiaalityön suhdeperustaisuutta on tarkasteltu tiedonmuodostuksen kautta (Pösö 2010, 330). Sirkka Alho, Marjukka Rasa ja Kaisa Vuolukka (2018) kirjoittavat siitä, kuinka suomalaisessa lastensuojelun työotteessa on lisääntyvässä määrin alkanut näky-mään suhdeperustaisuus sekä perheterapeuttinen työote. He tuovat esiin, kuinka suhdeperustaisuus voidaan nähdä myös psykososiaalisena työotteena, joka pohjautuu Mary Richmondin caseworkiin, tapauskohtaiseen sosiaalityöhön. (Alho ym. 2018, 85–86.)

Vuorovaikutustaidot muodostavat suhdeperustaisen työskentelyn perustan (Howe 1998, 46). Sosiaalityö on ihmissuhdetyötä, vaikka osa työtavoista ja lakisääteisistä vaatimuksista tuovat suhteeseen myös virallisen sidoksen (Howe 2008, 181). Ihmissuhdetyö vaatii ymmärrystä siitä,

kuinka aikaisemmat ihmissuhteet muokkaavat meitä ja vaikuttavat meihin ihmisinä ja siihen, miten toimimme (Howe 2008, 193). Ihmissuhdetyössä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde luo perustan työskentelylle. Suhteet voi luokitella muutokseen tähtääviin, korjaaviin ja kuntouttaviin sekä toimintakykyä ja arkea ylläpitäviin suhteisiin. Suhteen kesto voi vaihdella lyhyestä pitkäkestoiseen suhteeseen. (Raatikainen 2015, 17–18.)

Vuorovaikutuksen perustana toimii avoin dialogi sekä luottamus (Karvinen-Niinikoski ym. 2007, 77). Asiakkaan tunniessa itsensä hyväksytyksi ja ymmärretyksi kykenevät he työntekijän kanssa aloittamaan muutostyöskentelyn. Dialogi asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä on tärkeää ja vahvistaa ammatillista suhdetta. Dialogin kautta asiakas pystyy tarkastelemaan menneisyyttään ja pohtimaan tulevaa sekä järjestämään ajatuksiaan ja tunteitaan. (Howe 2008, 184.) Antti Särkelä (2001, 28) tuo esiin Riitta Granfeltin (1993) näkemyksen siitä, kuinka sosiaalityössä tarvitaan terapeutista osaamista eli kykyä ymmärtää ja myötäelää asiakkaan kokemuksia tavalla, joka välittyy myös asiakkaalle itselleen. Vuorovaikutustilanteissa sosiaalityöntekijällä on myös tärkeä rooli turvallisen ilmapiirin luomisessa, jossa asiakas kykenee avoimesti kertomaan elämästään. Ilmapiiri heijastuu suoraan siihen, millaisia tunteita vuorovaikutus nostaa esiin asiakkaissa ja millä tavoin osaaminen tilanteessa kehittyy. (Isokorpi 2004, 74.)

Särkelä (2001) tuo esiin, että auttamistyö edellyttää ihmissuhdetaitoja ja työntekijän halua auttaa asiakastaan. Lisäksi auttamissuhteen edellytyksenä on, että asiakas haluaa ottaa apua vastaan. Hyvä asiakassuhde rakentuu vaiheittain. (Mt. 27–28.) Suhteen luominen ja luottamuksellinen ylläpitäminen on suhteeseen perustuvan sosiaalityön keskiössä ja sosiaalityöntekijän tehtävänä on ylläpitää asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välistä suhdetta, vaikka se olisikin vaikeaa (Ruch 2010, 15–16). Särkelän (2001, 28) mukaan asiakkaan auttaminen on hyvin vaikeaa ilman toimivaa asiakassuhdetta. Toimiva ihmissuhde sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä edesauttaa työn onnistumista (Ruch 2010, 16). Hyvästä suhteesta kertoo vapaus ilmaista omia tunteita ja tulla negatiivisista tunteista huolimatta kohdatuksi ja hyväksytyksi (Howe 2008, 6).

3.2 Asiakkaan kohtaaminen

Asiakkaan kohtaaminen ja hyvä asiakassuhde toimivat ammatillisen auttamistyön pohjana (Hänninen & Poikela 2016, 159). Tutkimukset psykoterapian ja terapian alalla ovat vahvistaneet sosiaalityössä jo kauan ollutta käsitystä siitä, kuinka auttamissuhteen laatu määrittää asiakkuuden lopputulosta. Tutkimukset ovat tuoneet esiin, kuinka hyvä auttamissuhde pitää sisällään luottamusta, lämpöä, molemminpuolista kunnioitusta, ymmärrystä sekä yhteistyötä. Nämä tekijät ovat löydettävissä myös lastensuojelun sosiaalityön auttamissuhteista. Lastensuojelun sosiaalityössä korostuu ajoittain kontrollin näkökulma, joka voi osaltaan vaikuttaa hyvän auttamissuhteen laatuun. (Cameron 2013, 139.)

Kaija Hänninen ja Ritva Poikela (2016) tuovat esiin, että asiakaskohtaamisen onnistumiseen vaikuttaa sosiaalityöntekijän kyky olla läsnä. Sosiaalityöntekijän läsnäolo antaa asiakkaalle mahdollisuuden tuoda esiin omia tunteitaan ja jakaa niitä sosiaalityöntekijän kanssa. Sosiaalityöntekijän tapa olla läsnä tilanteessa antaa asiakkaalle myös tiedon välittämisestä. (Mt. 159.) Särkelä (2001) mainitsee, että välittäminen tulee asiakassuhteessa esiin siinä, miten työntekijä on läsnä asiakastilanteissa. Eleet, ilmeet, katsekontakti, äänensävy sekä tapa jakaa asiakkaan kokemuksia kertovat kaikki siitä, millä tavalla työntekijä on läsnä asiakaskohtaamisessa. (Mt. 38.) Ilmeet ja eleet muodostavat yli 90 prosenttia viestinnästä. Sanojen ja tekojen lisäksi olennaista on, miten asiat sanotaan ja tehdään. Tämä kaikki kertoo työntekijän motivaatiosta asiakkaan auttamiseksi ja nousee työskentelyn kannalta jopa merkittävämpään osaan kuin asiakkaan oma motivaatio. Motivoinut työntekijä auttaa myös asiakasta motivoitumaan. (Hänninen & Poikela 2016, 159; Särkelä 2001, 38.)

Asiakassuhde on vaikutuksiltaan harvoin täysin neutraali. On tilanteita, joissa sosiaalityöntekijän tehtävänä on auttaa vaikeassa elämäntilanteessa elävää asiakasta sopeutumaan haasteelliseen elämäntilanteeseen ja säilyttämään toimintakykynsä. (Särkelä 2001, 13; 28.) Särkelän (2001, 28) mukaan suhteessa on aina joko positiivisia tai negatiivisia sävyjä. Asiakassuhteen merkittävyys vaikuttaa siihen, miten voimakkaasti asiakassuhteen lataus asiakkaaseen vaikuttaa. Mitä merkittävämpi asiakassuhde on, sitä voimakkaammin sen positiivisuus tai negatiivisuus asiakkaaseen vaikuttaa. (Mt. 28.) Sosiaalityöntekijältä vaaditaankin empatiakykyä

ammattillisen suhteen rakentamiseen asiakkaan kanssa. Lastensuojelutyössä sosiaalityöntekijä saa usein osakseen asiakkaan negatiivisia tunteita ja joutuu kohtamaan asiakkaiden traumaattisia ja ikäviä tilanteita. (Baldschun 2018, 44; Hänninen & Poikela 2016, 149.) Tästä huolimatta sosiaalityöntekijältä vaaditaan kykyä kohdata asiakas arvostavasti. Hyvä kohtaaminen vahvistaa asiakkaan voimavaroja auttaen asiakasta selviämään elämäntilanteeseen liittyvistä haasteista paremmin (Hänninen & Poikela 2016, 149).

Sosiaalityö vaatii työntekijältä myös jatkuvaa reflektointia, eli kykyä kyseenalaistaa omaa toimintaa sekä oppia kokemastaan (Raunio 2009, 156–157). Ruch (2005, 111) esittää, että suhdeperustaisen sosiaalityön täyden potentiaalin saavuttamiseksi tarvitaan työntekijöiden reflektiotaitojen kehittämistä. Sosiaalityössä kohdattavissa emotionaalisesti latautuneissa tilanteissa on läsnä epävarmuus ja ahdistus, mikä on tarpeellista ottaa huomioon suhdeperustaisen työn kehittämisessä ja parantamisessa. (Ruch 2005 111–112.) Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde sekä epävarmuuden, jatkuvien muutosten ja monimutkaisten tilanteiden kohtaaminen sosiaalityössä luovat tarpeen jatkuvalle reflektiivisyydelle (Baldschun 2018, 45–46; Raunio 2009, 156–157). Taitavan ammattilaisen tunnistaa kyvystä reflektoida monimutkaista tilannetta. Reflektoidessa sosiaalityöntekijä asettaa omat tilanteeseen liittyvät oletukset kritiikin kohteeksi ja tarkastelee omaa toimintaansa tietoisesti. Reflektiivisyys voidaan nähdä osana ajattelun välineitä ja reflektiivisyyden avulla sosiaalityöntekijä oppii kyseenalaistamaan käsiteltävät tilanteet. (Raunio 2009, 156–157.) Onnistunut tunteiden reflektointi voi johtaa siihen, että sosiaalityöntekijä kykenee asiakastilanteessa muuntamaan tunne-energian voimavaraksi, joka auttaa asiakkaita pääsemään yli omasta stressistään. Sosiaalityöntekijä voi muuntaa tilanteessa esiin tulleet traumaattiset kokemukset muotoon, joiden kautta asiakkaan traumaattisia kokemuksia on mahdollista hyödyntää asiakkaan auttamiseksi. Emotionaalisten haittojen onnistunut käsittely lisää sosiaalityöntekijän kokemaa työtyytyväisyyttä. (Baldschun 2018, 45–46.)

4 TUNNETYÖN AIKAISEMPI TUTKIMUS JA TEOREETTINEN VIITEKEHYS

4.1 Tunnettyö tutkimuksessa

Tunteet ja tunnettyö ovat olleet esillä niin suomalaisissa kuin ulkomaisissa tutkimuksissa. Sinikka Forsman (2010) sivuaa tutkimuksessaan ”Sosiaalityöntekijän jaksaminen ja jatkaminen lastensuojelussa. Henkilökohtaisen ja muodollisen uran rajapinnoilla.” sosiaalityöntekijöiden tekemää tunnettyötä. Forsman (2010, 41) kirjoittaa siitä, miten suuri merkitys tunnettyöllä on sosiaalityössä, sillä sosiaalityöntekijä ilmaisee sanojen lisäksi eleillään tunteita oman ammattiroolinsa kautta. Sosiaalityöntekijät pyrkivät herättämään asiakkaissa positiivisia tunteita samalla kontrolloiden omia tunteitaan, joita asiakastilanne saattaa nostaa pintaan. Tunteiden merkitys osana ammatillista työtä on kuitenkin ollut aliarvostettua. Sinikka Forsmanin tutkimus osoittaa, että tarvetta tunnettyön tutkimukselle osana sosiaalityötä on. (Mt. 41.)

Työterveyslaitoksen julkaisu ”Sosiaalityöntekijöiden hyvinvointi – Sosiaalityön kuormittavuus, voimavaratekijät, ja sosiaalityöntekijöiden mielenterveys” sivuaa sosiaalityöntekijöiden tekemää tunnettyötä (Salo ym. 2016). Työterveyslaitoksen kustantama tutkimushanke selvitti sosiaalityöntekijöiden työkyvyttömyyden kehittymistä Suomessa ja Ruotsissa. Lisäksi hankkeen tarkoituksena oli selvittää, mitkä tekijät sosiaalityössä ovat työkyvyttömyyden riskitekijöitä. (Salo ym. 2016, 3.) Salo ym. (2016, 6) tuovat esiin, kuinka suomalaisia sosiaalityöntekijöitä kuormittaa erityisesti asiakasvastuu, monimutkainen ja vaativa ongelmanratkaisu sekä

asiakkaiden tunteiden vastaanottaminen ja käsitteleminen. Lisäksi Salo ym. (2016, 7) tuovat esiin, että sosiaalityöntekijöiden epäpätevyyttä on pidetty sosiaalialalla riskinä työntekijän jakamiselle, mutta tutkimuksia aiheesta on vähän. Suomalaisessa tutkimuksessa on havaittu, että sosiaalityöntekijöiden kokemaan kuormittuneisuuteen vaikutti työkokemuksen pituus. Mitä vähemmän sosiaalityöntekijöillä oli työkokemusta, sitä kuormittuneempia sosiaalityöntekijät olivat. (Mt. 7.)

Sisätautien ja geriatrian erikoislääkäri ja sosiaaligerontologian dosentti Gustaf Molander on tutkinut työn emotionaalista kuormitusta ”Työn tunnetaakka” -hankkeessa. Työtunteita ei ole paljoakaan tutkittu aikaisemmin. Tutkimus toteutettiin vanhustenhuollon erilaisissa organisaatioissa ja tutkimus kohdistui organisaatioiden henkilöstöön. Molander kartoitti tunnelatautuneita työtilanteita strukturoidun kyselyn, syvähaastatteluiden sekä ryhmähaastatteluiden avulla. Strukturoidun kyselyn avulla selvisi, että työ vanhustenhuollossa näyttäytyi tunnetäyteisenä työnä ja työn huonoina puolina näyttäytyi ajan puute, riittämättömyyden tunne sekä pakkotahitus. Palkitsevana työssä koettiin mukavat vanhukset sekä kollegat. (Molander 2003, 10; 36; 47.) Yksilöhaastatteluiden analyysin pohjalta Molander (2003, 169) muodosti kolme kategoriaa. Tunnetaakan kasautumisen kategoriassa tulee esiin työssä kohdatut ikävät tunteet ja niihin liittyvät tilanteet. Tunnetaakan keventymisen kategoriassa kuvataan keinoja, joilla työntekijät käsittelevät kielteisiä työtunteita. Tunnevoiman viriämisen kategoriassa puolestaan kuvataan vanhustyössä esiintyviä positiivisia tunteita. (Mt. 169.)

Hannele Forsberg (2002) tarkastelee artikkelissaan pientä tapausaineistoa, joka on kerätty kuuden opiskelijan muodostaman opiskeluryhmän keskusteluista koskien opiskelijoiden käytännön opintojaksoa ja tunteita. Aineisto muodostuu opiskelijoiden tutkimusprojektinopintojen lomassa koostetusta ryhmähaastattelumateriaalista. Forsbergin (2002) kiinnostus kohdistuu siihen, missä osassa tunteet ovat sosiaalityön opiskelijoiden suorittaessa ensimmäisiä työharjoitteluitaan. Tutkimuksessa opiskelijat toivat muun muassa esiin, kuinka organisaatio itsessään jo vaikuttaa siihen, millainen tunnelataus työssä on. Osa organisaatioista lukeutui opiskelijoiden mukaan tunneorganisaatioiksi. Esimerkiksi lastensuojelua pidettiin organisaationa, jossa koetaan syviä tunteita. Organisaation tehtäväkuva määrittäi opiskelijoiden puheissa organisaation työssä kohdattavia tunteita. Opiskelijoiden puheista oli löydettävissä myös ammatillisuusajattelu, joka suuntaa tunteita, joita ihmissuhdetyöntekijä kohtaa. Ammatillisuus-ajattelussa

ajatuksena on, että ammattilainen kykenee pitämään työtä häiritsevät tunteet piilossa ja esiintymään asiakaskohtaamisissa neutraalina. Forsberg toteaa, että opiskelijoiden tunteet näyttäytyivät sosiaalisesti jaetuilta ja säädellyiltä sekä vaikuttivat osana opiskelijan identiteetin rakentumisesta. Sosiaalityön opiskelijoiden tekemässä tunneytyössä tuli esiin, ettei koettua epävarmuutta haluttu tuoda esiin. Samansuuntaisia tuloksia on saatu myös opettajaksi ja lääkäriksi opiskelevien tunnekuvauksista. (Mt. 296; 298; 300–304.)

Yhdysvaltalainen sosiologi Arlie Hochschild (1979) on tutkinut tunneytyötä tarkastelemalla lentoemäntien tunnesäätelytyötä. Tunneytyöllä (*emotion labor*) Hochschild tarkoittaa yritystä säädellä omien tunteiden määrää tai laatua. Hochschild tarkentaa, että tunneytyöllä viitataan nimenomaan yritykseen säädellä tunteita, eikä tunteiden säätelyn lopputulokseen, mikä itsessään voi olla onnistunut tai epäonnistunut. Hochschild tuo esiin, kuinka hänen tutkimuksessaan tutkitavat kuvasivat tunneytyötä seuraavalla tavalla: ”Psykkasin itseni.”, ”Yritin olla pettymättä.”, ”Pakotin itseni viihtymään...”. (Hochschild 1979, 561.) Hochschild (2012, 20) tuo esiin, kuinka lentoemännät usein sanoivat heidän tavaramerkkinään tunnetun hymyn olevan kasvoilla, mutta hymy ei ollut aito, vaan kuului osaksi siistiä ulkoasua. Tunneytyö eroaa tunteiden kontrolloimisesta tai tukahduttamisesta, joilla tarkoitetaan ennemminkin tunteiden estämistä. Tunneytyöllä viitataan laajemmin tunteiden muokkaamiseen ja herättämiseen, mutta myös tunteiden vaimentamiseen. Hochschild jakaa tunneytyön kahteen tyyppiin. Tunteiden herättelyyn (*evocation*), jossa aktiivisesti keskitytään haluttuun tunteeseen, joka sillä hetkellä puuttuu sekä tunteiden vaimentamiseen (*suppression*), jossa puolestaan keskitytään aktiivisesti ei-toivottuun tunteeseen, joka on siinä hetkessä läsnä. Tunneytyö vaatii mielen ja tunteiden yhteistyötä. (Hochschild 1979, 561; Hochschild 2012, 20.) Hochschildin (1979, 562) mukaan tunneytyötä voidaan toteuttaa monilla erilaisilla tekniikoilla, jotka voidaan jaotella kognitiiviseen, keholliseen ja ilmaisevaan tunneytyöhön. Kognitiivisessa tunneytyössä pyritään muuttamaan mielikuvia ja ajatuksia. Kehollisessa tunneytyössä yritetään vaikuttaa somaattisiin ja fyysisiin oireisiin, joita tunteet saavat aikaan. Ilmaisevassa tunneytyössä pyritään muuttamaan ilmeitä ja eleitä, joilla pyritään sisäisen tunteen muuttamiseen. Teoriassa näistä tunneytyön tekniikoista puhutaan erillään, mutta käytännössä tekniikat yhdistyvät toisiinsa. (Hochschild 1979, 562.)

Benjamin Gray (2012) on tutkinut tunnetyötä syventymällä muun muassa sairaanhoitajien, perhetyöntekijöiden sekä sosiaalialan ammattilaisten kokemuksiin ja mielipiteisiin tunnetyöstä. Grayn tutkimus keskittyy tarkastelemaan tunteiden muokkaamista, johtamista ja niistä käytävää keskustelua sosiaali- ja terveyspalveluissa. Gray tarkastelee tunnetyötä monen eri alueen ja tilanteen kautta kuten esimerkiksi mielenterveyden, koulutuksen, perheen tukemisen, eriarvoistumisen, lastensuojelun, stressin ja muun muassa kuoleman kautta. Kun ammattilaiset työskentelevät edellä mainittujen tilanteiden ja osa-alueiden kanssa sosiaali- ja terveyspalveluiden etulinjassa, asemoituu tunnetyö hyvin keskeiseen asemaan. Tunnetyö toimii ikään kuin sosiaali- ja terveyspalveluiden peruspilarina varmistaen palveluiden sujuvuuden. Grayn tutkimuksen kimmokkeena toimi Arlie Hochschildin teoria tunnetyöstä, jota Gray halusi testata. Tutkimuksellansa Gray tavoittelee uudenlaista näkökulmaa tunnetyöhön, jossa ilmenee sosiaali- ja terveyspalvelualalla työskentelevien ammattilaisten näkökulmat sekä käytännön kokemus. Grayn tutkimus tuo selvästi esiin, kuinka etulinjan työntekijöiden kokemukset ja tarinat osoittavat tunnetyön terapeuttisen tärkeyden sekä merkityksen organisaatiossa. Tutkimuksessa esiin tuodut monimutkaiset kokemukset osoittavat, kuinka monitasoisista tunnetyö ja hoivatyö on ja kuinka ne toimivat sosiaali- ja terveyspalveluissa kohdattavien vuorovaikutussuhteiden ytimessä. Tutkimuksessa ilmenneet ammattilaisten kokemukset tuovat esimerkinomaisesti esiin, kuinka tunnetyö on ehtona usein etulinjan työssä kohdattavien tunteiden, kuten toivon, pelon, menetyksen, toivottomuuden ja surun esiin tuomiselle. Tunnetyö pitää sairauden, köyhyyden ja sosiaalisen eriarvoistumisen kanssa työskentelevät ammattilaiset työkykyisinä. Tunnetyö ennaltaehkäisee tilanteita, jotka saattaisivat muuten rajoittaa asiakkaan luottamusta ammattilaiseen ja häiritä työn sujuvuutta. Tunnetyö auttaa eettisten päätösten teossa, selvitetessä potilaiden, perheiden ja lasten näkökulmia sekä edistää demokraattisuutta palveluiden suhteen. (Mt. 3–6; 153.)

Helle Schjellerup Nielsen ja Cecilie K. Moesby-Jensen (2014) tutkivat kvalitatiivisessa tapaus-tutkimuksessaan tanskalaisen sosiaalitoimen työntekijöitä ja tunnistivat kolme tunnetyön muotoa. Tutkimus osoitti, että (1) sosiaalityöntekijät tukahduttavat tarvittaessa tunteita niin neuvotteluiden aikana, kuten niiden jälkeenkin sekä (2) siirtävät tunteita myöhemmin prosessoitavaksi. Tutkimus myös osoitti, että joskus asiakastilanteet (3) menevät sosiaalityöntekijöiden “ihon alle”. Tunnetyö voi vaikuttaa työntekoon positiivisesti sekä negatiivisesti. Ymmärrys tunnetyön eri muodoista saattaa parantaa sosiaalityöntekijöiden työilmapiiriä ja auttaa

keskustelemaan tunteista työpaikalla. Tutkimus osoitti, että tunnettyö on hyvin moniulotteinen käsite, joka ymmärretään sosiaalityöntekijöiden keskuudessa monella tavalla ja yhdistetään tietynlaiseen tunne- ja työkuultuuriin. (Mt. 2014.)

Young Hee Lee, Suk Hyung Bryan Lee & Jong Yong Chung (2019) tarkastelevat tutkimuksessaan työntekijöiden tekemän tunnetyön suhdetta annettuun asiakaspalautteeseen. Tutkimuksessa tarkastellaan myös, millä tavalla annettu asiakaspalaute vaikuttaa tunnekuormitukseen. Tällä pyritään saamaan ymmärrystä, miten tunnepuolen uupumus vaikuttaa työtyytyväisyyteen ja työntekijöiden vaihtuvuuteen. Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena, johon osallistui 579 palvelualan työntekijää. Kyselytulokset osoittivat, että työntekijän tunneälyllä on vaikutusta siihen, miten hyvin työntekijä tunnisti tunnetyöskentelynsä vaikutukset asiakkaan reaktioihin. Tulokset antoivat myös viitteitä, että työntekijät, joilla on parempi ymmärrys omista tunteistaan, toipuvat paremmin tunnepuolen uupumuksesta (*emotional exhaustion*), mutta kokevat negatiivisemmin tilanteet, joissa he kohtaavat ristiriidan omien aitojen tunteiden ja esittämiensä tunteiden välillä. Tehokas tunteiden kanssa työskentely saattaa tutkimuksen mukaan vähentää työntekijöiden työuupumusta, lisätä työtyytyväisyyttä palvelualalla sekä työtyytyväisyyden lisääntymisen myötä vähentää työntekijöiden vaihtuvuutta. (Mt. 2019.)

4.2 Tunteet käsitteenä

Tunteet ovat tulleet osaksi yhteiskuntatieteellistä tutkimusta 1970-luvulta lähtien. Kiinnostus tunteisiin on lisääntynyt mannermaisessa filosofiassa ja tunteet on alettu ymmärtämään lähempänä rationaalisia tarkoituksia, mutta filosofisessa keskustelussa ei ole vielä saavutettu yksimielisyyttä tunteiden merkityksestä ja niiden tieteellisestä arvosta. (Sihvola 1999, 15–16.)

Tunteet vaikuttavat sosiaalityön ytimessä. Tästä huolimatta tunteet jäävät usein vähälle huomiolle ja jopa näkymättömiin. (Gray 2012, 1.) Tunteet kuitenkin ovat tärkeässä osassa ihmissuhdetyössä. Ihmissuhdetyöntekijät näkevät asiakkaita, jotka ovat kohdanneet haastavia elämäntilanteita sairauksista köyhyyteen. On ensisijaisen tärkeää, että näiden ihmisten kanssa työskentelevät ammattilaiset ymmärtävät, mikä merkitys tunteilla on ihmisen elämässä. (Howe

2008, 1.) Tunteet ovat osa sosiaalista vuorovaikutusta sekä yhteiskunnallisia suhteita niitä alati muokaten (Näre 1999, 9). Tunteiden kautta ihmiset saavat tietoa (Isokorpi 2004, 179).

Tunteiden merkitys sosiaalisessa kanssakäymisessä on lisääntynyt. Tunteita ei käsitellä enää pelkästään ihmisen sisällä vaan myös ihmisten välillä. Tunneosaaminen on noussut työmarkkinoilla omaan arvoonsa. Arkiälykkyys, vuorovaikutustaidot sekä kyky herättää oikeita tunteita, oikeissa ihmisissä on arvostettua ja noussut kilpailemaan muiden älykkyyden muotojen rinnalle. Tunneälystä kertoo itsetuntemus sekä hyvät sosiaaliset taidot. (Molander 2003, 20.) Tunneälykäs ihminen kykenee syvään kohtaamiseen, eikä kyseessä välttämättä ole ulospäin-suuntautunut seuraihminen. Tunneälytaitoinen ihminen kykenee sovinnollisuuteen sekä anteeksiantoon. (Isokorpi 2004, 17–18.) Tunneälyllä tarkoitetaan kykyä ymmärtää omia ja toisten tunteita. Lisäksi tunneälystä kertoo kyky muokata ja säädellä omia tunteita. (Howe 2008, 11.)

Mitä tunteet sitten ovat? Daniel Goleman (2000, 341) tarkoittaa tunteilla elämyksellisiä mielenliikkeitä sekä niihin yhdistyviä ajatuksia ja psykologisia ja biologisia tiloja. Tunteet vaikuttavat käytökseemme ja kehollisiin reaktioihimme, usein jopa täysin spontaanisti (Fineman 2003, 19). Golemanin (2000, 342) mukaan perustunteet voidaan jaotella pääryhmiin, joita ovat viha, suru, pelko, nautinto, rakkaus, yllätys, inho ja häpeä. Juha Perttula (2008, 125) tuo esiin, että psykologiassa perustunteina nähdään ilo, onnellisuus, viha, suru, pelko ja inho. Perustunteet syntyvät ihmisten elämäntilanteissa aina uudestaan sukupolvesta toiseen. Perustunteista on lukemattomia muunnelmia. Esimerkiksi rakkauden perustunteen alta löytyvät muun muassa hyväksymisen, ystävällisyyden, läheisyyden ja luottamuksen tunteet sekä paljon muita tunteita. Tunteiden äärireunoilla vaikuttavat mielialat, jotka ovat tunteita pidempikestoisempia mutta vaimeampia. (Goleman 2000, 342.)

Daniel Howen (2008, 38) mukaan tunne aiheutuu, kun ihminen arvioi tietoisesti tai tiedostamattomasti, onko tilanne merkityksellinen omalle tärkeälle tavoitteelle. Tunne koetaan positiiviseksi tilanteessa, jossa oma tavoite etenee ja negatiivisesti tilanteessa, jossa tavoitteen saavuttaminen hidastuu. Lisäksi tunteen ytimessä vaikuttaa valmius toimia ja omien suunnitelmien eteenpäin vieminen. Tunne koetaan tavallisesti yksilöllisenä mielentilana, johon saattaa liittyä kehon muutoksia. Stephen Finemanin (2003) mukaan tunteisiin vaikuttaa menneet

tapahumat ja kokemukset. Ihminen saattaa jopa elää uudestaan vanhoja kokemuksia tietämättä, mistä tunteet tulevat, sillä alkuperäiset tunteet ovat syvälle haudattu. (Mt. 22–23.)

Tunteet voivat toimia myös työvälineenä, mikä vaatii tunneälytaitoja. Tunneälytaidoissa pelkkä tieto ei riitä, vaan tunneälytaidot ilmenevät tekojen kautta käytännön työssä. Tunneälytaidoissa yhdistyvät persoonalliset, älylliset, emotionaaliset sekä sosiaaliset taidot. Tunneälytaitoinen työntekijä hyväksyy oman ja toisten keskeneräisyyden sekä ymmärtää omia puolustusmekanismejaan, tapojaan, tarpeitaan ja omaa minäkäsitystään (Isokorpi 2004, 12–14; 16). Tunneälyä on määritelty useaan otteeseen. Tia Isokorpi (2004, 19) viittaa Saloveyn tunneälykäsitteeseen, joka määrittelee tunneälyn taitona havaita ja hallita niin omia kuin muiden tunteita sekä kehittää omaa ajatteluaan tunteiden kautta. Tunneälytaitojen kehittämisessä olennaista on tunnekokemusten ja ajattelun yhdistäminen, eli tunteiden merkitysten tunnistaminen ja tiedon hyödyntäminen ongelmanratkaisussa. (Isokorpi 2004, 19.) Taitava sosiaalityöntekijä, jolla on tunneälyä, kykenee auttamaan asiakasta tunnetiloissaan saamalla asiakkaan huomamaan, reflektoimaan ja säätelemään omia voimakkaitakin negatiivisia tunteita. Tämä vaatii sosiaalityöntekijältä kykyä hillitä asiakkaan tunnekuohuja. (Howe 2008, 23.) Näin asiakkaan negatiivisetkin tunteet voivat toimia väylänä positiiviseen lopputulokseen. Mitä tietoisempi sosiaalityöntekijä on tunteista, sitä paremman yhteyden hän saa asiakkaisiin ja sitä paremmin sosiaalityöntekijä pystyy vuorovaikutukseen ja kommunikointiin asiakkaan kanssa (Howe 2008, 185). Kun suhtaudumme tunteisiimme älyllisesti ja ymmärrämme mitä ne ovat, miksi ne ovat ja miten ne vaikuttavat meihin, kykenemme olemaan älykkäitä tunteidemme kanssa. Sosiaalityöntekijä, jolla on tunneälyä, huomaa työnsä tunteellisen puolen sekä sen, kuinka työ vaikuttaa omiin ja muiden tunteisiin. Tunteiden säätely on (tunneälykkään) sosiaalityöntekijän tärkein taito. (Howe 2008, 195.)

Perttulan (2008, 124) mukaan tunteet ovat kokemuksia. Tarkasteltaessa ihmisen ja hänen elämäntilanteensa suhdetta toisiinsa, ensimmäisenä kokemuksena näyttäytyy tunne. Tunteet syntyvät psyykkisessä toiminnassa, eivätkä ne vaadi syntyäkseen toisen ihmisen olemassaoloa, käsitteitä tai kieltä. Tunteet tuovat esiin, millainen tajunnallinen suhde ihmisellä on aiheeseen. Tunteet lähtevät liikkeelle kehosta ja suurin osa tunteista onkin kehotunteita. Maaret Wager (1999, 327) puolestaan korostaa, kuinka mielessä ja kehossa koettuja tunteita on vaikea erottaa toisistaan. Myös Goleman (2003, 23) mainitsee, että tunteet ilmenevät myös kehollisina

reaktioina. Esimerkiksi koetun pelon myötä verta alkaa kiertämään enemmän suurissa lihaksissa valmistaen kehoa pakenemaan. (Goleman 2000, 23.) Perttula (2008, 124) pohtii, että tunteet auttavat ihmistä sopeutumaan elämäntilanteessa kohdattaviin aiheisiin ja tunne rakentaa ihmisestä ja elämäntilanteesta eheän kokonaisuuden.

Tunteisiin vaikuttaa merkittävästi sosiaalinen kanssakäyminen muiden ihmisten kanssa ja voidaan sanoa, että tunteet rakentuvat sosiaalisesti (Fineman 2003, 19). Konstruktionistisesta näkökulmasta tunteet voidaan paikantaa kehon, mielen, kulttuurin ja biologian leikkauspisteeseen. Tunteet muokkaavat ihmisyyttämme ja näyttävät tavan olla maailmassa. (Wager 1999, 332.) Tunteet voivat myös saada erilaisia merkityksiä ajasta ja paikasta riippuen. Yhteiskunta, kulttuuri ja yhteisö määrittävät, millaisia ajatuksia tunteisiin latautuu. (Näre 1999, 9.) Tunteet liittyvätkin vahvasti kognitioon. Tunteiden luonne muuttuu siinä vaiheessa, kun tunne tunnistetaan ja siihen yhdistetään kulttuurinen ymmärrys tunteen laadusta. Tunteet ovat vahvasti sidoksissa myös ihmisen tavoitteisiin ja siihen, mitä tavoitteiden saavuttaminen vaatii ja millaista vuorovaikutusta se edellyttää. (Ilmonen 1999, 301–302.)

4.3 Tunnetyön teoriaa

Tunnetyötä käsittelevissä tutkimuksissa tulee esiin tunnetyön erilaiset määritelmät. Alicia Grandey (2005, 95) mainitsee, ettei aiemmissa tunnetyötä käsittelevissä aineistoissa olla päästy yhteisymmärrykseen tunnetyön määritelmästä. Grandey (2000, 95) näkee tunnetyön omien tunteiden tehostamisena, tukahduttamisena tai teeskentelynä, joilla pyritään muokkaamaan tilanteessa esille nousseiden tunteiden ilmaisua. Organisaatiossa vallitsevat sekä työhön liittyvät tunteesäännöt vaikuttavat siihen, millä tavalla tunteita työpaikalla muokataan. Nämä säännöt, joita tunteiden hyväksyttävälle ilmaisulle organisaatiossa on luotu, tulevat esiin esimerkiksi seuraamalla työyhteisön käyttäytymistä. Grandey (2000, 95) tähdentää, kuinka tunnetyön tekeminen on yhteydessä myös stressiin, mutta tulokset tämän osalta ovat olleet epäselviä.

Gray (2012, 11) tuo esiin, kuinka Hochschildin tunnetyön teorian mukaan tunnetyö ilmenee asiakastyössä. Tunnetyön tuntomerkkeinä Hochschild pitää kasvokkain tai muutoin

verbaalisesti tapahtuvaa vuorovaikutustilannetta. Lisäksi tunnetyössä työntekijän tehtävänä on muokata asiakkaan tunnetilaa ammatillisesti. Hochschildin tunnetyön määritelmässä on oleellista, että tunteiden säätelyä, eli tunnetyötä arvioidaan tai valvotaan ulkopuolelta. (Hochschild 2012, 147.) On hyvä tiedostaa, että tunnetyötä tehdään erilaisissa työympäristöissä. Tunnetyön emotionaalinen vaativuus on aivan eri tasoista tilanteessa, jossa sosiaalityöntekijä ohjeistaa perhettä talousasioissa tai arkisten asioiden hoitamisessa, kun esimerkiksi tilanteessa, jossa sosiaalityöntekijän pitää puuttua lasta koskevaan laiminlyöntiin. (Gray 2012, 11.)

Ashforth ja Humphrey (1993, 90) määrittelevät tunnetyön tilanteeseen sopivan tunteen esittämiseksi. Ashforthin ja Humphreyn ajatuksena on, että tunteiden esittämisellä tavoitellaan organisaatiossa hyväksyttävää käytöstä (Grandey 2000, 96). Määritelmä eroaa jokseenkin Hochschildin (1983) tunnetyön määritelmästä, jonka mukaan tunnetyö nähdään tunteiden hallintana, jonka tarkoituksena on luoda yleisesti havaittavissa olevia kehollisia ilmaisuja ja kasvon eleitä (Ashforth & Humphrey 1993, 91). Ashforth ja Humphrey (1993, 91) keskittyvät tunnetyön määrittelyssä tarkastelemaan käyttäytymistä enemmän kuin oletettuihin tunteisiin, jotka vaikuttavat käyttäytymisen takana. Käyttäytyminen tai tunteensäätöihin mukautuminen on suoraan havaittavissa ja vaikuttaa suoraan asiakkaisiin. Ashforthin ja Humphreyn (1993) mukaan tunteensäätöjä voidaan noudattaa ilman, että omia tunteita tarvitsee säädellä. Tunnetyön määritelmä korostaa käyttäytymistä ja erottaa tunnekokemukset tunteiden ilmaisusta. (Mt. 91.)

Morris ja Feldman (1996) määrittelevät tunnetyön pyrkimykseksi, suunnitteluksi ja hallinnaksi, joita tarvitaan, jotta vuorovaikutustilanteissa kyetään ilmaisemaan organisaatiossa hyväksytyjä tunteita. Morrisin ja Feldmanin tunnetyön käsite kietoutuu tunteiden interaktio malliin, joka painottaa sosiaalisten tekijöiden tärkeyttä tunteiden kokemisessa ja ilmaisussa. Näkökulman mukaan yksilön ymmärrykseen omista tunteistaan vaikuttaa heidän ymmärryksensä sosiaalisesta ympäristöstä, jossa tunteita koetaan. Tämä näkökulma viittaa siihen, että tunteet rakentuvat ainakin osittain sosiaalisen kanssakäymisen kautta. Lisäksi Morris ja Feldman (1996) ovat sitä mieltä, että huolimatta yksilön kokemien tunteiden ja organisaatiossa hyväksytyjen tunteiden yhteneväisyydestä, vaatii tunteiden ilmaiseminen tässäkin tapauksessa jonkin asteista yritystä eli tunnetyötä. Näin työntekijä voi varmistua siitä, että omat koetut ja ilmaistut tunteet sopivat organisaatiossa toivottuihin tunteisiin. (Mt. 987–988.)

Tunnetyön käsite on tullut esiin myös suomalaisessa tutkimuskirjallisuudessa. Riitta Granfelt viittaa (1999, 213) Ilmari Rostilaan, jonka mukaan sosiaalityön terapeuttisuudesta voidaan puhua myös tunnetyön käsitteen kautta. Rostila näkee, että tunteiden ja sosiaalityön suhde on ristiriitainen ja epäselvä. Sosiaalityöntekijöillä ei nähdä olevan terapeuttisen työn asiantuntijuutta, vaikka sosiaalityön asiakassuhteet pitävät sisällään hyvin paljon emotionaalista ainesta. Psykiatreja ja psykologeja pidetään tunnetyön ammattilaisina. Sosiaalityöntekijät tekevät töitä ihmisten kanssa, minkä takia emotionaalista ulottuvuutta ei voi sulkea työskentelystä pois. Rostilan mukaan tavassa, jolla sosiaalityöntekijä rakentaa suhteen asiakkaaseen, konkretisoi-tuu tunteiden käsittely. Samalla konkretisoi-tuu myös sosiaalityöntekijän oman persoonan käyttö työvälineenä, joka tarkoittaa hyvin henkilökohtaista tapaa, jolla sosiaalityöntekijä muodostaa suhteen asiakkaaseen. (Granfelt 1999, 213.)

4.4 Tunnetyön eri hahmottamistavat

Grandey (2000) tuo esiin, kuinka tunnetyön käsitteen ympärillä vaikuttaa Hochschildin, Morrisin ja Feldmanin sekä Ashforthin ja Humphreyn tavat hahmottaa tunnetyötä. Nämä kolme eri tapaa hahmottaa tunnetyötä ovat kaikki osaltaan vaikuttaneet tunnetyön käsitteen syntyyn tuoden toisaalta samalla esiin tunnetyön määrittelemisen haastavuutta. Jokainen tunnetyön määritelmä lähtee oletuksesta, että tunteita ohjailaan työpaikalla, jotta kyetään mukailemaan organisaatiossa vallitsevia tunnesääntöjä joko yksilö- tai organisaatiotasolla. Tätä kutsutaan tunnetyöksi. (Mt. 96.)

Hochschildin tunnetyön teoriassa asiakas nähdään yleisönä, työpaikka näyttämönä ja työntekijänä näyttelijänä (Grandey 2000, 96). Martta Seppänen ja Sari Kuusela (2017, 234) nostavat esiin, kuinka Hochschildin tunnetyönteoriassa työelämä ja vapaa-aika näyttävät toisistaan täysin eroavina ympäristöinä, sillä vapaa-ajalla tunnesääntöjen noudattaminen on neutraalia, mutta työpaikalla jopa haitallista (Seppänen & Kuusela 2017, 234). Tunnetyönteorian mukaan työntekijä hallitsee tunteitaan, jotta yritys saavuttaisi asettamansa tavoitteet. Työntekijä ei voi näyttää vihan tai masennuksen tunteita asiakkaalle, sillä nämä tunteet pilaisivat näytelmän. Hochschildin teatraalisen näkökulman mukaan työntekijä voi joko pintaanäytellä tai

syvänäyttellä työtilanteissa. Pintanäyttelemisellä Hochschild tarkoittaa tunneilmauksien säätelyä. Syvänäyttely puolestaan tarkoittaa tunteiden muokkausta halutun ja tilanteeseen sopivan tunteen ilmaisemiseksi. (Grandey 2000, 96.) Tunnetyö vaatii vaivannäköä ja Hochschildin teorian myötä keskusteluun onkin tullut tunnetyön vahingollisuus työntekijälle. Organisaation nähdään vaikuttavan tunteiden kontrolloinnin takana ja niinkin henkilökohtainen asia kuin tunteet kaupallistetaan. Tunteiden kontrollointi nähdään tämän takia työntekijälle epämukavana. Tunnetyön vaatiman ponnistelun sekä työntekijälle aiheuttaman epämukavuuden johdosta tunnetyö on yhdistetty työperäiseen stressiin sekä loppuun palamiseen. Lisäksi tunnetyö saattaa johtaa emotionaaliseen dissonanssiin työntekijän joutuessa peittämään todelliset tunteensa. Ashforth ja Humphrey yhtyvät tähän Hochschildin ajatukseen. (Grandey 2000, 96.)

Morris ja Feldman (1996, 987) nostavat esiin, kuinka tunnetyöllä yleisesti määriteltynä tarkoitetaan organisaatiossa hyväksytyjen tunteiden ilmaisua palvelutilanteissa. Morrisin ja Feldmanin (1996, 987–988) näkemys tunnetyöstä korostaa sosiaalisten tekijöiden tärkeyttä tunteiden kokemisessa ja ilmaisussa. Myös Hochschildin sekä Ashforthin ja Humphreyn näkökulmat ovat samansuuntaisia, joissa yksilön nähdään muokkaavan ja kontrolloivan tunteita ja sosiaalinen ympäristö määrittää, milloin tunteiden muokkaus ja kontrollointi on tarpeellista. (Grandey 2000, 97.) Grandey (2000) tuo esiin, kuinka Hochschildin, Morrisin ja Feldmanin sekä Ashforthin ja Humphreyn näkemyksissä on samankaltaisuuksia huolimatta siitä, että heidän tutkimuksensa lähestyvät tunnetyötä eri näkökulmista ja keskittyvät erilaisiin tuloksiin. Jokaisen tutkimuksen taustalla vaikuttaa ajatus, että yksilö kykenee säätelämään tunneilmaisujaan ollessaan töissä. Tunnetyö nähdään prosessina, jossa säädellään tunteita ja ilmaisuja organisaation tavoitteiden saavuttamiseksi. Tutkimuksissa pinta- ja syvänäyttely nähdään tapoina säädellä tunteita. (Mt. 97.)

Kaj Ilmosen (1999) mukaan tunnetyöllä pyritään vaikuttamaan asiakkaaseen myönteisesti, jotta asiakas kykenisi saavuttamaan positiivisen tunnetilan. Erityisesti palvelualoilla työntekijältä vaaditaan kykyä tunnetyöhön, sillä työntekijä muuttuu osaksi myytävää tuotetta. Ilmonen (1999) tarkentaa, kuinka tunnetyössä työntekijä joutuu vähättelemään, manipuloimaan ja säätelämään omia tunteitaan sekä muokkaamaan omia käsityksiään tunteiden aiheuttajasta. Työntekijän alkuperäinen tunne hälvenee ja tunteeseen liittyvä toiminta jää puuttumaan. Tunnetyön myötä tunteeseen liitetään toinen toiminta, minkä myötä tunnetyöntekijän suhde omiin

tunteisiin vääristyy. Tällä kaikella tunnetyöskentelyllä on vaikutus tunnetyöntekijän identiteettiin ja käsitykseen itsestä ihmisenä, joilla on tunteita. Tunnetyö ei ole sukupuolisidonnaista, vaan sitä edellytetään niin miehiltä kuin naisilta. (Mt. 317–318.)

Hänninen ja Poikela (2016) tuovat esiin, kuinka tunnetyö käsitteenä tuo yhteen kaiken mikrovuorovaikutuksellisen työn, jota sosiaalityöntekijä tekee niin asiakkaan kuin omien tunteidensa säätelemiseksi. Laajasta näkökulmasta tarkastellen tunnetyönä voidaan nähdä kaikki sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä käytävä vuorovaikutus. Vuorovaikutus ei tarvitse sanoja ja sosiaalityössä työntekijän pitääkin kyetä eläytymään asiakkaan tilanteeseen myös sanattoman vuorovaikutuksen kautta. (Mt. 161.)

4.5 Tunnesäännöt

Tunnesäännöt ovat osa sosiaalista etikettiä, joka muodostuu erilaisista käyttäytymiseen ja tunteisiin liittyvistä säännöistä, jotka ohjaavat toimintaamme. Tunnesäännöt ovat sosiaalisesti leviäviä periaatteita tunteiden korrektista ilmaisusta. Tilanteittain voi olla vaikea tietää, millainen käytös on hyväksyttävää. Esimerkiksi vieraassa kulttuurissa ilmeiden, eleiden ja toiminnan merkitykset voivat vaihdella. Tunnesäännöt auttavat meitä ymmärtämään, minkälainen toiminta on sallittua milloinkin ja tunnesäännöt ovatkin hyvin tärkeässä osassa ihmissuhteiden luomisessa ja ylläpidossa. Vahvat sosiaaliset säännöt vaikuttavat siihen, mitä tunteita voimme näyttää ulkopuolisille. (Fineman 2003, 13; 25.)

Hochschildin (2012) mukaan tunnesäännöt ohjaavat tiedostamattamme tunnetyötä saamalla aikaan velvollisuuden sekä oikeutuksen tunteita, jotka puolestaan säätelevät tunteiden vaihtelua. Tunnesääntöjen olemassaolo tulee esiin arvioimalla omia sekä toisten tunneilmaisuja. Tunnesäännöistä kertoo myös se, millä tavalla hyväksymme omat sekä muiden tunneilmaisut. Saatamme huomata tunnesääntöjen olemassaolon itse tai toinen ihminen voi muistuttaa olemassa olevista tunnesäännöistä, mikäli tunneilmaisu ei vastaa tilanteessa odotettua tunnetta. Hyvänä esimerkkinä tällaisesta tilanteesta on palkinnon voittaminen. Voittamiseen yhdistyy ilon ja

onnistumisen tunteet. Mikäli tunneilmaisu vastaa tilanteeseen sopivia tunnesääntöjä, toisen tunneilmaisuun harvemmin puututaan. (Mt. 50.)

Tunnesäännöt vaikuttavat myös organisaatioiden sisäisiin toimintamalleihin (Fineman 2003, 25). Työpaikalla tunneilmaisuihin liitetyt säännöt ovat moninaisia. Jokaisessa organisaatiossa vallitsee omat sääntönsä tunneilmaisujen suhteen. Ympäröivä yhteiskunta sekä kulttuuriset käsitteet tunteiden ilmaisemisesta vaikuttavat omalta osaltaan myös organisaation tunnesääntöihin ja siihen, millaisten tunteiden ilmaiseminen missäkin tilanteessa on hyväksyttävää. (Kokkonen 2010, 125.) Ilmosen (1999, 319–320) mukaan tunnesäännöt voidaan jakaa neljään alueeseen. 1. mitä tunteita saa näyttää ja miten niitä saa näyttää 2. kuka voi osoittaa tunteita ja ketä kohtaan 3. mitä ovat työpaikan emotionaaliset alueet, eli missä tunteiden osoittaminen on sallittua 4. identiteettiin ja olemukseen liittyvät tunnesäännöt.

4.6 Tunnetyön määritelmä tässä tutkimuksessa

Koen tarpeelliseksi syventyä tunnetyön määritelmään vielä hieman enemmän oman näkökulmani kautta, sillä kokemukseni ja ajatukseni tunnetyöstä vaikuttavat siihen, millä tavalla ymmärrän tunnetyön käsitteen, millaisiin asioihin kiinnitän tunnetyön määritelmässä huomiota ja ennen kaikkea, millä tavalla olen rakentanut tätä tunnetyötä käsittelevää tutkimusta.

Tutustuin tunnetyöhön Hochschildin tunnetyön käsitteen kautta. Tutkimuksessani Hochschildin tunnetyön teoria vaikuttaa keskeisimpänä ja tutkimustani ohjaavana tunnetyön teoriana. Hochschild (1979, 561) viittaa tunnetyöllä laajemmin tunteiden muokkaamiseen ja herättämiseen, mutta myös tunteiden vaimentamiseen. Hochschild (1979, 561) tarkoittaa tunnetyöllä aktiivista tunteiden käsittelyä ja hallintaa. Tunnetyö on suorassa asiakaskohtaamisessa tapahtuvaa tunteiden säätelyä (Hochschild 2012, 147). Tunnetyö vaatii tunteiden aikaansaamista tai vastaavasti tunteiden vaimentamista, jotta tunteet voidaan asiakkaan kanssa kohdata samalla tasolla (Hochschildin 2012, 20). Pystyn kokemukseni pohjalta samaistumaan tähän, sillä tunnistan tunteiden aikaansaamista sekä vaimentamista myös omassa työssäni sosiaalityöntekijänä. Hochschildin tutkimuksessa ilmeni, että lentoemännillä hymyn aikaansaaminen edellyttää

mielen ja tunteiden yhteistyötä, minkä seurauksena lentoemännän työ vaikuttaa ulospäin vaivattomalta (Hochschild 2012, 20). Kokemukseni mukaan sosiaalityöntekijät tekevät tunnetyötä jokaisessa asiakaskohtauksessa. Sosiaalityöntekijän ammatillisuuteen kuuluu kohdata asiakas arvostavasti ja kunnioittavasti huolimatta asiakkaan käyttäytymisestä. Ulospäin sosiaalityöntekijän työ näyttää vaivattomalta, mutta todellisuudessa sosiaalityöntekijä saattaa asiakastilanteen aikana kokea tunteita laidasta laitaan. Sosiaalityöntekijä tekee aktiivisesti töitä omien tunteiden käsittelemiseksi ja hallitsemiseksi.

Hochschildin (1979) mukaan tunnetyötä voi tehdä hyödyntäen erilaisia tekniikoita. Tunnetyön kognitiivinen ulottuvuus pitää sisällään esimerkiksi yrityksen luoda uusia mielikuvia, ideoita tai ajatuksia tilanteessa, joiden myötä tilanteeseen kohdistunut tunnelataus muuttuu muotoaan. Tunnetyön kehollisen lähestymistavan avulla pyritään puolestaan muuttamaan fyysisiä tunne-reaktioita. Sosiaalityöntekijän kehollinen tunnetyö voi ilmetä esimerkiksi hengittämällä hitaammin, estämällä oman jännityksen fyysisten oireiden näkymistä tai esittämällä virkeää, vaikka todellisuudessa tuntisi väsymystä. (Mt. 562.) Kokemukseni mukaan sosiaalityöntekijä tekee kehollista tunnetyötä usein, mutta ei välttämättä kiinnitä tähän tietoisesti huomiota.

Hochschild (1979) puhuu myös ilmaisevasta tunnetyöstä. Ilmaisevalla tunnetyöllä tarkoitetaan tunnetyötä, jonka avulla pyritään muuttamaan tilanteessa syntyviä eleitä, joiden myötä myös sisäiset tunteet muuttuvat. Sosiaalityöntekijä saattaa tuntea esimerkiksi turhautumisen tunnetta, mutta peittää tämän tunteen hymyllään. Tämä eroaa tunteiden esittämisestä siltä osin, että tarkoituksena on saada muutos aikaan omassa tunteessa. Ilmaiseva tunnetyö eroaa myös kehollisesta tunnetyöstä, jonka tarkoituksena on muokata yhtä tai useampaa tapaa, jolla tunteita ilmaistaan kehollisesti. (Mt. 562.)

Isokorpi (2004) tuo esiin, kuinka ammatilliseen ihmissuhdetyöhön kuuluu luonnollisena osana tunnetyö. Sosiaalityöntekijä toimii asiakastyössä emotionaalisen ohjaajana. Sosiaalityöntekijältä vaaditaan yhtäaikaista herkkyyttä ja vahvuutta. Sosiaalityöntekijältä vaaditaan tahdikkuutta, mikä edellyttää rehellisyyttä, suorapuheisuutta sekä avoimuutta. Tahdikkuutta ei voi suunnitella ennalta, vaan sosiaalityöntekijän pitää kyetä improvisoimaan. Puhutaan asiakkaan koskettamisesta, joka on luottamusta asiakkaaseen. Asiakkaan koskettamisella suojellaan

asiakkaan haavoittuvuutta, ehkäistään uusien haavojen syntymistä, vahvistetaan jo olemassa olevaa hyvää samalla tukien asiakkaan kasvua ja oppimista. (Mt. 9; 75; 149.)

Edellä olen kuvannut niitä tunneyön elementtejä, joita olen itse tunnistanut tunneyöhön kuuluvaksi. Hochschildin tunneyön teoria on mielestäni hyvin konkreettinen ja helposti tutkimukseen ja arkeen sovellettava. Uskon, että Hochschildin teoria vetoaa minuun myös sen takia, että pystyn monilta osin samaistumaan teoriassa kuvattuihin tunneyön piirteisiin. Hochschildin (1979, 561–562) mukaan tunneyöllä pyritään vaikuttamaan työn onnistumiseen vaikuttamalla asiakassuhteen sekä vuorovaikutuksen laatuun. Hochschild (1979, 561–562) näkee tunneyön osittain sisäänrakennettuna ja intuitiivisena käyttäytymisenä, mutta myös tietoisena toimintana. Isokorpi (2004, 9) yhdistää tunneyön luonnollisena osana ihmissuhdetyöhön. Kokemukseni mukaan tunneyö on hyvin moniulotteista tunteiden tasolla tehtävää työtä. Oma ennakkokäsitykseni tunneyöstä yhtyy myös Hännisen ja Poikelan (2016, 161) näkemykseen tunneyöstä käsitteenä, jossa yhdistyy kaikki se mikrovaikutuksellinen työ, jota sosiaalityöntekijä tekee omien tunteiden säätelyksi sekä asiakkaan tunteiden säätelyksi. Ennakkokäsitykseni tunneyöstä toimii tutkimuksen kulkua ohjaavana tekijänä, vaikuttaen tutkimuksen jokaiseen vaiheeseen.

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymys

Tutkimukseni tarkoituksena on lisätä ymmärrystä lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöiden tekemästä tunnetyöstä syventymällä tutkimaan sosiaalityöntekijöiden kokemuksia tunnetyöstä. Syvemmän ymmärtämisen kautta pystymme paremmin selvittämään ja muuttamaan ihmiselämässä kohdattuja ongelmia (Laine 2018, 50).

Tutkimuskysymyksiäni ovat:

1. Millaisia kokemuksia lastensuojelun sosiaalityöntekijöillä on tunnetyöstä?
2. Millaisia merkityksiä lastensuojelun sosiaalityöntekijät antavat tunnetyölle?

Tutkimuskysymys määrittää, mitä tutkimuksessa nostetaan esiin ja mitkä merkitykset ja merkityskokonaisuudet ovat olennaisia. Merkityskokonaisuuksien olennaisuutta voi mitata jättämällä kyseisen kokonaisuuden pois ja tarkastelemalla muuttuuko tai jopa lakkaako ilmiö olemasta tämän seurauksena. (Laine 2018, 44–45.) Tutkimuskysymysten kautta tavoittelen ymmärrystä lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöiden kokemuksista lastensuojelun sosiaalityössä tehtävästä tunnetyöstä. Tutkimuksessa mielenkiintoni keskittyy tutkittavien kokemuksiin tunnetyöstä sekä merkityksiin, joita lastensuojelun sosiaalityöntekijät antavat sosiaalityössä tehtävälle tunnetyölle. Perttula (2003) tuo esiin, että kokemusta tutkittaessa hankalana näyttäytyy, että tutkimuskohde on jonkun toisen elävä kokemus ja tutkijalle ilmentyvä aihe on

puolestaan tutkittavan kuvaus kokemuksesta. Kokemuksia voi kuvata monella tavalla. Näin ollen aihe, joka on tutkijan ymmärtämisen perustana, saa monia muotoja. (Mt. 143.)

5.2 Tutkimuksen tieteenfilosofisen lähtökohdat

Tutkimuksessani olen kiinnostunut sosiaalityöntekijöiden tunnetyön kokemuksista. Tämän takia mielestäni on tärkeä pysähtyä tarkastelemaan, millä tavalla kokemusta voi tutkia. Mitä on kokemus? Perttulan (2008, 116) mukaan kysymyksellä tavoitellaan ymmärrystä kokemuksen olemassaolosta. Fenomenologiassa erityistieteenä ollaan kiinnostuneita subjektiivisesta kokemuksesta ja fenomenologisen tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää ihmisen kokemista (Perttula 2008, 116; 139). Fenomenologiassa kokemus nähdään suhteena, jossa on tajuava subjekti, tajuavan subjektin toiminta ja toiminnan kohde. Kokemus näyttäytyy merkityssuhteena. Kokemuksen rakenteessa yhdistyy siis subjekti ja objekti omaksi kokonaisuudekseen, eikä huomio kohdistu pelkästään koettuun kohteeseen tai kokevaan subjektiin. (Perttula 2008, 116–117.) Tutkimukseni tieteenfilosofiset lähtökohdat paikantuvat fenomenologiaan, sillä olen tutustunut kokemuksen ja merkityksen käsitteisiin fenomenologian kautta. Tutkimukseni ei kuitenkaan ole fenomenologinen eikä tutkimukseni noudata fenomenologista tutkimustapaa, vaan luokitelen tutkimukseni monimenetelmälliseksi tutkimukseksi, jossa tulkiten ja teen johtopäätöksiä teorialähtöisesti.

Tutkimuksessani mielenkiintoni suuntautuu sosiaalityöntekijöiden kokemuksiin sekä siihen, millaisia merkityksiä sosiaalityöntekijät antavat tunnetyölle. Kokemus ja merkitys ovat laajoja käsitteitä ja koen tarpeelliseksi paneutua niihin hieman syvällisemmin. Perttula (2008, 117) tuo esiin, että kokemuksen tutkijalle on tärkeää pohtia millaisista erilaisista todellisuuksista elämäntilanteet koostuvat. Perttula tähdentää, että elämäntilanne rakentuu kaikesta, mihin ihminen on suhteessa. Todellisuuden täytyy sisältyä elämäntilanteeseen, jotta se voi muuttua merkitykselliseksi. Toisin sanoen ihminen ei kykene ymmärtämään sellaista todellisuutta, mikä ei ole osa hänen elämäntilannettansa (Perttula 2008, 119.) Perttulan (2008, 119) mukaan ihminen on tajuamaton, jos hänellä ei ole suhdetta omaan todellisuuteen, eli jos todellisuus ei muutu ihmisen elämäntilanteeksi. Kokemuksen edellytyksenä siis toimii sidos elettyyn arkeen.

Fenomenologioiden mukaan kokemuksellisuus näyttäytyy ihmisen maailmasuhteen perusmuotona. Kokemukset ovat aina yhteydessä ajatteluun, mutta kokemuksellisuudella tarkoitetaan sitä, ettei elämää tarkastella ensisijaisesti käsitteellisen ajattelun kautta. Esimerkiksi rakkauden kokemisella on ero rakkauden ajattelemiseen. (Laine 2018, 31.) Juuri tämän takia minua kiinnostaa erityisesti sosiaalityöntekijöiden kokemukset tunnetyöstä, sillä uskon, että tunnetyön kokemisella on ero siihen, mitä tunnetyöstä ajatellaan. Fenomenologit näkevät ihmisen kokemuksellisen suhteen maailmaan intentionaalisenä, eli erilaisten merkitysten värityksenä. Toisin sanoen kaikki, mitä ihminen kokee, merkitsee hänelle jotakin. (Laine 2018, 31.) Fenomenologiassa intentionaalisuus näyttäytyy tajunnallisen toiminnan fokuksena. Intentionaalisuus tekee ihmisestä tajunnallisen olennon ja sillä tarkoitetaan tapaa, jolla ihminen suuntautuu ulkopuolellansa oleviin asioihin. Ihmisen todellisuus muuttuu merkityksellisesti, kun ihminen kohdistaa tajunnallisen toimintansa johonkin asiaan, jonka seurauksena syntyy elämyksiä. (Perttula 2008, 116.) Jokaiseen ihmisen havaintoon vaikuttaa havaitsijan pyrkimykset, uskomukset ja kiinnostus. Ihmisen toimintaa voi ymmärtää pohtimalla, millaiset merkitykset vaikuttavat ihmisen toimintaan. (Laine 2018, 31.) Aki-Mauri Huhtinen ja Juha Tuominen (2020, 305) tuovat esiin, että ihmisen toimintaa voidaan ainoastaan tulkita, sillä sitä ei ole koskaan mahdollista täysin ymmärtää.

Merkityssuhteita muodostuu, kun mieleemme asettuu tajunnassamme suhteeseen jonkin asian tai objektin kanssa (Rauhala 2014, 35). Millaisia merkityssuhteista lastensuojelun sosiaalityöntekijät muodostavat tunnetyölle? Mielen avulla ymmärrämme asian tai ilmiön jonkinlaiseksi synnyttäen näin merkityssuhteen. Rauhala (2014, 35) toteaa, että merkityssuhteessa ihminen on asettunut ymmärtävällä tavalla tilanteeseensa. Arkielämämme kokemukset, kuten pelot, ahdistus, harhat ja unet ovat kokemislajeja, jotka ovat olemassa meissä merkityssuhteiden organisoitumina (Rauhala 2014, 35). Tajunnan analyysien mukaan merkityssuhteet organisoituvat niin, että uudet asiat ja mielen ilmentymät suhteutuvat jo tiedettyyn kokemuserustaan. Tällä tavoin aiemmat kokemukset toimivat ymmärtämisyhteytenä. (Rauhala 2014, 37.) Tutkimuksen kohderyhmänä ovat lastensuojelun avoimuuden sosiaalityöntekijät. Oletukseni on, että lastensuojelun avoimuuden sosiaalityöntekijöiden kokemuserusta vaikuttaa tunnetyön kokemuksiin.

Laadullisessa tutkimuksessa merkitysten luominen on yksi tutkimuksen tärkeimmistä tehtävistä (Huhtinen & Tuominen 2020, 306). Ihmisten toimintaan vaikuttavat erilaiset merkitykset

niin kulttuurisesti kuin sosiaalisesti. Todellisuus ei ikinä ole paljas, vaan koostuu merkitysten muokkaamista käytännöistä. Laadullisessa tutkimuksessa ihminen nähdään oman elämismaailmansa kokijana, joka on sidottu tiettyyn paikkaan ja aikaan. (Ronkainen, Mertala & Karjalainen 2008, 17–18.) Tutkimuksessa mielenkiintoni suuntautuu myös siihen, millaisia merkityksiä kohderyhmä tuo esiin tunnetyön ympäriltä, sillä merkitykset rakentavat olennaisesti kokemuksia. Tarkastelemme maailmaa merkitysten kautta. Kun kokemuksia tutkitaan, tutkitaan ihmisen kokemusten merkityssisältöä ja merkityssisällön rakennetta. Kokemuksesta tehdään merkitysanalyysi, jonka avulla tavoitetaan mahdollisimman monta näkökulmaa kokemuksen merkitykselle ja luonteelle. (Laine 2018, 31.)

Merkitysten ymmärtämisen edellytys on tutkittavan ilmiön jonkintasoinen esituttuus, sillä tutkittava ilmiö ja merkityksmaailma on tutkijalle jo jossain määrin tuttu kulttuurin puolesta. Lisäksi ihmisolentona eläminen on jokaiselle suht samanlaista. (Laine 2018, 34.) Ihmisen ymmärtäminen tapahtuu suhteessa maailmaan. Esimerkiksi opettaja nähdään suhteessa oppilaisiin ja kouluinstituutioon. (Laine 2018, 31.) Täysin vieraan ilmiön ymmärtäminen, joka ei olisi meille millään tavalla tuttu, saattaisi olla jopa mahdotonta. Tutkimuksessa pyritään siis tekemään ”jo tunnettua tiedetyksi”. Tavoitteena on tuoda näkyväksi, mikä on häipynyt tottumuksen myötä huomaamattomaksi ja itsestään selväksi. Merkitysten ymmärtäminen lähtee liikkeelle siitä, mikä on tuttua niin tulkittavalle kuin tulkitsijallekin. (Laine 2018, 34.) Tutkimuksessa mielenkiintoni kohdistuu sosiaalityöntekijöiden kokemuksiin tunnetyöstä. Kokemukseni mukaan tunnetyö on merkittävä, mutta suht huomaamaton osa lastensuojelun sosiaalityötä, eikä tunnetyöhön kiinnitetä niinkään erikseen huomiota.

Perttulan (2008, 134) mukaan tutkijan pitää tutkimuksen aikana pysähtyä tarkastelemaan koe-tun maailmansa merkityssuhteita, jotka ovat muodostuneet tutkimustilannetta muistuttavista aiheista. Tutkijan on hyvä tutustua omiin kokemuksiinsa, jotta hän kykenee huomaamaan eron niihin kokemuksiin, jotka tutkimuksen aikana tulevat esiin suhteessa tutkittavaan kohderyhmään. Tutkijalle syntyy näin mahdollisuus ymmärtää, mikä oli ennen tutkimusta hänelle tuntematonta. Fenomenologisen kokemuksen tutkijan on erotettava, ettei tutkija ole tutkimuskohde-teen olemassaolon edellytys, eikä tutkija luo tutkimuskohdettaan. Toisaalta tutkijan ymmärrys tutkimuskohteesta syntyy ainoastaan tutkijan oman tajunnan kautta. (Perttula 2008, 135.)

5.3 Monimenetelmällisyys tutkimusmenetelmänä

Tutkimuksen tutkimusote on monimenetelmällinen, sillä tutkimus pitää sisällään määrällisiä sekä laadullisia elementtejä. Monimenetelmällisellä (*mixed methods*) lähestymistavalla tarkoitetaan erilaisten tutkimusmetodien yhdistämistä tutkimusta tehdessä. Monimenetelmällisen lähestymistavalla tavoitellaan tutkimuksen kattavuuden ja luotettavuuden lisäämistä. (Vilka 2015, 68–70.) Monimenetelmällinen tutkimusote sopii moniulotteisten sosiaalisten ilmiöiden tutkimiseen (Seppänen-Järvelä, Åkerblad & Haapakoski 2019, 335). Tunnettyö näyttäytyy vaikeasti määriteltävänä ilmiönä (Grandey 2000, 95). Tutkimuksessa selvitän sähköisellä kyselylomakkeella kerätyllä aineistolla sosiaalityöntekijöiden kokemuksia tunnetystä. Kokemusten tutkiminen empiirisesti edellyttää, että tutkittavat kuvaavat kokemuksiaan jollain tavalla. Jotta tutkija saa tutkimuksellisen suhteen kokemuksiin, on edellytyksenä, että tutkittavat ilmaisevat jollain tavalla kokemuksiaan. Tutkija ei kuitenkaan ole kiinnostunut ilmaisuista vaan itse kokemuksista ja siksi tutkija voi kerätä aineiston parhaaksi katsomallaan tavalla. (Perttula 2008, 140.) Tutkimuksen aineisto pitää sisällään laadullista ja määrällistä tietoa. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään aineiston kautta tuomaan esille tutkittavan näkökulma ja ääni (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2018, 164). Tutkimusta varten kerätyssä aineistossa määrällinen tieto syventää ja tarkentaa tutkittavaa ilmiötä. Yhdistämällä tutkimuksessa kaksi eri lähestymistapaa kyetään tuottamaan kattavampi ymmärrys tutkittavasta ilmiöstä (Seppänen-Järvelä, Åkerblad & Haapakoski 2019, 335). Monimenetelmällisyyden avulla pyrittiin tässä tutkimuksessa tavoittamaan myös mahdollisimman suuri vastaajamäärä.

Monimenetelmällisessä tutkimuksessa yhdistetään erilaisia aineistoja. Aineistojen yhdistämiseen liitetyt termit ovat moninaisia. Yhdistäminen (*mixing*), integraatio ja yhdistely (*combining*) eroavat toisistaan käsitteinä, mutta myös tutkimuskäytäntöinä. Tästä syystä monimenetelmällistä tutkimusotetta hyödyntäessä on tärkeää tuoda esiin, mitä termeillä tarkoitetaan. (Seppänen-Järvelä, Åkerblad & Haapakoski 2019, 335.) Tässä monimenetelmällisessä tutkimuksessa käytän termiä yhdistäminen (*mixing*). Monimenetelmällisessä tutkimuksessa yhdistämällä viitataan siihen, mitä tutkimuksessa yhdistetään, millaisella painotuksella ja missä tutkimusprosessin vaiheessa. Yhdistäminen voi tapahtua aineiston keruussa, analyysissä, tulkinnan vaiheessa tai kaikissa näissä vaiheissa. (Seppänen-Järvelä, Åkerblad & Haapakoski 2019, 335.) Tämän tutkimuksen aineiston keruussa ja aineistossa yhdistyy määrällinen ja laadullinen tieto

sekä aineiston analyysissä määrällisen ja laadullisen tiedon erilainen analysointi. Tyypillistä on yhdistää määrällisiä sekä laadullisia aineistoja ja tämän myötä erilaisia analyysimenetelmiä. Olennaista on, millä tavalla monimenetelmällisessä tutkimuksessa ratkaistaan yhdistämisen tarkoitus sekä aineistojen välillä vaikuttavat arvosuhteet. (Seppänen-Järvelä, Åkerblad & Haapakoski 2019, 335.)

Tutkimuksessa mielenkiintoni suuntautuu myös merkityksiin, joita tunnetyön ilmiöön yhdistyy. Melkeinpä jokaisessa tutkimustavassa, joka luokittelee itsensä laadulliseksi, tutkimuksen läh-
tökohdissa vaikuttavat merkitykset. Laadullisen tutkimuksen avulla pyritään avaamaan käsi-
tyksiä ja merkityksiä, joita tutkittavat antavat asioille. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija pyr-
kii tavoittamaan kohderyhmältään tietoa, joka kuvaa vastaajien kokemuksia ja käsityksiä, eikä
kyseinen tieto ole yleistettävissä tai numeerisesti mitattavissa. Laadullisen tutkimuksen haas-
teena on sen perustuminen kommunikointiin ja kielellisyyteen, josta johtuen tutkija kietoutuu-
kin osaksi aineistoa muodostaessaan merkityksiä ja tulkintoja tuotetulle tiedolle. Laadullinen
tutkimus tavoittelee tietoa, joka avaa tutkittavaa ilmiötä aikaisempaa enemmän. (Ronkainen
ym. 2008, 17–18; 20.)

5.4 Kyselylomake aineistonkeruumenetelmänä

Tutkimuksessa aineistonkeruumenetelmänä on käytetty sähköistä kyselylomaketta. Kyselytut-
kimukset yhdistetään tavallisesti määrälliseen tutkimukseen, mutta myös laadullisen tutkimuk-
sen yleisimpiin aineistonkeruumenetelmiin kuuluu kyselyt, haastattelut, erilaisiin dokument-
teihin perustuvat tiedot sekä havainnointi. Kyselytutkimuksissa kyselytavat voivat olla sekä
määrällisiä että laadullisia. Kyselyt ja haastattelut aineistonkeruumuotona ovat yksinkertaisia
sekä järkeviä, kun tarkoituksena on selvittää ihmisen ajattelua ja toimintaa. Lisäksi kyselytut-
kimuksen avulla voidaan kerätä tietoa yhteiskunnan eri ilmiöistä, ihmisten mielipiteistä, ar-
voista sekä asenteista. (Ronkainen ym. 2008, 21; Tuomi & Sarajärvi 2004, 73–74; Vehkalahti
2014, 11.)

Kyselylomake on perinteinen tutkimusaineistonkeruumenetelmä. Kyselylomake soveltuu mitausvälineenä aina yhteiskunta- ja käyttäytymistieteellisestä tutkimuksesta soveltuvuustesteihin sekä katukyselyihin. Kysely on tutkimustapa, jossa kohderyhmään kuuluvat tutkittavat täyttävät kyselylomakkeen itsenäisesti tai valvotusti. Kyselylomakkeella aineisto voidaan kerätä kerralla useammalta tutkittavalta samanaikaisesti tai yksittäin jokaiselta tutkittavalta. Kyselytutkimuksiin liittyy joitakin rajoitteita, joista tutkijan on hyvä olla tietoinen. Kyselytutkimuksessa tutkijalla ei ole varmuutta siitä, kuka kyselyyn on vastannut ja kuinka todenmukaisesti. Haasteeksi kyselylomaketutkimuksessa saattaa muodostua vastausten vähäinen määrä esimerkiksi tilanteessa, jossa tutkimukseen osallistuvat eivät kykene ilmaisemaan itseään tarpeeksi selkeästi. Tällöin tutkimus ei välttämättä kerro tarpeeksi tutkittavasta ilmiöstä. Kyselylomakkeen etuna näyttäytyy vähäiset resurssit niin rahan kuin ajan suhteen. (Hirsjärvi ym. 2018, 195; Tuomi & Sarajärvi 2004, 73–75; Valli 2010, 103; Vehkalahti 2014, 11.)

Tavallisesti kyselylomake koostuu strukturoiduista kysymyksistä, joille on annettu valmiit, vastausvaihtoedot ja vastauksille valmiit arvot tai vastaavasti kyselylomake voi rakentua avokysymyksistä. Strukturoidut kysymykset voivat muodostua asteikkoihin perustuvista kysymyksistä tai monivalintakysymyksistä. (Ronkainen ym. 2008, 25; Ronkainen ym. 2011, 114.) Tutkimukseni aineiston keräsin strukturoidulla kyselylomakkeella, jossa on sekä strukturoituja kysymyksiä valmiine vastausvaihtoehtoineen sekä avoimia kysymyksiä.

Kyselylomake on syytä testata ennen kyselyn julkaisua (Vehkalahti 2014, 48). Testasin kyselylomakkeeni ”Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokema tunnetyö” marraskuun 2020 lopussa. Testauksessa lähetin vastauslinkin sähköiseen kyselyyn neljälle kohderyhmään soveltuvalla vastaanottajalle. Kyselyn testaajaksi riittää muutama kohderyhmään kuuluva testaaja (Vehkalahti 2014, 48). Kävin testaajien kanssa sähköpostikeskustelua kyselyn herättämistä ajatuksista. Kyselyn sisältö, kysymykset tai kysymysten asettelu olivat testaajien mielestä selkeät ja ymmärrettävät. Yksi testattavista toi esiin tunnetyön määritelmän moninaisuuden ja kertoi jääneensä pohtimaan, mitä tunnetyöllä tarkoitetaan. Otin tämän parannusehdotuksen huomioon luodessani kyselyn saatekirjettä, jossa kerron määritelmistä tunnetyön ympäriltä.

Julkaisin sähköisen kyselylomakkeen Facebookin Sosiaalityön uraverkosto-ryhmässä, Facebookin Suomen sosiaalityön opiskelijat -ryhmässä sekä Facebookin Sosiaalityön

maisteriopiskelijat Kokkolan yliopistokeskus 2019-ryhmässä joulukuun 2020 alussa. Ronkainen ja muut (2008, 40) muistuttavat, että kyselyn julkaisussa kannattaa huomioida myös sopiva julkaisuajankohta. Joulun ja vuodenvaihteen tienoilla ihmiset ovat usein kiireisiä, mikä voi vaikuttaa negatiivisesti kyselyn vastaajamäärään. Otin tämän seikan huomioon kyselyä julkaistessani ja ensimmäisen kerran julkaisin kyselyn joulukuun ensimmäisinä päivinä, jolloin joulu-kiireet eivät ole vielä ehtineet alkamaan. Kohdistin kyselylomakkeen lastensuojelun avohuollossa työskenteleville laillistetuille sekä sijaispäteville sosiaalityöntekijöille. Kohderyhmään lukeutuvat myös hiljattain, viimeisen kuuden kuukauden sisällä lastensuojelun avohuollossa työskennelleet sosiaalityöntekijät. Kyselyyn oli aikaa vastata viikon ajan. Kyselyyn vastasi yhteensä 27 vastaajaa. Viikon jälkeen lisäsin julkaisuuni maininnan, että kyselyn vastaamisaikaa on pidennetty viikolla. Tämä ei tuottanut kyselyyn lisää vastauksia. Tavoitteenani oli saada hieman kattavampi aineisto, joten julkaisin kyselyn uudestaan joulukuun puolivälissä samoissa sosiaalisen median kanavissa kuin ensimmäisellä kerralla. Kolmannen julkaisukierroksen myötä kyselyn vastaajamäärä kohosi 40 vastaajaan.

Aineistonkeruutapaa pohtiessani kävin läpi erilaisia aineistonkeruutapoja ja pohdin, minkälainen aineistonkeruutapa sopisi tutkimukseeni ja nimenomaan kokemuksen tutkimiseen. Perttula (2008, 143) muistuttaa, ettei tutkimusmetodi ole suora väylä tutkittavan tajuntaan. Tutkijan on hyvä tiedostaa, että myös tutkijan oma ymmärrys on kokemusta. Ymmärtäminen todellistuu siinä, millä tavalla tutkimuskohde ilmenee tutkijalle. (Perttula 2008, 143.) Alun perin tarkoituksenani oli kerätä aineisto kirjoituspyynnöllä, mutta asiaa pohdittuani päädyin valitsemaan aineistonkeruutavaksi kyselylomakkeen. Kirjoituspyyntö aineistonkeruutapana tuntui epävarmalta ja hieman liian ylimalkaiselta tavalta kerätä tutkimusaineisto. Lisäksi mietin, jäisikö kirjoituspyynnöllä saamani vastaukset vähäisiksi. Kyselylomakkeen avulla pystyin luomaan tutkimalleni ilmiölle raamit, joiden sisällä haluan ilmiötä tarkastella. Mielestäni kyselylomake on vastaajan näkökulmasta kirjoituspyyntöä kevyempi tapa kerätä tietoa, jonka takia vastausprosentti kyselylomakkeen kohdalla saattaisi näin olla korkeampi, mitä kirjoituspyynnön kohdalla.

Tutkimuksen tarkoitus ja kohderyhmä vaikuttavat kyselyn muotoon (Valli 2010, 103). Kyselytutkimuksessa tutkija esittää kohderyhmälle kysymyksiä kyselylomakkeen kautta. Haastattelussa puolestaan tutkija esittää kysymykset suoraan tutkittavalle kasvotusten tai puhelimen välityksellä. Haastattelulomakkeen ja kyselylomakkeen olennainen erona on, että

kyselylomakkeen pitää toimia sellaisenaan, sillä tutkimustilanteessa ei ole saatavissa tutkijan apua. (Vehkalahti 2014, 11.) Kyselylomakkeessa tutkittavaa pyydetään avaamaan tutkijalle ajatuksiaan tutkittavasta ilmiöstä. Tutkijalla on saattanut olla ilmiöstä vain aavistus, jonka takia tutkijan oman ennakkokäsityksen vahvistamiseksi tai kumoamiseksi tutkijan on syytä pohtia problematiikkaa, joka liittyy kasvokkaiseen haastattelutilanteeseen. Tutkijan pitää keksiä, mitä hän tutkittavilta kysyy ja miten, jotta tutkittavan saisi kertomaan siitä, mitä hän ei tiedä. Lisäksi kysymysten pitää edetä kyselylomakkeessa loogisessa järjestyksessä siten, että eri asiakokonaisuudet muodostavat oman kokonaisuutensa. (Ronkainen ym. 2008, 18; Ronkainen, Karjalainen & Mertala 2008, 37.) Pohtiessani kyselylomakkeeseen soveltuvia kysymyksiä pyrin koko ajan pitämään mielessäni tämän tutkimuksen tutkimuskysymykset: Millaisia kokemuksia lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöillä on tunnetyöstä? Mitä merkityksiä sosiaalityöntekijät antavat tunnetyölle? Kyselyä luodessani, haasteeksi muodostui tunnetyön käsite ja sen moninaiset ulottuvuudet. Tämän takia päädyin kyselylomakkeen saatekirjeessä kertomaan tunnetyöhön liitetystä yleisistä määritelmistä. Kyselyn ohjeistuksessa kerroin vastaajille, että selkeyden vuoksi viitataan tunnetyöhön tunteiden muokkaamisena. Pyrin rakentamaan kyselylomakkeen, joka olisi kohderyhmälle selkeä, kysymykset helposti ymmärrettäviä ja kysely loogisesti etenevä. Kyselylomaketta suunnitellessani otin huomioon tunnetyöhön liittyvät asiakokonaisuudet ja muodostin niistä omat kokonaisuutensa kyselylomakkeelle. Kyselylomakkeessa omana kokonaisuutenaan keskitytään siihen, millä tavalla tunnetyö näyttäytyy sosiaalityöntekijöille omien tunteiden käsittelyn ja muokkaamisen kautta. Toisen kokonaisuuden kyselylomakkeessa muodosti tunnetyö, jota tehdään asiakkaan tunteiden muokkaamiseksi.

Ronkainen ja muut (2008, 22) toteavat, ettei sähköisessä kyselylomakkeessa avoimille kysymyksille varattua tilaa tarvitse rajata, kuten paperisessa kyselylomakkeessa. Lisäksi tutkija saa kirjalliset vastaukset suoraan tekstinä kyselylomakkeelta, eikä vastauksia tarvitse erikseen enää litteroida (Ronkainen ym. 2008, 22). Pohtiessani aineistonkeruutapaa, tärkeänä kriteerinä pidin aineistonkeruun sujuvuutta sekä nopeutta. Sähköinen kysely mahdollisti avoimien kysymysten lisäämisen kyselylomakkeeseen ilman, että tarvitsi huolehtia, riittääkö avoimien kysymysten vastaustila. Aineiston kerääminen sähköisellä kyselyllä on helppoa verrattuna esimerkiksi teemahaastatteluaineistoon. Sähköinen kysely mahdollistaa suurenkin vastaajamäärän tavoittamisen. (Ronkainen ym. 2008, 22–23.)

5.5 Katsaus kyselylomakkeeseen

Tutkimuksen kyselylomake sisältää yhteensä 23 kysymystä, joista kahdeksan on avokysymystä. Avokysymyksiä käytetään tilanteissa, jossa tutkittuun ilmiöön liittyy ristiriitaista tietoa tai ilmiö on hyvin moniulotteinen (Ronkainen ym. 2008, 34). Avoimet kysymykset sähköisessä kyselyssä antavat paljon tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Monesti vastausprosentti kuitenkin avokysymysten kohdalla vähenee. (Ronkainen ym. 2008, 37.) Tunnetty ilmiönä on hyvinkin moniselitteinen, minkä takia päädyin selvittämään tunnettyön kokemuksia avokysymyksillä tarkoituksena saada kohderyhmän omat kokemukset ja ajatukset ilmiöstä esiin. Avoimet kysymykset antavat vastaajalle mahdollisuuden ilmaista itseään vapaammin, omin sanoin. Avoin kysymys ei anna vastaajalle vastausehdotuksia vaan antaa vastaajalle mahdollisuuden osoittaa tietämyksensä aiheesta osoittaen samalla, mikä vastaajien ajattelussa on keskeisintä. Avoimet kysymykset antavat vastaajalle myös tilaa tuoda esiin vastaukseen liittyvät tunteet. (Hirsjärvi ym. 2018, 201.) Tutkimusta tehtäessä ja aineistoa kerätessä ihminen nähdään merkityksiä luovana ja aktiivisena osapuolena (Hirsjärvi ym. 2018, 205). Kokemuksia voi lähestyä myös metaforisen kielen kautta. Tällöin mukaan tulee myös monimerkityksisyys, joka on ominaista metaforille. Kokemukset ovat harvemmin yksiselitteisiä ja täsmällisiä ja usein kokemusta pyritään tuomaan esiin vertauskuvien kautta, joiden avulla kertoja yrittää tuoda kokemusta esiin aidosti. (Laine 2018, 41.)

5.6 Aineiston määrällisen tiedon käsittely

Tutkimusote on monimenetelmällinen, sillä tutkimuksen aineisto pitää sisällään määrällistä ja laadullista tietoa. Aineiston analyysissä hyödynnän niin laadullisia kuin määrällisiä menetelmiä. Aineiston analyysi painottuu kuitenkin laadullisten menetelmien hyödyntämiseen. Laadulliseen analyysiin voi yhdistää elementtejä määrällisestä tutkimuksesta, joten olen aineiston analyysissä hyödyntänyt aineiston tuottamaa määrällistä tietoa (Metsämuuronen 2018, 248). Määrällisen tiedon avulla tutkija voi havainnollistaa laadullisen tutkimuksen raporttia ja tuoda siihen lisämaustetta. Pienikin määrä havaintoja riittää tilastollisesti merkitsevien ja yleistettävien havaintojen tekoon. (Metsämuuronen 2018, 253.)

Määrällisessä tutkimuksessa on syytä valita analyysimenetelmä, jonka avulla saadaan tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Jo tutkimuksen suunnitteluvaiheessa on hyvä pyrkiä ennakoimaan tutkimuskysymyksiin sopivaa analyysimenetelmää, vaikka käytännössä aineistoon sopiva analyysimenetelmä selviää usein vasta testaamalla kyseessä olevalle muuttujalle sopivia menetelmiä. Perustason analyysissa voidaan tunnuslukujen avulla esittää numeraalista tietoa tutkittavien asenteista, mielipiteistä ja tyytyväisyydestä. (Vilkka 2007, 119–120.) Tässä tutkimuksessa sovellan aineiston määrälliseen tietoon perustason analyysia, jonka pohjalta pystyn esittelemään tutkimuksen kannalta oleelliset tiedot.

Määrällinen tutkimus pitää sisällään tutkimusaineiston keräämisen, käsittelyn, analysoinnin sekä tulkinnan. Nämä vaiheet ovat omia erillisiä tutkimukseen sisältyviä vaiheita. (Vilkka 2007, 106.) Tutkimusaineiston keräämisen jälkeen on vuorossa aineiston tarkastelu. Aineiston käsittelyvaiheessa tutkija poistaa sellaiset vastauslomakkeet, jotka ovat asiattomasti täytetty sekä arvioi vastausten laatua. Kysymykset käydään yksi kerrallaan läpi, jotta aineistosta voidaan poistaa lomakkeet, joissa on virheitä tai puuttuvia tietoja. (Vilkka 2007, 106.) Aineiston käsittelyvaiheessa kävin kyselyn vastaukset läpi yksitellen. Kyselyn viidessä avovastauksessa esiintyi 1–2 vastaajan kato. Kyselylomakkeen määrällistä tietoa kartoittavissa kysymyksissä esiintyi 1–2 vastaajan suuruinen kato kolmen kysymyksen kohdalla. Aineiston tarkistusvaiheessa tärkeintä on tehdä arvio tutkimuksen kadosta, eli puuttuvien tietojen määrästä. Puuttuvat tiedot voivat kohdistua tietoon, joka liittyy havaintoyksiköihin tai havaintoyksiköiden muuttujiin. Kato ei muodostu ongelmaksi tutkimuksessa, mikäli kato on vähäistä, jakautunut satunnaisesti tai ryhmiin kohdistuva kato on suhteellista. (Vilkka 2007, 106.) Aineistossa esiintyvät kato on näkemykseni mukaan vähäistä. Tässä tutkimuksessa tulkitseen määrällistä tietoa pääasiassa tunnuslukujen avulla, enkä hyödynnä analyysissä monimuuttujamenetelmiä, joten puuttuvat tiedot eivät suuremmin vaikuta käyttämiini analyysimenetelmiin.

Vehkalahti (2014, 52) suosittelee aineistoon tutustumista tarkastelemalla ensin muuttujien jakaumia. Muuttujien jakaumat kertovat nopeasti, millaisia arvoja valittu muuttuja sisältää. Tämän jälkeen arvot voidaan tiivistää tunnusluvuiksi. Keskeisimpiä tunnuslukuja ovat havaintojen lukumäärä, minimi ja maksimi, eli pieni ja suurin arvo, keskihajonta sekä keskiarvo (Vehkalahti 2014, 54). Olen analysoinut tutkimuksen numeerisen aineiston Webropol-ohjelman

työkaluja hyödyntäen. Aineiston analyysia varten olisi ollut käytettävissä myös SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) -ohjelma. Webropol-ohjelma tarjosi kuitenkin aineiston analyysia varten tarvittavat työkalut.

5.7 Aineiston laadullisen tiedon käsittely sisällönanalyysin keinoin

Tutkielman tavoitteena on lisätä ymmärrystä lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä tehtävästä tunnetyöstä. Tutkielman tarkoituksena on myös selvittää, millaisia merkityksiä sosiaalityöntekijät antavat tunnetyölle. Tunnetyöstä on erilaisia määritelmiä, mikä on osaltaan vaikuttanut tämän tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin. Tutkimuksen edetessä olen luonut tunnetyön teorioiden pohjalta oman viitekehyksen tunnetyölle, joka luo aineiston analyysille raamit.

Tutkimuksen aineisto koostuu sähköisestä kyselylomakkeesta, joka pitää sisällään kahdeksan avokysymystä. Avokysymykset analysoin sisällönanalyysin avulla. Kyselylomakkeen loput kysymykset analysoin määrällisin menetelmin. Tutkimuksen aineisto antaa kuvan tutkittavasta ilmiöstä ja analyysin tarkoituksena on saada aikaan selkeä kuvaus ilmiöstä. Sisällönanalyysi mahdollistaa erilaisten aineistojen analysoinnin systemaattisesti ja objektiivisesti ja on laadullisen analyysin metodina melko yksinkertainen. Sisällönanalyysin keinoin ilmiöstä pyritään saamaan tiivistetty kuvaus järjestämällä kerätty aineisto johtopäätösten tekoa varten. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117; 122; 146).

Aineiston analyysin avulla aineistoon saadaan selkeyttä, jotta ilmiöstä kyetään tekemään luotettavia johtopäätöksiä. Sisällönanalyysin voi toteuttaa joko aineistolähtöisesti, teorialähtöisesti tai teoriaohjaavasti. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 121–122.) Tämän tutkimuksen sisällönanalyysi on toteutettu teoriaohjaavasti. Teoriaohjaava sisällönanalyysi etenee lähtökohtaisesti samalla tavalla kuin aineistolähtöinen sisällönanalyysi. Teoriaohjaava sisällönanalyysi lähtee liikkeelle aineiston pelkistämisestä, jonka aikana aineistosta karsitaan tutkimuksen kannalta epäolennainen tieto pois ja etsitään ilmaisuja, jotka kuvaavat tutkimustehtävää. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123; 133.) Lähtiessäni toteuttamaan aineiston analyysia, kävin aineistoa läpi useaan kertaan ja pyrin löytämään tunnetyön kokemuksiin yhdistyviä merkityksiä. Lähdin

rakentamaan analyysia pilkkomalla aineiston osiin. Aineiston pilkkomisella tarkoitan sitä, että alleviivasin aineistosta tunnetyöhön viittaavia lauseita ja termejä. Itse määrittelemäni tunnetyön viitekehys ohjasi tutkimuksen analyysia. Tunnetyön viitekehyksessä merkittävänä teoreettisena lähtökohtana vaikuttaa Arlie Hochschildin näkemykset tunnetyöstä. Tunnetyöhön viittaavien lauseiden ja termien alleviivauksen jälkeen kävin uudelleen aineistoa läpi useamman kerran, mutta tällä kertaa huomioni kohdistui lauseisiin ja termeihin, joita olin alleviivannut aineistosta. Käydessäni läpi alleviivaamiani lauseita ja termejä huomasin, kuinka samat termit toistuivat. Erottelin samaa asiaa kuvaavat ilmaisut alleviivaamalla termit samanvärisillä kynillä. Aineiston pelkistämisen jälkeen siirrytään aineiston klusterointiin, eli ryhmittelyyn. Ryhmittelyssä syvennytään aineistosta löydettyihin alkuperäisilmauksiin ja etsitään käsitteitä, joiden kautta tulee esiin aineiston eroavaisuuksia ja samankaltaisuuksia. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 124.) Syvennyin kertaalleen aineiston alkuperäisilmauksiin, jonka jälkeen lähdin etsimään ja hahmottelemaan jokaiselle alleviivaamalleni lauseelle ja termille omaa alaluokkaansa. Aineiston luokittelu alaluokkiin tapahtui aineistolähtöisesti. Luokittelu tiivistää aineistoa, sillä yksittäiset ilmaisut yhdistetään osaksi yleisempää käsitettä. Lisäksi ryhmittely luo alustavia kuvauksia ilmiöstä sekä pohjan tutkimuksen rakenteelle. Aineiston luokittelu jatkuu, kun alaluokkia yhdistetään keskenään, jonka seurauksena syntyy yläluokka. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 124.) Luokiteltuani aineistosta esiin nostamani lauseet ja termit alaluokkiin, luokittelin alaluokat vielä erikseen yläluokkiin. Aineiston yläluokat muotoutuivat suurilta osin aineistolähtöisesti, vaikka nähtävissä on myös viitteitä tunnetyön teoriapohjaan. Yläluokkien yhdistämisellä saadaan aikaan pääluokkia (Tuomi & Sarajärvi 2018, 124). Analyysissäni olen nimennyt pääluokat teorialähtöisesti. Aineiston ryhmittelyn jälkeen analyysissä siirrytään aineiston käsitteellistämiseen (Tuomi & Sarajärvi 2018, 125). Tässä analyysin vaiheessa tulee esiin aineistolähtöisen ja teoriaohjaavan sisällönanalyysin ero. Ero ilmenee tavassa, jolla empiirinen aineisto yhdistetään teoreettisiin käsitteisiin. Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä teoreettiset käsitteet tuodaan teoriasta valmiina ja aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä teoreettiset käsitteet nousevat aineistosta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 133.) Analyysissä muodostamani ala- ja yläluokat ovat aineistolähtöisiä. Pääluokat tulevat tunnetyön teoriasta. Alla olevassa taulukossa olen kuvannut esimerkkien avulla tämän tutkimuksen aineiston analyysiprosessia.

Taulukko 1. Esimerkki sisällönanalyysiprosessista.

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka	Päälouokka
Esimerkiksi jos vihastuu/tuntee ärtymistä jostakin asiakkaan tekemisestä/sanomisesta, ei ole useinkaan suotavaa näyttää tai sanoa kaikkea mitä mieleen juolahtaa.	Ei suotavaa näyttää tai sanoa	Suotava käytös	Ammattilaisen rooli	Tunnesäännöt
Palvelemaan kokonaistilannetta, motivoitakseni asiakasta, rajatakseni, painottaakseni sanomisiäni.	Kokonaistilanteen näkeminen, rajaaminen, asioiden painotus	Tilanteen hallinta	Työväline	Vuorovaikutus
Jos tilanne on kuormittanut liikaa, olen siirtänyt ajatukset hetkeksi kehoon, etäännyttänyt itseäni tilanteesta.	Ajatusten siirtäminen kehoon, etäännyttäminen	Tilanteesta etäännyminen	Keholliset menetelmät	Tunteiden säätely
Pitää kyetä tunnistamaan omat tunteet ja se, miten toimia niiden kanssa tai niistä huolimatta.	Tunteiden tunnistaminen, kyetä toimimaan	Tunteiden tunnistaminen	Itsetuntemus	Tunteiden säätely

Aineiston analyysissä aineisto jakautui kahteen osaan. Jaottelin tunneyön asiakkaiden kanssa tehtävään tunneyöhön ja omaan itseen kohdistuvaan tunneyöhön. Aineiston analyysi

muovautui osittain aineistosta nousevan tiedon pohjalta, mukailen Tuomen ja Sarajärven (2018) esittelemää sisällönanalyysin mallia.

5.8 Tutkimuksen eettisyyden ja luotettavuuden arviointi

Suomessa tutkijana toimivan pitää noudattaa ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisiä periaatteita (Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2019, 6). Suomessa on tieteen vapaus, joka turvataan perustuslain 16 §:ssä. Tieteen vapaus edellyttää sen vastuullista käyttöä. Tutkimuseettiset periaatteet tukevat tutkijaa tutkimuksen teossa (Tieteellisten seurain valtuuskunta 2019).

Laadullisessa tutkimuksessa eettisen arvokkuuden peruseriaate on, että tutkimuksessa kunnioitetaan ihmisen ainutlaatuisuutta ja annetaan tutkimuskohteen ilmaista itseään vapaasti (Hänninen 2018, 204). Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2019, 7) ohjeissa korostetaan, että tutkijan pitää kunnioittaa tutkimukseen osallistuvien ihmisten ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta. Lisäksi tutkijan pitää toteuttaa tutkimus siten, ettei siitä aiheudu tutkittaville vahinkoa tai muuta haittaa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatima ohjeistus ja sen sisältämät eettiset periaatteet auttavat tutkijaa tutkimuksessa vastaan tulevien eettisten kysymysten pohdinnassa sekä ohjaavat ihmiseen kohdistuvaa tutkimusta. (Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2019, 7.)

Tutkielmani aihe saattaa jo itsessään olla tunteita herättävä, minkä takia kiinnitän erityistä huomiota tutkielman eettisiin lähtökohtiin. Hyvän tieteellisen tutkimuksen takana vaikuttaa lainsäädännön ja hyvän tieteellisen käytännön lisäksi alan ammattieettiset säännöt (Hirvonen 2006, 33). Tutkijan oikeuksia ja velvollisuuksia säätelee ammattieettiset normit. Lisäksi normit takaavat tutkijalle oikeusturvan. Eettinen normisto määrittelee, mikä ei ole tutkimustoiminnassa sallittua. (Hirvonen 2006, 34.) Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeiden mukaisesti tutkitavalla on oikeus saada tietoa tutkimuksen sisällöstä, tutkimuksen käytännön toteutuksesta, tutkittavan henkilötietojen käsittelystä sekä tutkimusaineiston käsittelystä ja säilytysajasta (Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2019, 8–9). Aineistonkeruuvaiheessa kerroin osallistujille, että tutkimus toteutetaan anonyymisti, eikä tutkimukseen osallistuvan henkilötiedot

tule ilmi missään tutkimuksen vaiheessa edes minulle itselleni. Näin ollen tutkittavan ei tarvitse huolehtia henkilötietojensa käsittelystä. Kyselyn esittelysivulla toin esiin, mikä tavoite tutkimuksellani on ja millaisella aineistolla pyrin tähän tavoitteeseen pääsemään. Lisäksi kerroin, millä tavalla tulen käsittelemään tutkimusaineistoa ja miten kauan aion tutkimusaineistoa säilyttää. Hävitän tutkimusaineiston heti, kun tutkielma on valmis ja arvosteltu.

Tutkimuksen eettisyydestä vastaa itse tutkija. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeiden mukaisesti tutkijan pitää jo tutkimussuunnitelmassa ottaa huomioon tutkimuksen eettiset riskit ja suunnitella tutkimuksen toteutus siten, että tutkittavaan kohdistuvat haitat ovat mahdollisimman vähäiset. (Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2019, 14.) Yhteiskuntatieteiden etiikassa korostetaan, että tieteen pitää tuottaa positiivisia seurauksia, eikä tutkija saa vahingoittaa tutkimuskohdettaan (Wiberg 2006, 261). Omaa tutkielmaani koskevat eettiset riskit kohdistuvat näkemykseni mukaan tutkimusaiheen sensitiivisyyteen. Sähköinen kysely on aineistonkeruuna sensitiivinen, jolloin tutkittava saa rauhassa paneutua aiheeseen ja miettiä vastauksiaan. Tunnetun pohtiminen saattaa herättää tutkittavassa ikäviäkin tunteita, mikä voidaan nähdä tutkimukseni eettisenä riskinä. Tutkimusaihe saattaa vaikuttaa tutkittavan ajatuksiin myös tutkimukseen osallistumisen jälkeen, mikäli tunnetusta kirjoittaminen ja asian pohtiminen laukaisee pidemmän ajatteluprosessin tutkittavalla.

Tutkimuksessa tutkijan pitää huomioida, millä tavalla tutkijapositioni voi mahdollisesti vaikuttaa aineistonkeruuseen. En kuitenkaan usko, että oma tutkijapositioni vaikuttaa aineistonkeruuseen millään tavalla, sillä aineistonkeruu tapahtuu sähköisellä kyselylomakkeella. Kyselyn saatekirjeessä kerroin työskenteleväni lastensuojelun avohuollossa sosiaalityöntekijänä. Ajattelen, että tämä tieto saattaa vaikuttaa tutkittavien vastauksiin jollain tavalla, mutta on vaikea arvioida, millä tavalla.

6 TUNNETYÖ SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSISSA

6.1 Omien tunteiden käsittely

Tutkimuksen aineistona toimiva kyselomake pitää sisällään yhteensä 23 kysymystä, joista kahdeksan on avokysymyksiä. Kyselylomakkeen kahdeksan avokysymystä analysoin laadullisin menetelmin käyttäen apunani laadullista sisällönanalyysiä. Kyselylomakkeen määrällisen tiedon analysoin määrällisin menetelmin. Aineiston analyysissä erottelen selkeyden vuoksi omaksi luvuksensa itseen kohdistuvan tunnetyön ja omaksi luvuksensa asiakkaan kanssa tehtävän tunnetyön. Aineiston laadullisen sisällönanalyysin pohjalta saadut tulokset esittelen yhdessä määrällisen analyysin pohjalta saatujen tulosten kanssa.

Tutkimuksen aineiston taustatiedoissa kartoitin sosiaalityöntekijöiden ikää, ammatillista pätevyyttä, työskentelyä lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä, työkokemusta, miten usein sosiaalityöntekijät käsittelevät tunteita työssään, millainen merkitys tunteilla on avohuollon sosiaalityössä sekä millä tavalla sosiaalityöntekijät käsittelevät työssä kohdattuja tunteita. Esiintuomani taustatiedot pitävät sisällään yhden avokysymyksen, jonka analysoin teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla. Muut taustatieto kartoittavat kysymykset analysoin määrällisin menetelmin. Laadullisten tulosten yhteydessä esitän aineistoon perustuvia lainauksia alkuperäisessä muodossaan. Mahdolliset vastauksissa olleet kirjoitusvirheet olen korjannut. Lainaukset olen erottanut muusta tekstistä kursivoinnin avulla, jonka lisäksi olen yksilöinyt

aineistolainaukset merkitsemällä lainauksen perään esimerkiksi V:15, joka kuvastaa vastaajien juoksevaa numerointia aineistoanalyysissä. Lainauksien tarkoituksena on lisätä analyysin luotettavuutta.

Kyselylomakkeen taustatieto-osiossa vastaajilta kysyttiin ikää, ammatillista pätevyyttä, työs-kenteleekö vastaaja lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä vastaamishetkellä ja jos ei, mil-loin vastaajan työsuhde on päättynyt. Lisäksi taustatiedoissa pyydettiin vastaamaan, miten pitkä työkokemus vastaajalla on lastensuojelun avohuollon sosiaalityöstä. Kyselyyn vastasi yh-teensä 40 kohderyhmään kuuluvaa vastaajaa. Kyselyyn vastanneista kolme vastaajaa (7,5 %) oli 20–30-vuotiaita, 19 vastaajaa (47,5 %) oli 31–40-vuotiaita, 11 vastaajaa (27,5 %) oli 41–50-vuotiaita, kuusi vastaajaa (15 %) oli 51–60-vuotiaita ja yksi vastaaja (2,5 %) oli yli 60-vuotias. Alla olevasta taulukosta 2. näkee, että kyselyn ikäjakauma painottui 31–40-vuotiaisiin vastaajiin.

Taulukko 2. Kyselyyn vastanneet ikäluokittain.

	Vastaajaa (n)
a) 20–30-vuotta	3
b) 31–40-vuotta	19
c) 41–50-vuotta	11
d) 51–60-vuotta	6
e) yli 60-vuotta	1
Yhteensä	40

Kyselyyn vastasi yhteensä 40 sosiaalityöntekijää, joista 24 olivat laillistettuja sosiaalityönteki-jöitä (60 %). Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015, 3 §) määrittää sosiaalihuollon ammattihenkilöksi ne, jotka ovat sosiaalihuollon ammattihenkilölain (817/2015) nojalla saa-neet ammatinharjoittamisoikeuden, eli ovat laillistettuja ammattihenkilöitä. Lupaa harjoittaa sosiaalityöntekijän ammattia laillistettuna ammattihenkilönä haetaan sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolta. Lupa voidaan myöntää henkilölle, jolla on Suomessa suoritettu ylempi korkeakoulututkinto, joka pitää sisällään tai jonka lisäksi on suoritettu sosiaalityön pää-aineopinnot tai pääainetta vastaavat opinnot yliopistossa. (Laki sosiaalihuollon

ammattihenkilöistä 817/2015, 7 §.) Kyselyyn vastanneista 16 sosiaalityöntekijää (40 %) olivat sijaispäteviä, eli heillä oli sosiaalityön opinnot vielä kesken. Tilapäisesti sosiaalityöntekijän ammatissa voi toimia henkilö, joka opiskelee sosiaalityöntekijän ammattiin ja on hyväksytysti suorittanut sosiaalityön aineopinnot ja käytännön harjoittelun. (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015, 12 §.)

Kyselyyn vastanneista sosiaalityöntekijöistä 34 (85 %) työskenteli vastaushetkellä lastensuojelun avohuollossa sosiaalityöntekijänä. Kyselyn kohderyhmään kuuluivat myös kuuden kuukauden sisällä lastensuojelun avohuollossa työskennelleet. Kuusi vastaajaa (15 %) oli työskennellyt lastensuojelun avohuollossa sosiaalityöntekijänä viimeisen kuuden kuukauden sisällä, mutta vastaamishetkellä heidän työsuhteensa ei enää ollut voimassa. Vastaajien työsuhde lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä oli päättynyt maaliskuun 2020 ja marraskuun 2020 välillä. Kaksi vastaajista ei ilmoittanut työsuhteen tarkkaa päättymisajankohtaa. Yksi vastaajista ilmoitti työsuhteensa lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä päättyneen maaliskuussa 2020. Työsuhteen päättymisestä on kyselyyn vastaamishetkellä kahdeksan kuukautta. Vaikka kyselyn kohderyhmäksi ilmoitettiin lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä työskentelevät tai kuuden viimeisen kuukauden aikana työskennelleet sosiaalityöntekijät, luen vastauksiin sekä analyysiin mukaan myös tämän yhden vastaajan, jonka työsuhteen päättymisestä lastensuojelun avohuollon sosiaalityöstä on kahdeksan kuukautta. Näkemykseni mukaan kahden kuukauden heitto kohderyhmään kuulumisesta ei vaikuta kyselyn luotettavuuteen.

Kyselyyn vastanneista sosiaalityöntekijöistä 17 sosiaalityöntekijää (42,5 %) oli työskennellyt lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä 1–3 vuotta. Yhdeksällä vastaajalla (22,5 %) oli työkokemusta 3–7 vuotta. Yli seitsemän vuoden kokemus oli yhdeksällä kyselyyn vastanneella sosiaalityöntekijällä (22,5 %). Alle vuoden työkokemus oli viidellä kyselyyn vastanneella sosiaalityöntekijällä (12,5 %). Tarkasteltaessa vastanneiden työkokemusta suhteessa ammatilliseen pätevyteen, kävi ilmi, että kaikki vastanneet, joilla oli yli seitsemän vuoden työkokemus lastensuojelun avohuollon sosiaalityöstä, olivat laillistettuja sosiaalityöntekijöitä. Vastausryhmään c) 3–7 vuotta, kuului seitsemän laillistettua sosiaalityöntekijää ja vastausryhmään b) 1–3 vuotta, kuului viisi laillistettua sosiaalityöntekijää. Kolmella laillistetulla sosiaalityöntekijällä oli alle vuoden työkokemus lastensuojelun avohuollon työstä. Kaiken kaikkiaan kyselyyn vastanneista 24 vastaajaa oli ammatillisesti päteviä.

Taustatietojen jälkeen kyselyssä selvitettiin monivalintakysymyksellä, miten usein vastaajat käsittelevät tunteita työssään. Kysymykseen vastasi kaikki 40 sosiaalityöntekijää. Kysymykseen vastanneista sosiaalityöntekijöistä 29 (72,5 %) kertoi käsittelevänsä tunteita työssään päivittäin. Yhdeksän vastaajaa (22,5 %) käsitteli tunteita työssään viikoittain. Yksi vastaajista (2,5 %) käsitteli tunteita muutaman kerran kuukaudessa ja yksi vastaajista (2,5 %) koki, että hän käsitteli tunteita työssään harvemmin kuin muutaman kerran kuukaudessa. Yhtään vastaajista ei valinnut vastausvaihtoehtoa ”en koskaan”. Tulosten perusteella voidaan todeta, että kyselyyn vastanneista sosiaalityöntekijöistä suurin osa käsitteli tunteita työssään päivittäin.

Kyselylomakkeessa vastaajia pyydettiin arvioimaan 5-portaisella Likertin asteikolla tunteiden merkitystä lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä. Asteikolla numero yksi tarkoitti, ettei tunteilla ole juurikaan merkitystä lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä ja numero viisi tarkoitti, että tunteilla on suuri merkitys lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä. Kysymykseen vastasi kaikki 40 vastaajaa. 28 vastaajaa (70 %) koki, että asteikolla 1–5 tunteilla on suuri merkitys (5) lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä. Vastausvaihtoehdon neljä valitsi kahdeksan vastaajaa (20 %). Yksi vastaajista (2,5 %) ilmoitti, ettei tunteilla ole juurikaan merkitystä lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä. Vastausten keskiarvo Likertin asteikolla oli 4,6 ja tulosten perusteella voidaan todeta, että sosiaalityöntekijät kokivat tunteilla olevan suuri merkitys lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä.

Tulosten perusteella on nähtävissä, että suurin osa kyselyyn vastanneista sosiaalityöntekijöistä kokee käsittelevänsä tunteita työssään päivittäin. Lisäksi tulokset osoittavat, että sosiaalityöntekijöiden kokemuksen mukaan tunteilla on suuri merkitys sosiaalityössä. Seuraavaksi kyselyssä selvitettiin avokysymyksellä sosiaalityöntekijöiden tapaa käsitellä omia tunteita työssä. Avokysymykseen vastasi yhteensä 38 sosiaalityöntekijää. Analysoin vastaukset sisällönanalyysin avulla, jonka soveltamista tähän tutkimukseen olen tarkemmin kuvannut edellisessä pääluvussa. Sosiaalityöntekijöiden vastauksista muodostui sisällönanalyysin avulla kolme luokkaa; itsereflektio, omien tunteiden reflektointi yhdessä muiden kanssa sekä keholliset menetelmät.

Itsereflektio. Sosiaalityöntekijöiden vastauksissa tuli esiin, että he käsittelevät tunteitaan itselleen pohtimalla niin työtilanteen aikana kuin sen jälkeen. Työtilanteessa esiin nousseita tunteita käsiteltiin pohtimalla ja syventymällä siihen, mitä työtilanteessa tapahtuu ja mitä

tunteita nousee esille. Eräs vastaaja kertoi käsittelevänsä työssä kohtaamiaan tunteita pohtimalla omia tunteitaan siinä hetkessä ja sanoittamalla niitä myöhemmin itselleen. Yksi sosiaalityöntekijä kuvasi käsittelevänsä työssä esiin nousseita tunteita tunnistamalla tunteet, hyväksymällä sen, miltä itsestä tuntuu ja säilyttämällä samalla ammatillisen ja empaattisen suhteen tilanteessa. Tunteita käsiteltiin myös heti tapaamisen jälkeen pysähtymällä kuulostelevaan omia tunteita. Sosiaalityöntekijöiden vastauksissa nousi esiin myös itsereflektointi ja tunteiden analysointi itsekseen niin töissä kuin kotona.

”Pohdin paljon, minkälaisia tunteita, missä tilanteessa ja miksi tunnen. Miksi ja miten jotkut asiakkaat tai tilanteet tai puhelut tai kohtaamiset herättävät enemmän tunteita? Miksi joku asia/sana/ajatus jää minua vaivaamaan?” (V:21).

”Pohdin, mitä tilanteissa tapahtuu ja mitä tunteita nousee esille. Pyrin pohtimaan myös omia tunteitani asiakastilanteessa ja sanoittamaan niitä myöhemmin itselleni. Yritän työstää tunnetta eri menetelmin, jotta haastava tunnetila ei jäisi päälle vapaa-ajalle.” (V:3).

Reflektio yhdessä muiden kanssa. Sosiaalityöntekijät kertoivat käsittelevänsä työssä esiin nousseita tunteita työpaikalla toisen ihmisen kanssa. Sosiaalityöntekijöiden vastauksissa nousi esiin, että tunteita käsiteltiin keskustelemalla asiakastilanteista kollegoiden ja työparin kanssa. Työssä esiin nousseita tunteita refleктоitiin yhdessä työparin kanssa. Tunteita käsiteltiin myös käymällä tilanteita läpi esimiehen kanssa. Omia tunteita refleктоitiin myös laajemmin työyhteisön kanssa. Eräs vastaaja kertoi puhuvansa omista tunteistaan ääneen sen lisäksi, että käsitelti työtilanteissa esiin nousseita tunteita yhdessä kollegoiden ja työparin kanssa. Vastauksissa merkittäväksi tekijäksi omien tunteiden käsittelyssä nousi myös tiimi. Vastauksissa ilmeni, että tunteita työstettiin yhdessä tiimin kanssa. Vastauksissa mainittiin erikseen myös systeeminen tiimi, joka nähtiin sellaisena tilanteena, jossa omia tunteita voi jakaa. Tunteiden käsittelyä tehtiin myös työnohjauksessa sekä työpsykologin vastaanotolla. Eräs vastaaja koki työnohjauksen tärkeänä tukena tunteiden käsittelyssä. Yhdessä vastauksessa sosiaalityöntekijä kertoi refleктоivansa omia tunteita kollegoiden kanssa, tiimissä, työnohjauksessa, yhteistyökumppaneiden kanssa sekä asiakkaiden kanssa.

”Tärkeää on päästä purkamaan omaa oloa ja tunteita jonkun kanssa. Työnohjauksessa/tiimissä viimeistään, mutta mieluiten heti, kun sellainen olo tulee. Esim. työparille.” (V:20).

”Paljon omaa pohdintaa ja työstämistä, mutta myös jakamista työyhteisön ja esimiehen kanssa.” (V:9).

Keholliset menetelmät. Sosiaalityöntekijöiden vastauksissa kuvattiin työtilanteissa esiin nousseiden omien tunteiden käsittelyä myös kehollisten menetelmien kautta. Vastauksissa tuli esiin, kuinka tunteita käsiteltiin puhaltamalla tunteita ulos, pysähtymällä tunteiden äärelle, hengitysharjoitusten avulla, tauottamalla, tarkkailemalla itseään tunteita herättäneessä tilanteessa, pyrkimällä tietoiseen rauhallisuuteen sekä keskittymällä hengittelyyn. Eräs vastaaja toi esiin, kuinka hän tietää ja hallitsee omat tunteensa asiakastilanteissa ja kykenee näin ollen vastaamaan rauhallisesti asiakkaan tunteisiin.

”Pysähtymällä tunteiden äärelle, keskustelemalla, hengittämällä, tauottamalla.” (V:33).

Tuloksista ilmenee, että sosiaalityöntekijät käsittelevät omia tunteitaan niin yksin kuin yhdessä. Tunteiden käsittelyyn liitettiin vahvasti tietoisuus omista tunteista, omien tunteiden äärelle pysähtyminen ja omien tunteiden hyväksyminen. Tunteiden käsittely yksin tapahtui joko töissä tai kotona. Tunteita käsiteltiin paljon myös toisten kanssa. Työyhteisö, työparit, esimies sekä tiimin tuki mainittiin tukena omien tunteiden käsittelyssä. Tunteiden käsittelyyn liitettiin myös erilaisia kehollisia menetelmiä kuten tunteiden ulos puhaltelu, hengitysharjoitukset ja hengitykseen keskittyminen sekä oman itsensä tarkkailu.

6.2 Tunteiden säätely

Seuraavaksi esittelen sisällönanalyysin pohjalta saadut tulokset sosiaalityöntekijöiden omaan itseen kohdistuvasta tunnetyöstä. Avokysymyksillä selvitin tarkemmin sosiaalityöntekijöiltä, millä tavalla he ovat muokanneet tunteitaan työtilanteissa sekä miksi ja miten he ovat kokeneet omien tunteiden muokkaamisen työtilanteissa. Omien tunteiden muokkaamista käsittelevistä avokysymysten vastauksista muodostin sisällönanalyysissä kolme pääluokkaa: tunteiden säätely, tunnesäännöt ja vuorovaikutus. Yläluokkia sisällönanalyysissä muodostui yhteensä

kahdeksan. Seuraavaksi esittelen määrällisen analyysin sekä teoriaohjaavan sisällönanalyysin pohjalta muodostetut tulokset.

Kyselyyn vastanneista sosiaalityöntekijöistä 38 (95 %) ilmoitti muokkaavansa tunteita työtilanteissa. Kaksi (5 %) vastaajaa ilmoitti, etteivät he muokkaa tunteitaan työtilanteissa. Kysely ohjasi kysymykseen kielteisesti vastanneet sosiaalityöntekijät automaattisesti kyselyn seuraavaan osioon, ohittaen kysymykset, jossa käsiteltiin omien tunteiden muokkausta työtilanteissa. Tämän jälkeen sosiaalityöntekijöiltä kysyttiin, miten usein he muokkaavat tunteitaan työtilanteissa. 19 vastaajaa (50 %) ilmoitti muokkaavansa tunteitaan työtilanteissa viikoittain. Päivittäin tunteitaan muokkasi 15 vastaajaa (39,5 %), kolme vastaajaa (7,9 %) muokkasi tunteitaan työtilanteissa muutaman kerran kuukaudessa ja yksi vastaaja (2,6 %) muokkasi tunteitaan työtilanteissa harvemmin kuin muutaman kerran kuukaudessa. Yksikään vastaaja ei vastannut kysymyksen vastausvaihtoehtoon ”en koskaan”. Tulokset osoittavat, että puolet vastaajista koki muokkaavansa omia tunteitaan työssään viikoittain. Iso osa vastaajista kertoi muokkaavansa tunteitaan työssään päivittäin.

Sosiaalityöntekijöiltä kysyttiin millaisissa työtilanteissa he muokkaavat omia tunteitaan. Kysymys oli monivalintakysymys, vastausvaihtoehdoilla ”kyllä” ja ”ei”. Kyselyn perusteella selvisi, että sosiaalityöntekijät muokkaavat tunteitaan monenlaisissa työtilanteissa. Merkittävimpänä tilanteena, jossa omia tunteita muokataan, näyttäytyi asiakastilanteet, johon 100 % vastaajista vastasi kyllä. Omia tunteita muokattiin myös moniammatillisessa yhteistyössä (89,2 % vastaajista vastasi kyllä), verkostotapaamisissa (97,4 % vastaajista vastasi kyllä), työyhteisön erinäisissä tilanteissa (55,3 % vastaajista vastasi kyllä) sekä muissa tilanteissa (28,6 % vastaajista vastasi kyllä). Muihin tilanteisiin sosiaalityöntekijät luokittelivat puhelut, huostaanoton valmistelun, päivystystyön sekä työnohjauksen. Yhdessä avoimessa vastauksessa sosiaalityöntekijä kertoi tekevänsä tunnetyötä kaikissa vuorovaikutustilanteissa sekä myös yksin ollessaan jonkin asiakasasian äärellä.

Kyselylomakkeessa vastaajia pyydettiin arvioimaan 5-portaisella Likertin asteikolla omien tunteiden muokkaamisen tarpeellisuutta sosiaalityössä. Asteikolla numero yksi tarkoitti, ettei omien tunteiden muokkaamisella ole juurikaan merkitystä sosiaalityössä ja numero viisi tarkoitti, että omien tunteiden muokkaamisella on suuri merkitys sosiaalityössä. Kysymykseen

vastasi 38 sosiaalityöntekijää. Kysymykseen vastanneista 25 sosiaalityöntekijää (65,8 %) koki, että omien tunteiden muokkaaminen on välttämätöntä sosiaalityössä asteikolla 1–5 vastaten vaihtoehdon numero viisi. Vastaajista kaksitoista (31,6 %) piti omien tunteiden muokkausta sosiaalityössä hyvin tärkeänä valitsemalla asteikolta numeron neljä. Yksi vastaajista valitsi (2,6 %) vaihtoehdon kolme. Annettujen vastausten keskiarvoksi saatiin 4,6, joka osoittaa, että omien tunteiden muokkaaminen sosiaalityössä koetaan erittäin tärkeäksi.

Omien tunteiden muokkaamista kartoittavan määrällisen tiedon perusteella voidaan todeta, että omien tunteiden muokkaaminen, eli tunnetyö koetaan hyvin tärkeäksi sosiaalityössä. Tunnetyötä koetaan tehtävän viikoittain. Sosiaalityöntekijöiden kokemuksen mukaan tunnetyötä tehdään asiakastapaamisissa, mutta tunnetyön nähtiin kuuluvan myös verkostotapaamisiin sekä moniammatilliseen yhteistyöhön.

Itsetuntemus. Sosiaalityöntekijöiden avokysymyksiin annetuissa vastauksissa nousi sisälönanalyyssissä esiin, kuinka omien tunteiden muokkaamiseen yhdistettiin omien tunteiden tunnistaminen ja tietoisuus omista tunteista. Nimesin tämän yläluokan itsetuntemukseksi. Sosiaalityöntekijät pysähtyvät tunnistamaan omia tunteitaan ja pyrkivät tietoisesti ottamaan etäisyyttä kokemaansa tunteeseen. Vastauksissa ilmeni, että sosiaalityöntekijät jäävät kuuntelemaan tilannetta ja tunteitaan. Kahdessa vastauksessa tuli esiin, kuinka sosiaalityöntekijä säätelee omia tunteitaan työtilanteissa etäännyttämällä itsensä tilanteesta. Tulkitsen, että myös itsensä etäännyttäminen tilanteesta edellyttää itsetuntemusta ja tietoisuutta omista tunteista. Sosiaalityöntekijät kuvasivat, että he tietoisesti etäännyttävät itsensä tilanteesta heränneestä tunteesta.

”Yritän tunnistaa tunnetilani tilanteessa ja jättää sen taka-alalle esim. haastavissa asiakastilanteissa kuten lasten pahoinpitely, seksuaalinen hyväksikäyttö ja laiminlyönti.” (V:2).

”Pitää kyetä tunnistamaan omat tunteet ja se, miten toimia niiden kanssa tai niistä huolimatta.” (V:10).

Omien tunteiden sivuuttaminen ja peittäminen muodosti sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa toisen yläluokan. Sosiaalityöntekijöiden vastauksissa tuotiin esiin, kuinka omat työtilanteissa nousseet tunteet työnnetään sivuun ja jätetään huomiotta tai peitetään, eikä todellisia tunteita näytetä. Tunteiden peittämistä tapahtuu tilanteissa, joissa oman tunteen näyttäminen

asiakkaalle ei ole soveliasta. Omien tunteiden muokkaaminen yhdistettiin asiakastilanteessa heränneiden negatiivisten tunteiden hallintaan. Sosiaalityöntekijät kuvasivat peittävänsä esimerkiksi asiakastilanteessa heränneitä ärsytyksen, kärsimättömyyden, vihan, turhautumisen ja suuttumuksen tunteita. Sosiaalityöntekijät pyrkivät pysymään rauhallisina ja jatkamaan asiakastilannetta neutraalisti, ilman, että koetut tunteet tulevat näkyväksi asiakkaalle. Sosiaalityöntekijät pyrkivät voimakkaiden omien tunteiden vallassa keskittymään asiakastilanteeseen, asiakkaan tunnetilaan ja tilanteen havainnointiin. Vastauksissa nousi esiin, kuinka myös omat liikutuksen tunteet peitettiin. Yhdessä vastauksessa sosiaalityöntekijä kertoi yrittävänsä tunnistaa asiakastilanteen aiheuttaman tunnetilan ja työntää sen sitten taka-alalle. Tämän yläluokan vastaukset menevät osittain päällekkäin aiemmin esitellyn yläluokan ”itsetuntemus” kanssa, sillä tunteiden sivuuttaminen ja peittäminen vaatii kykyä itsereflektioon omien tunteiden tiedostamiseksi. Ryhmittelin yläluokat erikseen, sillä omien tunteiden sivuuttaminen ja peittäminen muodosti vastausmäärällisesti ison luokan ja näyttäytyi näin ollen merkittävänä osa-alueena sosiaalityöntekijöiden tunnetyön kokemuksissa.

”Peitän kärsimättömyyttä, ärsyyntymistä ym. negatiivisia tunteita ja pysyn rauhallisena tilanteessa kuin tilanteessa. Ja jaksan selittää asiat yhä uudelleen, että asia tulee oikein ymmärretyksi.” (V:11).

”Silloin, kun tekee mieli ravistella asiakasta oman turhautumisen johdosta. Oman turhautumisen peittäminen muutenkin, esim. samoista asioista jauhaessa. Myöskin oman liikutuksen peitän sopivissa määrin, näytän toki olevani iloinen toisen puolesta, mutta puren huulta kyyneliä estääkseni :D.” (V:19).

”Asiakastilanteissa peitän tunteita, joita ei ole soveliasta näyttää asiakkaille, kuten turhautumista tai ärtymystä.” (V:33).

Keholliset menetelmät ja itsensä rauhoittaminen tulivat esiin monen sosiaalityöntekijän vastauksissa kartoitettaessa sosiaalityöntekijöiltä, millä tavalla he ovat muokanneet tunteitaan työtilanteissa. Vastauksissa tuli näkyviin, että sosiaalityöntekijät pyrkivät rauhoittumaan ja rentoutumaan asiakastilanteessa ja siirtämään kuormittavissa tilanteissa ajatukset kehoon. Hengitykseen keskittyminen mainittiin keinona muokata omia tunteita työtilanteessa. Sosiaalityöntekijät hyödynsivät työtilanteissa omien tunteiden muokkaamisessa myös oman äänensävyn muokkausta esimerkiksi ääntä madaltamalla, äänensävyä tiukentamalla tai hidastamalla.

Sosiaalityöntekijät kertovat tietoisesti rauhoittavansa itsensä asiakastapaamisen aikana ja tarvittaessa myös ennen asiakastapaamista. Yhdessä vastauksessa sosiaalityöntekijä kuvailee, kuinka haastava työtilanne voi vaatia itsensä keräämistä. Sosiaalityöntekijät muokkaavat työtilanteissa omia tunteitaan itsesäätelyn ja omien tunteiden vakautuksen kautta.

”Rauhoitan itseni, jään kuuntelemaan, hengittelen, madallan ääntäni, muokkaan äänensävyä, vaihdan aiheita.” (V:6).

Sosiaalityöntekijöiden kokemuksiin pohjautuvien vastausten perusteella voidaan todeta, että tunteiden säätely erilaisin tavoin nähdään yhtenä tunnetyön muotona. Sosiaalityöntekijöiden vastauksissa tuli näkyviin yhtenä tunteiden säätelyn muotona tietoisuus omista tunteista. Omien tunteiden tunnistaminen, tietoisuus tunteiden olemassaolosta sekä omien tunteiden äärelle pysähtyminen näyttäytyi olevan edellytys omien tunteiden muokkaamiselle työtilanteessa. Tunteiden säätelyyn yhdistettiin sosiaalityöntekijöiden vastauksissa myös omien tunteiden sivuuttaminen ja peittäminen. Sosiaalityöntekijät puhuivat sosiaalityöntekijälle soveliaasta käytöksestä ja toivat esiin, etteivät he voi näyttää asiakkaalle kokemiaan negatiivisia tunteita, kuten vihan tai turhautumisen tunteita. Tunteiden säätelyn kolmantena muotona näyttäytyi keholliset menetelmät ja itsensä rauhoittaminen.

6.3 Tunnesäännöt

Ammattilaisen rooli. Aineistossa kartoitin sosiaalityöntekijöiden tunnetyön kokemuksia kysymällä sosiaalityöntekijöiltä, millä tavalla he ovat muokanneet tunteitaan työtilanteissa ja miksi sekä miten he kokevat omien tunteiden muokkaamisen työtilanteissa. Vastauksissa nousi esiin sosiaalityöntekijän ammatillisuus, ammattilaisen roolin esittäminen työtilanteissa sekä sosiaalityöntekijälle soveltuva käytös. Kyselylomake piti sisällään yhteensä kahdeksan avokysymystä. Kolmen avokysymyksen vastauksissa tuli näkyviin sosiaalityöntekijöiden kokemusten yhteys sosiaalityön ammatillisuuteen ja ammattilaisen rooliin. Aineiston analyysissa keräsin ammatillisuuteen ja ammattilaisen rooliin liittyvät lauseet ja sanat yhteen. Lisäksi yhtenä merkittävänä tunnetyön osa-alueena näyttäytyi sosiaalityöntekijälle soveltuva käytös.

Ammattilaisen rooli ja sosiaalityöntekijälle soveltuva käytös linkittyvät vahvasti yhteen, joten päädyin analyysissä yhdistämään ja käsittelemään näihin osa-alueisiin lukeutuvia ilmaisuja ja käsityksiä yhdessä. Analyysin tuloksena käsitteet ja sanat muodostivat yläluokan ”ammattilaisen rooli”. Ammattilaisen rooli yhdistyy tunnetyön teorioissa tunnesääntöihin, joka muodostaa sisällönanalyysissäni pääluokan.

Sosiaalityöntekijät muokkaavat työtilanteissa tunteitaan hoitaakseen työn ammattimaisesti. Sosiaalityöntekijät kokivat, etteivät heidän omat tunteensa, varsinkaan negatiiviset tunteet, kuulu asiakastilanteeseen. Sosiaalityöntekijä ei saa näyttää omia negatiivisia tunteitaan, sillä ammatilaisena sosiaalityöntekijän pitää pysyä tunnetasolla asiakasta vahvempana. Sosiaalityöntekijä ei voi työtilanteessa näyttää todellisia tunteitaan, kuten väsymystä tai ärtymystä. Yhdessä vastauksessa tuotiin esiin, että asiakkaalle voi näyttää omat tunteensa tiettyyn pisteeseen saakka, mutta asiakkaan omiin tunteisiin ei saa mennä liian syvälle. Yhdessä vastauksessa ilmeni, että sosiaalityöntekijä saa ja jopa pitää tuoda esiin asiakastilanteessa heränneet positiiviset tunteet. Vastauksissa korostui, että sosiaalityöntekijän tehtävään ja ammatillisuuteen kuuluu kestää asiakkaan negatiiviset tunteet ja asiakkaan tarina.

”Koska olen kokenut, että sosiaalityöntekijänä olen siinä roolissa, että minun tunteeni eivät kuulu tilanteeseen.” (V:16).

”Antaakseni ammattitaitoisen kuvan itsestäni. Myöskään se, että menee asiakkaan tunnetiloihin mukaan liiaksi ei auta tilannetta.” (V:21).

Omien tunteiden muokkausta ja ammatilaisen roolia edellytetään myös vaativissa työtilanteissa, kuten rankoissa lapsen sijoitustilanteissa. Yhdessä vastauksessa kerrottiin, kuinka omien tunteiden muokkausta vaaditaan myös työyhteisössä. Sosiaalityöntekijät eivät aina jaksaisi muokata tunteitaan työtilanteissa, mutta kuitenkin tekevät niin, sillä asiakkaan ajatellaan odottavan sitä.

”Viranomaisrooli edellyttää tiettyä tunteiden hillintää. Tunteiden muokkaaminen voi auttaa yhteyden säilymisessä haastavien asiakkaiden kanssa.” (V:28).

”Omien tunteiden sotkeminen toisten tunteellisiin ongelmiin asiakastilanteessa ei ole ammattimaista. Se heikentää arviointikykyä.” (V:5).

Sosiaalityöntekijälle soveltuva käytös nousi esiin monessa vastauksessa. Vastauksissa ilmeni, kuinka ammattilaiselta vaaditaan korrektaa toimintaa.

”Tilanteittain olen myös esittänyt ”ammattilaisen rooliin” sopivaa käytöstä, enkä ole tuonut esiin väsymystäni tai todellisia tunteitani.”(V35).

Sosiaalityöntekijän ammatillisuus nousi esiin myös kyselyn muissa avokysymyksissä. Kysyttäessä sosiaalityöntekijöiltä, millä tavalla he kokevat tunteiden muokkaamisen työtilanteissa, vastauksissa tuli näkyviin, kuinka omien tunteiden muokkausta työtilanteissa pidetään sosiaalityöhön kuuluvana ja sen nähtiin kuuluvan ammatillisuuteen ja ammatilliseen asenteeseen. Vastauksissa ilmeni, että ammatillisuus, kokemus ja ammatillinen osaaminen auttavat työtilanteissa, joissa sosiaalityöntekijän pitää muokata tunteita. Ammatillisuus toimii suojana ja itsearvostuksen lähteenä sosiaalityöntekijälle ja estää sosiaalityöntekijää menemästä mukaan asiakkaan pahaan oloon ja avuttomuuteen.

”Koen sen tarpeellisena ja luontevana osana ammatillisuutta.”(V:9).

”Ihan perus asiaksi tietoisessa vuorovaikutuksessa. Ojennan itseäni tai säätelen. Mitä paremmin tunnistaa omat rajansa, sitä rohkeampi ja avoimempi voi olla eri keinoille.” (V:30).

Omien tunteiden muokkaus työtilanteissa koettiin hyvin tarpeellisena sekä luontevana osana ammatillisuutta. Kahdessa vastauksessa nousi esiin, kuinka omien tunteiden muokkaus on tarpeellista, mutta voimia vievää. Yhdessä vastauksessa omien tunteiden muokkaus yhdistettiin osaksi ammatti-identiteettiä. Omien tunteiden muokkaus nähtiin kuuluvan olennaisena osana sosiaalityöhön ja luettiin osaksi sosiaalityön ammattitaitoa. Tunteet nähtiin työvälineenä.

”Se on jotenkin osa tätä ammattia, tunteet ovat työväline.” (V:29).

Eräs vastaajista toi esiin, että omien tunteiden muokkaus työtilanteissa on melko automaattista. Omien tunteiden muokkaus koettiin välttämättömänä, jotta sosiaalityöntekijä pystyi keskittymään asiakastyöhön. Yhdessä vastauksessa ilmeni, kuinka omien tunteiden muokkaukseen

työtilanteissa vaikuttaa oma vireystila ja omien tunteiden muokkaus on normaali osa työtä oman vireystilan ollessa hyvä.

”Väsyneenä se on vaikeampaa, hyvässä vireessä se on normaali osa työtä enkä koe sitä hankalana. On itsellekin helpompaa, kun ottaa neutraalin ja suvaitsevan asenteen.” (V:17).

Sisällönanalyysin pohjalta muodostettujen tulosten perusteella voidaan sanoa, että sosiaalityöntekijöiden kokemuksiin tunnetyöstä vaikuttaa merkittävästi koettu ammattilaisen rooli ja ajatukset sosiaalityöntekijälle soveltuvasta käytöksestä. Omien tunteiden muokkaus työtilanteissa nähtiin kuuluvan sosiaalityöhön ja ammatillisuuteen, jotta työ saatiin hoidettua ammatillisesti. Omien tunteiden muokkaus nähtiin tarpeellisena varsinkin vaativissa asiakastilanteissa. Vastauksissa korostui, ettei sosiaalityöntekijän omat tunteet kuulu asiakastilanteisiin.

6.4 Vuorovaikutus

Yhteistyön sujuvuus nousi esiin sosiaalityöntekijöiden vastauksissa kysyttäessä sosiaalityöntekijöiltä, miksi he muokkasivat tunteitaan työtilanteissa. Vastauksissa ilmeni, että omien tunteiden muokkaus työtilanteissa nähtiin tarpeellisena, jotta yhteistyö asiakkaan kanssa pysyisi sujuvana ja työ sujuisi hyvin. Yhdessä vastauksessa perusteltiin omien tunteiden muokkausta työtilanteissa sillä, etteivät sosiaalityöntekijän tunteet hallitse työtilannetta. Sosiaalityöntekijät myös kokivat, etteivät he voi mennä mukaan asiakkaan tunnetiloihin. Tulkitsen näiden vastausten liittyvän yhteistyön ja työn sujumiseen. Omia tunteita muokattiin työtilanteissa, jotta dialogi asiakkaan kanssa pysyisi auki. Toisaalta omien tunteiden avulla pyrittiin myös vakauttamaan asiakastilanteita. Omien tunteiden muokkaus työtilanteissa nähtiin palvelevan kokonaisuutta.

”Turhautumisen tunteen yli on päästävää, jotta voi jatkaa yhteistyötä rakentavasti. Kiukku voi viedä asiakasta kauemmas, eikä auta muutostyöskentelyssä.” (V:9).

”Että dialogi pysyy auki, ei saa provosoitua tai säikähtää asiakkaan tunteita.” (V:10).

Työväline. Kysyttäessä sosiaalityöntekijöiltä, miksi he muokkasivat tunteitaan työtilanteissa, oli vastauksista tulkittavissa, että sosiaalityöntekijät käyttävät tunteidensa muokkausta työvälineenä. Sosiaalityöntekijät muokkaavat omia tunteitaan työtilanteissa rauhoittaakseen itseään, pysyäkseen asiakastilanteissa neutraalina sekä päästääkseen ylitse omista negatiivisista tunteistaan. Toisaalta omien tunteiden muokkaaminen yhdistettiin myös omien tunteiden erottamiseen asiakkaan tunteista. Yhden vastaajan kokemuksen mukaan omien tunteiden muokkaaminen työtilanteissa koettiin tarpeellisena, sillä työn aiheuttama tunnekuorma aiheuttaa väsymystä ja kuormittaa kehoa. Vastauksissa omien tunteiden muokkaaminen yhdistettiin työn aiheuttamasta tunnekuormasta selviämiseen ja esimerkkinä tuotiin esiin asiakastilanteet, jotka olivat muuttuneet tunneilmastoltaan negatiivisiksi. Toisaalta omia tunteita ja tunteiden säätelyä hyödynnettiin työvälineenä myös asiakastilanteen ohjailussa esimerkiksi silloin, kun sosiaalityöntekijä yritti saada asiakkaalta tunnereaktiota esiin. Omien tunteiden muokkaamista hyödynnettiin myös tietynlaisen ilmapiirin luomiseen asiakastilanteessa. Sosiaalityöntekijät käyttivät omien tunteiden muokkausta myös asiakkaiden motivoinnissa ja toisaalta myös asiakkaita rajatessaan.

”Luodakseni tietynlaisen ilmapiirin asiakastilanteeseen. Tarkoitukseni saattaa olla esimerkiksi asiakkaan rauhoittaminen tilanteissa, joissa asiakas on voimakkaan tunnelatauksen vallassa.”(V:37).

Asiakas etusijalla. Sosiaalityöntekijät perustelivat vastauksissaan omien tunteiden muokkaamista myös sillä, että asiakkaan tunteet ja asiakkaan tukeminen on aina etusijalla. Vastauksissa tuli esiin, kuinka omia tunteita muokattiin työtilanteissa, jotta pystyttiin omien tunteiden sijasta keskittymään asiakkaan tukemiseen sekä asiakkaan kohtaamiseen arvostavalla tavalla.

”Jotta pystyn kohtaamaan asiakkaan arvostavalla tavalla. Oma tunnelataus ei edistä asiakkaan tilannetta. Tilanteen vakauttamiseksi. Jotta pystyn itse selviytymään työn aiheuttamasta tunnekuormasta.” (V:11)

”Ammatillinen työskentely ja asiakkaan asiallinen ja arvostava kohtaaminen ei olisi muuten mahdollista.” (V:33).

Omien tunteiden muokkaamisen kautta pyrittiin saamaan tilaa asiakkaan tunteille ja asiakkaiden tunteiden työstämiseen. Omien tunteiden muokkauksen koettiin myös auttavan yhteyden säilyttämisessä haastavien asiakkaiden kanssa. Sosiaalityöntekijät pitivät omia tunteitaan työtilanteissa toissijaisina ja asiakkaan tunteita keskeisinä. Yhdessä vastauksessa tuotiin esiin, ettei sosiaalityöntekijä voi kaataa omaa turhautumistaan asiakkaan päälle. Omien tunteiden muokkaamista työtilanteissa perusteltiin myös asiakkaan edulla.

”Omat tunteet ovat toissijaisia, asiakkaan tunteet keskeisiä. Pitää osata antaa ensisijainen tila asiakkaan tilanteelle ja tunteille.” (V:12).

”Jotta tapaamisella olisi tilaa asiakkaan tunteiden työstämiseen.” (V:17).

Tulosten perusteella on nähtävissä, että tunnetyö on merkittävä osa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välistä vuorovaikutusta. Tuloksissa tulee näkyviin, että omien tunteiden muokkaaminen työtilanteissa on tarpeellista, jotta yhteistyö asiakkaan kanssa sujuu. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta muokattiin myös käyttämällä tunnetyötä työvälineenä niin omien tunteiden muokkaamisessa, tunnetyön aiheuttamasta tunnekuormasta selviämisessä kuin asiakastilanteen ja asiakkaan ohjailussa. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutusta tukevasti elementiksi tulkituin myös asiakkaan asettamisen etusijalle työtilanteissa. Sosiaalityöntekijät kokivat muokkaavansa omia tunteitaan työtilanteissa, jotta he pystyivät paremmin keskittymään asiakkaan tunteisiin ilman, että omat tunteet häiritsivät tilannetta.

6.5 Tunnetyön kuormittavuus ja keinot kuormituksen lievittämiseksi

Kyselyssä kartoitettiin monivalintakysymyksellä sosiaalityöntekijöiden kokemuksia tunnetyön vaikutuksista. Vastaajilla oli tämän kysymyksen kohdalla mahdollisuus valita useampi vastausvaihtoehto. Kysymykseen vastasi 37 sosiaalityöntekijää ja valittujen vastausten lukumäärä oli 55. Kyselyyn vastanneista sosiaalityöntekijöistä 29 vastaajaa (78 %) koki omien tunteiden muokkaamisen, eli tunnetyön työtilanteessa kuormittavana. Voimauttavaksi tunnetyön koki 21 vastaajaa (56 %). Kahden edellisen vaihtoehdon lisäksi vastaajalla oli mahdollisuus vastata kysymykseen myös avovastauksella. Viisi vastaajaa hyödynsi tämän mahdollisuuden.

Avovastauksissa sosiaalityöntekijät toivat esiin, että he kokevat tunnetyön voimauttavana, sillä hallinnan tunne säilyy. Yksi vastaaja koki tunnetyön sekä voimauttavana että kuormittavana. Tunnetyön koettiin lisäävän voimavaroja sekä taitoja. Eräs avokysymykseen vastannut sosiaalityöntekijä kertoi, että tunnetyö saa hänet kokemaan itsensä ammattilaiseksi. Vastaukset kuvastavat tunnetyön kokemusten moninaisuutta. Tunnetyö koetaan kuormittavaksi, mutta sen koetaan antavan myös voimia.

Sosiaalityöntekijöiden kokemukset omien tunteiden muokkaamisen kuormittavuudesta tuli esiin myös kyselyn avokysymyksissä. Avokysymysten vastauksissa tuli näkyviin, että omien tunteiden muokkaaminen työtilanteissa koetaan ajoittain kuormittavaksi ja hyvin haastavaksi. Sosiaalityöntekijän perustehtäviin kuuluu asiakkaiden tapaaminen, mikä saattaa usein olla hyvin emotionaalisesti vaativaa. Sosiaalityöntekijöiden vastauksissa ilmeni, että omien tunteiden muokkaaminen työtilanteissa koettiin väsyneenä hankalammaksi kuin tilanteissa, joissa sosiaalityöntekijä koki olevansa hyvässä vireessä. Omien tunteiden muokkaaminen vaihtelee tilanteittain ja tilanteessa kohdattujen tunteiden voimakkuudesta riippuen. Yhdessä vastauksessa tuli esiin, kuinka sosiaalityöntekijä oli huomannut tilanteessa heränneiden tunteiden kumpuaavan omista kokemuksista tai tarttuneen asiakkaan tunnetilasta.

”Haastavaa, koska tunteet ovat joko omista kokemuksista tai jotenkin vain tarttunut - ne kuitenkin tuntuvat aidolta.” (V:22).

Vastauksissa tuli myös esiin, että omien tunteiden muokkaamisesta aiheutuneen kuormituksen huomaa vasta viiveellä. Yhden vastauksen mukaan tunteiden muokkaaminen tilanteissa, joissa on läsnä voimakkaat tunteet, vaativat sosiaalityöntekijältä enemmän kuin muut tunteet. Omien tunteiden muokkaaminen työtilanteissa koettiin raskaaksi ja energiaa vieväksi, mutta nähtiin myös työrooliin kuuluvana asiana. Sosiaalityöntekijän pitää pystyä käsittelemään asiakkaiden hallitsemattomia tunteita.

”Riippuu tilanteesta ja tunteiden voimakkuudesta. Voimakkaat tunteet vaativat enemmän voimavaroja ja keskittymistä, tavalliset tilanteet menevät enemmän rutiinilla.” (V:15).

”Välillä voi olla hyvinkin haastavaa ja vaikuttaa työn tekemiseen, kun yrittää koota omia ajatuksia yllättävien tilanteiden edessä.” (V:16).

Sosiaalityöntekijät näkivät omien tunteiden muokkaamisen työtilanteissa myös positiivisena asiana. Omien tunteiden muokkaaminen koettiin helpoksi ja luontevaksi ja sen nähtiin kuuluvan osaksi auttamisammattia. Lisäksi omien tunteiden muokkaaminen nähtiin hyödyllisenä yhteistyön kannalta. Yhdessä vastauksessa sosiaalityöntekijä kertoi, kuinka omien tunteiden muokkaaminen on automaattista ja helppoa työkokemuksen myötä. Tavallisissa työtilanteissa omien tunteiden muokkaus sujuu rutiinilla. Yhdessä vastauksessa sosiaalityöntekijä koki, että omien tunteiden muokkaaminen on sitä helpompaa, mitä haastavampi työtilanne on kyseessä. Omien tunteiden muokkaaminen koettiin helpottavana, mikäli työ kyettiin hoitamaan työnä ja laittamaan omat tunteet sivuun.

”Tavallaan se on raskasta mutta jotenkin siihen tottuu, kun se tulee ikään kuin osaksi työroolia. Toisaalta on myös helpottavaa, jos onnistuu laittamaan tarvittaessa omat tunteet sivuun ja hoitamaan ”työn työnä”.” (V:24).

Keinot kuormituksen lievittämiseksi. Sisällönanalyysin perusteella voidaan todeta, että sosiaalityöntekijät käsittelevät tunnetyöstä aiheutunutta kuormitusta reflektoimalla tunteita ja työtilanteita työkavereiden ja esimiehen kanssa. Vastauksissa nousi esiin erityisesti työkavereilta saatu keskustelutuki, myötätunto sekä ymmärrys. Vastausten mukaan sosiaalityöntekijät hakivat tukea myös työnohjauksesta, työpsykologilta, tiimiltä, laajemmin työyhteisöstä sekä omasta kaveripiiristä. Yksi vastaaja kertoi reflektoivansa asioita myös yksin.

”Käynnit työpsykologilla. Huumori työkavereiden kesken. Hyvän esimiehen tuki.” (V:8).

”Tilanteiden ja tunteiden reflektointi työyhteisössä. Huumorikin auttaa paljon.” (V:12).

Sosiaalityöntekijöiden vastauksissa korostui myös vapaa-ajan, harrastusten ja ihmissuhteiden tärkeys. Vastauksissa sosiaalityöntekijät kertoivat selviävänsä tunnetyön aiheuttamasta kuormituksesta ulkoilemalla, käymällä kuntosalilla ja eräs vastaaja mainitsi kuormitusta lievittävänsä asiana ratsastuksen. Vastauksissa nousi esiin myös oman elämän, vapaa-ajan ja ihmissuhteiden tärkeys. Myös perhe mainittiin asiana, joka auttoi sosiaalityöntekijöitä selviämään tunnetyön aiheuttamasta kuormituksesta.

”Ulkoilu, liikunta, ratsastus auttavat ajatukset muualle. Toisten työntekijöiden kanssa keskustelu auttaa työstämään tunteita ja pääsemään niistä yli.” (V:6).

Sosiaalityöntekijöiden vastauksissa mainittiin myös riittävä unen saanti, tunteiden käsittely, lepääminen, keholliset menetelmät sekä muihin asioihin keskittyminen. Yhtenä tärkeänä tekijänä kuormituksesta selviämiseen mainittiin huumori. Tunnetyöstä aiheutuvan kuormituksen lievittämiseen auttoi myös kuormituksen tietoinen sietäminen ja usko siihen, että ajan kanssa kuormitus voi helpottaa työkokemuksen ja tunnetyötaitojen lisääntyessä. Eräs vastaaja kuvasi, kuinka tunnetyön kuormituksesta selviäminen vaati tilanteesta irrottautumista ja eteenpäin siirtymistä. Yhdessä vastauksessa sosiaalityöntekijä kertoi selviänsä tunnetyön aiheuttamasta kuormituksesta vetäytymisen avulla, joka johti myöhemmin työpaikan vaihtamiseen.

”Vetäytyminen ja myöhemmin työpaikan vaihto.” (V:21).

Sisällönanalyysin perusteella saatujen tulosten pohjalta voidaan todeta, että sosiaalityöntekijät kokevat tunnetyön kuormittavaksi. Tunnetyön raskauteen vaikuttaa sen hetkiset voimavarat. Myös kohdattujen tunteiden voimakkuus vaikuttaa siihen, miten kuormittavaksi sosiaalityöntekijä kokee tilanteen. Huolimatta siitä, että sosiaalityöntekijät kokivat tunnetyön kuormittavaksi, sen nähtiin kuuluvan osaksi työroolia. Toisaalta sosiaalityöntekijöiden vastauksissa tuli esiin myös tunnetyöhön liitetyt positiiviset kokemukset. Tunnetyön nähtiin kuuluvan osaksi auttamisammattia ja helpottuvan työkokemuksen lisääntyessä. Sosiaalityöntekijät helpottivat tunnetyön aiheuttamaa kuormitusta reflektoimalla tunteita kollegan ja esimiehen kanssa sekä laajemmin työyhteisössä. Myös työnohjaus ja työpsykologi nähtiin hyvänä tukena. Tunnetyön aiheuttamaan kuormitusta helpotettaviksi tekijöiksi mainittiin myös vapaa-aika, harrastukset, ulkoilu ja läheiset ihmissuhteet. Riittävä uni, huumori, muihin asioihin keskittyminen sekä omien tunteiden käsittely koettiin myös tunnetyön aiheuttamaa kuormitusta helpottaviksi asioiksi.

6.6 Asiakkaan kanssa tehtävä tunnettyö

Kyselylomakkeessa sosiaalityöntekijöiltä kysyttiin monivalintakysymyksellä, kokivatko he muokkaavansa asiakkaan tunteita työtilanteissa. Vastausvaihtoehtoina oli ”kyllä” ja ”ei”. Kyselyyn vastanneista sosiaalityöntekijöistä 37 (92,5 %) koki muokkaavansa asiakkaan tunteita työtilanteissa. Vastaajista kolme (7,5 %) vastasi kysymykseen, ettei koe työtilanteessa muokkaavansa asiakkaan tunteita. Kyselylomake ohjasi kieltävästi kysymykseen vastanneet sosiaalityöntekijät suoraan kyselylomakkeen loppuun ja kysely päättyi heidän osaltaan. Kyselyn kokonaisvastaajamäärä muuttui tässä vaiheessa kyselyä 37 vastaajaan. Seuraavaksi sosiaalityöntekijöiltä kartoitettiin monivalintakysymyksellä, miten usein he kokevat muokkaavansa asiakkaan tunteita työssään. Asiakkaan tunteita koki päivittäin muokkaavansa 11 (29,7 %) sosiaalityöntekijää, viikoittain 14 (37,8 %) sosiaalityöntekijää, muutaman kerran kuukaudessa kahdeksan (21,6 %) sosiaalityöntekijää ja harvoin neljä (10,8 %) sosiaalityöntekijää. Yksikään (0 %) kysymykseen vastannut sosiaalityöntekijä ei valinnut vastausvaihtoehtoa ”en koskaan”.

Kyselylomakkeessa vastaajia pyydettiin arvioimaan 5-portaisella Likertin asteikolla asiakkaan tunteiden muokkaamiseen tarpeellisuutta. Asteikolla numero yksi tarkoitti, ettei asiakkaan tunteiden muokkaaminen ole tarpeellista sosiaalityössä ja numero viisi tarkoitti, että asiakkaan tunteiden muokkaaminen on välttämätöntä sosiaalityössä. Asiakkaan tunteiden muokkaamisen koki välttämättömäksi sosiaalityössä 13 (35,1 %) vastaajaa, vastausvaihtoehdon neljä valitsi 17 (45,9 %) sosiaalityöntekijää, vastausvaihtoehdon 3 valitsi 7 (18,9 %) sosiaalityöntekijää. Kukaan ei valinnut vastausvaihtoehtoja 2 tai 1. Kysymykseen vastasi yhteensä 37 sosiaalityöntekijää ja vastausten keskiarvo Likertin asteikolla oli 4,2. Tuloksena voidaan todeta, että valtaosa kysymykseen vastanneista sosiaalityöntekijöistä koki asiakkaan tunteiden muokkaamisen, eli asiakkaaseen kohdistuvan tunnettyön tärkeänä ja tarpeellisena asiana sosiaalityössä.

Asiakkaaseen kohdistettua tunnettyötä kartoittavat määrälliset tulokset osoittavat, että suurin osa kyselyyn vastanneista sosiaalityöntekijöistä (92,5 %) koki tekevänsä tunnettyötä asiakkaan kanssa. Lisäksi suurin osa kyselyyn vastanneista sosiaalityöntekijöistä näki asiakkaan kanssa tehtävän tunnettyön hyvin tärkeänä sosiaalityössä. Tulosten perusteella tunnettyötä koettiin tehtävän asiakkaiden kanssa viikoittain (37,8 % vastaajista).

Haastavat asiakastilanteet. Kyselylomakkeen avokysymyksissä kysyttiin tarkemmin sosiaalityöntekijöiden kokemuksista liittyen asiakkaan kanssa tehtävään tunnetyöhön. Asiakkaan kanssa tehtävään tunnetyöhön liittyviä kokemuksia lähdin selvittämään kysymällä sosiaalityöntekijöiltä millaisissa työtilanteissa he ovat kokeneet muokanneensa asiakkaiden tunteita, eli tehneensä tunnetyötä. Sosiaalityöntekijöiden avovastauksissa nousi hyvin vahvasti esiin, että asiakkaan tunteita pyrittiin muokkaamaan haastavissa asiakastilanteissa, joissa asiakkaan vahvat tunteet, kuten viha, epätoivo, ärtymys ja pelot ovat läsnä. Esimerkkeinä sosiaalityöntekijät toivat esiin asiakastilanteet, joissa puhutaan lapsen sijoittamisesta kodin ulkopuolelle, tilanteet, joissa asiakas on järkyttynyt sekä tilanteissa, joissa asiakkaalla ilmenee voimakkaiden tunteiden aiheuttamaa käytöstä, asiakas on aggressiivinen tai hätääntynyt. Yhdessä vastauksessa sosiaalityöntekijä kertoi tekevänsä tunnetyötä, mikäli hän huomaa, että asiakas on vajomassa tunnetilaan, joka vaikeuttaisi huomattavasti yhteistyötä asiakkaan kanssa.

”Jos asiakas on vaipumassa epäonnistumisen edessä epätoivoon, pyrin ohjaamaan ajatuksia hyviin asioihin.” (V:9).

Tunnetyötä tehtiin myös työtilanteissa, joissa asiakas piti saada rauhoittumaan asiakkaan ollessa voimakkaan tunteen vallassa. Eräs sosiaalityöntekijä kuvaili tekevänsä tunnetyötä asiakkaan kanssa sellaisissa työtilanteissa, joissa asiakas tulistuu, kiivastuu, raivoaa tai itkee. Toisessa vastauksessa sosiaalityöntekijä kuvailee, kuinka työtilanteet, joissa on mukana häpeän, jännityksen ja pelon tunteita, vaativat tunnetyön tekemistä. Vastausten perusteella tunnetyötä vaativat myös työtilanteet, jossa sosiaalityöntekijä joutuu tekemään vastentahtoisia toimenpiteitä tai tilanteeseen liittyä ristiriitaisia näkemyksiä.

”Tapaamisissa asiakkaan kanssa voin yrittää esimerkiksi rajata voimakkaiden tunteiden aiheuttamaa epäasiallista käytöstä.” (V:15).

”Tapaamisissa, joissa asiakas on jostain tapahtuneesta sellaisessa tunnetilassa, että provosoitumisen sijaan on syytä ennemminkin tasata tunnetta.” (V17).

Vuorovaikutus. Sosiaalityöntekijöiden vastauksista ilmeni, että he kokevat tekevänsä tunnetyötä asiakkaan kanssa lähes kaikissa asiakas- ja vuorovaikutustilanteissa. Osassa sosiaalityöntekijöiden vastauksissa nousi esiin myös heidän käyttämänsä keholliset menetelmät

asiakkaiden tunteiden muokkaamisen apuna. Vastauksissa tuli esiin, kuinka sosiaalityöntekijät hyödyntävät työtilanteissa asiakkaan kanssa omaa äänensävyään, ilmeitään, puheen tahtia sekä katsekontaktia. Sosiaalityöntekijöiden vastauksissa mainittiin myös empatian merkitys. Sosiaalityöntekijät kertoivat muokkaavansa asiakkaan tunteita työtilanteissa osoittamalla asiakkaalle ymmärrystä, empatiaa, hyväksyntää, olemalla läsnä sekä suhtautumalla kunnioittavasti asiakasta kohtaan. Myös asiakkaan lohduttaminen mainittiin tunnetyön kokemuksissa.

”Äänensävyllä, rohkaisevilla tarinoilla, iloisilla ilmeillä, sinnikkäällä keskustelulla, hyväksynnän osoittamisella. Asiakas on alkanut luottaa enemmän, kun tunneilmasto on hyväksyvä, asiakas on voinut tuoda tunteitaan esiin, tunteiden esiintuominen on sallittu, olen kertonut omista tunteistani tilanteessa eli siten antanut mallinnusta tai esimerkkiä.” (V:8).

Asiakkaan tukeminen. Tunnetyötä käytettiin haastavien asiakaskohtaamisten lisäksi tilanteissa, joissa asiakas tarvitsi sosiaalityöntekijän tukea ja motivointia esimerkiksi, jos asiakastilanne oli jumiutunut tai asiakas oli vaipumassa epäonnistumisen takia epätoivoon. Sosiaalityöntekijä pyrki tuomaan toivoa ja näköalaa asiakkaalle. Vastauksissa tuli esiin, kuinka sosiaalityöntekijä pyrki tunnetyön avulla rauhoittamaan ja rohkaisemaan asiakasta ja saamaan asiakkaassa aikaan jonkin tunteen. Asiakkaan rauhoittelu koettiin yleisenä tapana muokata asiakkaan tunteita työtilanteessa.

”Jotta pystyn tukemaan asiakasta ja pysymään ammattilaisen roolissa.” (V:28).

”Olen lohduttanut asiakasta tilanteessa, jossa hänen lapsensa on huostaanotettu.” (V:32).

”Rauhoittelemalla asiakasta, osoittamalla ymmärrystä ja empatiaa.” (V:34).

Reflektio asiakkaan kanssa. Asiakkaan kanssa tehtävää tunnetyötä kartoitin kysymällä sosiaalityöntekijöiltä, millä tavalla he ovat muokanneet työtilanteissa asiakkaan tunteita eli tehneet tunnetyötä. Sosiaalityöntekijöiden vastaukset jaottelin omiin ryhmiinsä vastauksen sisällön ja aihealueen perusteella. Vastauksissa tuli näkyviin reflektio asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä. Asiakkaan kuuntelu ja asioista yhdessä keskustelu nousi esiin kysyttäessä sosiaalityöntekijöiltä, millä tavalla he ovat muokanneet asiakkaan tunteita työtilanteissa. Vastauksissa kuvattiin, kuinka asiakkaan kuunteleminen ja psykososiaalinen työ koettiin asiakkaan kanssa tehtäväksi tunnetyöksi. Keskustelun avulla sosiaalityöntekijä pyrki herättämään asiakkaassa uskoa

tulevaisuuteen. Eräs sosiaalityöntekijä kuvasi, kuinka hän pyrki keskustelun avulla saamaan asiakkaan kyseenalaistamaan omia motiivejaan tilanteen suhteen. Keskustelu ja kuuntelu auttoivat myös aggressiivisen asiakkaan rauhoittamisessa.

”Tarjoamalla kuuntelevan korvan ja kertomalla asian hyviä ja huonoja puolia. Psykososiaalista työtä.” (V:5).

Asiakkaan tilannetta refleктоitiin myös tunnetasolla. Sosiaalityöntekijöiden tunnetyön kokemukset liittyivät asiakkaan tunteiden sanoittamiseen ja nimeämiseen. Tunteiden sanoittamisen yhteydessä sosiaalityöntekijät ottivat puheeksi myös omat tunteensa. Tunnetyönä nähtiin asiakkaan tukeminen omien tunteidensa käsittelyssä ja omien tunteiden pohtimisessa. Yhdessä vastauksessa sosiaalityöntekijä koki tunnetyöksi asiakkaan negatiivisten tunteiden lievittämisen. Tunnetyönä ymmärrettiin myös sosiaalityöntekijän kiinnostus siitä, miltä asiakkaasta jokin asia tai tilanne tuntuu.

”Sanoittamalla tilanteessa nousseita tunteita.” (V:3).

”Auttamalla nimeämään asiakkaan mahdollisen tunteen. Kertomalla ymmärtäväni reaktion ja auttamalla häntä pohtimaan mistä tunne oikeastaan on peräisin.” (V:16).

Ammattilaisen rooli. Sosiaalityöntekijöiden vastauksissa mainittiin myös ammattilaisen rooli. Sosiaalityöntekijät kertoivat ohjaavansa keskusteluita asiakastilanteissa, antoivat asiakkaalle hiljaisia hetkiä, rohkaisevansa asiakasta sekä pyrkivänsä tilanteen vaatiessa saamaan asiakkaan huomion kiinnittymään johonkin toiseen asiaan. Vastauksissa tuli esiin myös asiakkaan rajaaminen, rauhoittaminen tai keskustelun johdattelu sekä pysäyttäminen tai palauttaminen oikeaan suuntaan. Yhdessä vastauksessa sosiaalityöntekijä kuvasi tunnetyönä sitä, miten hän vei asiakkaan kanssa keskustelua sellaiseen suuntaan, että asiakkaalla nousisi mukaan tunteita yhdessä käsiteltäväksi. Toinen sosiaalityöntekijä puolestaan kertoi osoittavansa asiakkaalle auttavansa häntä, vaikka asiakas pitäisi sosiaalityöntekijää vihollisena.

”Pelko, häpeä, jännitys - niitä tunteita on paljon lastensuojelussa. Minun tehtävä on olla aito, rehellinen, ystävällinen ammattilainen. Muokkaan asiakkaan tunteita jokaisessa tilanteessa.” (V:21).

”Esim. kun lastensuojeluilmoituksesta soittaa vanhemmalle. Usein se herättää pelkoa ja sen poistaminen ja ennakkoluulojen hälventäminen on tärkeää.” (V:24).

Sisällönanalyysissa asiakkaan kanssa tehtävä tunnettyö jakautui viiteen yläluokkaan. Asiakkaan kanssa tehtävään tunnettyöhön yhdistettiin haastavat asiakastilanteet, vuorovaikutus, asiakkaan tukeminen, reflektio asiakkaan kanssa sekä ammattilaisen rooli. Yläluokat mukailevat omaan itseensä kohdistuvan tunnettyön yläluokkia ja asettuvat samojen pääluokkien alle. Esitettyjen tulosten perusteella näyttää siltä, että sosiaalityöntekijöiden kokemukset asiakkaan kanssa tehtävästä tunnettyöstä liittyivät vahvasti haastaviin asiakastilanteisiin, joissa oli läsnä asiakkaan kokemuksia voimakkaita negatiivisia tunteita kuten vihaa, pelkoja ja ärtymystä. Hyvin vahvasti sosiaalityöntekijöiden vastauksissa nousi esiin myös asiakkaan kanssa tehtävän tunnettyön ja ammattilaisen roolin yhteys. Asiakkaan kanssa tehtävä tunnettyö yhdistyi myös sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen, jossa hyödynnettiin kehollisia menetelmiä sekä empatiaa. Oma osa-alueenaan tunnistin asiakkaan kanssa tehtävän tunnettyön merkityksen asiakkaan tukemisessa ja motivoinnissa. Lisäksi tunnettyö yhdistyi asiakkaan rauhoittamiseen, kuunteluun sekä keskusteluun. Sosiaalityöntekijät kokivat tunnettyönä reflektoinnin asiakkaan kanssa ja asiakkaan tukemisen omien tunteiden käsittelyssä.

6.7 Asiakkaan kanssa tehtävän tunnettyön kaksijakoisuus

Kyselylomakkeella sosiaalityöntekijöiltä kysyttiin monivalintakysymyksellä, kokivatko he asiakkaan tunteiden muokkaamisen voimauttavana vai kuormittavana. Yhtenä kysymyksen vastausvaihtoehtona oli myös ”muulla tavoin, miten?”, joka piti sisällään avovastausmahdollisuuden. Kysymykseen oli mahdollista valita useampi vastausvaihtoehto. Kysymykseen vastasi yhteensä 36 sosiaalityöntekijää. Voimauttavaksi asiakkaan tunteiden muokkaamisen, eli tunnettyön koki 26 (72,2 %) vastaajaa. Kuormittavaksi tunnettyön koki yhtä lailla 26 (72,2 %) vastaajaa. Avovastauksen antoi 5 (13,4 %) sosiaalityöntekijää. Avovastauksissa tuli esiin, että asiakkaan tunteiden muokkaaminen koetaan haastavana (yksi vastaus) ja palkitsevana (yksi vastaus). Tunnettyön koettiin tuovan myös ratkaisuja (yksi vastaus). Yksi vastaajista koki

tunnetyössä onnistumisen tuovan tyydytystä. Yhdessä vastauksessa tuotiin esiin, ettei tunnettyö vaikuta vastaajaan millään tavalla. Kysymyksen tuloksista voidaan todeta, että tunnettyö koetaan useimmiten sekä voimauttavana että kuormittavana.

Kyselyn avovastauksissa ilmeni, että sosiaalityöntekijät kokivat asiakkaan kanssa tehtävän tunnettyön kuuluvan osaksi sosiaalityötä ja sen nähtiin luontevana osana työtä. Asiakkaan kanssa tehtävää tunnettyötä kuvailtiin sosiaalityön ytimenä. Tunnettyön luontevuutta perusteltiin sillä, että tunnettyöskentelyn nähtiin olevan tärkeä osa ihmissuhdetyötä. Vastauksissa tuli myös esiin, että tunnettyötä pidetään hyvän yhteistyön edellytyksenä. Sosiaalityöntekijät kuvailivat, kuinka tunnettyö on ajoittain luontaista, mutta välillä vaatii tietoista päätöstä tunnettyön tekemisestä sekä aktiivista työskentelyä. Yhden vastaajan mukaan tunnettyö nähtiin useimmissa tilanteissa välttämättömänä osana asiakastyötä. Sosiaalityöntekijöiden vastauksissa tuli näkyviin, että tunnettyö nähtiin taitona, joka kehittyi kokemuksen lisääntyessä. Iso osa vastaajista koki tunnettyö tärkeänä ja tarpeellisenä osana sosiaalityötä. Yksi sosiaalityöntekijä toi esiin, kuinka tunnettyö on myös tärkeä osa työn edistymistä sekä onnistumista. Tunnettyö nähtiin ammattiin kuuluvana.

”Koen sen luontevana, koska näen tunnettyöskentelyn todella tärkeänä ihmissuhdetyössä.” (V:3).

”Melko työläänä, aikaa vievänä, sinnikkyyttä vaativana, osaamista vaativana, tilannetajua vaativana.” (V:8).

”Hyvän yhteistyösuhteen edellytys etenkin silloin, jos luottamus on vähäistä.” (V:10).

Sosiaalityöntekijöiden vastauksissa mainittiin myös, että asiakkaan tunteiden muokkaaminen työtilanteissa, eli tunnettyö koettiin voimauttavaksi. Tunnettyötä kuvattiin myös mielenkiintoisena, palkitsevana ja motivoivana ja sen nähtiin tuovan työhön lisää imua. Yksi vastaaja kuvasi tunnettyötä sekä haastavaksi että palkitsevaksi samaan aikaan. Yksi vastaajista koki tunnettyön voimauttavaksi, mikäli sai luotua asiakkaaseen yhteyden.

”Palkitsevana, voimauttavana. Toki itse työskentely on kuormittavaa, kun laittaa itsensä todella likoon.” (V:26).

Asiakkaan kanssa tehtävä tunnettyö koettiin myös haastavaksi. Vastauksissa kuvailtiin, kuinka tunnettyö koettiin joskus turhauttavana, työläänä, aikaa vievänä, sinnikkyyttä, osaamista sekä

tilannetajua vaativana. Yksi sosiaalityöntekijä toi esiin, kuinka tunnetyö on kuormittavaa, sillä siinä joutuu laittamaan itsensä likoon. Kolme vastaajaa koki tunnetyön sekä hyvänä että huonona asiana. Vastauksissa kuvailtiin tunnetyön olevan haastavaa, mutta tarpeellista. Tunnetyötä kuvattiin myös turhauttavaksi, mutta joskus se antoi paljon voimaa. Yhdessä vastauksessa sosiaalityöntekijä kuvasi, kuinka oma työtilanne vaikuttaa siihen, miten raskaana tunnetyö koetaan.

”Melko työläänä, aikaa vievänä, sinnikkyyttä vaativana, osaamista vaativana, tilannetajua-vaativana.” (V:8).

Tulosten perusteella voidaan todeta, että asiakkaan kanssa tehtävä tunnetyö koetaan yhtä lailla kuormittavaksi ja voimauttavaksi. Tunnetyötä kuvailtiin motivoivaksi ja sen koettiin tuovan työhön lisää imua. Toisaalta tunnetyö koettiin työläänä, turhauttavana, energiaa ja osaamista vaativana. Tunnetyö nähtiin tärkeänä osana sosiaalityötä ja sitä kuvailtiin sosiaalityön ytimenä. Tunnetyö koettiin ammatillisuuteen kuuluvana asiana, joka tuo mukanaan myös onnistumisia.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, millaisia kokemuksia lastensuojelun avohuollossa työskentelevillä sosiaalityöntekijöillä on tunnetyöstä, joka muodosti samalla tutkimuksen ensimmäisen tutkimuskysymyksen. Edellisessä luvussa esittelin tutkimustulokset, joista ilmenee, millaisia kokemuksia lastensuojelun avohuollon työntekijöillä on tunnetyöstä. Tutkimuksen toisen tutkimuskysymyksen avulla hain lisää syvyyttä kokemuksen tutkimiseen syventymällä siihen, millaisia merkityksiä sosiaalityöntekijät antavat tunnetyölle. Kokemuksen ja merkityksen käsitteet kietoutuvat fenomenologisesta näkökulmasta tarkasteltuna tiivistii yhteen, sillä merkitykset rakentavat kokemuksia. Sisällönanalyysin pohjalta luomani yläluokat tuovat esiin tiivistetysti niitä käsitteitä ja merkityksiä, joita sosiaalityöntekijät yhdistävät tunnetyön kokemukseen ja tunnetyöhön. Kokemuksia tutkittaessa tutkitaan ihmisen kokemusten merkitysisältöä.

Tutkielman tavoitteena oli lisätä ymmärrystä lastensuojelun avohuollossa tehtävästä tunnetyöstä ja tunnistaa, onko tunnetyö ilmiönä häipynyt tottumuksen myötä huomaamattomaksi ja itsestään selväksi (Laine 2018, 34). Tutkimuksen aineisto koostui lastensuojelun avohuollossa työskenteleville sosiaalityöntekijöille suunnatusta sähköisestä kyselylomakkeesta. Aineiston analysoin teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla. Itse määrittelemäni tunnetyön viitekehys ohjasi tutkimuksen analyysia. Tässä luvussa esittelen tulosten perusteella tekemäni johtopäätökset sekä vedän yhteen lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöiden kokemuksia tunnetyöstä samalla tuoden esiin tunnetyöhön yhdistyviä merkityksiä.

Ihmisten syvimvät tunteet ovat ohjanneet ihmislajin toimintaa ja selviytymistä. Tunteet antavat suunnan ajattelullemme, arvoillemme ja menestyksellemme. Voidaan sanoa, että tunteet luovat pohjan viisaudelle. (Goleman 2000, 15; 20.) Sosiaalityössä kohdataan vaikeita tilanteita ja onnettomia kohtaloita, eikä työntekijä pysty välttämään työssä kohdattuja vahvoja tunteita (Bardy 2013, 76). Tunteet ja niiden käsittely kuuluvat olennaisena osana avoimuuden sosiaalityöhön. Sosiaalityöntekijöiden kokemusten mukaan tunteita käsitellään työssä päivittäin. Tämä jo itsessään kertoo siitä, kuinka tunteilla on suuri merkitys sosiaalityössä. Tunteiden suuren merkityksen puolesta puhuvat myös tutkimukseni tulokset.

Sosiaalityöntekijä joutuu kohtaamaan työssään asiakkaiden väheksyvää, vihamielistä ja väkivaltaistakin käytöstä ja ottamaan samalla huomioon asiakkaan aikaisemmat elämäkokemukset. Tästä huolimatta sosiaalityöntekijän täytyy pystyä muuttamaan asiakkaan haastava käytös rakentavaksi työskentelysuhteeksi. (Baldschun 2018, 27.) Lastensuojelutyön intensiivisyys sekä työssä esiintyvät vahvat tunteet tekevät lastensuojelun sosiaalityöstä emotionaalisesti kuormittavaa. Sosiaalityöntekijän sekä asiakkaan välinen vuorovaikutus saa aikaan sen, että myös koetut tunteet ovat vuorovaikutussuhteessa keskenään ja saattavat kuormittaa sosiaalityöntekijää. Tunteet tarttuvat ihmisestä toiseen ja usein tämä tapahtuu huomaamattomasti. Ollessamme yhteydessä muihin ihmisiin, lähetämme koko ajan tunneviestejä ympäristöömme. Sosiaalisesti taitava ihminen kykenee hallitsemaan, millaisia viestejä hän lähettää ympäristöönsä ja pystyy näin varmistamaan, etteivät negatiiviset tunteet pääse vaikuttamaan vuorovaikutukseen. (Goleman 2000, 148.) Tutkimustulosten mukaan sosiaalityöntekijät kokevat omiin tunteisiin kohdistuvan tunnetyön kuormittavana. Tunnetyön kuormittavuuteen vaikuttaa kohdattujen tilanteiden haastavuus sekä sosiaalityöntekijän sen hetkiset voimavarat. Aiemmat tutkimukset ovat osoittaneet, että lastensuojelun sosiaalityön emotionaaliset vaatimukset ja alttius stressille ovat merkittävän korkealla. Syyt tähän ovat moninaisia. Asiakkaiden tilanteet ja käyttäytyminen sekä sosiaalityöntekijän omat voimavarat vaikuttavat stressialttiuteen sekä siihen, millä tavalla emotionaaliset vaatimukset koetaan. (Baldschun 2017, 44.) Toisaalta tutkimus toi esiin, kuinka sosiaalityöntekijät kokivat tunnetyön vahvasti auttamisammattiin kuuluvana, olennaisena ja tärkeänä osana sosiaalityötä.

Tunteiden kohtaaminen ja käsittely aiheuttavat sosiaalityössä tarvetta reflektioon (Ruch 2010, 17). Tutkimustulokset osoittavat, että sosiaalityöntekijät käsittelevät omia tunteitaan reflektion kautta joko itsekseen tai yhdessä toisen ihmisen kanssa. Omia tunteita käsiteltiin myös hyödyntämällä kehollisia menetelmiä. Sosiaalityöntekijät hyödynsivät laajasti työyhteisön jäseniä omien tunteiden reflektoinnissa. On selvää, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde sekä asiakastilanteet vaativat tilanteessa esiin nousseiden ikävien tunteiden reflektointia yhdessä muiden sosiaalityöntekijöiden kanssa. Reflektiivisyys nivoutuu osaksi sosiaalityöntekijän ammatillista pätevyyttä. Ammatillainen kyseenalaistaa omaa toimintaansa ja sen lähtökohtia toistuvasti (Raunio 2009, 156; 159.) Tutkimustulokset ilmentävät myös sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä reflektiota. Asiakkaan kanssa keskustelu, kuunteleminen ja asiakkaan ohjaaminen kyseenalaistamaan omia motiivejaan koettiin tunnetyöksi. Sosiaalityöntekijät myös sanoittivat ja nimesivät asiakkaille tilanteen herättämiä tunteita sekä ottivat puheeksi myös omia tilanteessa heränneitä tunteita. Asiakkaan negatiivisia tunteita pyrittiin lievittämään. Taitava sosiaalityöntekijä saa asiakkaan refleктоimaan vaikeita tunteitaan ja auttaa näin asiakasta tunnetiloissaan. Tämä edellyttää sosiaalityöntekijältä kykyä hillitä asiakkaan tunnekuohuja. (Howe 2008, 23.) Refleктоiminen on tarpeen tilanteissa, jossa monimutkainen tilanne ei selviä noudattamalla tavanomaisia toimintaa suuntaavia linjauksia. Ongelmallisissa tilanteissa refleктоiminen voi parhaimmillaan edistää kokemuksen kautta oppimista. Työntekijän arvioidessa kriittisesti ammatillisia rutiineja, voi löytyä uusi tapa ymmärtää asioita. (Raunio 2009, 161.)

Sosiaalityön peruseriaate ihmissuhdetyönä korostaa vuorovaikutuksellista työtettä ja sitä, että asiakas huomioidaan yksilönä. Ihmisten välisen vuorovaikutuksen laatu määrittää, kuinka työ sujuu. Sosiaalityöntekijän tunteet ja sanaton viestinsä vaikuttavat siihen, miten asiakas koee asiakastilanteen ja millaisia tunteita asiakkaassa herää. Sosiaalityöntekijän on hyvä ymmärtää oman työnsä lähtökohdat, sillä ammatillisessa auttamissuhteessa sosiaalityöntekijä vaikuttaa asiakkaaseen. Tämän lisäksi sosiaalityöntekijän kannattaa pohtia, millaista hänen vuorovaikutuksensa on, vaikkakin vuorovaikutus on pitkälti spontaania ja tilannesidonnaista. (Iso-korpi 2004, 11; 69; 194.) Vuorovaikutus nousi esiin myös sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa. Tulosten perusteella voidaan todeta, että tunnetyö on huomattava osa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välistä vuorovaikutusta. Tunnetyöllä on tärkeä rooli, jotta yhteistyö asiakkaan kanssa lähtee sujumaan. Sosiaalityöntekijän toiminta vaikuttaa siihen, millaiseksi asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen vuorovaikutus muotoutuu. Sosiaalityöntekijän positiivinen toiminta

vaikuttaa myönteisesti myös yksilön vuorovaikutukseen. (Isokorpi 2004, 75.) Sosiaalityössä asiakkaan yksilöllisen tilanteen ymmärtäminen ja sen laittaminen yleiseen merkityssisältöön edellyttää vuorovaikutuksen kaksitasoisuutta. Intrapysykyllisellä tasolla ollaan suhteessa itseensä ja interpersoonallisella tasolla ollaan suhteessa toisiin ihmisiin. Kummankaan tason kautta ei ole mahdollista tavoittaa täyttä ymmärrystä itsestään tai toisesta, sillä ihmisestä jää aina jotain tavoittamatta. Toisen viestien tulkinta on samalla myös oman itsensä tulkintaa, sillä viestejä tulkitaan omassa merkitysjärjestelmässä. Vuorovaikutuksen kaksitasoisuus on hyvin tärkeä taito sosiaalityöntekijälle, sillä asiakas hyötyy saadessaan tietoa oman kokemuksen yleisestä merkityksestä. (Isokorpi 2004, 33.)

Tunnetyössä työntekijä käyttää itseään työvälineenä (Hochschild 2012, 20). Itsensä käyttäminen työvälineenä on olennainen osa ihmissuhdetyötä. Ennen kuin sosiaalityöntekijä on kosketuksissa asiakkaan tunnetiloihin, pitää hänen kyetä tiedostamaan omia tunnetilojaan sekä ymmärtämään, millä tavalla ne vaikuttavat häneen erityisesti silloin, kun sosiaalityöntekijä kohtaa asiakkaita, jotka kokevat stressiä, vihaa tai epätoivoa. Jotta voi ymmärtää toisia, pitää ensin kyetä ymmärtämään itseään. Tämä vaatii sosiaalityöntekijältä tunneälyä. Tunneäly edellyttää tietoisuutta omasta itsestä ja erityisesti omista tunteista. (Howe 2008, 185.) Tutkimustulokset osoittavat, että sosiaalityöntekijät käyttävät omaan itseen kohdistuvaa tunnetyötä työvälineenä omien tunteidensa tasapainottamisessa. Sosiaalityöntekijät hyödynsivät tunnetyötä myös sopivan ilmapiirin luomiseen asiakastilanteessa sekä asiakastilanteiden ohjailussa tarkoituksena saada asiakkaalta esiin jokin tunnereaktio. Tunnetyön avulla myös motivoitiin asiakasta ja toisaalta rajattiin asiakasta tarpeen vaatiessa.

Hochschildin (2012, 147) tunnetyön teoriassa tunnetyölle on ominaista, että se tapahtuu suorassa asiakastyössä. Lisäksi Hochschild (2012, 147) tuo esiin, että tunnesäätelyn tulee tapahtua kasvokkaisessa vuorovaikutustilanteessa. Tutkimustulokset osoittavat, että sosiaalityöntekijät kokevat tunnetyön suoraa asiakaskohtaamista laajemmaksi ilmiöksi. Tulosten perusteella tunnetyötä tehdään asiakaskohtaamisten lisäksi myös työyhteisön erinäisissä tilanteissa, puheissa, työnohjauksessa sekä esimerkiksi huostaanoton valmistelussa.

Sosiaalityöntekijöiden tunnetyön kokemukset yhdistyivät tunteiden säätelyn osalta myös omien tunteiden sivuuttamiseen ja peittämiseen. Sosiaalityöntekijät kokivat, etteivät he voi

näyttää asiakkaalle kaikkia kokemiaan tunteita, vaan omat tilanteessa esiin nousseet tunteet työnnettiin sivuun, jätettiin huomiotta tai peitettiin. Sosiaalityöntekijä ei näytä todellisia tunteita asiakkaalle, mikäli sosiaalityöntekijä kokee, ettei kyseisen tunteen näyttäminen asiakkaalle ole soveliasta. Omien tunteiden peittäminen yhdistettiin asiakastilanteessa heränneiden negatiivisten tunteiden hallintaan. Tunnetyön teoriassa tunteiden peittämisellä tavoitellaan ympäristöön sopivaa toimintaa (Isokorpi 2004, 11; Wager 1999, 331). Myös Hochschildin tunnetyön teoriassa viitataan tunteiden peittämiseen. Hochschild (1979, 562) puhuu ilmaisevasta tunnetyöstä, jolla tarkoitetaan tilanteessa syntyneiden omien eleiden muuttamista, jonka myötä myös sisäiset tunteet muuttuvat.

Omien tunteiden sivuuttaminen ja peittäminen linkittyy vahvasti myös sosiaalityöntekijän ammatilliseen rooliin. Sosiaalityöntekijöiden tunnetyön kokemuksissa nousi merkittävänä osaluueena esiin ammattilaisen rooli. Sisällönanalyyssissä yhdistin ammattilaisen roolin tunnesääntöihin. Sosiaaliset säännöt vaikuttavat siihen, miten tunteet ymmärretään. Tunnesäännöt kertovat sosiaalisesti hyväksyttävistä tavoista ilmaista tunteita eri tilanteissa sekä auttavat ylläpitämään suhteita ja järjestystä työpaikoilla. Tunnesääntöjen avulla tiedämme, milloin ja millä tavalla on hyväksyttävää tuoda esiin vihan, rakkauden ja esimerkiksi pelon tunteita. (Fineman 2003, 25.) Lisäksi tunnesäännöt vaikuttavat työyhteisön keskinäiseen vuorovaikutukseen (Ilmonen 1999, 319). Sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa ilmeni, kuinka tunnetyötä tehdään osittain sen takia, että sosiaalityöntekijän ammattirooli edellyttää tietynlaista käytöstä. Ammattirooli mahdollistaa etäisyyden pitämisen työtilanteessa esiin nousseisiin tunteisiin ja samalla työntekijä pystyy suojaamaan itsensä omilta vaikeilta tunteiltaan sekä haavoittuvuudeltaan (Isokorpi 2004, 9–10). Hyvä ammattitaito sosiaalityössä pitää sisällään tunteiden tarkoituksenmukaisen ilmaisemisen, hallitun tunneympäristön luomisen sekä hyväksynnän ilmapiirin työskennellessä asiakkaan kanssa (Howe 2008, 188). Sosiaalityöntekijät kokivat tunnetyön kooluvan olennaisena osana sosiaalityöhön sekä sosiaalityöntekijän ammatillisuuteen.

Aiemmissä tutkimuksissa hyviä auttajia on luonnehdittu empaattisiksi, aidoiksi ja asiakasta kunnioittaviksi. Hyvä auttaja pystyy näkemään asiakkaan tilanteen asiakkaan omasta näkökulmasta ja syventämään ymmärrystään asiakkaan tilanteesta tarkastelemalla tilannetta vielä omasta näkökulmasta. (Särkelä 2001, 41.) Toisten ihmisten tunteiden käsittely vaati empaatiakykyä sekä kykyä hallita omia tunteitaan luoden perustan ihmissuhdetaidoille (Goleman

2000, 146). Empatiakyvyllä tarkoitetaan kykyä ymmärtää ja eläytyä toisen ihmisen kokemusmaailmaan. Empatiakyky vaatii kiinnostusta toisia ihmisiä kohtaan sekä halua huomioida toisen ihmisen tarpeet. (Isokorpi 2004, 30.) Nämä sosiaaliset taidot muodostavat vuorovaikutussuhteiden perustan (Goleman 2000, 146). Empatia ja vuorovaikutus nousivat esiin myös sosiaalityöntekijöiden tunnetyön kokemuksissa. Empatian osoittaminen ja ammatillisen etäisyyden pitäminen asiakastilanteissa edellyttävät vahvaa ammattitaitoa. Ammattitaidosta kertoo myös henkilökohtaisten rajojen pitäminen työskenneltäessä asiakkaiden kanssa. (Baldschun 2018, 38–39.) Voidaan siis todeta, että empatialla on olennainen merkitys tunnetyössä ollen samalla keskeinen osa sosiaalityön ammatillisuutta.

Tunnetyö näyttäytyy tutkimuksen valossa hyvin moniulotteisena ilmiönä. Hochschildin (1979, 561) määritelmä tunnetyöstä tiivistyy tunteiden aktiiviseen käsittelyyn ja hallintaan. Tutkimustuloksista ja sosiaalityöntekijöiden kokemuksista nousee esiin tunteiden säätely tunnetyön yhtenä muotona. Tunteiden säätely muodosti sisällönanalyysissä pääluokan. Hochschild kutsuu tunteiden säätelyä pintanäyttelemiseksi. Syvänäyttely on puolestaan tunteiden muokkausta halutun ja tilanteeseen sopivan tunteen ilmaiseiseksi. (Grandey 2000, 96.) Tulosten perusteella asiakkaan tunteiden säätely ja muokkaaminen edellyttävät asiakkaan tunnetilojen ymmärtämistä. Asiakkaan tunnetilojen ymmärtämisen edellytyksenä on omien tunnetilojen tiedostaminen ja ymmärtäminen (Howe 2008, 185). Tutkimustuloksista ilmenee, että omien tunteiden säätely edellyttää tietoisuutta omista tunteista. Sosiaalityöntekijöiden kokemusten mukaan tunnetyö yhdistettiin tunteiden tunnistamiseen ja omien tunteiden äärelle pysähtymiseen. Itsetuntemus rakentaa vuorovaikutuksen perustan (Isokorpi 2004, 32). Tunteiden säätelyn kolmantena muotona nousi esiin keholliset menetelmät ja itsensä rauhoittaminen. Tunteet saavat aikaan psyykkisten tunnekokemusten lisäksi kehollisia reaktioita. Tunteilla on lisäksi yhteys psykosomaattiseen oireiluun. (Isokorpi 2004, 27.) Myös Hochschild (1979, 562) mainitsee kehollisen tunnetyön yhtenä tunnetyön tekniikkana. Kehollisten menetelmien avulla on tarkoitus muuttaa fyysisiä tunnereaktioita (Hochschild 1979, 562). Kehollinen tunnetyö ilmenee esimerkiksi hitaammin hengittämällä ja rauhoittamalla näin itsensä. Tunnetyö yhdistettiin sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa myös asiakkaan tukemiseen ja motivointiin. Sosiaalityöntekijät pyrkivät tunnetyön avulla rohkaisemaan, rauhoittamaan ja luomaan toivoa asiakkaalle. Myös asiakkaan kuunteleminen ja psykososiaalinen työ nähtiin tunnetyönä. Esiin tuomieni tulosten valossa tunnetyö näyttäytyy Hochschildin määrittelemää tunnetyötä syvällisempänä ja

moniulotteisempina prosessina edellyttäen sosiaalityöntekijältä ihmissuhde- ja vuorovaikutustaitoja, itsetuntemusta, empatiakykyä, asiakkaan tunnetilojen ja tunteiden ymmärrystä sekä kehoallisten menetelmien hyödyntämistä. Tunnetyötä käytetään työvälineenä ja sillä pyritään tukemaan asiakasta omassa tilanteessaan.

Tutkimuksen aineistossa asiakkaiden kanssa tehtävää tunnetyötä kartoitettiin omana osa-alueenaan. Tutkimuksessa sosiaalityöntekijöiden kokemukset asiakkaan kanssa tehtävästä tunnetyöstä yhdistyivät sosiaalityöntekijän ammatilliseen rooliin, vuorovaikutukseen, asiakkaan tukemiseen sekä reflektointiin asiakkaan kanssa mukailien yläluokkia, joita omaan itseen kohdistuvan tunnetyön sisällönanalyysissä muodostettiin. Sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa asiakkaiden kanssa tehtävä tunnetyö yhdistyi myös haastaviin asiakastilanteisiin, joissa oli läsnä voimakkaat negatiiviset tunteet. Sosiaalityöhön kuuluu olennaisena osana asiakkaiden negatiivisten tunteiden käsittely. Kyky käsitellä asiakkaiden negatiivisia tunteita on yhteydessä työn vaikuttavuuteen. Tunnetyön vaikutusten osalta täytyy ottaa huomioon, että työntekijöiden jatkuva altistuminen negatiivisille tunteille voi johtaa väsymykseen, stressiin ja jopa loppuun palamiseen. Työhyvinvoinnin ylläpitämiseksi työntekijän pitääkin pystyä riittävästi käsittelemään kohtaamiaan tunteita, niin asiakkaiden kuin omiaankin. (Pekaar, Bakker, Van der Linden, Born & Siren 2018, 137.) Aiemmissa tutkimuksissa on tuotu esiin tunnetyön yhteys stressiin, emotionaaliseen dissonanssiin ja jopa loppuun palamiseen (Grandey 2000, 96).

Asiakkaiden kanssa tehtävä tunnetyö koettiin sekä kuormittavaksi että voimauttavaksi. Tulokset hieman poikkeavat omaan itseen kohdistuvan tunnetyön tuloksista, jossa enemmistö sosiaalityöntekijöistä koki tunnetyön, eli omien tunteiden muokkaamisen työtilanteissa kuormittavana. Tulosta voi selittää se, että asiakkaaseen kohdistuvaa tunnetyötä kuvailtiin motivoivaksi ja sen koettiin tuovan työhön imua. Asiakkaan kanssa tehtävä tunnetyö tarjoaa todennäköisemmin välittömiä onnistumisia ja tätä kautta onnistumisen tunteen, kuin omaan itseen kohdistuva tunnetyö, joka käsitteenä nähtiin laajempaan ulottuen asiakastapaamisten ulkopuolelle. Tämä tutkimustulos tuo näkyväksi sen, kuinka tunnetyön kokemisella on ero siihen, mitä tunnetyöstä ajatellaan. Laineen (2018, 31) mukaan kokemukset yhdistyvät aina ajatteluun, mutta tunnetyön kokemisella on ero tunnetyön ajattelemiseen. Tulosten kautta tulee näkyväksi, kuinka tunnetyö jaoteltuna omaan itseen kohdistuvaan tunnetyöhön ja asiakkaiden kanssa tehtävään tunnetyöhön tuo näkyviin sosiaalityöntekijöiden eriävät kokemukset tunnetyön kohteesta riippuen.

Andreas Baldschun (2018, 45) korostaa, että sosiaalityöntekijältä vaaditaan taitoa ennaltaehkäistä ja käsitellä työn aiheuttamaa kuormittavuutta. Kaikissa tilanteissa sosiaalityöntekijä ei pysty yksinään käsittelemään työn aiheuttamaa kuormittavuutta. Kuormittavuuden ennaltaehkäisyssä tärkeässä roolissa on tarkoituksenmukainen koulutus, erilaiset tavat pitää itsestään huolta sekä jatkuva negatiivisten tunteiden reflektointi. Lisäksi työn ulkopuolella saatu sosiaalinen tuki auttaa työn kuormittavuuden käsittelyssä. (Baldschun 2018, 45.) Tutkimustulosten perusteella sosiaalityöntekijöiden kokemuksiin tunneyön raskaudesta vaikuttaa sen hetkiset voimavarat sekä kohdattujen tunteiden voimakkuus. Sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa näkyi, kuinka tunneyön aiheuttamaa kuormitusta helpotettiin refleктоimalla tunteita kollegan ja esimiehen kanssa sekä laajemmin työyhteisössä. Myös työhönohjaus ja työpsykologi nähtiin hyvänä tukena. Tunneyön aiheuttamaa kuormaa lievitettiin myös huolehtimalla itsestään ja riittävästä unen saannista. Vapaa-aika ja harrastukset koettiin tärkeänä kuormitusta lievittäväenä tekijänä.

Tutkimuksessa nousi esiin sosiaalityöntekijöiden hyvinkin yhdenmukaiset kokemukset ja käsitykset tunneyöstä. Silmiinpistävänä tutkimustuloksena nousi esiin asiakkaan kanssa tehtävän tunneyön voimakas yhdistäminen haastaviin asiakastilanteisiin. Sosiaalityöntekijät näkivät niin asiakkaan kanssa tehtävän tunneyön kuin omaan itseen kohdistuvan tunneyön hyvin tärkeänä, jopa välttämättömänä osana sosiaalityötä. Tunneyö näyttäytyi olennaisena osana niin omaa ammattitaitoa kuin sosiaalityötä ylipäättään. Sosiaalityöntekijät näkivät tunneyön taitona, joka kehittyi kokemuksen lisääntyessä.

Yhteenvetona voidaan todeta, että tutkimustulokset kertovat monipuolisesti sosiaalityöntekijöiden tunneyöhön liitetystä kokemuksista. Kokemusten kautta tulee myös esille merkityksiä, joita sosiaalityöntekijät yhdistävät tunneyön käsitteeseen. Sosiaalityöntekijöiden tunneyöhön yhdistyvät merkitykset tulevat esille tuloksissa esiteltyissä sisällönanalyysin kahdeksassa yläluokassa. Sosiaalityöntekijöiden kokemukset tunneyöstä ovat yhdistettävissä ja tunnistettavissa tunneyöhön liittyvään teoriapohjaan. Tunneyö käsitteenä pitää sisällään omaan itseen kohdistuvan tunneyön sekä asiakkaan kanssa tehtävän tunneyön ja toisaalta voi pohtia, onko näitä osa-alueita edes mahdollista erottaa toisistaan. Asiakkaan kanssa työskennellessä sosiaalityöntekijä tekee yhtä lailla töitä omien tunteiden kanssa, jotta pystyy työskentelemään asiakaiden tunteiden kanssa vuorovaikutuksessa. Myös tutkimustulokset osoittavat, että

sosiaalityöntekijöiden kokemukset niin asiakkaiden kanssa tehtävästä tunnytyöstä kuin omaan itseän kohdistuvasta tunnytyöstä mukailevat hyvin pitkälti toisiaan. Tutkimuksessa halusin erottaa nämä kaksi tunnytyön osa-aluetta selkeyttääkseni kyselyyn vastaajille tunnytyön käsitettä ja saadakseni mahdollisimman monipuolisia ja kattavia vastauksia aineistoa varten.

8 POHDINTA

Monilta eri alojen ammattilaisilta odotetaan taitavaa tunnetyöskentelyä, mutta tätä odotusta harvemmin tuodaan esiin (Fineman 2003, 26). Ilmonen (1999, 317) tuo esiin, kuinka työnantajat edellyttävät kykyä tunnetyöhön esimerkiksi myönteisinä tunneilmaisuuksina ja omien tunteiden kontrolloinnin muodossa. Tunnetyössä työntekijä pyrkii peittämään asiakastilanteissa esiin nousseet negatiiviset tunteet, kuten vihan ja ärtymyksen ja ilmaisemaan positiivisia tunteita, mikä vaatii tunteiden esittämistä. Sosiaalityöntekijänä koen, että sosiaalityön ammattilaisilla on jopa eettinen velvollisuus tehdä tunnetyötä. Erityisesti tämä korostuu lastensuojelutyössä, jossa kohdataan vaikeita elämäntilanteita ja vahvoja tunteita. Lastensuojelun sosiaalityöntekijä astuu viranomaisena perheen yksityiselle alueelle aloittaessaan työskentelyn perheen kanssa. Perheen sisällä koetaan monesti kaikista voimakkaimmat, herkimmät ja koskettavimmat tunteet. Tilanteittain työskentely perheen kanssa saattaa vaatia ihmisen perusoikeuksiin kajoamista. Tämä edellyttää vahvaa ammattitaitoa sekä tehokasta tunnetyöskentelyä.

Työelämä on muuttunut merkittävästi viime vuosikymmenien aikana ja työ on muuttunut ruumiillisesta työstä enemmän henkiseksi ja sosiaaliseksi työksi. Muutos on lisännyt työn henkistä ja sosiaalista kuormittavuutta. (Juuti & Salmi 2014, 43.) Näin ollen voisi vetää johtopäätöksen, että myös tunnetyön merkitys työelämässä on lisääntynyt. Toisaalta nykypäivän tulostavoitteinen ja prosessijohteinen työ ei anna auttamisen ammattilaisille mahdollisuutta tehdä töitään niin hyvin, kun he itse haluaisivat, vaan he joutuvat luopumaan ammatillisista ihanteistaan taloudellisten seikkojen takia (Juuti & Salmi 2014, 76–77). Tämän voi ajatella lisäävän sosiaalityöntekijöiden kokemaa tunnetyöstä aiheutuvaa kuormitusta entisestään. Onko

nykypäivän työelämässä aikaa pysähtyä oman työn äärelle, jota tunnetyö edellyttäisi? Nykymaailmassa sydän jää monesti jälkeen ajattelusta, mikä luo ristiriitaa ajatuksien ja tunteiden välille. Tunteiden ja kokemusten logiikka eroaa järjen logiikasta, eikä tunteiden muuttamiseen ja hallitsemiseen riitä pelkkä looginen ajattelu. Hektinen työtahti ja tuloksellisuuteen tähtäävät työn vaatimukset eivät jätä aikaa työssä tapahtuvalle omien kokemusten reflektiolle, joka vaatisi työtilanteisiin pysähtymistä. (Juuti & Salmi 2014, 82.)

Tunteet ovat monessa työpaikassa arka aihe, eikä tunteiden ilmaisu ole suotavaa. Tämän takia tunteiden kohtaaminen työpaikalla voi herättää monenlaisia tunteita ja ihminen saattaa kokea olevansa poikkeava omien tunteidensa kanssa. Työyhteisöissä tunteista puhumista vaikeuttaa se, ettei tunteista puhumiselle ole kehittynyt sopivia ilmaisumuotoja. Mikäli tunteista ei ole opittu puhumaan, on myös tunteiden puheeksi ottaminen hankalaa. Työntekijä, joka tuo tunteensa esiin saattaa kohdata oudoksun. Kanssatyöntekijät eivät välttämättä omaa vakiintuneita tapoja puhua tunteista, ja toisen ihmisen tunnepuheeseen voi olla vaikea vastata. Tilannetta saattaa myös vaikeuttaa, ettei kanssatyöntekijät ole tottuneet olemaan kosketuksissa omiin tunteisiinsa. (Juuti & Salmi 2014, 26.) Tunteiden vaikutus työntekijän ja asiakkaan toimintaan on hyvin merkittävä ja jopa suurempi, mitä aikaisemmin on ymmärretty. Olisi tärkeää pyrkiä lisäämään myönteisiä tunteita, sillä ne vaikuttavat myönteisesti suorituskykyyn ja resilienssiin eli kykyyn selviytyä vastoinkäymisistä. (Hänninen & Poikela 2016, 162.) Kun suhtaudumme tunteisiimme älyllisesti ja ymmärrämme mitä ne ovat, miksi ne ovat ja miten ne vaikuttavat meihin, kykenemme olemaan älykkäitä tunteidemme kanssa. Sosiaalityöntekijä, jolla on tunneälyä, huomaa työnsä tunteellisen puolen sekä sen, kuinka työ vaikuttaa omiin ja muiden tunteisiin. Tunteiden säätely on (tunneälykkään) sosiaalityöntekijän tärkein taito. (Howe 2008, 195.) Tunteiden säätely on yksi tunnetyön osa-alue. Ihminen, jolla on tunneälyä, kykenee luomaan positiivisia tunnetiloja itsessään, mutta myös muissa ihmisissä. Sosiaalityöntekijä, jolla on tunneälyä, pyrkii ymmärtämään tunteet, jotka vaikuttavat asiakkaan käytöksen takana. Asiakkaan tunteiden ymmärtäminen auttaa sosiaalityöntekijää johtamaan tilannetta tehokkaammin, mutta saattaa lisäksi antaa vihjeitä siitä, mikä olisi paras tapa toimia asiakkaan tilanteessa. (Howe 2008, 16; 23.) Tunneälystä kertoo myös kyky hallita omia tunneviestejään sekä kyky tyynnyttää toisten ihmisten tunteita. Tällaisten ihmisten apu nousee tärkeään osaan silloin, kun ihminen on tunteidensa osalta hädässä. (Goleman 2000, 148–149.) Howe (2008,

22) tuo esiin, että tunneäly yhdistetään stressiä ja selviytymistä käsittelevässä kirjallisuudessa joustavuuteen (*resilience*).

Kielteisiä tunteita saatetaan ylikorostaa nykypäivänä ja negatiiviset tunteet ovat keskeisellä sijalla arjessa (Isokorpi 2004, 10). Negatiiviset tunteet ja niiden käsittely on esillä myös lastensuojelun sosiaalityössä. Tutkimukset ovat osoittaneet, kuinka negatiiviset tunteet ovat pitkään kestäessään hyvin vaarallisia terveydelle ja terveystaittoja voidaan verrata jopa tupakointiin. Ihmisten opettaminen hallitsemaan kielteisiä tunteita voidaan nähdä ennaltaehkäisevänä terveydenhuoltona. Tunnetaitojen oppiminen on hyödyllistä jokaiselle, mutta erityisesti raskaassa elämäntilanteessa eläville, jotka kohtaavat päivittäin hankalia tunteita. (Goleman 2000, 227.) Tunnetaidot hyödyttävät sekä sosiaalityöntekijää että asiakasta. Golemanin (2000,82) mukaan tunne-elämän tasapainoisuuteen ja hyvinvointiin vaikuttaa merkittävästi, miten hyvin ihminen kykenee hallitsemaan kielteisiä tunteita, sillä tunne-elämän tasapaino järkkyy liian kiihkeistä sekä pitkäkestoisista negatiivisista tunteista. Omaan kokemukseeni pohjaten sanoisin, että tunnetaidot korostuvat haastavassa elämäntilanteessa, erityisesti tilanteissa, joissa tunnetaitoja tarvitaan asiakkaan negatiivisten tunteiden työstämiseen.

Tunnetyö muodostaa yhden sosiaalityön ulottuvuuden (Hänninen & Poikela 2016, 161). Sosiaalityöntekijänä ja aloittelevana tutkijana koen, että tunteisiin ja sosiaalityöntekijöiden tekemään tunnetyöhön tulisi kiinnittää enemmän huomiota niin sosiaalityön opinnoissa kuin työelämässä. Luoto (2008, 28) mainitsee, kuinka tunteiden käsittely ei ole kuulunut sosiaalityön koulutukseen, eikä myöskään tutkimukseen. Juuti ja Salmi (2014, 34) kokevat, että nykypäivänä tunteita, kokemuksia ja elämän epätäydellisyyttä aliarvioidaan, mikä osaltaan voi johtaa siihen, että nämä ilmiöt jäävät vaille huomiota. Luoto (2008, 38) mainitsee, että hänen tutkimuksensa sosiaalityöntekijöiden tunnekokemuksista vahvasti käsitystä siitä, että tunnekokemuksille pitäisi antaa enemmän huomiota työyhteisössä.

2000-luvulla huomio on kiinnittynyt sosiaalityöntekijöiden työssäjaksamiseen. Työssäjaksamista edesauttaa tunteiden ilmaisun mahdollistaminen sekä virallinen tuki. (Luoto 2008, 38.) Sosiaalityöntekijöiden tunnetyön kokemuksissa nousi esiin tunnetyön kuormittavuus. Työhyvinvointiin liittyvät kysymykset kytkeytyvät vahvasti tunteisiin ja kokemuksiin (Juuti & Salmi 2014, 35). Kuormittuneet työntekijät eivät ole niin tehokkaita, eikä tuottavia.

Sosiaalityöntekijöiden ahdistus ja stressi vaikuttavat asiakastyytyvyyteen ja siihen, millaisiin lopputuloksiin työssä päästään. (Howe 2008, 191.) Näkisin tärkeäksi, että tunnetyön merkityksen ymmärtäminen osana sosiaalityötä lisääntyisi ja tunnetyön kuormittavuus huomioitaisiin osana työhyvinvointia. Lisäksi olisi tärkeää, että sosiaalityöntekijät saisivat mahdollisuuden kehittää tunneälytaitojaan, mitkä linkittyvät tunnetyöhön. Isokorpi (2004, 53) ehdottaa, että tunneälytaitojen kehittäminen voisi olla säännöllinen osa ammatillista toimintaa. Isokorpi (2004, 53) näkee, että tunneälytaidot ovat enemmänkin elämäntapa kuin tuote. Tunneälytaitojen kehittäminen olisi tärkeää siitäkkin syystä, että tunneäly saattaa suojata sosiaalityöntekijöitä stressin haittavaikutuksilta (Howe 2008, 22). Lisäksi sosiaalialalla toimivilla on eettinen vastuu kehittää ja ylläpitää ammattitaitoaan, jonka avulla he kykenevät luomaan auttamissuhteen asiakkaan kanssa hankalissakin tilanteissa (Särkelä 2001, 28). Merkittävimpinä tekijöinä sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia edistää koulutus, sosiaalinen tuki, riittävät resurssit sekä kannustava työilmapiiri (Baldschun 2018, 28).

Lastensuojelun osaamisen tukemiseksi on esitetty urapolkumallia. Urapolkumallissa yhdistyy vahva tuki ja vähennetty asiakasmäärä uran alkuvaiheessa. Urapolkumallissa huomiota kiinnitetään myös ammatilliseen pätevytyymiseen, jatkuvaan oppimiseen ja sosiaalityöntekijän senioriteetin tukemiseen. Organisaatiolta urapolun toteuttaminen edellyttää reflektiivisyyttä tukevia rakenteita, jotka mahdollistavat työntekijöiden oppimista. Jatkuva oppiminen vahvistaa työssäjaksamista ja psykologista turvallisuutta. (Yliruka ym. 2020, 4.) Sosiaalityöntekijöiden ammatillista pätevyyttä ajatellen urapolkumallissa olisi tärkeä ottaa huomioon myös tunnetyön rooli osana lastensuojelun sosiaalityötä. Tunnetyön näkyväksi tuominen olisi tärkeää myös työssäjaksamisen näkökulmasta. Avoin keskustelu tunnetyöstä ja sen aiheuttamasta kuormittavuudesta voisi edistää sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ammattitaito toimii työntekijöiden resurssina ja voimavarana. Ammattitaito takaa lastensuojelun korkean laadun sekä asiakasturvallisuuden. (Yliruka ym. 2020, 10.) Tunnetyö on ilmiönä moniulotteinen ja vaatii sosiaalityöntekijältä muun muassa ihmissuhde- ja vuorovaikutustaitoja, reflektiokykyä, tunneälyä sekä itsetuntemusta. Sosiaalityön koulutuksessa olisi oleellista huomioida tunnetyö yhtenä sosiaalityön osaamisalueena aina opintojen perustasolta täydennyskoulutuksiin.

Koen, että tunnettyö tutkimukseni aiheena on yhteiskunnallisesti merkittävä. Lastensuojelun kuormittunut tilanne ja tätä kautta lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden työ on noussut esiin viimeaikaisessa uutisoinnissa. Tutkielmaa kirjoittaessani mediassa käsitellään Koskelan teini-murhaa, jossa 16-vuotias kodin ulkopuolelle sijoitettu poika sai surmansa pitkään jatkuneen kiusaamisen seurauksena. Uutisoinnissa on otettu kantaa myös lastensuojelun toimintaan ja Ylen artikkelissa mainitaankin, kuinka syyttävä sormi osoittaa lastensuojeluun tilanteissa, joissa lastensuojelun asiakkuudessa oleva lapsi menehtyy. (Kirsi 2020.) Uutisia lukiessani jään pohtimaan, millainen vaikutus uutisoinnilla, jossa lastensuojelun toimet ja toimimattomuus tuodaan negatiivisessa valossa esiin, on sosiaalityöntekijöihin. Näen myös median ja uutisoinnin vaikutuksen sosiaalityöntekijöiden tekemään tunnettyöhön. Negatiiviset uutiset saattavat herättää sosiaalityöntekijän pohtimaan omia asiakkaitaan, heidän kanssaan työskentelyä sekä omaa kykyä suojella asiakaslapsia viranomaisena ja lapsen vastuusosiaalityöntekijänä. Tunnettyö linkittyy vahvasti lastensuojelun kuormitukseen. Tunnettyö on tärkeä ja erottamaton osa lastensuojelun avohuollon sosiaalityötä. Tunnettyö vaatii sosiaalityöntekijöiltä voimavaroja ja aikaa käsitellä työssä eteen tulleita tilanteita.

Tutkimuksessa tulee arvioida tutkimuksen luotettavuutta. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija on tutkimuksensa oleellinen tutkimusväline, minkä myötä tutkija itse toimii tutkimuksen keskeisenä luotettavuuden kriteerinä. Luotettavuuden arviointi ulottuu tätä kautta koko tutkimusprosessiin. (Eskola & Suoranta 2008, 210.) Pohtiessani tutkimukseni luotettavuutta haluan nostaa esiin aineiston koon, jonka kanssa painin tutkimusta tehdessäni ja pohdin, onko aineisto riittävän laaja. Eskolan ja Suorannan (2008, 61–62) mukaan aineiston koko ei laadullisessa tutkimuksessa vaikuta välittömästi tutkimuksen onnistumiseen, eikä sillä ole merkitystä tutkimuksen onnistumiseen. Lisäksi Eskola ja Suoranta (2008, 215) tuovat esiin, että laadullisessa tutkimuksessa sopivan aineiston kokoa on mahdoton arvioida etukäteen. Koen, että onnistuin tutkimuksessani kasaamaan riittävän kattavan aineiston, vaikka sähköiseen kyselyyn vastaajia kertyi vain 40. Aineiston riittävydestä yleisohjeena voidaan todeta, ettei aineistoa kannata haalia liikaa. Aineiston riittävydestä kertoo myös aineiston saturaatio. (Eskola & Suoranta 2008, 215.) Aineiston saturaatiosta kertoo, ettei uudet tapaukset tuota enää uutta tietoa tutkimusongelman valossa. Aineiston saturaation saavuttaminen edellyttää, että tutkijalla on tiedossa, mitä hän aineistoltaan odottaa (Eskola & Suoranta 2008, 62–63.) Odotukseni aineiston osalta täyttyivät ja aineiston tuloksista oli huomattavissa, kuinka annetut vastaukset toistivat

itseään. Tulkitsin tämän aineiston saturaatioksi. Kaiken kaikkiaan aineisto toimii tutkijan apuna, kun tutkija rakentaa käsitystä tutkittavasta ilmiöstä (Eskola & Suoranta 2008, 62).

Tutkimustulosten kannalta on oleellista huomioida sähköinen kyselylomake aineistonkeruutapana. Aloittelevana tutkijana tutustuin ensimmäistä kertaa sähköisen kyselyn luomiseen. Ennen kyselylomakkeen luomista tutustuin kyselyitä käsittelevään kirjallisuuteen. Lisäksi olin kirjoittanut tutkimuksen teoriaosuuden melkein kokonaisuudessaan ja koin, että minulla on tarpeeksi tietämystä tunnetyön ilmiöstä voidakseni luoda sähköisen kyselylomakkeen. Koin olevani melko haastavankin tehtävän edessä ja olin epävarma siitä, keskitynkö kyselylomakkeelle muodostamissa kysymyksissä oikeisiin asioihin ja onko taustatietoja varten luodut mittarit kysymyksiin sopivia. Kokemattomuuteni luoda sähköistä kyselyä on saattanut vaikuttaa siihen, miten onnistunut luomani kysely oli.

Eskola ja Suoranta (2008, 62) korostavat laadullisen tutkimuksen piirrettä rakentaa ilmiöstä teoreettisesti kestäviä tulkintoja. Tämän takia rajatun laadullisen aineiston lisäksi on tärkeää, että tutkimuksessa pyritään alusta alkaen kehittämään ”teoreettista herkkyyttä” tutkittavasta ilmiöstä (Eskola & Suoranta 2008, 62). Koen, että onnistuin rajaamaan aineistoni onnistuneesti. Alun perin suunnitelmani oli tutkia aloittelevien avohuollon sosiaalityöntekijöiden kokemuksia tunnetyöstä. Päädyin kuitenkin poistamaan työkokemusta koskevan rajauksen saadakseni ilmiöstä kattavamman kuvan. Tulkintani tunnetyön ilmiöstä mukailevat pitkälti esittelemiäni tunnetyön teorioita. Tämä osoittaa, että tulkintani tunnetyön ilmiöstä keräämäni aineiston perusteella ovat teoreettisesti kestäviä. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään ja kuvamaan jotain tiettyä tapahtumaa tai ilmiötä tai esimerkiksi antamaan teoreettisesta näkökulmasta mielekäs tulkinta tutkittavasta ilmiöstä (Eskola & Suoranta 2008, 61).

Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa yhtenä kriteerinä tarkastellaan aineiston analyysin arvioitavuutta. Analyysin arvioitavuudella tarkoitetaan sitä, miten hyvin lukija kykenee seuraamaan tutkijan päättelyprosessin kulkua (Eskola & Suoranta 2008, 216). Pyrin tutkimuksessa kuvaamaan mahdollisimman tarkasti sen ajatusprosessin, jonka myötä aineiston analyysi muotoutui. Laadullisen aineiston analyysin tarkoituksena on järjestää aineiston sellaiseen muotoon, että sitä pystyy käsittelemään ja tietoa erittelemään tarkoituksena löytää vastauksia esitettyyn tutkimusongelmaan (Eskola & Suoranta 2008, 225). Koen onnistuneeni järjestämään ja

erittelemään aineiston sellaiseen muotoon, että vastaukset tutkimusongelmaani alkoivat muotoutua. Tutkimuksen aineiston keräsin sähköisellä kyselylomakkeella. Alun perin suunnitelmiani oli kerätä aineisto kirjoituspyynnöllä, mutta päädyin luopumaan kyseisestä aineistonkeruutavasta, sillä epäilin, etten saisi tarpeeksi kattavaa aineisto kirjoituspyynnöllä. Eskola ja Suoranta (2008, 225) mainitsevat, ettei aineiston keräämistapa sinänsä kerro aineistosta juurikaan, vaan se, että analyysin jokaisessa vaiheessa rakennetaan uusia merkityksiä. Tätä voidaan pitää laadullisen analyysin tunnusmerkkinä. Merkityksiä rakennetaan tekemällä tulkintoja ja päätelmiä, esittämällä kuvauksia sekä selittämällä tutkimuksessa tehtyjä ratkaisuja. (Eskola & Suoranta 2008, 225.)

Toistettavuudella puolestaan viitataan siihen, että analyysin tulkintaan ja luokitteluun käytetyt säännöt tuodaan esiin niin yksinkertaisesti, kuin se vaan on mahdollista. Periaatteena tässä on, että toinen tutkija pystyisi toistamaan tutkimuksen soveltamalla esitettyä tulkintaa. (Eskola & Suoranta 2008, 216.) Olen pyrkinyt tuomaan selkeästi esiin aineiston analyysin luokitteluvaiheet sekä ne tekijät, jotka ovat vaikuttaneet aineiston analyysiin ja tulkintaan. Lisäksi olen pyrkinyt kertomaan aineistosta tekemistäni tulkinnoista mahdollisimman selkeästi ja huolellisesti. Tulosten yhteydessä olen nostanut esiin esimerkkejä aineistosta tarkoituksena havainnollistaa tekemiäni tulkintoja.

Myönnän, että tutkijana en ole tarkastellut tunnetyön ilmiötä täysin objektiivisesti ja tiedostan, että omat kokemukseni ja käsitykseni ovat voineet vaikuttaa tutkimuksen muodostumiseen. Tutkimuksessa objektiivisuus ja puolueettomuus ovat tärkeässä osassa tiedonhankintaa (Metsämuuronen 2011, 287). Tutkimuksessa oma kokemukseni tunnetyöstä vaikuttaa siihen, millaiseksi tutkimus on muotoutunut, jota kuvaa hyvin esimerkiksi luomani tunnetyön viitekehys, jonka kautta tarkastelen aineiston tuloksia. Toisaalta koen, että tunnetyön tutkiminen ilmiönä on helpompaa, kun tutkijalla on aiheesta omakohtaisia kokemuksia, sillä oman kokemukseni kautta koen pystyneeni syvällisesti paneutumaan aineistoon ja kiinnittämään huomion tunnetyön kannalta olennaisiin asioihin. Olen pyrkinyt tutkimuksen aikana tiedostamaan ja tarkkailemaan oman kokemukseni vaikutusta tutkimuksen tekemiseen ja siihen, millaisia päätöksiä tutkimuksen suhteen teen. Olen tutkijana pyrkinyt säilyttämään neutraalin asenteen tutkittavaa ilmiötä kohtaan omakohtaisesta kokemuksestani huolimatta. Tavoitteeni on siis ollut hyödyntää omaa kokemustani tutkimusprosessissa, mutta olen tietoisesti pyrkinyt siihen, ettei oma

kokemukseni ole vaikuttanut tekemiini tulkintoihin. Kokemusta tutkiessa on hyvä muistaa, että kokemuksia voi kuvata monella tavalla. Kahden ihmisen kokemukset samasta tilanteesta tuskin ovat ikinä täysin yhtenevät. Näin ollen myös tunnetyön kokemukset saavat useita muotoja.

Tunnetyö on näkymättömiin jäänyt sosiaalityön osa-alue. Tutkimus osoitti, että tunnetyö näytetään sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa moniulotteisena ilmiönä pitäen sisällään monia eri merkityksiä. Tutkimus tuo esiin tunteiden merkityksen lastensuojelun sosiaalityössä sekä tekee näkyvämmäksi ja ymmärrettävämmäksi tunnetyön ilmiötä lastensuojelun avohuollossa. Tutkimus myös tarjoaa uuden näkökulman lastensuojelua vaivaavaan resurssipulaan ja työntekijöiden vaihtuvuuteen. Lisäksi tunnetyön merkityksen huomioiminen sosiaalityön koulutuksessa sekä käytännön sosiaalityössä voisi vaikuttaa positiivisesti sosiaalityöntekijöiden työssäjaksamiseen ja työhyvinvointiin.

Tunnetyö on ollut varsin vähän esillä sosiaalityön ammatillisissa keskusteluissa ja suomalaisessa sosiaalityön tutkimuksessa. Kirjoittamallani maisterintutkielmalla on näin ollen paikansa suomalaisessa sosiaalityön tutkimuksessa. Jatkotutkimuksissa olisi mielenkiintoista selvittää syvemmin tunnetyön linkittymistä työssäjaksamiseen ja millaisilla keinoilla tunnetyötä voitaisiin vahvistaa ja tukea organisaatiossa sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia edistäen. Lisäksi tunnetyön yhteys sosiaalityöntekijän resilienssiin voisi avata tunnetyön ilmiön merkittävyyttä entisestään. Tunnetyötä olisi mielenkiintoista tarkastella myös tapaustutkimuksen keinoin keskittymällä vain yhteen tiettyyn asiakasprosessiin ja sen aikana tehtävään tunnetyöhön. Myös tunnetyön tutkimuksen laajentaminen lastensuojelun kontekstista koskemaan koko sosiaalityön kenttää olisi yksi oivallinen tutkimuskohde. Toisaalta tunnetyötä olisi tarpeellista tutkia myös asiakkaan näkökulmasta ja selvittää, millainen merkitys tunnetyöllä on asiakkaalle ja mitä lisäarvoa se tuo asiakkaan kohtaamiseen.

Kaiken kaikkiaan pidän tutkielmaa onnistuneena ja ajattelen vastanneeni tutkimuksen alussa asettamaani tavoitteeseen lisätä ymmärrystä lastensuojelun avohuollossa tehtävästä tunnetyöstä. Tutkimusprosessi on saanut minut entistäkin syvemmin ymmärtämään, miten suuri merkitys tunnetyöllä on sosiaalityössä. Sosiaalityöntekijöistä voisi puhua tunnetyön ammattilaisina. Väitettä tukee tutkimustulokset, jotka tuovat näkyväksi sosiaalityöntekijöiden kokemukset tunnetyöstä. Tutkimusprosessin aikana kävin itse samalla läpi omaa henkilökohtaista

kasvuani lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijänä, ja tunnetyö oli läsnä myös henkilökohtaisessa elämässäni ja kokemuksissani tutkimuksen kirjoittamisen lisäksi. Tutkimusprosessin loppupuolella jouduin myöntämään itselleni, että voimavarani kiireisessä elämäntilanteessa eivät riitä haastavaan lastensuojelutyöhön ja päädyin vaihtamaan työpaikkaa. Työhön liittyvät haasteet ja niiden ratkaisu kehittävät ihmistä henkisesti. Työssä ihminen pystyy oman toimintansa kautta luomaan merkityksellisyyttä ja mielekkyyttä elämäänsä. Työn kautta työstetään myös omia tunteita ja kokemuksia niitä yhteen liittäen. (Juuti & Salmi 2014, 71.) Toisaalta koen, että lastensuojelun sosiaalityöntekijän on hyvä tunnistaa, mikäli omat voimavarat ovat ehtymässä ja huomion pitää keskittyä oman itsensä eheyttämiseen. Omat kokemukseni ja päätyminen työpaikan vaihtamiseen vahvistivat ajatuksiani tunnetyön huomioimisen tärkeydestä lastensuojelussa. Uskon, että tutkielmani tarjoaa hyvän katsauksen tunnetyön ilmiöön ja siihen, millaisena tunnetyö koetaan lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä.

- Alho, Sirkka; Rasa, Marjukka; Vuolukka, Kaisa (2018) Perheterapian ja sosiaalityön yhteiset juuret sekä suhdeperustaisen systeemisen lastensuojelutyön kehittäminen. Teoksessa Petrelius, Päivi; Eriksson, Pia (toim.) Uudistuva lastensuojelu: kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa, Työpaperi / Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 32/2018. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 85– 95. Luettu 25.3.2021 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-208-6>
- Ashforth, Blake E. & Humphrey, Ronald H. (1993) Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management. The Academy of Management review*, Vol. 18, No. 1, pp. 88–115.
- Baldschun, Andreas (2018) The occupational well-being of child protection social workers: theoretical conceptualization and empirical investigations among Finnish statutory social workers. Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Social Sciences and Business Studies No 176.
- Bardy, Marjatta (2013) Lastensuojelun filosofia ja käytäntö. Lapsuus, aikuisuus ja yhteiskunta. Teoksessa Marjatta, Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä (4. uudistettu painos). Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 48–78.
- Cameron, Gary (2013) *Creating Positive Systems of Child and Family Welfare: Congruence with the Everyday Lives of Children and Parents*. University of Toronto Press.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha (2008) *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Jyväskylä: Vastapaino.
- Fineman, Stephen (2003) *Understanding Emotion at Work*. London: SAGE Publications.
- Forsberg, Hannele (2002) Tunteet – sosiaalityötä harjoittelevan häpeä? *Aikuiskasvatus* 4. 295–305. Luettu 8.10.2020 <http://elektra.helsinki.fi.ezproxy.jyu.fi/se/a/0358-6197/22/4/tunteets.pdf>
- Forsman, Sinikka (2010) *Sosiaalityöntekijöiden jaksaminen ja jatkaminen lastensuojelussa. Henkilökohtaisen ja muodollisen uran rajapinnoilla. Tutkimushankkeen loppuraportti*. Tampereen yliopisto.

- Goleman, Daniel (2000) *Tunneäly – lahjakkuuden koko kuva*. Suomentanut Jaakko Kankaanpää. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Grandey, Alicia, A. (2000) Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 5, No. 1, pp. 95-110.
- Granfelt, Riitta (1999) Psykososiaalinen orientaatio sosiaalityössä. Teoksessa Riitta Granfelt, Harri, Jokiranta, Synnöve, Karvinen, Aila-Leena Matthies & Anneli, Pohjola (toim.) *Monisärmäinen sosiaalityö*. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto. 177–230.
- Gray, Benjamin (2012) *Face to face with emotions in health and social care*. Springer.
- Hee Lee, Yong, Hyung Suk, Bryan Lee & Chung, Jong Yong (2019) Research on How Emotional Expressions of Emotional Labor Workers and Perception of Customer Feedbacks Affect Turnover Intentions: Emphasis on Moderating Effects of Emotional Intelligence. *Frontiers in Psychology*. Vol 9.
- Heino, Tarja (2008) *Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset*. Selvitys lastensuojelun kehittämisohjelmalle. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2018) *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.
- Hirvonen, Ari (2006) *Eettisesti hyvä tutkimus*. Teoksessa Jaana, Hallamaa, Veikko Launis, Salla Lötjönen & Irma Sorvali (toim.) *Etiikkaa ihmistieteille*. Helsinki: Tietolipas 211. SKS, 31–49.
- Hochschild, Arlie (1979) Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 85, pp. 551-575.
- Hochschild, Arlie (2012) *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Howe, Daniel (1998) Relationship-based thinking and practice in social work. *Journal of Social Work Practice* 12 (1), 45–56.
- Howe, Daniel (2008) *The Emotionally Intelligent Social Worker*. Hampshire: Palgrave MacMillan.
- Huhtinen, Aki-Mauri, Tuominen, Juha (2020) Fenomenologia. Ihmisten kokemukset tutkimuksen kohteena. Teoksessa Anu, Puusa & Pauli, Juuti (toim.) *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Helsinki: Gaudeamus. 296–307.

- Hurtig, Johanna (2003) Lasta suojelemassa – etnografia lasten paikan rakentumisesta lastensuojelun perhetyön käytännöissä. Rovaniemi: Lapin yliopiston yhteiskuntatieteiden tiedekunta.
- Hänninen, Kaija & Poikela Ritva (2016) Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehtolundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus. 148–164.
- Hänninen, Vilma (2018) Narratiivisen tutkimuksen käytäntöjä. Teoksessa Raine, Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä: PS-kustannus. 188–208.
- Ilmonen, Kaj (1999) ”Työelämä ja tunteet”. Teoksessa Sari Näre (toim.) Tunteiden sosiologiaa II: historiaa ja säätelyä. Helsinki: Tietolipas 157. SKS, 299–324.
- Isokorpi, Tia (2004) Tunneoppia, parempaan vuorovaikutukseen. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve, Rantalaiho, Ulla-Maija & Salonen, Jari (2007) Työnohjaus sosiaalityössä. Helsinki: Edita.
- Kirsi, Katri (2020). Koskelan henkirikoksen uhri oli lastensuojelun asiakas ja se toi esiin alan kipupisteet – asiantuntija: Hatkassa olevia nuoria ei välttämättä etsi kukaan. Luettu 18.2.2021. <https://yle.fi/uutiset/3-11717894>.
- Kokkonen, Marja (2010) Ihastuttavat, vihastuttavat tunteet. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Kuntaliiton lastensuojelukysely (2018). Luettu 4.10.2020 <https://www.kuntaliitto.fi/tiedotteet/2018/kuntaliiton-lastensuojelukysely-lastensuojelun-tilanne-vaikeutunut>
- Laine, Timo (2018) Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Raine, Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä: PS-kustannus. 29–50.
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015. Luettu 19.3.2021 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150817>
- Lastensuojelulaki 417/2007. Luettu 4.10.2020 <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>
- Lastensuojelun keskusliitto (2019) Lastensuojelun rakenteet, resurssit ja johtaminen kuntoon. Luettu 27.5.2020 <https://www.lskl.fi/blogi/lastensuojelun-rakenteet-resurssit-ja-johtaminen-kuntoon/>
- Lindqvist, Martti (2016) Auttajan varjo (Uusi painos). Keuruu: Otava.

- Luoto, Mari (2008) Tunteet sosiaalityöntekijän arjessa – Sosiaalityöntekijöiden päiväkirjamerkintöjä tunnekokemuksistaan työssä. Teoksessa Kari, Huotari & Johanna, Hurtig (toim.) Sosiaalityötä monitoroimassa. Helsinki: Gaudeamus.
- Metsämuuronen, Jari (2011) Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä: E-kirja opiskelijalaitos. International Methelp, Booky.fi. Helsinki.
- Metsämuuronen, Jari (2018) Pienten aineistojen tilastollinen testaaminen. Teoksessa Raine, Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä: PS-kustannus. 239–253.
- Moesby-Jensen, Cecilie K. & Schjellerup Nielsen, Helle (2014) Emotional labor in social workers' practice. *European Journal of Social Work* Volume 18 (5) 2015.
- Molander, Gustaf (2003) Työtunteet -esimerkkinä vanhustyö. Jyväskylä: Työterveyslaitos.
- Muukkonen, Tiina & Tulensalo, Hanna (2004) Kohtaavaa lastensuojelua. Lapsikeskeisen lastensuojelun sosiaalityön tilannearvion käsikirja. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Selvityksiä 2004:1.
- Näre, Sari (1999) Tunteet yhteiskunnan säätelyssä. Teoksessa Tunteiden sosiologiaa II: historiaa ja säätelyä (toim.) Sari Näre. Helsinki: Tietolipas 157. SKS, 9–14.
- Pekaar, Keri A., Bakker, Arnold B., Van der Linden, Dimitri, Born, Marise Ph. & Sirén, Heidi J. (2018) Managing own and others' emotions: A weekly diary study on the enactment of emotional intelligence. *Journal of Vocational Behavior* 109, 137–151.
- Perttula, Juha (2008) Kokemus ja kokemuksen tutkimus: Fenomenologisen erityistieteen tie-teenteoria. Teoksessa Juha, Perttula & Timo Latomaa (toim.) Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus. 115–162.
- Pösö, Tarja (2010) Havaintoja suomalaisen lastensuojelun institutionaalisesta rajasta. *Janus* 18 (4), 324–336.
- Raatikainen, Eija (2015) Lujita luottamusta. Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla. Juva: Bookwell Oy. 17-18.
- Rauhala, Lauri (2014) Ihmiskäsitys ihmistyössä (Uudistettu painos). Helsinki: Gaudeamus.
- Raunio, Kyösti (2009) Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.
- Ronkainen, Suvi, Karjalainen, Anne & Mertala, Sirpa (2008) Graafisen kyselylomakkeen suunnittelu. Teoksessa Suvi, Ronkainen & Anne Karjalainen (toim.) Sähköä kyselyyn! Web-kysely tutkimuksessa ja tiedonkeruussa. Rovaniemi: Lapin yliopisto. 31–41.
- Ronkainen, Suvi, Mertala, Sirpa & Karjalainen, Anne (2008) Kvalitatiivisuus, kvantitatiivisuus ja sähköinen kyselytutkimus. Teoksessa Suvi, Ronkainen & Anne Karjalainen (toim.)

- Sähköä kyselyyn! Web-kysely tutkimuksessa ja tiedonkeruussa. Rovaniemi: Lapin yliopisto. 17–30.
- Ronkainen, Suvi, Pehkonen, Leila, Lindblom-Ylänne, Sari & Paavilainen, Eija (2011) Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Rousu, Sirkka (2007) Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa. Näkymätön tuloksellisuus näkyväksi. Helsinki: Suomen kuntaliitto. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Ruch, Gillian (2005) Relationship-based practice and reflective practice: holistic approaches to contemporary childcare social work. *Child and Family Social Work*. Vol 10 (2), 111–123.
- Ruch, Gillian (2010) The Contemporant Context of Relationship-Based Practice. Teoksessa Ruch, G, Turney, SD & Ward, A (edt.) *Relationship-Based Social Work. Getting to the Heart of Practice*. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.
- Räty, Tapio (2015) Lastensuojelulaki. Käytäntö ja soveltaminen. Helsinki: Edita.
- Salo, Paula, Rantonen, Otso, Aalto, Ville, Oksanen, Tuula, Vahtera, Jussi, Junnonen, Sanna-Riitta, Baldschun, Andreas, Väisänen, Raija, Mönkkönen, Kaarina, Hämäläinen, Juha (2016) Sosiaalityöntekijöiden hyvinvointi: Sosiaalityön kuormittavuus, voimavaratekijät ja sosiaalityöntekijöiden mielenterveys. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Seppänen-Järvelä Riitta, Åkerblad, Leena & Haapakoski, Kaisa (2019) Monimenetelmällisen tutkimuksen integroivat strategiat. *Yhteiskuntapolitiikka* 84:3. Luettu 18.3.2021 https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138276/YP1903_Seppanen-Jarvelaym.pdf?sequence=2
- Seppänen, Martta & Kuusela Sari (2017) Myötätunto asiakas kohtaamisissa. Teoksessa Anne Birgitta, Pessi, Frank, Martela & Miia, Paakkanen (toim.) *Myötätunnon mullistava voima*. Jyväskylä: PS-kustannus. 225–243.
- Sihvola, Juha (1999) Antiikin tunneteoriat nykyaikajattelun lähtökohtana. Teoksessa Sari Näre (toim.) *Tunteiden sosiologiaa II: historiaa ja säätelyä*. Helsinki: Tietolipas 157. SKS, 15–47.
- Sinko, Päivi & Muuronen, Kaisu (2013) Olisiko jo tekojen aika? Lastensuojelun asiakastyössä toimivien näkemyksiä lastensuojelun nykytilasta. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto & Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia.
- Sipilä, Anita (2011) Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet – Tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.

- Sosiaalialan ammattihenkilöiden eettiset ohjeet (2017) Arki, arvot, etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilöiden eettiset ohjeet. Talentia. Luettu 13.11.2020 <https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>
- Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö (2013) Toimiva lastensuojelu. Selvitysryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön raportteja ja muistioita 2013:19.
- Särkelä, Antti (2001) Välittäminen ammattina. Jyväskylä: Gummerus.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2020) Lastensuojelun avohuolto. Lastensuojelun käsikirja. Luettu 28.5.2020 <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-avohuolto>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2020a). Mitä on lastensuojelu. Lastensuojelun käsikirja. Luettu 23.7.2020 <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2020b). Lastensuojelun palvelujärjestelmä. Lastensuojelun käsikirja. Luettu 29.7.2020 <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu/lastensuojelun-palvelujarjestelma>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2020c) Lastensuojelu 2019. Tilastoraportti 28/2020. Luettu 4.10.2020 https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140215/Tr28_20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2020d) Lastensuojelun toimijoiden tehtävät, kelpoisuus, mitoitus ja täydennyskoulutus. Lastensuojelun käsikirja. Luettu 23.10.2020 <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/toimijat-tyon-tuki-hallinto/hallinto/lastensuojelun-sosiaalityontekijan-kelpoisuus-ja-tehtavat>
- Tieteellisten seurain valtuuskunta (2019) Luettu 23.7.2020 <https://www.tsv.fi/fi/uutiset/ihmisteiden-tutkimuseettiset-ohjeet-laadittu-tutkimukseen-osallistuvien-suojelemiseksi>
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2004). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä. Gummerus Kirjapainos Oy.
- Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja (2019) Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarvointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Luettu 23.7.2020 https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf

- Valli, Raine (2010) Kyselylomaketutkimus. Teoksessa Juhani, Aaltola & Raine, Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittellevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 103–127.
- Vehkalahti, Kimmo (2014) Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Finn Lectura.
- Vilka, Hanna (2007) Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.
- Vilka, Hanna (2015) Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Wager, Maaret (1999) Tutkijuus ja tunteet. Teoksessa Sari Näre (toim.) *Tunteiden sosiologiaa II: historiaa ja säätelyä*. Helsinki: Tietolipas 157. SKS, 325–342.
- Wiberg, Matti (2006) Yhteiskuntatiede ja kohteen vahingoittaminen. Teoksessa Jaana, Hallamaa, Veikko Launis, Salla Lötjönen & Irma Sorvali (toim.) *Etiikkaa ihmistieteille*. Helsinki: Tietolipas 211. SKS, 261–273.
- YK:n yleissopimus lapsen oikeuksista. Luettu 4.10.2020 https://unicef.studio.crasman.fi/pub/public/pdf/LOS_A5fi.pdf
- Yliruka, Laura, Petrelius, Päivi, Alho, Sirkka, Jaakola, Anne-Mari, Lunabba Harry, Remes, Silja, Keränen Saara, Teiro, Sanna & Terämä, Anne-Marie (2020) Osaaminen lastensuojelun sosiaalityössä. Esitys asiantuntijuutta tukevasta urapolkumallista. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Luettu 28.2.2021 https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140803/TYO%202020_036%2016122020%20sa.pdf?sequence=7&isAllowed

LIITTEET

Liite 1. Kutsu osallistua kyselyyn

Hei sinä lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijä! Työskenteletkö / oletko äskettäin (6kk sisällä) työskennellyt lastensuojelun avohuollossa? Olisin kiinnostunut kuulemaan, millaisia kokemuksia sinulla on lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä tehtävästä tunnetyöstä.

Opiskelen sosiaalityön maisteriopintoja Kokkolan yliopistokeskus Chydeniuksessa. Opintojeni ohella olen työskennellyt lastensuojelun avohuollossa reilun vuoden ajan. Pro gradu -tutkielmassani tutkin lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöiden kokemuksia tunnetyöstä. Sosiaalityöntekijältä vaaditaan kykyä kohdata asiakkaan tunteet, auttaa asiakasta omassa tunnetilassaan sekä lisäksi hallita omia tunnereaktioitaan. Sosiaalityöntekijän täytyy myös työstää omia tunteitaan, joita työnteke nostaa pintaan. Tunnettyö on merkittävä ja välttämätön osa lastensuojelutyötä, jota tehdään päivittäin erinäisissä työtilanteissa. Tunnettyö käsitteenä on hyvin moniulotteinen ja sen määrittäminen on ollut haastavaa. Tunnettyö käsitteenä tuo yhteen kaiken mikrovuorovaikutuksellisen työn, jota sosiaalityöntekijä tekee niin asiakkaan kuin omien tunteidensa säätämiseksi.

Tunnettyö voidaan nähdä

- tilanteeseen sopivan tunteen esittämisenä, jolla tavoitellaan organisaatiossa hyväksytyjä tunneilmaisuja
- yrityksenä säädellä omia tunteita. Omien tunteiden muokkaamista, vaijentamista ja tunteidenherättämisistä tilanteen vaativalla tavalla
- pyrkimyksenä, suunnitteluna ja kontrollina omien tunteiden ilmaisun suhteen, jolla tavoitellaan organisatorisesti hyväksytyjä tunteita

Selkeyden vuoksi viittaan tässä kyselyssä tunnettyöhön tunteiden muokkaamisena. Tästä huolimatta toivon, että tuot avoimissa kysymyksissä esiin oman kokemuksesi ja käsityksesi lastensuojelun avohuollossa tehtävästä tunnetyöstä.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja tutkimusta tehdessä noudatan tieteellisen tutkimuksen eettisiä periaatteita. Huolehdin myös vastaajien yksityisyyden suojasta, eikä tutkimuksesta ole mahdollista tunnistaa yksittäistä vastaajaa.

Lisätietoja tutkimuksesta saat: katri.hyytiainen@hotmail.com

Ohjaajani Kokkolan yliopistokeskus Chydeniuksessa toimii Sirkka Alho (sirkka.alho@chydenius.fi). Voitolla yhteydessä minuun tai Sirkkaan halutessasi lisätietoja tutkimuksesta ja tutkimukseen osallistumisesta.

Kyselyä saa vapaasti jakaa eteenpäin! Kaikki vastaukset ovat tärkeitä. Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin 10-15 minuuttia.

Vastausaikaa on 8.12. saakka. Kiitos ajastasi.

Liite 2. Kyselylomake

1 Ikäsi

- a) 20-30 vuotta
- b) 31-40 vuotta
- c) 41-50 vuotta
- d) 51-60 vuotta
- e) yli 60 vuotta

2 Ammatillinen pätevyys

- a) olen laillistettu sosiaalityöntekijä
- b) olen sijaispätevä sosiaalityöntekijä

3 Työskentelen tällä hetkellä lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä

- a) kyllä
- b) en, milloin työsuhteesi päättyi (kk/vv)?

4 Työkokemus lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä

- a) alle 1 vuosi
- b) 1-3 vuotta
- c) 3-7 vuotta
- d) yli 7 vuotta

5 Miten usein käsittelet tunteitasi työssäsi?

- a) päivittäin
- b) viikoittain
- c) muutaman kerran kuukaudessa
- d) harvemmin
- e) en koskaan

6 Millainen merkitys tunteilla on lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä?

	1	2	3	4	5	
Ei juurikaan merkitystä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Suuri merkitys

7 Millä tavoin käsittelet omia tunteitasi työssä? Kerro lyhyesti.

Tunnetyö - omien tunteiden muokkaaminen työtilanteissa

8 Muokkaatko tunteitasi työtilanteissa?

- a) kyllä
- b) en (vastatessasi en, siirryt automaattisesti kysymykseen nro 17)

9 Miten usein muokkaat omia tunteita työtilanteissa?

- a) päivittäin
- b) viikoittain
- c) muutaman kerran kuukaudessa
- d) harvemmin
- e) en koskaan

10 Millaisissa työtilanteissa muokkaat omia tunteitasi?

	Kyllä	Ei
Asiakaskohtaamisissa (vuorovaikutustilanteet asiakkaan kanssa)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Moniammatillisessa yhteistyössä (pelkääntäytyöntekijät)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verkostotapaamisissa (mukana asiakas ja työntekijät)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työyhteisön erinäisissä tilanteissa (kahvipöytäkeskustelut, tiimipalaverit jne.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muissa tilanteissa, millaisissa? <input type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11 Kokemukseni mukaan omien tunteiden muokkaaminen on:

1 2 3 4 5

ei tarpeellista sosiaalityössä

välttämätöntä sosiaalityössä

12 Millä tavalla olet muokannut tunteitasi työtilanteissa? Kerro lyhyestityötilanteesta, jossa olet muokannut tunteitasi.

13 Miksi olet työtilanteessa muokannut omia tunteitasi?

14 Millaisena koet omien tunteiden muokkaamisen työtilanteissa? Kerro lyhyesti.

15 Millä tavalla omien tunteiden muokkaaminen vaikuttaa sinuun? Voitvalita useamman vaihtoehdon.

b) voimauttaa

c) kuormittaa

d) muulla tavoin, miten?

16 Jos vastasit edelliseen kysymykseen vaihtoehdon b, mitkä ovat keinosiseltä tunnetyön aiheuttamasta kuormituksesta?

Asiakkaan tunteiden käsittely vuorovaikutustilanteissa asiakkaan kanssa.

17 Koetko muokkaavasi asiakkaan tunteita työtilanteissa?

- a) kyllä
- b) en (vastatessasi en, kysely päättyy ja siirryt automaattisesti kyselyn loppuun)

18 Miten usein muokkaat asiakkaan tunteita työssäsi?

- a) päivittäin
- b) viikoittain
- c) muutaman kerran kuukaudessa
- d) harvoin
- e) en koskaan

19 Millaisissa työtilanteissa koet muokkaavasi asiakkaan tunteita? Kerro lyhyesti.

20 Millä tavalla olet muokannut asiakkaan tunteita? Kerro lyhyesti.

21 Millaisena itse koet asiakkaan tunteiden muokkaamisen työtilanteissa?

22 Kokemukseni mukaan asiakkaan tunteiden muokkaaminen on:

1 2 3 4 5

ei tarpeellista sosiaali-

välttämätöntä sosiaali-

23 Millä tavalla asiakkaan tunteiden muokkaaminen vaikuttaa sinuun? Voitvalita useamman vaihtoehdon.

e) voimauttaa

f) kuormittaa

g) muulla tavoin, miten?

--