

HOCHSCHILDIN TUNNETTYÖTEORIA SOSIAALITYÖN TUTKIMUKSISSA

Silja Saarenpää

Kandidaatintutkielma

Sosiaalityö

Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos

Jyväskylän yliopisto

Syksy 2023

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta	Laitos
Humanistis-yhteiskuntatieteellinen	Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos
Tekijä	
Silja Saarenpää	
Työn nimi	
Hochschildin tunnetyöteoria sosiaalityön tutkimuksissa	
Oppiaine	Työn laji
Sosiaalityö	Kandidaatintutkielma
Aika	Sivumäärä
Syksy 2023	26
Tiivistelmä	
<p>Tämä tutkielma käsittelee Arlie Hochschildin (1983) tunnetyöteoriaa sosiaalityön tutkimuksissa. Tarkoituksena on selvittää, miten tunnetyöteoria jäsentyy sosiaalityön tutkimuksissa.</p> <p>Tutkielma on toteutettu kuvailevana kirjallisuuskatsauksena. Tarkastelen tutkielmassa viittä sosiaalityön tieteellistä artikkelia, joiden teoreettisena pohjana toimii Hochschildin (1983) tunnetyöteoria. Aineisto on analysoitu käyttäen aineistolähtöistä analyysiä, mikä mahdollistaa ilmiötä kuvailevat tutkimustulokset. Tutkielman teoreettisena kehyksenä toimii Arlie Hochschildin (1983) tunnetyöteoria.</p> <p>Tutkielman tulosten mukaan vuorovaikutteisessa palvelutyössä työntekijä tekee päivittäin tunnetyötä työvaimusten täyttämiseksi. Asiakaspalvelutyön luonteen takia työntekijä käyttää asiakkaiden kanssa ensisijaisena työvälineenä tunteita. Työntekijät kokevat työssään monenlaisia tunteita, joita työntekijän tulee osata säädellä tilanteen eduksi. Tunnettyötä mahdollistetaan erilaisten strategioiden myötä ja asiakastyössä voidaan saavuttaa toivottuja tuloksia. Tunnettyöllä on myös negatiivisia puolia, mitkä vaikuttavat työntekijän terveyteen. Työntekijät kamppailevat organisatoristen vaatimusten kanssa ja tarvitsevat nykyistä enemmän työnohjausta tunteiden hallintaan.</p>	
Asiasanat	
sosiaalityö, tunnetyö, Arlie Hochschild	
Säilytyspaikka	
Jyväskylän yliopisto	
Ohjaaja	
Kaisa Haapakoski	

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Sisäänotto- ja poissulkukriteerit.....	15
TAULUKKO 2. Tutkimusaineisto.....	17

Sisällys

1 JOHDANTO	5
2.1 The Managed Heart ja muut keskeiset teokset	8
2.2 Tunnetyöteoria	10
3 TUTKIELMAN TOTEUTUS	13
3.1 Tutkielman tavoite ja tutkimuskysymykset	13
3.2 Menetelmä	13
3.3 Tiedonhaku	14
3.4 Tutkimusaineisto ja analyysi	16
4 TULOKSET	19
4.1 Tunnetyön strategiat	19
4.2 Työntekijän rooli ja asema suhteessa asiakkaaseen	21
4.3 Organisaatorinen taso	22
4.4 Johdon ja työtovereiden tuki	23
4.5 Tunteet ja niiden monimuotoisuus työssä	24
5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	26
6 KIRJALLISUUS	31

1 JOHDANTO

TUNNETYÖ ON POTENTIAALISESTI MYÖNTEISTÄ:

*KUKA HALUISIKAAN KOHDATA TYÖNTEKIJÄN, JOKA ON KIUUKUINEN JA
VÄLTTELEE KATSEKONTAKTIA?*

HOCHSCHILD (1983, 9)

Tämän tutkielman tarkoituksena on tarkastella Arlie Hochschildin luomaa tunnetyöteoriaa sosiaalityön tutkimuksissa. Koska tunteilla on osaa päätöksentekoon ja ammatilliseen harkintaan, ammattilaisen on osattava tiedostaa, tunnistaa ja erotella omia tunteitaan ja niiden vaikutusta toimintaansa. Sosiaalityöntekijän tehtävissä kohdataan usein erilaisia haastavia tilanteita, mitkä ovat emotionaalisesti kuormittavia. (Koramo 2022, 3–4.) Tämän takia tunteiden kanssa työskentely on tärkeää ja työntekijän oman hyvinvoinnin sekä jaksamisen kannalta välttämätöntä.

Asiakastilanteessa niin asiakas kuin työntekijäkin havaitsevat ja tunnistavat toistensa tunteita tarkastellen muun muassa ilmeitä ja kehon asentoja. Tällöin työntekijällä on tärkeä rooli, jossa hän voi vaikuttaa asiakkaan tunteisiin ja näin ollen asiakaskohtaamisen vuorovaikutukseen. (Hänninen & Poikela 2016, 159–160.) Näin ollen tunteiden ja niiden ilmaisun säätely ja muokkaaminen ovat osa sujuvia ihmissuhteita. Lisäksi tunteiden säätely on oleellinen osa ammattimaista työtettä, ja työntekijät joutuvatkin muokkaamaan tunteitaan osana työrooliaan (Hyytiäinen 2021, 63).

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä on ammatillinen auttamissuhde, jossa suhteen osapuolina toimivat apua tarvitseva henkilö ja sosiaalityön professiota edustava työntekijä. Toimivassa asiakassuhteessa erityisen tärkeitä tekijöitä ovat pyrkimykset muun muassa vastavuoroisuuteen, luottamukseen, avoimuuteen, rehellisyyteen ja empatiaan. (Jokinen 2016, 141.) Hannele Forsberg (2006, 5) on osaltaan tutkinut sosiaalityöntekijöiden ammatillisuuskäsitystä ja tuo esiin modernin ammatillisuusajattelun, mikä liittyy työssä sallittuihin ja kiellettyihin tunteisiin. On kiinnostavaa, että käsityksessä painotetaan erityisesti työntekijän neutraaliutta ja järkevyyttä, ja

tunteet jätetään työhön kuulumattomaksi asiaksi. (Mt.) Onko kuitenkin mahdollista työskennellä ilman tunteita empatiaa ja vastavuoroisuutta vaativissa tehtävissä? Tämä ammatillisuus-ajatus mielessäni kiinnostuin tarkastelemaan aihetta lisää ja halusin selvittää, voiko tunteita oikeastaan jättää pois työmaailmasta.

Työn taustalla on siis oma kiinnostukseni aiheeseen. Myös aiempien sosiaalityön opintojeni takia olen useissa tilanteissa pohtinut tunnettyötä sosiaalityön tehtäväkentällä. Aihetta on tärkeää nostaa esille, sillä tunnettyötä ei voida jättää huomiotta ihmisten kanssa tehtävässä työssä. Lisäksi Kokkosen (2017, 96–98) mukaan tunteiden säätely on nähty työpsykologisissa tutkimuksissa yhtenä työn voimavarana, jossa sillä on vaikutusta muun muassa työntekijän fyysiseen ja psyykkiseen hyvinvointiin sekä työtyytyväisyyteen. Toisaalta tunnettyön sanotaan koettelevan omaa työidentiteettiä ja itsetuntoa, sillä tunnettyöhön liittyvä tunteiden piilottaminen ja toisaalta tunteiden pakottaminen on kuormittavaa (mt.). Tämä kaksijakoisuus on mielestäni kiinnostavaa, mikä osaltaan inspiroi tutkimaan aihetta lisää. Ajattelen, että sosiaalityöntekijänä on tärkeää pystyä kontrolloimaan omia tunteitaan ja toimintaansa noudattaen ammattietiikkaa ja omasta hyvinvoinnista on huolehdittava ensisijaisesti. Koen tämän aiheen olevan tärkeä, sillä aihetta tutkiessa voidaan saada lisää tietoa ja ymmärrystä tunnettyöstä ja tunteiden tärkeydestä sosiaalityössä. Lisäksi aihetta tutkiessa voidaan saada lisää ymmärrystä tunnettyön vaikutuksista työterveyteen ja työntekijän henkilökohtaiseen elämään.

Tutkielmani rakenne koostuu niin, että seuraavassa luvussa esittelen sosiologi Arlie Hochschildia ja hänen taustaansa tutkijana. Tuon esiin hänen keskeisimpiä teoksiaan ja tarkastelen tämän tutkielman kannalta keskeistä teosta *The Managed Heart* ja sen myötä tutkielman teoreettista taustaa. Kolmannessa luvussa tuon esiin tutkielman toteutuksen. Tulokset- luvussa vastaan tutkimuskysymykseeni ”Miten Hochschildin tunnettyöteoria jäsentyy sosiaalityön tutkimuksissa?” Viimeisessä luvussa esitän tutkielman johtopäätökset ja pohdinnan.

2 SOSIOLOGI ARLIE HOCHSCHILD

Arlie Hochschild (s. 1940) on yhdysvaltalainen sosiologian emeritusprofessori, jonka tutkimuskohteet ovat suunnanneet kohti sosiaalipsykologian, perhesosiologian ja sukupuolen psykologian kenttiä (Korvajärvi 2001, 201). Hochschildia pidetään tunteiden sosiologisen tutkimuksen perustajana ja on yksi 1900- ja 2000-lukujen vaikutusvaltaisimmista sosiologeista (Wharton 2011, 259–460). Nykyään Hochschild jatkaa uraansa kirjailijana, sekä toimii opettajana Kalifornian yliopistossa. Hochschild on myös voittanut useita palkintoja tutkimuksistaan ja saanut valtavasti kunnianosoituksia uraaurtavasta työstään. (Berkeley Sociology, 2019.)

Hochschild on jo hänen omassa lapsuudessaan ollut kiinnostunut tunteista ja niiden merkityksestä ihmisten työnteon välineenä. Yksi keskeisistä kiinnostuksen herättäneistä tilanteista liittyy Hochschildin lapsuuden kokemuksiin, jolloin nuori Hochschild tarjoili vanhempiensa kutsuilla vieraille syötäviä ja tarkkaili samalla heidän hymyjään. Kutsujen päätyttyä Hochschildin vanhemmat pohtivat vieraiden hymyjen ja pitkittyneiden kädenpuristusten merkityksiä, jolloin Hochschild alkoi ihmettelemään, olivatko vieraiden hymyt aitoja vai esittivätkö he vain. Keskeinen kysymys kuului: missä menee raja ihmisenä toimimisen ja näyttölemisen välillä? Entä kuinka ihminen itse liittyy tähän esitykseen? (Hochschild 1983, ix.)

Hochschild käyttää tutkimuksissaan hyväkseen useita teoreettisia lähestymistapoja, eikä näin ollen noudata vakiintuneita koulukuntien rajalinjoja. Hochschildin mukaan on olemassa erilaisia elämän ja kokemuksen alueita, joita pidetään erillään työelämästä tai ne ovat muuten yksityisiä ja tutkimuksissaan Hochschild haluaa tuoda esille näiden erilaisten alueiden muuttumista niin ihmisen itsensä toimesta, mutta myös nykykapitalismin markkinamekanismien myötä. Lisäksi Hochschild on kiinnostunut siitä, miten ihmiset käsittelevät sukupuolten välisiä suhteita ja ajankäyttöä. (Korvajärvi 2001, 201–202.)

Hochschildin sosiologinen lähestymistapa korostaa, kuinka sosiaaliset ja yhteiskunnalliset dynamiikat muovaavat toimintaa ja tunteita, jolloin myös ihmiset muokkaavat niitä itse. Hochschildin keskeinen kiinnostuksen kohde

sosiaalipsykologisessa tutkimuksessa on näin ollen organisaatioiden vuorovaikutuksen muutokset, mitkä tapahtuvat yhteiskunnallisen elämän kaupallistumisen ja markkinamuotoistumisen edetessä. (Korvajärvi 2001, 203–204.) Tämä tutkimuskohde jäsentyy tässä tutkielmassa tunnetyöteoriaksi, jota esittelen tarkemmin luvussa 2.2.

Tunteiden tutkimuksen lisäksi Hochschild on laajentanut tutkimuksiaan myös perhemaailmaan, jossa hän tutkii esimerkiksi kotitöiden jakamista perheessä ja tarkastelee siihen liittyvää monimutkaisuutta parisuhteen toimintastrategioiden osalta (Korvajärvi 2001, 214). Wharton (2011, 463–464) esittää artikkelissaan eräänlaisen tutkimussuuntauksen: *Hochschildiläinen sosiologia*, jolla viitataan näihin Hochschildin keskeisiin mielenkiinnon kohteisiin ja niiden tutkimukseen. Whartonin mukaan sen ytimessä on erityisesti huoli lapsista ja perheistä ja siitä, mitä voitaisiin edelleen kutsua ”yksityiselämäksi”. Lisäksi suuntauksessa keskitytään ihmissuhteiden luonteeseen sekä yksityisen ja julkisen elämän ihmisiä yhdistäviin velvollisuuden, tunteen ja huolenpidon verkostoihin. (Mt.)

2.1 The Managed Heart ja muut keskeiset teokset

Hochschild tarkastelee teoksissaan ihmisiä ja heidän toimintaansa sosiokulttuurisissa yhteyksissä. Tutkimuksissaan hän kerää henkilökohtaisesti monipuoliset ja perusteelliset aineistonsa havainnoiden ja haastatellen tutkimuskohteitaan. Tämän lisäksi Hochschildin kirjoja yhdistää sama lähtökohta: kaikissa esiintyy jokin ilmiö tai elämän osa-alue, mikä liittyy hänen elämäänsä. (Korvajärvi 2001, 201–203.)

Hochschild on kirjoittanut yhteensä 9 kirjaa, joista *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling* (1983) on toinen ja tunnetuin. *The Managed Heart* -kirjassa Hochschild käsittelee tunteita ja tunnetyötä (*emotional labor*), mikä on mahdollisesti hänen tunnetuin käsitteensä (Korvajärvi 2001, 202). Kirjassa Hochschild tarkastelee palvelualojen kasvavaa vaatimusta, minkä mukaan työntekijöiden tulee tehdä tunnetyötä muokatakseen tunteitaan tilanteeseen sopivaksi ja toisaalta kontrolloidakseen niitä tunteita, mitkä ovat tilanteen kannalta epäedullisia. Teoksessa

Hochschild ehdottaa, että sosiaalisesti hyväksytyjen tunnesääntöjen noudattaminen on tärkeää yhteiskunnan toimivuuden kannalta. Kirjassa tarkastellaan keskeisesti tunne-elämän taitojen käyttämistä työmaailmassa, jota Hochschild kutsuu tunnetyöksi. (Iszatt-White, 2012.)

Kirjassa *The Managed Heart* Hochschild tutkii keskeisesti lentoemäntien työtä ja sitä, kuinka lentoyhtiön isossa organisaatiossa kaupallistumisen vaatimukset tulevat esiin yhtiön tavoitteissa, ja näin ollen työntekijöiden toiminnassa. Lentoemännän on tehtävä tunnetyötä, jotta organisaation tavoite saada matkustajat tuntemaan itsensä tervetulleiksi toteutuu. Lentoyhtiöiden välisen kilpailun takia lentoemännät ovat kriittisessä roolissa vaikuttamassa yhtiön menestykseen ja yhtiöt lupaavatkin miellyttävää ja ystävällistä palvelua. Työntekijän on jatkuvasti niin sanotusti myytävä itseään ja yhtiötään, jotta yhtiö saavuttaisi haluttuja tuloksia. Toinen Hochschildin tutkima ammatti on laskunperijät, joiden toiminta asiakkaan suhteen onkin hyvin erilainen verrattuna lentoemäntiin. Perijän tehtävänä on olla tarpeen tullessa käskävä ja tunnettava epäluottamusta asiakasta kohtaan, esitettävä itsensä asiakkaan yläpuolella olevaksi, nimettömäksi uhaksi. Kummasakin ammatissa työnantaja määrittelee tavoitteet, joihin työntekijän tulee pyrkiä työllään. Molemmissa lisäksi asiakkaassa tulee tavoitella tietty tunnekokemus. (Korvajärvi 2001, 210–212.)

Muita Hochschildin tunnettuja käsitteitä ovat *sukupuolistrategiat* (*gender strategies*) ja *aikaside* (*time bind*), joille kummallekin on omistettu omat kirjat. Sukupuolistrategioita Hochschild käsittelee kirjassaan *The Second Shift* (1989), minkä voidaan ajatella muokanneen tieteellistä ja julkista ymmärrystä työtätekevien perheiden kotitalouksien työnjaosta. Teos tarkastelee pariskuntien kohtaamia vaikeuksia ymmärtää ja käsitellä elämää, mikä ei aina ole vastannut heidän ennalta määrättyjä sukupuolittuneita käsityksiään siitä, miten asioiden pitäisi olla. Kirjassa tarkastellaan muun muassa kotitöiden merkitystä niiden tekijän osalta sekä sukupuolinormien muuttumista. (Wharton 2011, 461.)

Aikasidettä Hochschild käsittelee kirjassaan *The Time Bind* (1997). Teoksessa Hochschild tarkastelee paradoksia, minkä mukaan perhe tuntuu työltä ja työ perheeltä. Kirjassa hän tarkastelee, miten ihmiset kokevat työnsä ja perhe-elämänsä. Hochschild toteaa kirjassaan, että työntekijät kokevat perhe-elämänsä olevan stressaavaa, vaikka työntekijöitä pyritään auttamaan työn ja perheen

tasapainottamisessa perheystävällisissä työpaikoissa. Ajankohtainen teos työpaikan joustamattomuuden seurauksista pyrkii luomaan sukupuolten välistä tasa-arvoa ja tasapainoisempaa työ- ja perhe-elämää. (Wharton 2011, 461–462.)

Lisäksi mainittavan arvoisia teoksia ovat *So How's The Family? And Other Essays* (2013) mikä jatkaa tunnetyön kysymysten pohdintoja, kysymyksiä yksityisestä elämästä, empatiasta ja pohtii muita modernin ajan kysymyksiä, sekä Hochschildin uusin teos *Strangers To Their Own Land: Anger and Mourning on the American Right* (2016), mikä valottaa yhdysvaltalaisen Tea Party -liikkeen kannattajia kaventaen maan poliittista kahtiajakoa (Berkeley Sociology, 2019).

2.2 Tunnetyöteoria

Hochschildin tutkimukset kohdistuvat keskeisesti tunteisiin ja tunnetyöhön. Hän määrittelee tunteet tärkeiksi biologisperäisiksi aisteiksi, mitkä ovat ratkaisevia selviytymisen kannalta (Korvajärvi 2001, 207). Hochschildin ajattelun mukaan tunteiden ilmaisu ja niiden hallinta ovat sosiaalisia prosesseja ja yhteiskunnalliset normit, yksilön sosiaalinen asema ja kulttuuriset tekijät vaikuttavat siihen, mitä ihmiset tuntevat ja ilmaisevat tunteitaan (Wharton 2011, 460–461).

Hochschild on luonut termin *emotional labor* (myös *emotional labour*), mikä voidaan suomentaa *emootionaaliseksi työksi*. Lisäksi toinen englannin kielellä käytetty termi on *emotion management* (Grandey & Gabriel 2015, 324). Huomioitavaa on, että englannin kielessä tehdään ero termien *emotional labor* ja *emotion work* välillä, mitkä eroavat toisistaan siinä, missä elämän osa-alueella tunnetyötä tehdään (Koramo 2022, 14). Suomeksi emootionaalisesta työstä käytetään myös termiä *tunnetyö* (Korvajärvi 2001, 204). Tutkimusaineistoni ollessa kokonaan englanninkielinen, tunnetyöstä on käytetty useita eri englanninkielisiä termejä. Suomennan tässä työssä termin tunnetyöksi.

Nummenmaan (2010) mukaan englannin kielen sana *emotion* vastaa suomenkielistä sanaa *tunne*. Suomen kielessä käytetään sekä tunne- että emootio -sanaa. Myllyniemi (2004, 21) kertoo, että emootio -sanalle ei ole selvää vastinetta, mutta tunteiden psykologian piirissä sillä tarkoitetaan kokonaisvaltaista tilaa, jolla on oma hermoperustansa. Tunne -käsitteiden ollessa monikerroksellisesti määriteltävissä eri

tavoin, pitäydyn tässä tutkielmassa käyttämään sanaa *tunne*, tekemättä eroa suomen kielen emootioiden ja tunteiden käsitteiden välille. Lisäksi koska yleisesti hyväksytty suomennos termille *emotional labor* on tunnetyö, on tunne -sanan käyttö perusteltua.

Hochschildin ajattelun teoreettiset juuret juontuvat useista suunnista. Tunnetyöteorian taustalla on muun muassa viitteitä Marxin vieraantumisteoriasta, Goffmanin symbolisesta interaktionismista sekä pragmatismien perinteestä, joiden lisäksi Hochschild on tutkimuksissaan pohjannut teoriaansa myös psykoanalyysiin. Hochschildin tunteiden tutkimuksen taustalla voidaan havaita vaikutteita erityisesti Goffmanin teoriasta. Teoriassa keskeinen ajatus on *tunteiden poikkeama*, minkä mukaan tietyssä tilanteessa ihmisellä on itselleen vääränlainen tai vieras tunne, ja toisaalta tietyssä tilanteessa oikeanlainen aiheuttaa rasisitusta. Ajatuksen keskiössä on ihmisen kyky käsitellä tunteita tietoisesti ja luoda uutta sekä kontrolloida tunteita. Hochschildin tunnetyöteoriaa pidetään toisaalta konstruktionistisena, minkä mukaan tunteet muodostuvat vuorovaikutuksessa, eivätkä ole sisäsyntyisiä. Toisaalta Hochschild painottaa ajatusta, jossa tunteet ovat ruumiillisia ja pysyviä, eikä ihminen toimijana voi puuttua niiden ilmaisuun. Näin ollen Hochschildin teorian taustalla on kaksi jopa vastakkaistakin ajatusmallia. (Korvajärvi 2001, 206–208.)

Hochschild määrittelee tunnetyön yritykseksi muokata ja säädellä omia tunteita ja niiden määrää. Hochschild jakaa tunnetyön kahteen eri tyyppiin: tunteiden herättelyyn (*evocation*), jossa luodaan uusia tunteita, sekä vaimentamiseen (*suppression*). (Hyytiäinen 2021, 19.) Korvajärven (2001, 205) mukaan tunteiden vaimentamisen tyypistä puhutaan myös alistavana tunnetyönä, jolloin tarkastellaan tilanteessa alun perin ollutta, tilanteeseen sopimatonta tunnetta. Uutta luovassa tunnetyössä taas keskeistä on tiedollinen kiinnostus saada aikaan tahdottu tunne (mt.).

Tunnetyötä vaativia työtehtäviä yhdistää Hochschildin mukaan kolme piirrettä. Ensimmäisenä näistä hän tuo esiin kasvokkaisen tai puheen välityksellä tehtävän työn. Toisena ovat työt, joissa työntekijää vaaditaan tuottamaan emotionaalinen tila toisessa henkilössä, kuten kiitollisuuden. Kolmanneksi ovat työtehtävät, joissa työnantaja voi koulutuksen ja valvonnan avulla valvoa jossain määrin työntekijöiden toimintaa tunteiden osalta. Hochschild kuitenkin huomauttaa, että yhtäältä tähän kategoriaan mahtuu useita muitakin ammatteja, mitkä toisaalta eivät vaadi

tunnetyötä, mutta myös ammatteja, joissa tunnetyötä käytetään. (Hochschild 1983, 147-148.)

Keskeistä huomioitavaa Hochschildin teoriassa on sen teatraalisuus. Tunnetyöteorian mukaan työntekijä ikään kuin näyttelee työtehtävässään, sillä hänen on hallittava tunteitaan saavuttaakseen tavoiteltua tilaa, esimerkiksi tavoiteltua vuorovaikutussuhdetta asiakkaan kanssa. Tällöin työntekijä voidaan nähdä näyttelijänä, työpaikka näyttämönä ja asiakas yleisönä. (Hyytiäinen 2021, 26-27.) Hochschild kuvailee tunnetyön jakautuvan näin ollen kahteen menetelmään: pinta- ja syvänäyttelyyn, jota työntekijä tekee vuorovaikutuksellisessa asiakastilanteessa. Pintanäyttelemisessä työntekijä esimerkiksi pukee ylleen hymyn tai muuten esittää tuntevansa jotain, mitä aidosti ei tunne. Tällöin työntekijän oikeat tunteet eivät heijastu hänestä. Syvänäyttelemisessä puolestaan työntekijä pyrkii nostamaan pintaan tunteita, joita hän haluaa tuoda esiin tekemisessään. Tällöin työntekijä pyrkii oikeasti tuntemaan ja kokemaan todellisia tunteita, mitkä tarkoituksenmukaisesti heijastuvat sitten asiakkaaseen. (Humphrey ym. 2015, 751.)

3 TUTKIELMAN TOTEUTUS

3.1 Tutkielman tavoite ja tutkimuskysymykset

Tutkielman tarkoituksena oli tarkastella Arlie Hochschildin tunnetyöteoriaa sosiaalityön tutkimuksissa. Tutkielman tavoitteena oli ymmärtää tunnetyötä ilmiönä ja tarkastella, miten tunnetyöteoria jäsentyy eri sosiaalityön tutkimuksissa.

Tutkielmassa etsin vastauksia kysymykseen: Miten Hochschildin tunnetyöteoria jäsentyy sosiaalityön tutkimuksissa?

3.2 Menetelmä

Tutkielma oli laadultaan kuvaileva kirjallisuuskatsaus. Katsauksen tavoitteena oli ymmärtää tarkasteltavaa ilmiötä kuvaillen ja lopulta tarkastellen tuotettuja tuloksia. Tutkielma on toteutettu noudattaen kuvailevan kirjallisuuskatsauksen vaiheita, mitkä ovat: tutkimuskysymyksen muodostaminen, aineiston valitseminen, kuvailun rakentaminen ja tuloksen tarkasteleminen. Kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa vaiheet etenevät ajoittain päällekkäin. Kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa etsitään vastauksia ilmiöön liittyviin kysymyksiin, tarkastellaan sen keskeisiä käsitteitä tai niiden välisiä suhteita. Tällöin tarkoituksena voi olla tutkia ilmiöstä löytyvää keskustelua, kehityssuuntia tai teorioita, sekä tunnistaa, vahvistaa tai kyseenalaistaa aiemman tutkimuksen kysymyksiä. Tutkimuskysymyksen on oltava täsmällinen ja rajattu, jotta sitä voidaan tarkastella yhdestä tai useammasta näkökulmasta. Toisaalta tutkimuskysymyksen on mahdollista olla laajempi, jotta ilmiöstä saataisiin mahdollisimman laaja kuva. (Kangasniemi ym., 2013.)

3.3 Tiedonhaku

Tässä valossa kuvaileva kirjallisuuskatsaus antoi paljon liikkumatilaa toteuttaa tämä tutkielma. Kuvailevassa kirjallisuuskatsauksessa aineiston valintaa ohjaa tutkimuskysymys ja valinnassa huomio kiinnittyy alkuperäistutkimuksen rooliin suhteessa tutkimuskysymykseen. Aineiston muodostumisen kriteerinä toimii se, että sen avulla voidaan tarkastella ilmiölähtöisesti aihetta suhteessa tutkittavaan kysymykseen. (Kangasniemi ym. 2013, 295.)

Aineiston valinta voitiin tehdä kahdella tavalla, mitkä eroavat toisistaan niiden raportoinnin ja systemaattisuuden osalta. Aineisto voitiin valita implisiittisesti, jolloin tiedonhaussa käytettyjä tietokantoja ja sisäänotto- ja hakukriteereitä ei raportoida tutkimuksessa. Tällöin lähteiden valinta sisällytetään aineiston käsittelyyn ja valinta perustellaan kuvauksessa. (Kangasniemi ym. 2013, 295). Käytin tässä tutkielmassa kuitenkin eksplisiittistä aineiston valintaa. Tällöin aineiston valintaprosessin vaiheet raportoidaan tarkemmin. Eksplisiittisessä aineiston valinnassa hakua ohjaa tutkimuskysymys ja valittava aineisto määrittyy sen sisällön perusteella. Aineistojen valinta on suhteessa tutkimuskysymykseen ja valinta on jatkuvaa vastavuoroista reflektointia, jolloin tutkimuskysymys ja aineisto tarkentuvat prosessin edetessä. (Kangasniemi ym. 2013, 295–296.)

Tarkoituksenani oli etsiä sosiaalityön tutkimuksia, joissa käsitellään keskeisesti työntekijän tekemää tunnetyötä ja Arlie Hochschildin tunnetyöteoriaa. Tutkin aluksi aihettani etsimällä artikkeleita Google Scholarin kautta, mistä löysin aiheeseeni liittyviä artikkeleita. Näistä sain vinkkejä mahdollisiin hakusanoihin ja päädyin käyttämään aineistohakuni tietokantana Social Services Abstracts ProQuest:ia. Tietokanta on tarpeeksi laaja toimimaan kandidaatin tutkielmani aineistojen lähteenä, sillä se on kansainvälinen ja mahdollistaa tarpeeksi laajan määrän erilaista tutkimustietoa.

Tein haun sanoilla "Arlie Hochschild" AND "social work", mikä tuotti 10 hakutulosta. Tein uuden haun sanoilla "social work" AND Hochschild Arlie ja sain tulokseksi 18 aineistoa. Näistä 18 aineistosta 15 oli englanniksi, jolloin mahdollisia aineistoja oli 15. Rajasin vielä aineistoni artikkeleihin, jolloin yksi niistä jäi vielä pois. Tämän jälkeen tarkastelin aineistoja käsin, sillä halusin tutkimusaineistokseni

artikkeleita, mitkä käsittelevät keskeisesti omaa aihettani. Lopulta näistä artikkeleista valitsin kolme.

Halusin saada laajempaa ymmärrystä aiheesta ja tein haun myös JYKDOK:in puolella. Hain aineistoja kansainvälisistä artikkeleista hakusanoilla "Hochschild" AND "social work", mikä tuottikin tuhansia vertaisarvioitua artikkelia. Näistä rajasin aiheeksi sosiaalityö ja artikkeleita jäi vielä satoja. Muokkasin hakusanoiksi tämän jälkeen Arlie Hochschild AND "social work", mikä tuotti 80 tulosta. Rajasin vielä haun aiheeksi *emotions*, jolloin jäljelle jäi 17 artikkelia. Tarkastelin näitä hakutuloksia ja päädyin valitsemaan niistä vielä 2 sopivaa artikkelia tutkimusaineistokseni. Aineiston sisäänotto- ja poissulkukriteerit ovat taulukossa alla (Taulukko 1).

TAULUKKO 1. Sisäänotto- ja poissulkukriteerit

	Sisäänottokriteerit	Poissulkukriteerit
Julkaisuajankohta	Julkaistu vuosien 1999–2022 välillä.	Aikaisemmin, kuin 1999, myöhemmin, kuin 2022.
Sisältö	Käsittelee työntekijän tekemää tunneyötä Hochschildin tunneyöteorian kautta.	Ei käsittele Hochschildin tunneyöteorian kautta. Työntekijä joku muu, kuin palvelualan ammattilainen.
Julkaisu	Julkaisu on tieteellinen artikkeli.	Julkaisu muu, kuin tieteellinen artikkeli.
Tutkimuksen kieli	Julkaisu on tehty englannin kielellä.	Julkaisu on tehty muulla kielellä, kuin suomi tai englanti.
Arviointi	Tutkimus on vertaisarvioitu.	Tutkimus ei ole vertaisarvioitu.
Tutkimusala	Julkaisu kytkeytyy sosiaalityön tutkimuksiin, sen aihepiireihin ja lähestymistapoihin.	Julkaisu on selkeästi muu, kuin sosiaalialan tutkimus.

3.4 Tutkimusaineisto ja analyysi

Tutkimusaineisto koostui viidestä kansainvälisestä tieteellisestä artikkelista. Aineistoa valitessani pyrin valitsemaan sellaisia artikkeleita, mitkä liittyivät keskeisesti omaan aiheeseeni. Koska tunnetyön aihe on laaja ja siitä on tehty paljon kansainvälistä tutkimusta, koin parhaaksi tarkastella aineistoja ensin pintapuolisesti ja rajattuani näin aineistomäärää pienemmäksi, syvemmän tarkastelun myötä aineistot valikoituivat niiden soveltuvuuden osalta.

Tunnetyö on kansainvälisesti paljon tutkittu aihe. Halusin aineistojeni kuitenkin käsittelevän tunnetyötä erityisesti Hochschildin luoman teorian kautta. Lisäksi tutkimusaineistoni keskiössä olivat työntekijä ja hänen ammattinsa, sillä halusin erityisesti tarkastella palveluammattia harjoittavan työntekijän tunnetyötä. Näin ollen tekemästäni hausta löytyneistä artikkeleista valikoituivat sopivaksi aineistoksi ne, missä käsiteltiin sosiaalityöntekijän ja opettajan työtä. Perustelin opettajan työn soveltuvuutta tutkielmassani sillä, että kyseinen tutkimus on julkaistu sosiaalityön virallisessa lehdessä ja tutkimuksen sisältö vastaa erinomaisesti tutkimusaiheeseeni ja -kysymykseeni. Valitut aineistot ovat sijoitettu alla olevaan taulukkoon (Taulukko 2).

TAULUKKO 2. Tutkimusaineisto

Tutkimuksen tekijät	Julkaisu- vuosi	Tietokanta	Tutkimusaihe	Artikkelin nimi
Kanasz, Tatiana & Zielińska, Iwona	2017	ProQuest	Puolalaisten sosiaalityöntekijöiden tekemä tunnettyö.	Emotional Labour of the Polish Social Workers: The Study in Sociology of Emotions
Karabanow, Jeffrey	1999	ProQuest	Työntekijän tekemä tunnettyö työntekijän kamppaillessa organisaation kulttuurin ja sen vaatimusten kanssa.	When Caring Is Not Enough: Emotional Labor and Youth Shelter Workers
Price, Heather	2001	ProQuest	Opettajien tekemä tunnettyö päivittäisessä työssään.	Emotional labour in the classroom: a psychoanalytic perspective
Lavee, Einat & Strier, Roni	2018	JYKDOK	Sosiaalityöntekijöiden tekemä tunnettyö työskennellessään köyhien perheiden kanssa.	Social workers' emotional labour with families in poverty: Neoliberal fatigue?
Turtiainen, Jussi & Anttila, Erkki & Väänänen, Ari	2022	JYKDOK	Sosiaalityöntekijöiden kyky tehdä tunnettyötä ulkoisten paineiden ja tehokkuusvaatimusten myötä.	Social work, emotion management and the transformation of the welfare state

Analyysimenetelmänä käytin aineistolähtöistä laadullista analyysiä. Aloitin aineistojeni tarkastelun lukemalla ne läpi tehden muistiinpanoja. Muistiinpanoista pystyin havaitsemaan aineistoissa esiintyviä yhtäläisyyksiä ja erityisiä teemoja. Vuori (ei pvm.) kertoo käsikirjassaan, että laadullinen analyysitapa perustuu koodaukselle, jossa tunnistetaan ja nimetään löydettyjä elementtejä. Aineistolähtöisessä koodauksessa etsitään kiinnostavia kohtia aineistosta, huomioiden aineistojen välisiä eroja ja yhtäläisyyksiä (mt.). Muistiinpanoista pystyin havainnoimaan erityisiä ja toistuvia teemoja, mitkä olen tiivistänyt tutkielman tuloksissa. Tulokset -luvussa tarkoitukseni oli tuoda esiin tekemiäni keskeisiä havaintoja kuvailevasti, vastaten tutkielman tutkimuskysymykseen. Johtopäätökset -luvussa keskityin peilaamaan tutkimustuloksista ilmenneitä teemoja Hochschildin oman teokseen.

Tutkielman perusteella voitiin koota tulokset, mitkä ilmensivät, mitä tunnetyöteoriasta kirjoitetaan tutkimuksissa. Tutkimusaineistosta ilmeni useita erilaisia teemoja, mitkä liittyivät keskeisesti tunnetyöteoriaan. Tunnetyö näkyi tutkimuksissa analyysin avulla toistuvina teemoina. Lähdettyäni teemoittelemaan esiin nousseita aiheita, huomasin pyrkimykseni pelkistää ja jättää joitakin havaintojani pois tutkimustuloksista. Koin tärkeäksi tuoda ilmi myös yksittäisiä havaintoja, sillä ne kuuluivat tutkielmaan keskeisesti.

4 TULOKSET

Esittelen seuraavaksi aineistosta nousseita teemoja, joiden avulla vastaan tutkimuskysymykseen ”miten tunnetyöteoria jäsentyy sosiaalityön tutkimuksissa”. Nämä teemat ovat tunnetyön strategiat, työntekijän rooli ja asema suhteessa asiakkaaseen, organisatorinen taso, johdon ja työtovereiden tuki, sekä tunteet ja niiden monimuotoisuus työssä.

4.1 Tunnetyön strategiat

Työntekijä käyttää työssään erilaisia tunnetyöhön liittyviä strategioita (*emotional strategies*). Strategioiden avulla voidaan mahdollistaa tunnetyön tekeminen, jotta voidaan saavuttaa työn kannalta toivottuja tuloksia ja pärjätään työssä. Erityisesti haastavat tilanteet vaativat työntekijää käyttämään erilaisia tunnetyön strategioita. (Kanasz & Zielińska 2017; Turtiainen ym. 2022.) Kanasz ja Zielińska (2017, 356) toteavat tutkimuksessaan, että sosiaalityöntekijän ammatillinen rooli edellyttää asianmukaisten tunteiden ilmaisemista asiakastilanteessa.

Yksi strategia Kanaszin ja Zielińskan mukaan on pitää itsensä rauhallisena haastavassa tilanteessa (*keeping apparent calm*). Kohdatessaan vihaisia tai väkivaltaisia asiakkaita, on tärkeää toimia rauhallisesti, vaikka työntekijä todellisuudessa kokisi esimerkiksi pelkoa. (Kanasz & Zielińska 2017, 359.) Pricen (2001, 175) tutkimuksessa useassa kohdassa käy ilmi, kuinka työntekijä joutuu kontrolloimaan omaa käyttäytymistään tunnetyön keinoin (175, 178), ja käyttää termiä ”to engineer my reaction” eli muuntaa reaktiotaan, jotta pysyisi rauhallisena vaikeassa asiakastilanteessa.

Lisäksi yhtenä strategiana työntekijä pidättäytyy ilmaisemasta kielteisiä tunteitaan asiakastilanteessa. Työntekijän on pyrittävä kontrolloimaan vihaisia asiakkaita, jolloin työntekijän on pidettävä keskustelu rauhallisena, kontrolloiden omaa puhettaan tilanteeseen sopivalla tavalla (Kanasz & Zielińska 2017, 358–359.) Karabanown (1999, 348) tutkimuksen mukaan työntekijän on osattava näyttää asiakkaalle ”oikea” tunne,

mikä vastaa työpaikan odotuksiin olla tuomitsematta asiakkaita, jolloin työntekijän ei saa näyttää oikeita tunteitaan asiakastilanteessa. Myös Price (2001, 175) tutkimuksessaan on havainnut, että työntekijä joutuu tekemään tunnetyötä kontrolloidakseen omia tunteitaan, jolloin työntekijä pidättäytyy ilmaisemasta kielteisiä tunteitaan tavoittaakseen parhaan mahdollisen lopputuloksen.

Yksi strategia on itsensä etäännyttäminen (*distancing oneself*), jota toteutetaan eri tavoin (Karabanow 1999; Lavee & Strier 2018; Turtiainen ym. 2022). Lavee ja Strier (2018, 507) toteavat tutkimuksessaan, että itsensä etäännyttäminen on eräänlainen suojakeino työntekijän pyrkiessä jaksamaan työssään. Karabanown (1999, 352) mukaan itsensä etäännyttäminen toisen tunteista (*emotional dissonance*) on vaihtelevassa määrin jokapäiväistä, sillä vain osa pystyy päivittäin työskentelemään koko sydämeästään ja sielustaan. Turtiainen ym. (2022, 80) osaltaan toteavat, että itsensä etäännyttämisellä toisen tunteista ja muokkaamalla omia tunteitaan on työntekijällä suurempi mahdollisuus loppuun palamiseen ja emotionaaliseen uupumiseen. Turtiainen ym. lisäävät, että toisaalta tämän avulla voidaan saada laajempaa ymmärrystä sosiaalialan jatkuvista hankaluuksista. Lavee ja Strier (2018, 510) tuovat tutkimuksessaan esiin, että emotionaalinen vieraantuminen (*emotional estrangement*) on yksi usein käytetyistä tunnetyön keinoista tunteiden kanssa työskennellessä. Lavee ja Strier (2018, 510) viittaavat tutkimuksessaan Hochschildiin, minkä mukaan tällainen vieraantuminen on puolustusmekanismi, kun tunnetun ja ilmaistun tunteen välillä on ristiriitaa (mt.). Kanasz ja Zielińska (2017, 508) kertovat lisäksi, että toiseuttaminen (*emotional othering*) on yksi tunnetyön keinoista. Toiseuttaminen toimii työntekijän suojamekanismina, jossa asiakas nähdään "toisena" ja työntekijän ja asiakkaan välillä on selvästi tehty raja (mt.). Lisäksi Kanaszin ja Zielińskan (2017, 359) tutkimuksen mukaan yksi työntekijän käyttämä tunnetyön strategia on kylmempi ja etäisempi rooli, kontrolloidun vihan käyttäminen (*controlled anger*). Tällöin työntekijä saattaa toimia niin, että hän esimerkiksi näyttääkin hermostumisensa asiakkaaseen, saa tilanteen kuitenkin hoidettua ja myöhemmin osoittaa katumusta todellisten tunteidensa paljastamisesta (mt.).

Toisaalta tunteita voidaan myös luoda sopimaan haluttuun tilanteeseen. Price (2001, 171) tuo tutkimuksessaan esille, että työntekijän on luotava tietynlainen ilmapiiri, jotta asiakkaat pääsisivät tavoitteisiinsa. Price kirjoittaa, että työntekijän on oltava

esimerkiksi erityisen innostunut, mikä kannustaisi asiakkaita tekemään parhaansa. (Mt.)

Turtiainen ym. (2022, 78–80), tuovat esiin artikkelissaan listausta työntekijöiltä vaadituista tunnetyöhön liittyvistä strategioista, joiden avulla tavoitetaan haluttua organisaation vaatimaa käytöstä. Näitä tunnetyön keinoja ovat muun muassa pyrkimys laittaa itsensä asiakkaan tilanteeseen, osoittamalla aitoa kiinnostusta asiakasta kohtaan ja pyrkimys saada asiakas tuntemaan olonsa hyväksi. Tutkimuksessa kerrotaan lisäksi, että työntekijän voi olla vaikea kontrolloida omia tunteitaan, jos aitojen tunteiden ja työn vaateiden välillä on ristiriitaa. (Mt.)

4.2 Työntekijän rooli ja asema suhteessa asiakkaaseen

Yhtenä keskeisenä teemana ilmeni työntekijän rooli sekä hänen asemansa suhteessa asiakkaaseen. Turtiainen ym. (2022, 75) kertovat tutkimuksessaan, että tunteiden hallinta ja sosiaalityön virkamiehin luonne ovat ristiriidassa, mikä tekee sosiaalityöntekijän asemasta kunnallisena virkamiehenä ongelmallisen. Karabanown (1999, 345) mukaan vuorovaikutteisessa palvelutyössä vaaditaan päivittäistä tunnetyöskentelyä, jossa työntekijä käyttää henkilökohtaisia emotionaalisia voimavarojaan täyttääkseen työvaatimukset. Työntekijä joutuu olemaan saatavilla asiakkailleen, mikä vaatii tietynlaista avoimuutta emotionaalisella tasolla. Karabanow toteaa, että kyseisen organisaation luonne ja rakenteet ajavat työntekijöitä käyttämään tunteita ensisijaisena työvälineenä asiakkaiden kanssa (mt., 345.)

Price (2001, 173–174) tuo esiin, että työntekijät kokevat ajoittain tuntevansa itsensä pikemminkin auttajaksi tai isosiskoksi, kuin tutkimuksessaan opettajaksi. Työntekijät kokivat joutuvansa pikemmin äidilliseen tai hoivalliseen asemaan, kuin työntekijän rooliin. Pricen mukaan opettajan emotionaalinen tehtävä on tehdä itsensä lasten saavutettavaksi, jolla toisaalta on tiedostamaton yhteys stereotyyppisenä äitinä olemiseen (mt.). Karabanown (1999, 349–350) tutkimuksen mukaan työntekijän rooli riippuu työpaikasta ja sen luonteesta. Tutkimuksessaan hän tarkastelee nuorten turvakodin työntekijöitä, joiden rooli vaatii erilaista työtettä: työntekijän kuuluu olla pikemminkin ystävä, perheenjäsen tai muuten ei-ammattimainen. Karabanown

tutkimuksen mukaan työntekijä voi kokea, että ystävän rooli ei kuitenkaan toimi, sillä työntekijä ei olisi itsensä tällöin. Lisäksi työntekijä saattaa joutua turvautumaan itsensä etäännyttämiseen selviytymiskeinona, jolloin asiakas saatetaan nähdä ”toisena” (Lavee & Strier 2018, 508).

4.3 Organisatorinen taso

Sosiaalityöntekijät toimivat Kanaszin ja Zielińskan (2017, 354–357) mukaan kahdella alueella: virallisella ja hyväksytyllä, säännöllillä ja menettelyillä määritellyllä alueella, sekä epävirallisella alueella, jossa toiminta ja muodollisuudet eivät aina kohtaa. Kun virallinen järjestelmä ei käsittele työntekijöiden toiminnan tunnepuolta, on työntekijöiden osattava toimia itsenäisesti. Organisaatio voi samanaikaisesti vaalia sekä työntekijöiden voimaantumista, että aiheuttaa työntekijän etäännyttämistä. (Mt.)

Lavee ja Strier (2018, 507) tuovat tutkimuksessaan esiin, että työntekijät kokevat vaikeammaksi työskennellä organisatoristen seikkojen, kuin asiakkaiden kanssa. Työntekijät korostavat Laveen ja Strierin tutkimuksessa suurta työmääräänsä ja päättämättömää pyrkimystä vastata asiakkaiden kasvaviin tarpeisiin: vaikeudet töissä liittyvät keskeisesti organisatorisiin haasteisiin (mt.). Ulkoiset paineet ja tehokkuusvaatimukset vaarantavat julkisen sektorin työntekijöiden kykyä tehdä tunnettyötä (Turtiainen ym. 2022, 68). Organisaatio saattaa vaatia työntekijää hyväksymään tietynlaisen toimintatavan, mikä laittaa työntekijän asemaan, jossa tämän täytyy toimia ja tuntea samoin kuin johtavat henkilöt (Karabanow 1999, 349). Lavee ja Strier (2018, 507) tuovat esiin tutkimuksessaan, kuinka työntekijä kokee, että järjestelmä toimii osaltaan organisaation tavoitteita vastaan, mikä luo työntekijälle haasteita vastata asiakkaan tarpeisiin. Lavee ja Strier kutsuvat tilannetta karuksi dilemmaksi, jossa kohdataan loputon työmäärä ja asiakkaiden vaatimukset ilman tarvittavia aineellisia ja emotionaalisia työkaluja tai opastusta käsitellä työntekijöiden tunteita. Tutkimuksessa havaittiin, että työntekijät kokivat tullessaan hylätyiksi ja jopa pahoinpidellyiksi organisaation järjestelmässä, sillä he eivät pysty toimimaan ilman riittäviä resursseja ja emotionaalista koulutusta. (Mt.)

Karabanown (1999, 345–349) tutkimuksen mukaan organisaatio pyrkii manipuloimaan työntekijän tekemää tunnettyötä eksplisiittisten ja implisiittisten keinojen avulla. Organisaation luonteen, rakenteen ja kulttuurin vaateiden mukaisesti työntekijöitä ohjataan toimimaan ja tuntemaan tietyllä tavalla (mt.). Sosiaalityöntekijät joutuvat muokkaamaan, refleктоimaan ja sopeuttamaan tekemäänsä tunnettyötä ja sen prosesseja julkisen sektorin määräysten mukaisesti (Turtiainen ym. 2022, 82). Useimmat työntekijät eivät kuitenkaan jaa organisaation johdon näkökulmia, mikä aiheuttaa kitkaa johdon ja työntekijöiden välille (mt.).

Organisatoriselta tasolta tulleiden ohjeiden mukaisesti työntekijän tulee ajoittain jopa laittaa asiakas oman itsensä edelle (Karabanow 1999, 348). Price (2001, 171) kuvaa tutkimuksessaan sitä, kuinka organisaatio vaatii työntekijältä tietynlaisia tunneilmaisuja. Opettajan on oltava empaattinen ja kestävä pettymyksiä, sekä osattava toimia hankalassa tilanteessa niin, että lopputulema olisi sitä, mitä organisaatio vaatii (mt.). Organisaation vaateita toteuttaessa suurin osa työntekijöistä uskoo, että johto ei silti kunnioita heitä, sillä kyseinen organisaatio uskoo työntekijöiden voivan mennä vieläkin pidemmälle ja tekevän enemmän asiakkaita varten (Karabanow 1999, 352). Lisäksi organisaation luonteella on merkitystä sille, millä tavalla tunnettyötä tulee tehdä, mikä aiheuttaa työntekijöissä negatiivisia tunteita (mt.). Kanasz ja Zielińska (2017, 363) toteavat, että työntekijät joutuvat usein tekemään kompromisseja muun muassa tehokkuuden ja täsmällisen ohjeiden noudattamisen välillä.

4.4 Johdon ja työtovereiden tuki

Aineistosta nousi esiin työntekijän kokemus saadusta tuesta tai sen vähyydestä. Kanasz ja Zielińska (2017, 360) kertovat tutkimuksessaan, että useat työntekijät kokevat saavansa hyvin vähän tukea liittyen henkiseen hyvinvointiin tai koettuun stressiin. Laveen ja Strierin (2018, 507) mukaan työntekijät eivät saa ollenkaan ohjausta liittyen päivittäisessä työssä heränneiden tunteiden käsittelyyn. Tukea saavat työntekijät korostavat sen hyötyä, kun taas ne, joilta se puuttuu, uskovat hyötyvänsä siitä (Kanasz & Zielińska 2017, 360). Myös Price (2001, 180) kertoo tutkimuksessaan,

että työntekijöille olisi tärkeää saada enemmän tukea, aikaa, tilaa ja resursseja, joiden avulla käsitellä tehtyä tunnetyötä.

Kanasz ja Zielińska (2017, 360) erottelevat tutkimuksessaan institutionalisoidun tuen, kuten valvonta, ja epävirallisen tuen, kuten vertaistuki. Emotionaalisten normien toteuttamisen myötä työntekijöitä pitäisi avustaa institutionaalisesti säännöllisen valvonnan ja neuvonnan avulla, mutta myös epävirallisesti työtovereiden ja ystävien avulla. (Mt.) Karabanow (1999, 351) toteaa artikkelissaan, että ammattilaisille ei tarjota usein mitään systemaattista tunteiden hallinnan ohjausta, vaan työntekijät saavat tukea vain toisilta työntekijöiltä. Myös Kanasz ja Zielińska (2017, 360) toteavat, että työntekijät jäävät usein omien voimavarojensa varaan.

4.5 Tunteet ja niiden monimuotoisuus työssä

Työntekijän tekemään tunnetyöhön liittyy erilaisia haasteita ja negatiivisia puolia, mitkä ovat yhteydessä työntekijän terveyteen (Karabanow 1999; Lavee & Strier 2018; Turtiainen ym. 2022). Palvelualan ammateissa työntekijät ovat korkeammassa riskissä kohdata esimerkiksi mielenterveyshaasteita. Vähemmän ihmisläheisimmässä töissä riski ei ole niin korkea, sillä tunteiden kanssa työskentelyn vaatimukset ovat yleisempiä vuorovaikutuksellisissa ammateissa. (Turtiainen ym. 2022, 83.) Pricen (2001, 180) mukaan työntekijät, niin opettajat kuin sosiaalityöntekijätkin, kärsivät painostuksesta ja joutuvat usein mahdottomien ja sisäisesti ristiriitaisten sosiaalisten odotusten kohteiksi. Turtiaisen ym. (2022, 80) mukaan työntekijät saattavat kohdata haasteita sisäisten reaktioidensa peittämisessä.

Intensiivinen työskentely aiheuttaa erilaisia tunteita ja vahvoja tunnekokemuksia. Päivittäisiä koettuja tunteita ovat muun muassa stressi, turhautuminen, ahdistus, pelko ja avuttomuus. (Lavee & Strier 2018, 507.) Price (2001, 174) tuo esiin, että työssä saatetaan kohdata myös syyllisyyden tunteita, vaikka työntekijä pyrkisikin toimimaan parhaalla katsomallaan tavalla. Lavee ja Strier (2018, 507) kuvaavat tutkimuksessaan, kuinka työntekijät kokevat avuttomuutta pyrkiessään tehdä työtään, sillä resurssit eivät riitä haluttuihin toimenpiteisiin.

Työntekijät tunsivat myös emotionaalista autioitumista, sillä ainut työväline on työntekijä itse (Turtiainen ym. 2022, 79). Karabanow (1999, 352) nostaa esiin työntekijän kokemuksen, jossa työntekijä työskenteli itsetuhoisen nuoren kanssa ja koki valtavaa pelkoa ja yksinäisyyttä, sillä työntekijä ei kokenut tulleeensa välitetyksi työpaikallaan. Yksinäisyyden ja avuttomuuden lisäksi työntekijät kokivat turhautumisen tunteita (Lavee & Strier 2018, 507). Turtiaisen ym. (2022, 80) mukaan esimerkiksi ärsytys ja turhautuminen vaikuttavat negatiivisesti yksilön terveyteen. Lavee ja Strier (2018, 507) lisäävät, että työntekijöiden on haastavaa erottaa työelämä kotoa, sillä työn intensiivisyyden vuoksi asiat tulevat usein kotiin asti. Töissä koetut negatiiviset tunteet tunkeilivat henkilökohtaiseen elämään ja perheeseen (mt.).

Karabanow (1999) viittaa tutkimuksessaan Hochschildin teoriaan ja toteaa, että samoin kuin lentoemäntien työssä, myös turvakodin työssä on stigma, että työntekijä on epäaito tai teeskentelee. Työntekijät tietävät tekevänsä hyvää työtä, mutta organisaatio haluaa puskea työntekijöitä vielä pidemmälle, jolloin pyrkimykset ilmaista organisatorisesti haluttuja tunteita vähenevät. Karabanow tiivistää, että tunnetyön vaikutuksia hillitsee se, kuinka paljon työntekijä samaistuu työrooliinsa. (Mt.)

Työntekijät saattavat myös tarkoituksella kohdistaa erilaisia tunteita asiakasta kohtaan. Työntekijä voi kohdistaa vihaa tai jopa raivoa tiettyä asiakaskuntaa kohtaan, kun taas toista asiakaskuntaa kohtaan kokea suurta empatiaa ja myötätuntoa. Ne asiakkaat, joita kohtaan työntekijä osoittaa vihaisia tunteita, ovat Laveen ja Strierin (2018, 508) mukaan esimerkiksi työkykyisiä, mutta haluttomia tekemään työtä. Tällaiset asiakkaat usein myös käyttävät työntekijää hyväkseen, eivätkä halua parantaa asemaansa. Näin ollen työntekijä ei koe samanlaista myötätuntoa hyväksikäyttäjäänsä kohtaan. (Mt.)

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkielman tarkoituksena oli tarkastella, miten Hochschildin tunnetyöteoria jäsentyy sosiaalityön tutkimuksissa. Edellisessä luvussa esiteltiin tutkimustulokset, mitkä luovat kuvaa tunnetyöstä tutkimuksissa. Tunnettyö jäsentyy aineistossa muun muassa kuvaillen erilaisia tilanteita asiakastyössä. Tässä luvussa tuon ilmi tulosten perusteella tekemäni johtopäätökset, jonka jälkeen peilaan Hochschildin teoriaa ja tutkimustuloksia keskenään.

Tutkimustulosten mukaan organisaation luonne ja siihen liittyvät rakenteet ajavat työntekijöitä käyttämään tunteita ensisijaisena työvälineenä asiakkaiden kanssa. Vuorovaikutteisessa palvelutyössä työntekijän tekemä tunnettyö on päivittäistä, jolloin työntekijän on käytettävä henkilökohtaisia emotionaalisia voimavarojaan työvaatimusten täyttämiseksi. (Karabanow 1999, 345.) Organisatoriselta taholta tulee vaateita, joiden mukaan työntekijän tulee toimia ja tuntea tietyillä ennalta määrätyillä tavoilla (Price 2001, 171), mutta työntekijät eivät koe saavansa tarpeeksi tai ollenkaan tukea institutionaaliselta taholta (Kanasz & Zielińska 2017, 360; Lavee & Strier 2018, 507). Systemaattisen tunteiden hallinnan ohjauksen ja emotionaalisen koulutuksen puuttuessa työntekijät kokevat tullessa jopa pahoinpidellyiksi (Lavee & Strier 2018, 507). Työntekijät kokevat, että organisatoristen seikkojen kanssa on haastavampaa työskennellä, kuin asiakkaiden (Lavee & Strier 2018, 507).

Työntekijät kokevat monenlaisia tunteita työssään. Työntekijän on asiakastilanteessa osattava kuitenkin näyttää tilanteeseen sopiva ”oikea” tunne, mikä vastaa organisaation odotuksia. (Karabanow 1999, 348.) Työntekijät kokevat kärsivänsä painostuksesta ja kertovat joutuvansa usein ristiriitaisten sosiaalisten odotusten kohteiksi (Price 2001, 180), sillä työntekijä ei saa aina näyttää oikeita tunteitaan asiakasta kohdattaessa (Karabanow 1999, 348). Sosiaalityön virkamiehin luonne ja tunteiden hallinta ovat näin ollen keskenään ristiriitaisessa asemassa (Turtiainen ym. 2022, 75). Työntekijät joutuvat tekemään ajoittain kompromisseja tehokkuuden ja organisaation ohjeiden noudattamisen välillä (Kanasz & Zielińska 2017, 363), sillä työntekijöiden ja organisaation näkökulmat saattavat erota toisistaan (Turtiainen ym. 2022, 82).

Jotta työntekijän tunteet vastaisivat organisaation vaateita, työntekijän on käytettävä työssään erilaisia strategioita, joiden avulla tunnetyön tekeminen onnistuu. Tutkimustulosten mukaan erityisesti haastavat tilanteet vaativat erilaisia tietoisia strategioita. (Kanasz & Zielińska 2017; Turtiainen ym. 2022.) Työn intensiivinen luonne aiheuttaa ajoittain vahvoja tunnekokemuksia (Lavee & Strier 2018, 507), ja koska ammatillinen rooli työntekijänä edellyttää asianmukaisten tunteiden ilmaisemista (Kanasz & Zielińska 2017, 356), on työntekijän pystyttävä tekemään tunnetyötä kontrolloidakseen tunteitaan. Tulosten mukaan erilaisia tunnetyön strategioita ovat itsensä pitäminen rauhallisena (Kanasz & Zielińska 2017, 359), oman reagoimisensa kontrolloiminen, negatiivisten tunteiden ilmaisusta pidättäytyminen (Price 2001, 175), oman puheen kontrolloiminen tilanteeseen sopivaksi (Kanasz & Zielińska 2017, 358–359), etäännyttäminen (Karabanow 1999; Lavee & Strier 2018; Turtiainen ym. 2022), toiseuttaminen (Kanasz & Zielińska 2017, 508), tunteiden luominen tilanteen eduksi (Price 2001, 171), kontrolloidun vihan käyttäminen (Kanasz & Zielińska 2017, 359), pyrkimys samaistua, aidon kiinnostuksen osoittaminen sekä pyrkimys saada asiakas tuntemaan olonsa hyväksi (Turtiainen ym. 2022, 78).

Tulosten mukaan tunnetyöhön liittyy haasteita ja negatiivisia puolia, joilla on yhteys työntekijän terveyteen (Karabanow 1999; Lavee & Strier 2018; Turtiainen ym. 2022). Työntekijät ovat korkeammassa riskissä kohdata esimerkiksi mielenterveyshaasteita, sillä työn vaatimukset ovat korkeat (Turtiainen ym. 2022, 83). Negatiivisilla tunteilla on vaikutusta yksilön terveyteen. Tutkimusten mukaan yleisiä kohdattuja tunteita ovat muun muassa stressi, turhautuminen, ahdistus, pelko, avuttomuus, yksinäisyys ja syyllisyys (Karabanow, 1999; Price, 2001, 174; Lavee & Strier, 2018). Työntekijät kokevat saavansa hyvin vähän tukea liittyen henkiseen hyvinvointiin ja joutuvat turvautumaan omiin voimavaroihinsa sekä vertaistukeen (Kanasz & Zielińska, 2017; Karabanow, 1999).

Tutkimustulosten perusteella voidaan havaita, että Hochschildin tunnetyöteoria jäsentyy laajasti eri tavoin sosiaalityön tutkimuksissa. Tutkimusaineisto käsitteli tunnetyötä Hochschildin teorian kautta, tarkastellen ilmiötä erilaisissa konteksteissa. Kontekstit vaihtelivat sosiaalityön kenttätyöstä opettajan työhön ja yleisempään katsaukseen sosiaalityöstä sen historiaa tarkastellen. Kaikissa tutkimusaineiston

artikkeleissa tunnetyöteoria oli keskeisessä roolissa ja sen kautta voitiin saada ymmärrystä ilmiöstä.

Tuloksista selvisi, että tunnetyötä tehdään laajasti vuorovaikutteisessa asiakaspalvelutyössä, eikä sitä voida erottaa jokapäiväisestä työstä. Tämä tulos on ristiriidassa aikaisemmin mainitsemani Forsbergin modernin ammatillisuus-ajattelun kanssa, minkä mukaan työnteossa sulkeistetaan tunteet työhön kuulumattomiksi (Forsberg 2006, 5). Hochschild (1983, 153) toteaa teoksessaan, että yli kolmasosa kaikista työntekijöistä (Yhdysvalloissa) työskentelee työpaikassa, jossa työ edellyttää tunnetyötä. Onko Forsbergin ajatus haastettavissa? Forsberg tarkastelee kirjoituksessaan myöhemmin "uutta asiantuntijuutta", jossa osaltaan korostuu tunteiden merkityksen muuttuminen työelämässä (Forsberg 2006, 14). Näin ollen Hochschildin kiinnostus tunteista ja erilaisten elämän osa-alueiden muuttumisesta valottuneet nyt eri tavalla. Hochschildin ajatukset aiheesta paria vuosikymmentä ennen Forsbergin pyrkimystä tuoda esiin tunteiden sijaa työelämässä ovat ottaneet ehkäpä tuulta alleen ja uudempien tutkimusten perusteella tunnetyötä tunnustetaan ja tunnustetaan jo laajasti.

Tutkimustuloksista huomataan myös, että Hochschildin teoria jäsentyy eri tasoilla. Teoria jäsentyy tutkimuksissa muun muassa käytännön tasolla, jossa tutkimukset ilmentävät, millaisia strategioita työntekijät käyttävät, eli millä tavalla he tekevät tunnetyötä käytännössä. Näitä strategioita käytetään samoin tavoin, kuin Hochschild teoksessaan on havainnut lentoemäntien käyttävän. Hochschildin jaottelemat tunnetyön piirteet tulevat esiin tutkimustuloksissa, mikä ilmentää teorian jäsentymistä tutkimuksissa myös teoreettisemmalla tasolla. Tutkimuksissa ilmenneet tunnetyön piirteet olivat kasvokkain tehtävä työ, työntekijöiltä vaadittu tunnetyötä, jossa asiakkaassa tulee herättää tietty tunne, sekä johdolta saatava tuki. Näiden lisäksi myös esimerkiksi pinta- ja syvänäyttelyä käsiteltiin tutkimuksissa. Nämä Hochschildin teorian osat jäsentyivät tutkimuksissa teoreettisina lähtökohtina, joiden kautta tutkimukset tarkastelevat tunnetyötä.

Tulosten perusteella voidaan todeta, että organisaatio on keskeisessä asemassa työntekijän tekemän tunnetyön takana. Niin kuin Hochschildin havaitsemien lentoemäntien työssä, työnantaja määrittelee, miten työntekijän kuuluu käyttäytyä

työssään, jotta organisaatio saavuttaisi tavoittelemansa. Tutkimustuloksista huomattiin, että organisaation luonne määrittelee tavan, jolla työntekijän kuuluu esimerkiksi kohdata asiakas. Tällöin myös työntekijän rooli riippuu pitkälti työpaikasta ja sen luonteesta, minkä myös Hochschild teoksessaan esittää. Tutkimustulosten perusteella esimerkiksi opettajan tekemä tunnetyö eroaa sosiaalityöntekijän tekemästä tunnetyöstä, sillä organisaation tavoitteet eroavat toisistaan. Tästä päätellen ajattelen, että myös sosiaalityön profession sisällä tunnetyötä tehdään eri tavoilla riippuen organisaatiosta ja sen tavoitteista, rajoitteista ja mahdollisuuksista.

Koramon (2022, 5) mukaan työn tunteellisiin ulottuvuuksiin keskittyminen on vähentynyt viimeisten vuosikymmenten aikana. Palvelun laatu ja sosiaalityöntekijöiden jaksaminen työssä on heikentynyt, kun kaupallistuminen ja managerialismi ovat vaikuttaneet sosiaalityön resurssointiin ja tuottoon, mitkä puolestaan ovat vahvistaneet sosiaalityöntekijöiden identiteettiä rationaalisena toimijana. Palvelun laadun voidaan kuitenkin havaita paranevan, jos sosiaalityöntekijä pystyy muodostamaan suhteen asiakkaidensa kanssa. (Mt.) Mielestäni on kiinnostavaa, että työn tunnepuoleen keskittyminen olisi vähentynyt. Tutkielman tulosten perusteella on myönnettävä, että on totta, että esimerkiksi juuri tunteisiin liittyvää työnohjausta on saatavilla hyvin vähän organisatoristen tahojen toimesta. Jos palvelun laatu paranee muodostetun asiakassuhteen myötä, on pohdittava, kuinka paljon tunneperäistä työtä asiakassuhteessa tehdään. Ajattelen, että palvelun laatu voi olla hyvää vasta sitten, kun asiakassuhde on hyvä ja toimiva. Tällöin hyvään asiakassuhteeseen vaaditaan tunneperäistä työtä ja jos tunnetyöhön ei ole saatavilla ohjausta tai neuvontaa, voiko palvelun laatu olla lopulta hyvälaatuista? On siis syytä pohtia uudenlaista tulokulmaa asiakaspalvelun laadun kehittämiseen.

Hochschildin ajattelun mukaan tunteet muodostuvat vuorovaikutuksessa, mikä voitiin havaita tutkimustuloksissa. Vaikka työntekijä tekisikin tunnetyötä peittääkseen todelliset tunteensa, asiakastilanteessa syntyviltä tunteilta ei voida vältyä. Keskeinen Hochschildin näkökulma perustuu sille, että ihminen on kyvykäs kontrolloimaan tunteitaan. Samaan aikaan Hochschild ajattelee, että ihminen ei voi puuttua tunteidensa ilmaisuun. Tutkimustulosten mukaan omien tunteiden kontrolloiminen voi olla vaikeaa, mikä viittaa siihen, että Hochschildin kaksijakoiseen

ajatteluun on ehkäpä myönnyttävä. Olisi kiinnostavaa tutkia lisää juuri tätä kyseistä kaksijakoa. Mahdollisena tutkimusaiheena voisi olla kysymys työntekijän tunnekontrollista ja tunteiden ilmaisusta asiakastilanteessa. Ajattelen, että tutkimus esimerkiksi tunteiden kontrolloimisen haasteista asiakastilanteessa valottaisi tunnetyön tärkeyttä sosiaalityössä, jolloin siihen voitaisiin kiinnittää tarkemmin huomiota tulevaisuudessa. Tutkimustulosten valossa tunnetyön tärkeyttä on aiheellista puoltaa myös työntekijän hyvinvoinnin kannalta.

Aloitin tutkielmani esittämällä Hochschildin toteaman, että tunnetyö on potentiaalisesti myönteistä. Tutkimustulosten perusteella voitiin kuitenkin havaita paljolti tätä väitettä vastustavaa argumentointia, sillä tunnetyöhön liittyy paljon haasteita ja työntekijän terveyteen negatiivisesti vaikuttavia puolia. Haluan siitä huolimatta Hochschildin lailla ajatella, että tunnetyö tarkoitusperältään pyrkii hyvään ja jatkuvasti parempaan asiakaspalveluun. Yhteiskunnallisten muutosten myötä palvelut tarjoavat yhä inhimillisempää ja ystävällisempää asiakastyötä, mikä ottaa huomioon nykyaikaista dynamiikkaa ja sosiaalista toimintaa, tavoitellessaan toimivia yhteiskunnan palveluita. Mielestäni tunnetyö ansaitsee lisää näkyvyyttä tulevaisuuden keskusteluissa, sillä se tarjoaa paljon mahdollisuuksia tasapainoisemmalle tunnetyölle ja sen kehittämiseksi.

6 KIRJALLISUUS

Forsberg, H. (2006) Tunteet työssä - esimerkkinä sosiaalityönä tehtävä ihmissuhdetyö. Teoksessa Määttä, K. (2006). Tunteet ja tunteiden tulkit. Helsinki: Finn Lectura.

Grandey, A. & Gabriel, A. (2015). Emotional labor at a crossroads: where do we go from here? The annual review of organizational psychology and organizational behavior. Vol 2:323-349.

Hochschild, A. (1983). The managed heart: Commercialization of human feeling. Berkeley: University of California Press.

Humphrey, R., Ashforth, B. & Diefendorff, J. (2015). The bright side of emotional labour. Journal of organisational behaviour. 36:6, 749-769.

Hyytiäinen, K. (2021). Tunnettyö lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemana. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Pro gradu -tutkielma.

Hänninen, K & Poikela, R. (2016). Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. Teoksessa Törrönen, M., Hänninen, K., Jouttimäki, P., Lehto-Lunden, T., Salovaara, P. & Veistilä, M. (toim.). (2016). Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus.

Iszatt-White, M. (2012). Leadership As Emotional Labour: Management and the 'Managed Heart'. ProQuest Ebook Central. 1-13.

Jokinen, A. (2016). Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde. Teoksessa Törrönen, M., Hänninen, K., Jouttimäki, P., Lehto-Lunden, T., Salovaara, P. & Veistilä, M. (2016). Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus.

Kallinen, T. & Kinnunen, T. Etnografia. Teoksessa Vuori, J. (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto, Saatavilla <<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>>, luettu 21.11.2023.

Kanasz, T. & Zielińska, I. (2017). Emotional Labour of the Polish Social Workers: The Study in Sociology of Emotions. Polish Sociological Review. 3:199, 351-365.

Kangasniemi, M., Utriainen, K., Ahonen, S., Pietilä, A., Jääskeläinen, P. & Liikanen, E. (2013). Kuvaileva kirjallisuuskatsaus: Eteneminen tutkimuskysymyksestä jäsenettyyn tietoon. *Hoitotiede*. 25:4, 291–301.

Karabanow, J. (1999.) When Caring Is Not Enough: Emotional Labor and Youth Shelter Workers. *Social Service Review*. 73:3, 340–357.

Kokkonen, M. (2017). Ihastuttavat, vihasuttavat tunteet – opi tunteiden säätelyn taito. Jyväskylä: PS-kustannus.

Koramo, R. (2022). Tunnetyö sosiaalityössä. Tampere: Tampereen yliopisto. Pro gradu -tutkielma.

Korvajärvi, P. (2001). Arlie Russell Hochschild – emotionaalinen työ, sukupuoli ja aika. 201–222. Teoksessa Hänninen, V., Partanen, J & Ylijoki, O. (toim.). (2001). *Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä*. Tampere: Vastapaino.

Lavee, E. & Strier, R. (2018). Social workers' emotional labour with families in poverty: Neoliberal fatigue? *Child & Family Social Work*. 23:3, 504–512.

Myllyniemi, R. (2004). Miten ymmärtää ja luokitella tunteita? 19–48. Teoksessa Hänninen, V. & Ylijoki, O.H. (toim.) (2004). *Muuttuuko ihminen?* Tampere: Yliopistopaino.

Nummenmaa, L. (2010). *Tunteiden psykologia*. Tammi.

Price, H. (2001): Emotional labour in the classroom: a psychoanalytic perspective. *Journal of social work practice*. 15:2, 161–180.

Turtiainen, J., Anttila, E. & Väänänen, A. (2022). Social work, emotion management and the transformation of the welfare state. *Journal of Social Work*. 22:1, 68–86.

UC Berkeley Sociology Department: Berkeley Sociology. Verkkosivu. Saatavilla <<https://sociology.berkeley.edu/professor-emeritus/arlie-r-hochschild>>, luettu 15.11.2023.

Wharton, A. (2011). The sociology of Arlie Hochschild. *Work and occupations – an international sociology journal*. 38:4, 459–464.