

# **KEHOLLISUUS JA TUNTEET SOSIAALITYÖSSÄ**

**Vuoropuhelua ihmisyyden ja ammattilaisuuden kanssa**

**Saru-Miia Kero**

**Pro gradu -tutkielma**

**Sosiaalityö**

**Yhteiskuntatieteiden ja**

**filosofian laitos**

**Jyväskylän yliopisto**

**Kevät 2018**

# TIIVISTELMÄ

## KEHOLLISUUS JA TUNTEET SOSIAALITYÖSSÄ Vuoropuhelua ihmisyden ja ammattilaisuuden kanssa

Kero Saru-Miia

Sosiaalityö

Pro gradu -tutkielma

Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos

Jyväskylän yliopisto

Ohjaaja: Tuija Virkki

Kevät 2018

152 sivua + 2 liitettä

Tarkastelen pro gradu -tutkielmassani sosiaalityöntekijöiden kehollisuuden ja tunteiden kokemista työssään. Tutkielmani pohjaa Merleau-Pontyn (1962) fenomenologis-filosofisiin näkemyksiin kehollisuudesta. Lähtökohtana on, että ihminen toimii aina kehollisena kokonaisuutena kaikessa tekemisessään. Ihmisen tietoinen toimijuus on sidoksissa kehon kautta ympäröivään maailmaan ja sen sosiaalisiin verkostoihin. Myös empatian kokeminen ja huolenpidon etiikka ovat lähtökohtaisesti yhteydessä ihmisen kehollisuuteen.

Tutkimusaineisto koostuu kahdeksasta kirjoituspyynnöllä kerätystä kirjoitelmasta sekä kuudesta haastattelusta. Aineiston analysoinnissa käytän sisällönanalyysiä, jonka avulla etsin sosiaalityöntekijöiden kehollisuuteen ja tunteisiin yhdistämiä merkityksiä ja pyrin tunnistamaan, miten ne arkipäivän työtilanteissa ovat läsnä. Katson aihetta etenkin työssä jaksamisen ja ammattietiikan näkökulmasta, ja peilaan havaintoja työn reunaehtoihin.

Sosiaalityöntekijöiden kokemuksia kehollisuudesta ja tunteista yhdistää niiden käsittely suhteessa ihmisyteen ja ammattilaisuuteen. Sosiaalityöntekijänä toimiminen tapahtuu näiden kahden tekijän vuoropuheluna. Keholliset kokemukset liittyvät läheisesti kysymykseen siitä, millaisia olemme ylipäätään ihmisenä. Sosiaalityöntekijät tarkastelivat omaa persoonaansa, arvojansa ja toimintaansa suhteessa kehollisiin kokemuksiinsa. Omat kokemukset nähtiin inhimillisinä ja luonnollisina, mutta toisaalta ajateltiin, että sosiaalityöntekijän ammatissa täytyi tunteiden ilmaisun pysyä tietyissä ammatillisissa rajoissa. Tunteiden ilmaisua säädeltiin niin, että se tuki tavoitteellista työtä ja hyvää asiakassuhdetta. Kehon ja tunteiden kautta tapahtuu myös tilanteiden arviointia ja oman toiminnan mukauttamista asiakkaan tunnetilaan sopivaksi. Tässä toimintaa ohjaavat sekä työn tavoite että huolenpidon näkökulma, jolloin käyttöön tulevat keholliset resurssit toisen ihmisen kokemuksen tunnistamisessa ja siihen vastaamisessa.

Sosiaalityöntekijälle kehollinen työ tarkoittaa omien tunteiden säätelyä, asiakkaan tunteiden tunnistamista ja niihin vastaamista sekä työn aiheuttaman kuormituksen purkamista kehosta. Sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa työhön liittyvä väkivallan uhka tuo kehollisuuden erityisen konkreettisesti esille. Sosiaalityöntekijöiden mukaan työhön liittyvät kokemukset ja tunteet voivat käsittelemättöminä varastoitua kehoon. Kokemusten purkamisessa niin työntekijän oma vastuu kuin työyhteisönkin merkitys tuotiin esille. Kokemusten käsittelyyn toivottiin keskustelun ohella myös suuremmin kehollisia keinoja.

**Avainsanat:** sosiaalityöntekijä, kehollisuus, tunteet, ammatillisuus, huolenpidon etiikka, työssä jaksaminen, havainnointi ja tiedonmuodostus

# SISÄLLYS

<b>1 JOHDANTO .....</b>	<b>4</b>
<b>2 TAUSTAA KEHOLLISELLE LÄHESTYMISTAVALLE .....</b>	<b>7</b>
2.1 KEHO JA KOKEMUS – IHMISKÄSITYS TUTKIMUKSEN TAUSTALLA .....	7
2.2 KEHOLLISUUS TYÖELÄMÄN JA SOSIAALITYÖN TUTKIMUKSESSA.....	9
<b>3 KEHOLLISUUS VUOROVAIKUTUKSEN PERUSTANA .....</b>	<b>13</b>
3.1 KEHOLLISUUS, TUNTEET JA KOKEMUS ITSESTÄ.....	14
3.2 KEHON VIESTIEN HAVAINNOIMINEN JA YHTEISTYÖHÖN PYRKIVÄ VUOROVAIKUTUS.....	16
3.3 KEHOLLISUUS JA SUHTEISSA RAKENTUVA ETIIKKA.....	19
<b>4 SOSIAALITYÖ SUHDE- JA VUOROVAIKUTUSTYÖNÄ.....</b>	<b>25</b>
4.1 SOSIAALITYÖNTEKIJÄN JA ASIAKKAAN MONIKERROKSELLINEN SUHDE .....	26
4.2 VUOROVAIKUTUSSUHTEEN MERKITYS JA SOSIAALITYÖNTEKIJÄN HYVEET .....	29
4.3 SOSIAALITYÖNTEKIJÄN JA ASIAKKAAN VUOROVAIKUTUS – TYÖTÄ TUNTEIDEN KANSSA ..	32
4.4 TUNTEET JA SOSIAALITYÖN TAVOITE – AITOUS VAI AMMATILLISUUS? .....	36
4.5 TYÖN REUNAEDOT JA TYÖSSÄ JAKSAMINEN TÄMÄN PÄIVÄN SOSIAALITYÖSSÄ .....	42
<b>5 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUSKYSYMYKSET .....</b>	<b>48</b>
<b>6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....</b>	<b>49</b>
6.1 TUTKIMUSAINEISTO JA SEN KERÄÄMINEN.....	49
6.2 AINEISTON ANALYYSINTI SISÄLLÖNANALYYSIN AVULLA .....	53
6.3 TUTKIMUKSEN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS .....	54
<b>7 KEHOLLISUUS JA TUNTEET SOSIAALITYÖN KÄYTÄNNÖSSÄ.....</b>	<b>59</b>
7.1 OMA KEHO, ELÄMÄ JA AMMATILAISUUS .....	61
7.1.1 Havaintojen tekeminen – ”Mikä kehollisuus?” .....	61
7.1.2 Oma keho, oma persoona – henkilökohtaisen ja ammatillisen rajapinnalla.....	67
7.1.3 Oman elämän ja yhteiskunnan heijastukset.....	71
7.2 TOINEN IHMINEN – ASIAKKAAN JA SOSIAALITYÖNTEKIJÄN KOHTAAMINEN .....	75
7.2.1 Ammatillisen toiminnan odotukset ja inhimillinen kokemuksellisuus .....	76
7.2.2 Kokeminen, tieto ja toiminta asiakastilanteissa.....	85
7.2.3 Väkivallan uhka – toiminnan mahdollisuudet ja epäonnistumisen kokeminen .....	90
7.3 TYÖN PUITTEET – SOSIAALITYÖNTEKIJÄN HUOMIOIMINEN (KEHOLLISENA) IHMISENÄ.....	99
7.3.1 Työympäristö aisti- ja tunnekokemuksena .....	100
7.3.2 Työn määrä, hallinnan mahdollisuus ja tunnekuorman kasautuminen.....	107
7.3.3 Palautuminen ja kokemusten käsittely: työyhteisön vai jokaisen oma asia? .....	116
<b>8 YHTEENVETOA KEHOLLISUUDESTA JA SOSIAALITYÖN AMMATILAISUUDESTA .....</b>	<b>125</b>
<b>9 POHDINTA: KEHOLLISUUDEN NÄKÖKULMA SOSIAALITYÖSSÄ.....</b>	<b>137</b>
<b>LÄHTEET.....</b>	<b>145</b>

## LIITTEET

Liite 1. Kirjoituspyyntö sosiaalityöntekijöille

Liite 2. Tiedote tutkimuksesta työpaikkainfoa varten

# 1 JOHDANTO

Sosiaalityötä ei ehkä ensimmäiseksi tule ajateltua kehollisena työnä. Ajatus kehosta työvälineenä on tutumpaa sellaisista yhteyksistä, jossa sitä tarvitaan esimerkiksi voiman käytön muodossa. Sosiaalityön ytimenä sen sijaan on vuorovaikutustyö. Mitä kehollisuuden näkökulma voisi sitten tarkoittaa sosiaalityön tekemisen yhteydessä? Usein puhutaan, että sosiaalityöntekijä tuo työhön mukaan oman persoonansa tai että jokainen tekee työtä omalla persoonallaan. Sosiaalityöstä saatetaan myös puhua tunnetyönä tai sosiaalityössä tarvittavien taitojen osalta voidaan tuoda esille sosiaalityöntekijän ajattelu- ja tiedonkäsittelyvalmiudet. Siihen ei nähdäkseni niinkään kiinnitetä huomiota, miten myös nämä tekijät ovat yhteydessä ihmisen kehollisuuteen, ja mitä se käytännössä merkitsee työtään tekeväälle sosiaalityöntekijälle.

Yksi perusteluni kehollisen näkökulman tuomiselle sosiaalityön kontekstiin on se, että sosiaalisen toiminnan tarkastelussa nimenomaan ihmisen kehollisuus jää usein vähemmälle huomiolle. Kehollisuus on kuitenkin perustana olemisellemme: keho määrittää olemassa olemisen paikkamme, ja kehon ja sen aistien kautta olemme yhteydessä maailman kanssa (Merleau-Ponty 1962). Tämä ihmisen ensisijainen maailmasuhde on luonteeltaan kokemuksellinen. Tutkielmani lähtökohtana on, että ihminen toimii aina kehollisena kokonaisuutena kaikessa tekemisessään. Sosiaalityöntekijää ei voi erottaa kehostaan erilliseksi, ajattelevaksi ja vuorovaikuttavaksi abstraktioksi, joka tästä käsin hoitaa ammatillista tehtäväänsä. Sosiaalityö on luonteeltaan suhdetyötä (Juhila 2006), jossa välitön, keholliseen läsnäoloon perustuva suhde on yksi työn ulottuvuudesta. Samalla läsnä ovat myös laajemmat yhteiskunnalliset kontekstit, jotka osaltaan vaikuttavat siihen, mitä yksittäisissä kohtaamisissa tapahtuu ja koetaan. Sosiaalityöntekijä ei ole työntekijänä ympäristöstään, ammattiyhteisöstä tai yhteiskunnasta erillinen (ks. Mäntysaari 2016, 82). Siihen, miten kokemus itsestä sosiaalityöntekijänä muodostuu, vaikuttaa omalta osaltaan niin yksilöhistoria kuin ympäröivät olosuhteetkin.

Tutkielmani tarkoituksena on selvittää sosiaalityöntekijöiden kehollisuuden ja tunteiden kokemista työssään. Kehollisten kokemusten ja tunteiden synnyssä on mukana ajattelumme, arviomme ja suhtautumisemme sekä itseemme että ympäristöön. Elämäkokemukset tallentuvat kehon muistiin, ja ne ovat mukana tavoissamme reagoida ja

toimia erilaisissa tilanteissa, ja siinä miten suhtaudumme erilaisiin asioihin. (Seikkula, Karvonen & Kykyri 2016.) Näiden voidaan nähdä vaikuttavan asiakastyön sujumiseen, mutta yhtäläillä sosiaalityössä eteen tulevat erilaiset tilanteet ja niihin reagoiminen voivat johtaa haitallisiin ja kuormittaviin tottumuksiin asiakastyötä tekevälle sosiaalityöntekijälle (ks. Steihaug & Malterud 2008). Tarkastelen sosiaalityöntekijöiden kokemuksia heidän kertomiensa havaintojen ja merkityksenantojen perusteella ja peilaan niitä työn tekemisen reunaehtoihin. Tarkastelen aihetta etenkin työssä jaksamisen ja ammattietiikan näkökulmasta.

Työn tekemisen reunaehtojen kiristyminen on monissa yhteyksissä (sosiaalityön yhteydessä esim. Juhila 2006; Mänttari-van der Kuip 2015a) nostettu esille. Sen on huomattu vaikuttavan työntekijöiden jaksamisen venymisenä äärimmilleen. Sosiaalialalla kiristyvät resurssit ja säästöpainheet ovat taustalla monen väsymiseen, kun työtä ei voi tehdä oman ammattietiikan mukaisesti. Helsingin Sanomien (28.10.2016, Kotimaa) mukaan sosiaalityöntekijät kärsivät muihin kunta-alan työntekijöihin verrattuna selvästi enemmän masennuksesta ja stressiperäisestä ahdistuneisuudesta. Lehdessä viitataan Työterveyslaitoksen tutkimukseen (Salo & Rantonen 2016), jonka mukaan pahoinvoinnin taustalta löytyy muun muassa työn organisoinnin puutteita, johtamisen ongelmia, liian suuria työkuormia ja asiakasmääriä sekä asiakkaiden elämäntilanteiden moninaisia ongelmia.

Kehollisuuteen liittyvät läsnäolo- ja tietoisuustaidot ovat nykyaikana paljon esillä keinoina, joita voidaan käyttää työssä jaksamisen ja työtehtävistä suoriutumisen parantamiseksi. Tahdon tutkielmassani tuoda esille myös tätä yksilöön ja kehoon liittyvää puolta. Samalla olen vahvasti tietoinen nyky-yhteiskunnan uusliberalistisesta ajatusmaailmasta, jossa vallitsevana arvona on yksilön vastuun eetos (Löppönen 2017). Tähän ajatusmaailmaan työelämän ongelmien ratkaiseminen yksilöä kehittämällä sopii hyvin (ks. Rikala 2016; Saari 2016). Kriittisestä lähestymistavastani huolimatta ajattelen kehollisuuden antavan eräänlaisen perustavanlaatuisen pohjan toisen ihmisen kohtaamiselle, myös sosiaalityössä. Kehollisen läsnäolon kautta, ennen kuin teemme ihmisiä tai tilanteita koskevia arvioita tai määrittelyjä, voimme kohdata toisen ihmisen itsemme kanssa samanvertaisena ja samankaltaisena toisena, ei vain objektivoituna sosiaalityön kohteena. Tarkastelen kehollisuuteen pohjautuvaa etiikkaa etenkin kehoon kytkeytyvän huolenpidon tiedon kautta, joka saa ilmiänsä toiminnassa käsillä olevana hetkenä (Hamington 2004).

Tällainen lähestymistapa väistämättä suuntaa huomion eettisen toimijan ominaisuuksiin, mutta myös eettisyyden vuorovaikutukseen kytkeytymisen.

Kiinnostukseni kehollisuuden ja etiikan yhteyksiin juontaa juurensa vuosien takaisin lukuhetkiin muun muassa etiikan ja kehon suhdetta käsitelleiden Francisco J. Varelan (1999) ja Evan Thompsonin (2001) parissa. Heistä molemmat tarkastelevat myös neurotieteen ja filosofian yhteyksiä, Thompson etenkin fenomenologian ja Varela pragmatismien osalta. Tässä tutkielmassa jatkan kehollisuuden ja etiikan käsittelyä Merleau-Pontyn (1962, 1964) fenomenologiaa hyödyntäneiden Hamingtonin (2004) ja Küpersin (2015) kanssa. Neurotieteen puolelta tuon esille tietoisuuden, ajattelun ja tunteiden kehollista perustaa muun muassa Damasion (2011) avulla. Myös käytännön kokemukseni ovat vaikuttaneet näkemyksiini kehollisuuden merkityksestä. Sen lisäksi, että olen asiakastyössä sosiaalialalla havainnoinut ja pohtinut eettisiä kysymyksiä, taustallani on pitkä kokemus taijin harjoittamisesta, jossa tutkitaan liikettä ja kehollista läsnä olevaa olemista. Yhtä aikaa pro gradu -työn tekemisen kanssa olen opiskellut myös Alexander-tekniikan opettajaksi, mikä on laajentanut entisestään ymmärrystäni kehollisuuden merkityksestä ihmisen toiminnan kokonaisuudessa. Alexander-tekniikassa työskennellään kehon ja sen hermojärjestelmän kautta, mutta sen varsinaisena kiinnostuksen kohteena ovat ajatustottumukset ja niiden vaikutus kehossamme, toiminnassamme ja koko olemisessamme.

Tutkielmani tavoitteena on nostaa esille sosiaalityöntekijöiden kokemuksia työstään kehollisuuden ja tunteiden näkökulmasta. Tutkimusaineiston muodostavat sosiaalityöntekijöiden tekemät kirjoitelmat sekä sosiaalityöntekijöiden haastattelut. Aineiston analysoinnissa käytän sisällönanalyysiä, jonka avulla pyrin löytämään sosiaalityöntekijöiden kehollisuuteen ja tunteisiin yhdistämiä merkityksiä ja tunnistamaan, miten ne arkipäivän työtilanteissa ovat läsnä. Tavoitteenani on tehdä näkyväksi ja tuoda sanalliseen muotoon kokemuksia, jotka varmasti ovat monelle sosiaalityötä tekevälle tunnistettavia, mutta jotka saattavat usein jäädä epämääräiseksi, toisille jakamattomiksi tunteiksi.

## 2 TAUSTAA KEHOLLISELLE LÄHESTYMISTAVALLE

Lähestyn tutkielmassani ihmistä ja tietoisien kokemuksien muodostumista niiden kokonaisvaltaisuuden kautta. Vaikka huomio on suunnattuna kehollisuuteen, en ole kiinnostunut kehosta ihmisen kokonaisuudesta erotettuna osana. Tutkielmani pohjaa Merleau-Pontyn (1962) fenomenologis-filosofisiin näkemyksiin kehollisuudesta. Tämän perusteella käytän pääasiassa käsitettä ”kehollisuus”. Sellaisissa kohdissa, joissa käyttämässäni lähdekirjallisuudessa käytetään sanaa ”ruumiillisuus”, seuraan joustavasti tätä ilmaisutapaa. Kehollisuudesta tai vaihtoehtoisesti ruumiillisuudesta puhuminen sisältää mahdollisuuden filosofiseen erittelyyn organismin biologisen toiminnan ja intentionaalisen tajunnallisuuden välillä. Eri tutkimusperinteet ovat omaksuneet käyttöönsä eri ilmaisutavat, ja karkeasti jaettuna voisi sanoa, että sosiologisessa tutkimuksessa puhutaan usein ruumiillisuudesta ja fenomenologisessa perinteessä puolestaan kehollisuudesta (Parviainen, Kinnunen & Kortelainen 2016a, 17–20). Fenomenologisessa lähestymistavassa ollaan kiinnostuneita kokemuksesta, joka välittyy eletyn kehon ja sen aistien kautta (Parviainen, Kinnunen & Kortelainen 2016b, 216). Tutkielmani tavoitteena ei kuitenkaan ole tehdä filosofista erittelyä kehollisuudesta. Filosofinen näkökulma pikemminkin toimii lähtökohtana ajattelulle, yhtenä perusteluna sille, miksi kehollisuuden huomioiminen on tärkeää.

### 2.1 Keho ja kokemus – ihmiskäsitys tutkimuksen taustalla

Tutkimuksessani kiinnostuksen kohteena on ihmisen oman kehonsa ja tunteidensa kokeminen sosiaalityön tekemisen kontekstissa yhdessä tähän liittyvien merkityksenantojen kanssa. Lähtökohtanani on ihmiskäsitys, jonka mukaan ihminen todellistuu yhtä aikaa tajunnallisuuden, kehollisuuden ja tilanteen kautta. Nämä olemassaolon eri tavat ovat toisiinsa kietoutuneita, jolloin esimerkiksi tajunnassa ilmenevät kokemukset ovat sidoksissa ihmisen ruumiillisuuteen sekä elämäntilanteeseen ja ympäristöön. (Rauhala 1989.) Kokemuksellisuuden kannalta tajunnallisuus on siinä mielessä perustavanlaatuinen, että sen kautta ihmisen koko oleminen tulee ymmärretyksi ja jäsentyy kokonaisuudeksi. Myös kehollinen ja situationaalinen todellistuminen tulevat merkityksellisiksi tajunnassa koettuina. (Varto 1992, 46–48.)

Rauhalan (1989) esittelemässä ihmiskäsityksessä ihmisen eri todellistumisen tavat ovat toisiinsa kytköksissä niin, ettemme voi käytännön tasolla erottaa kokonaisuudesta jotakin osaa menettämättä tätä kokonaisvaltaisuutta. Tutkimuksen tekemistä varten sen sijaan eri osa-alueet voidaan erottaa tarkastelun kohteeksi, jolloin esimerkiksi kehon toimintoja tutkitaan eri menetelmillä kuin tajunnan alueen ilmiöitä (Varto 1992, 47, 49). Tutkimalla suoraan kehon kautta kehossa tapahtuvia ilmiöitä saataisiin tietoa kehon toiminnasta, mutta se ei kuitenkaan kuvaisi ihmisen elämismailmaa (Varto 1992, 48). Tutkimuksessani erilaiset keholliset aistimukset ja tuntemukset otetaan tarkastelun kohteeksi tajunnassa koettuina ja merkityksiä sisältävinä. Kaikki kokemamme merkitsee meille jotakin ja havaintomme värittyvät pyrkimyksiemme, arvostustemme ja uskomustemme mukaan (Laine 2015, 31). Tutkittaessa tajunnallisia ilmiöitä on kyse laatujen tutkimisesta (Varto 1992, 48). Varton (1992, 23–24) mukaan ihmisen elämismailmaa kuvaava tieto ilmenee tajunnassa merkityksinä, joita ei määrällisellä tutkimuksella voi tavoittaa.

Tutkimuksessani lähestyn kehollisuutta Merleau-Pontyn (1962) kuvaamasta fenomenologisesta näkökulmasta, jossa olennaista on kokemuksellisuus, maailman kokeminen kehon kautta. Vaikka merkityksien suhteen tajunta on ihmisen kokonaisuuden kokoava, ihmisen suorassa kokemuksessa kehollisuus on ensisijaista. Se määrittää maailmassa olemisen paikan (olen siellä, missä kehoni on), sen kautta ihminen havainnoi ympäristöä, aistii ja on suhteessa maailmaan. Merleau-Pontyn ajatusten avulla ihmisen kokonaisuutta on mahdollista kuvata ilman dualistista jakoa mentaaliseen ja fyysiseen: välittömässä kokemuksessa ja organismin toiminnassa nämä kaksi olemisen aspektia ovat erottamattomia.

Hamingtonin (2004, 44–45) mukaan kehollisuutta ei voi erottaa epistemologisista kysymyksistä, siitä, mitä tiedämme ja miten tiedämme. Hamington (2004, 45) viittaa Merleau-Pontyyn (1964), jonka mukaan keho ei ole vain väline tiedon saamiseen, vaan se osallistuu myös merkitysten luomiseen. Havaitseminen ei ole vain vastaanottamista, vaan se on eräänlaista kehon hiljaista keskustelua ympäröivän maailman kanssa. Kaikki tietäminen tapahtuu aistihavaintojen avaaman horisontin mahdollistamana. Ihmisen toiminta puolestaan kumpuaa tästä havaitsemisen luomasta taustasta, joka on eräänlaisena taustaoletuksena toiminnalle. (Hamington 2004, 45.)



Myös nykyaikaisessa neurotutkimuksessa tarkastellaan tietoisien mielen syntymistä kehollisen kokemisen kautta. Neurotieteilijä Damasio (2011) mukaan aivot ovat kehittyneet evoluution kuluessa ruumiintilan muutoksia kartoittamalla. Lähtökohtaisesti ruumiin kuvaaminen on tärkeä osa aivojen merkityssisältöä, vaikka suuri osa näistä viesteistä käsitelläänkin alitajuisesti. Damasio (2011, 95) mukaan myös ihmisen erityinen jatkuvana näyttäytyvä kokemuksellinen ”itse” perustuu tähän: ”*Kuvaamalla ruumistaan yhtenäisellä tavalla aivot luovat ratkaisevan osan siitä, mistä itse syntyy*”. Ruumiin ulkopuolinen maailma puolestaan pääsee ihmisen mieleen vain ruumiin itsensä kautta, siihen tarkoitettujen aistielinten avulla (Damasio 2011, 95). Sekä Merleau-Pontyn (1962) että Damasio (2011) mukaan ajattelu ei ole materiasta, ruumiista, erillistä. Merleau-Ponty (1962, 349) kuvaa maailmaa havainnoivan subjektin olevan ensisijaisesti fyysinen tai psykofyysinen. ”Minä” ei vain asuta kehoa vaan ”minä” on keho.

## 2.2 Kehollisuus työelämän ja sosiaalityön tutkimuksessa

Nyky-yhteiskunnassa tehtävä palveluita tuottava työ sisältää lähtökohtaisesti erilaisia vaatimuksia ja odotuksia ”työruumiille” verrattuna perinteiseen ruumiilliseen työhön. Tutkimuskohteena palvelutyön työruumis ei ole vain biologiaan tai fysiologiaan palautettavissa, vaan se sisältää elementtejä, jotka koskettavat yksilön elämää, kokemuksia ja persoonaa sekä kulttuurisia piirteitä ja tapoja. Se on myös yhteydessä kollektiiviseen toimintaan ja valtaan. (Parviainen, Kinnunen & Kortelainen (2016a, 10.) Parviainen kumppaneineen (2016a, 16) paikallistavat kehon/ruumiillisuuden näkökulman alkuvaiheen työelämän tutkimuksessa vuoteen 1983, jolloin Arlie Hochschild julkaisi teoksensa *The Managed Heart*. Hochschild esitteli tuolloin käsitteen *emotionaalinen työ (emotional labour)*, jolla hän kuvasi muun muassa lentoemäntien tekemää tunteiden hallinta- ja esittämistyötä osana palvelutyötä. Sittemmin rinnalle on tullut myös *esteettisen työn* käsite, jossa oman ulkonäön muokkaaminen työhön sopivaksi kuuluu osana vaadittavaa työtehtävää.

*Kehollisuutta* tai tutkimusperinteestä riippuen *ruumiillisuutta* suhteessa työelämään voidaan lähestyä erilaisilla tutkimusotteilla. Feministisessä työnsosiologiassa ruumiillisuus on ollut tutkimuskohteena esimerkiksi sukupuolen ja vallankäytön näkökulmista. 1980-luvun lopulta lähtien sosiologisessa työntutkimuksessa vaikutti ajatus ruumiista

sosiaalisesti tuotettuna konstruktiona, ja tutkimuksellisinä lähestymistapoina olivat diskursiivinen analyysi (esimerkiksi Foucault'n valta-ruumis-analyysin kautta) ja representatiivisen työruumiin tutkimus. Jälkimmäisessä on käytetty etenkin Bourdieun habituksen ja ruumiillisen pääoman käsitteitä. (Parviainen ym. 2016a, 17.)

Edellä mainittujen, työruumista ulkoapäin tarkastelevien, analyysien vastapainoksi ovat nousseet fenomenologiset ja affektiteoreettiset tutkimusotteet. Fenomenologisessa tutkimuksessa on hyödynnetty etenkin Merleau-Pontyn eletyn kehon käsitettä. Merkityksellistä tässä on yksilön kokemus kehostaan tietoisena ja merkityksiä luovana subjektina. Affektiteoreettinen lähestymistapa puolestaan viittaa vuorovaikutuksen ja ruumiidenvälisyyden tarkasteluun ruumiin aistituntemusten ja sosiaalisesti välittyneiden tunteiden näkökulmasta. Viidentenä lähestymistapana voidaan pitää ruumiin tilallisuuden analyysiä. Siinä tarkastelussa ovat muun muassa ruumiiden väliset etäisyydet, tilallinen järjestäytyminen ja niiden kytkökset valtarakenteisiin. (Parviainen ym. 2016a, 16–19.)

Suomessa ruumiillisuutta/kehollisuutta on tutkittu etenkin fenomenologian, liikunnantutkimuksen ja feministisen teorian näkökulmista. Työelämän ruumiillisuuden tutkimusta on tehty lähinnä sukupuolen tutkimuksen ja työsosiologian lähtökohdista, poikkeuksena eräs liikunnanohjaajien kehollisuutta käsitellyt tutkimus, joka on lähestynyt aihetta fenomenologisesta näkökulmasta. (Parviainen ym. 2016a, 19–20.) Työn tutkimuksen ulkopuolella kehollisuutta fenomenologisesta näkökulmasta on tutkittu aiemmin esimerkiksi tanssitaiteessa Parviaisen (1998) ja Monnin (2004) väitöskirjoissa sekä liikunnan ja tietoisuustaitojen yhteydessä Klemolan (1998) ja Kosken (2000) väitöskirjoissa.

Suomalaisissa sosiaalityöntekijän työtä koskevissa tutkimuksissa kehollisuutta kokemuksellisesta näkökulmasta on käsitelty aiemmin hyvin vähän. Monet sosiaalityön tutkimuksen aihepiirit sisältävät toki luonnostaan kehollisuuden/ruumiillisuuden näkökulman, kuten esimerkiksi työn sukupuolittuneisuus, työhön liittyvä väkivallan uhka tai työssä jaksaminen. Sosiaalityöntekijän kehollisuutta sosiaalityön tekemisen yhteydessä on käsitelty aiemmin ainakin yhdessä pro gradu -tutkielmassa. Suominen (2010) on tarkastellut kehollisuuden merkitystä sosiaalityölle fenomenologisen filosofian näkökulmasta, perustellen näkemystään Merleau-Pontyn, Heideggerin ja Buberin ajattelulla. Suomisen mukaan kehollisuus antaa perustan asiakkaan eettiselle

kohtaamiselle. Hän vetoaa sosiaalityöntekijän oman kehollisuuden löytämiseen ja sen kautta oman toiminnan, ajatusten ja ihmiskäsityksen tunnistamiseen.

Sosiaalityöntekijän tunteista tutkimusta on tehty jonkin verran enemmän. Yhtenä esimerkkinä Rostila, joka on kirjoittanut artikkelin *Tunnetyöstä sosiaalitoimistossa* (1990), osana sosiaalityön arkea käsittelevää väitöstutkimustaan (1997). Myöhemmin Rostila (esim. 2001) on kirjoittanut lisää sosiaalityöntekijän ja asiakkaan työskentelysuhteesta, joka aihepiiriltään sivuaa monin osin myös sosiaalityöntekijän tunteita. Forsberg (2001) on puolestaan lähestynyt ammattiauttajien tunnekokemuksia sosiaalisen konstruktionismin näkökulmasta, jolloin tunteita on tarkasteltu niiden sosiaalisen ulottuvuuden kautta, itse toimintana, kokemuksellisuuden sijaan.

Tuomi (1992) lähestyy pro gradu -työhönsä pohjaavassa kirjassaan *Sosiaalityöntekijä -tunnetyöntekijä: ajatuksia sosiaalityöstä tunnetyönä* aihetta hyvin käytännönläheisesti. Hän kuvaa ja analysoi omia vuorovaikutustilanteitaan asiakkaiden kanssa tunnetyön näkökulmasta. Myös 2000-luvulla on tehty pro graduja sosiaalityöntekijän tunteisiin liittyvistä aihepiireistä. Tunteiden merkitystä sosiaalityössä on tarkasteltu ainakin ryhmittelemällä työssä jaksamista tukevia ja vähentäviä tunteita (Luoto 2006) ja tuomalla esille huostaanoton sosiaalityöntekijöissä herättämiä tunteita (Hovi 2008) sekä käsittelemässä hoivaa ja tunteita vanhustyössä (Tarkiainen 2006). Sosiaalityöntekijän kehollisuutta ja tunteita sivuavia teemoja on käsitelty pro graduissa myös esimerkiksi väkivallan uhkaan (Tirkkonen 2014), pahuuden kohtaamiseen (Vepsäläinen 2010) ja myötätuntouupumiseen (Artkoski 2008) liittyen.

Sosiaalityöhön liittyvät tunteet ja sosiaalityöntekijän työssä jaksaminen ovat tärkeä osa kehollisuuden huomioivaa lähestymistapaa. Omassa tutkielmassani tuon tämän lisäksi tarkasteluun kehollisuuden eräänlaisena pohjana kaikelle ihmisen toiminnalle. Tästä pohjasta kumpuaa havaitsemisen ja tiedonmuodostamisen kautta niin ihmisen kokemus itsestään kuin hänen toimintansakin erilaisissa tilanteissa. Ihminen on kehollisena toimijana aistiensa kautta jatkuvassa vuorovaikutuksessa ympäröivän tilan ja sen tapahtumien kanssa, mikä omalta osaltaan vaikuttaa tähän kokonaisprosessiin. (Damasio 2011; Merleau-Ponty 1962.) Tässä mielessä Eräsaaren (1995) tutkimus julkisista tiloista lähestyy myös kehollisuuden teemaa tarkastellessaan tilojen merkitystä asiakkaan ja viranomaisen kohtaamisessa. Eräsaaren mukaan tiloihin on sisäänrakennettu sosiaalisia

viestejä, jotka vaikuttavat meihin kokemuksellisesti. Vaikka Eräsaari ei nostakaan kehollisuutta erityiseksi teemakseen, hänen lähestymistapansa tuo esille sen, miten myös erilaiset fyysiset ympäristöt vaikuttavat meihin kehollisen kokemuksen kautta ja suurelta osin tiedostamattamme.

Kehon, tunteiden, päätöksenteon ja toiminnan yhteen kietoutuneisuus nostaa etiikan yhdeksi aihealueeksi, jota sosiaalityöntekijän kehollisuus olennaisesti koskettaa (ks. Eagleman 2018, 120–121; Hamington 2004). Vuorovaikutustilanteiden osalta meille on yleensä tuttua ajatella, että viestimme sanojen osalta myös kehon kielellä. Tässä huomio kiinnittyy siihen, miten voimme ymmärtää kehon kautta jotakin toisistamme. Voimme kuitenkin tarkastella myös sitä, mitä sosiaalityöntekijän oma keho ja tunteet kertovat hänelle suhteessa asiakastilanteeseen. Tästä näkökulmasta sosiaalityöntekijän tunteet tiedonmuodostuksessa ja päätöksenteossa ovat tulleet aiemmin esille Heinon (1997) tutkimuksessa lastensuojeluasiakkuuden määrittymisestä. Heinon mukaan sosiaalityöntekijän tunteet, yhteistyössä tiedon ja moraalien kanssa, ovat osa sitä ”tunnustelevaa” prosessia, jossa sosiaalityöntekijät tekevät päätöksen lastensuojelun asiakkuuden alkamisesta. Myös omassa tutkimuksessani pyrin huomioimaan sosiaalityöntekijöiden itseään ja omia tuntemuksiaan koskevat havainnot suhteessa asiakastilanteiden arvioimiseen.

### 3 KEHOLLISUUS VUOROVAIKUTUKSEN PERUSTANA

Tutkielmani lähtökohtanani on ajatus siitä, miten kokemusten, kehon, tunteiden ja ajattelun yhteen kietoutuminen vaikuttaa kaikessa elämässämme, myös osana esimerkiksi ammatillista toimintaa ja ammattitaitoa. Elämänkokemukset jäävät kehon muistiin taustavaikuttajina ja niiden myötä muokkautuneet tapamme ajatella näkyvät myös kehon käytössämme (esim. Steihaug & Malterud 2008). Tutkijoiden (esim. Damasio 2011; Seikkula, Karvonen & Kykyri 2016) mukaan ihmisen mieli muodostuu kehon kautta saatujen kokemusten välityksellä. Aivojen vastaanottamat viestit kehon tilasta vaikuttavat osaltaan tunnekokemuksiimme ja ajatteluunme (Damasio 2011, 93, 99). Mieli, keho ja ympäristö ovat jatkuvassa uudelleen muokkautuvassa vuorovaikutteisessa suhteessa. Tästä vuorovaikutteisuudesta on esimerkkinä se, miten havaitseminen ja tarkkaavaisuus vaikuttavat hyvin läheisesti toisiinsa, mutta lisäksi tarkkaavaisuutta ohjaavat myös muistitiedot, tunteet ja liiketoiminnot (Paavilainen 2016, 28).

Vuorovaikutuksella on sosiaalityössä keskeinen rooli, ja vuorovaikutus puolestaan on sidoksissa kehollisuuteemme. Seuraavat alaluvut johdattavat kehollisuuden teemassa eteenpäin yksilön tietoisuuden ja tavoitteellisen vuorovaikutuksen kautta suhteissa rakentuvan etiikan tarkasteluun. Tarkoituksenani on luoda tausta, jota vasten kehollisuuden merkitystä suhteessa sosiaalityön tekemiseen voi tarkastella. Sosiaalityössä eettisten kysymyksien pohtiminen on hyvin olennainen osa työtä (Kananoja 2017b, 173). Filosofisesta näkökulmasta tarkasteltuna kehollisuus luo meille eettisen velvoittavuuden toista kaltaistamme kohtaan. Varton (2008, 86–87) mukaan fenomenologisessa filosofiassa (Varto viittaa tässä erityisesti Max Scheleriin ja Edith Steiniin) nähdään empatian tulevan mahdolliseksi samassa maailmassa olemisen kokemuksesta, siitä, miten ”*jokainen toinen ihminen kokee maailman eräällä perustasolla - hermeneuttisella tasolla - samalla tavalla kuin minä*”. Tähän oivallukseen kytkeytyy ajatus toisen ihmisen vieraudesta, toiseudesta. Emme voi olla toisia tai varsinaisesti kokea toisen kokemusta. Sen sijaan meille jää mahdollisuus empatiaan, toisen kokemuksen tunnistamiseen ja tunnustamiseen oman kehollisuutemme kautta. Neurotiede tukee tätä ajatusta; empatia perustuu siihen, että simuloimme omassa kehossamme toisen kokemusta (Eagleman 2018, 155).

### 3.1 Kehollisuus, tunteet ja kokemus itsestä

Kun ajattelee pientä vastasyntyntä lasta, on helppo nähdä ihmisen maailmasuhde ensisijaisesti kehollisena kokemuksena Merleau-Pontyn (1962) tapaan. Tämä perustavanlaatuisen ruumiillisuus toimii alustana ihmisen mielen kehitykselle. Mieli kehittyy suhteessa toisiin ihmisiin, aluksi aistikokemusten ja ruumiinliikkeiden varassa. Myöhemmin mielen kehitykseen kytkeytyy puhuttu kieli, josta tulee sen tapahtumien pääasiallinen säätelijä. Mutta jo vastasyntynyt lapsi kykenee dialogiseen suhteeseen tahdistamalla liikkeensä ja ääntelynsä aikuisen kanssa. Kommunikaation perustana on liikkuminen ja toisen liikkeisiin vastaaminen. Noin puolen vuoden iässä lapsi oppii hahmottamaan toisen mielen, mutta ei ulkopuolellaan olevana ominaisuutena, vaan osana suhdetta johon hän itse on osallinen. (Seikkula, Karvonen & Kykyri 2016, 60–63.)

Seikkula, Karvonen ja Kykyri (2016, 69) ovat tutkimusprojektissaan *Relationaalinen mieli* huomanneet, miten ruumiintoiminnot ovat tiiviisti yhteydessä mielen muodostumisen kanssa. Mielen ja ruumiin yhteistoiminta on moninaista, ja havainnollista on, miten esimerkiksi ihmisen puhuessa autonominen hermosto säätelee sydämen sykettä, ihon sähkönjohtavuutta ja hengitystä, samalla kun kasvojen ilmeet, ruumiin liikkeet ja puheen musikaalisuus säästävät tätä yhteistyötä. Seikkulan ja kumppanien mukaan mieli on virtaava prosessi, joka koostuu sosiaalisesta, ruumiillisesta ja psykologisesta osa-alueesta, ja jonka tapahtumapaikkana on ihmisen ja ympäristön välinen vuorovaikutus. (Seikkula ym. 2016, 63, 69–70.) Osana tätä vuorovaikutteista prosessia on ihmisen synnynnäisen temperamentin vaikutus, joka ohjaa esimerkiksi kontaktin ottamista toisiin ihmisiin (Keltikangas-Järvinen 2004).

Mielen toiminnassa ihmissuhteet ovat mukana ensinnäkin nykyisyydessä tapahtuvan vuorovaikutuksen kautta ja toisaalta taustalla ruumiin muistiin taltioituneina suhdekokemuksina. Koetut asiat saavat merkityksen aina nykyhetkessä ja suhteessa läsnä olevaan, mutta sekä nykyiset että menneet kokemukset ovat mukana kaikissa vuorovaikutustilanteissa. Varhaiset kokemukset, samoin kuin traumaattisten kokemusten merkitykset, syntyvät pitkälti sanattomasti ja varastoituvat ruumiin muistiin aistikokemuksina, kunkin aistin ominaisella tavalla. Näistä ruumiin muistiin jääneistä elämäkokemuksista tulee eräänlaisia ”mielen ääniä”, kun ne aktivoituvat ja saavat sanallisen muodon nykyhetken vuorovaikutustilanteissa. (Seikkula ym. 2016, 62–63.)

Eletty elämä muokkaa myös näkyvää kehoa, ja ihmisen asennot ja tavat liikkua ovat kytköksissä hänen elämänkokemuksiinsa. Steihaugin ja Malterudin (2008) mukaan kokemukset jättävät kehoon jälkensä kehollisina tapoina ja reaktiomalleina, niin asentoon, kasvojen ilmeisiin kuin liikkeisiin. Tämän kautta kehittyä myös niin henkinen kuin kehollinenkin asenteemme itseämme, toisia ihmisiä ja maailmaa kohtaan. Esimerkiksi lapsuudessa koettu turvallisuus tai turvattomuus voi johtaa erilaisiin kehollisiin tapoihin tai reaktiomalleihin. Steihaug ja Malterud (2008) viittaavat lasten kaltoinkohtelua tutkineeseen Kirkengeniin (2007), jonka mukaan jatkuva valppaana oleminen voi näkyä kehossa hengityksen pidättämisenä, lihaksiston kireytenä ja kehon rajoittuneena liikkumiskaavana.

Neurotieteen näkökulmasta kehollisten toimintatapojen syntyä voidaan tarkastella tutkimalla, miten ihmisaivot prosessoivat sekä tietoisesti että alitajuisesti kehon sisäisiä ja ulkomaailmasta saatuja viestejä. Damasio (2011, 93, 99) mukaan aivot kartoittavat ruumiin tilaa ja tapahtumia lakkaamatta ja nämä aivojen kartoittamat ”kuvat” puolestaan vaikuttavat takaisin kartoitettuun ruumiiseen. Aivoissa ajatellut ajatukset voivat saada aikaan emotionaalisia tiloja, jotka tapahtuvat ruumissa ja ruumis puolestaan voi muuttaa aivojen ”ajatusten alustaa”. Tämä kahden suuntainen viestintä tapahtuu neuraalisesti hermojen ja kemiallisesti hormonien välityksellä.

Damasio (2011, 110–111, 113) erottaa ihmisen tunnekokemuksessa kaksi erilaista yhdessä vaikuttavaa osatekijää, joista hän käyttää nimiä *emootiot* (*emotions*) ja *tunteet* (*feelings*). Emootiot ovat eräänlaisia evoluution aikana kehittyneitä eloonjäämistä palvelevia toimintaohjelmia, jotka käynnistyvät sopivista ärsykkeistä. Emootioiden maailmaan kuuluvat pääasiassa ruumiissa toteutetut toiminnot kuten kasvonilmeet, asennot, sisäelinten ja sisäisen ympäristön muutokset. Tunteet ovat puolestaan koostettuja havaintoja, eräänlaisia kuvia, ruumiin ja mielen tapahtumista emootioiden käynnistyttyä. Affektin käsite toimii eräänlaisena yläkäsitteenä emootioille ja tunteille (Kokkonen 2010, 14).

Tunteiden kokeminen tapahtuu siis sekä kehossa että mielessä. Siihen osallistuvat sekä kehon kosketusta ja asentotuntoa välittävät somatosensoriset järjestelmät että kehon sisäistä tilaa seuraavat interoseptiset järjestelmät. Tunnekokemukset muokkautuvat ympäristön lisäksi tietoisien toiminnanohjausmekanismien avulla. Aisteista ja liikejärjestelmästä saatava tieto tulkitaan suhteessa ympäristöön ja pitkäkestoisesta

muistista saatavaan tietoon. Kaikki kehon tilan muutokset eivät tule tietoisien kokemuksen piiriin, sillä muuten käsiteltävää tietoa olisi liikaa. Kun kokemukset ovat riittävän voimakkaita, ne saavuttavat tietoisuuden ja muuttuvat tunnekokemuksiksi. Se, että oman kehon tilojen kokeminen ja tunteminen (*interoseptio*) saa tietyt tunteet tuntumaan omanlaisiltaan, on ilmeisesti keskeistä tietoisien tunnekokemuksen syntyemisessä. (Nummenmaa & Hari 2016, 40–41, 45–46.) Eri tunnekokemuksissa kehossa tapahtuu muutoksia esimerkiksi sydämen sykkeen, hengitystiheyden, sisäelinten ja ihon verenkierron sekä eri lihasten jännitystilojen osalta (Paavilainen 2016, 224).

Damasion (2011, 61–66) mukaan elämän perussäätely, homeostaasin ylläpito, ja siihen liittyvä aivojen palkkio-rangaistusjärjestelmä vaikuttavat taustalla ihmisen toiminnan ohjauksen kehittymisessä; lähtien solutasolta, aina nykyihmisen monimutkaisten yhteiskuntarakenteiden ja sosiaalisen maailman ilmiöihin asti. Myös ihmisen tarve arvottaa asioita kytkeytyy tähän. Peruslähtökohtana on kehon toiminnan tasapainosta aivoihin välittyvä tieto, joka toimii varhaisten mielihyvän ja hyvinvoinnin tunteiden taustalla. Epätasapaino puolestaan ilmenee epämiellyttävänä tai kivuliaina tuntemuksina. Tietoisien, identiteetillä varustetun, mielen myötä ihminen on siirtynyt pelkämä eloonjäämisen tavoittelusta tavoittelemaan lisäksi tiettyjä hyvinvoinnin alueita, mihin käytetään erilaisia kulttuurisia välineitä, kuten taloudellista vaihtoa, uskontoja, sosiaalisia käytäntöjä, eettisiä sääntöjä ja lakeja.

### **3.2 Kehon viestien havainnoiminen ja yhteistyöhön pyrkivä vuorovaikutus**

Olleessaan vuorovaikutuksessa toisten kanssa ihminen käyttää kielen lisäksi moninaisia kehollisia viestejä. Nämä viestit välittyvät eri aistijärjestelmien kautta ja osan voimme tunnistaa oman kehollisen tunnekokemuksemme kautta (Iacoboni 2008, 100). Ihmiset ovat taustastaan ja kiinnostuksen kohteistaan riippuen eri tavoin tottuneita havainnoimaan omaa kehoaan ja toisten kehollisia viestejä. Esimerkiksi tanssija voi olla tähän keskimääräistä harjaantuneempi. Oma kokemushistoriamme on kokonaisuudessaan mukana vaikuttamassa siihen, miten näitä viestejä tulkitsemme ja pystymme ottamaan vastaan. Seikkula kumppaneineen (2016, 70) tuovat esille, miten vuorovaikutustilanteissa sekä omien kehollisten tuntemusten että toisen kehollisten viestien havainnoiminen voivat opettaa



meitä meneillään olevasta tilanteesta ja siitä, mitä emme ole ehkä tajunnan tasolla ymmärtäneet. Vuorovaikutuksen vivahteiden havainnointia varten täytyy kuitenkin olla läsnä ja antaa itselle lupa niiden aistimiseen ja tunnistamiseen.

Yhteistyöhön pyrkiessään ihmiset käyttävät liikkeiden synkronointia vuorovaikutuksessa (Seikkula ym. 2016, 61). Seikkulan ja kumppanien (2016, 64) mukaan ruumiillisella synkronialla on tärkeä merkitys yhteisen kokemuksen rakentumisessa. He ovat tutkineet ilmiötä pariterapian yhteydessä ja vertailleet sekä terapeuttien että terapiaan osallistuneiden hermostollista yhteen sovittautumista. Liikkeiden mukautuminen ja ruumiillinen synkronoituminen lisäävät myönteisiä tunteita kummassakin osapuolella ja toisten eleitä peilaava vuorovaikutus koetaan empaattisemmaksi. Liikkeiden ja eleiden jäljittely lisääntyy, kun vuorovaikutukseen osallistujilla on tavoite tehdä yhteistyötä ja vastaavasti vähenee, kun halutaan välttää kontaktia. Halutessamme ymmärtää toista jäljittelemme hänen asentoaan ja eleitään. Voimme myös kokea ruumiissamme samankaltaisia kokemuksia kuin toinen. Keskustelussa eleet, ilmeet ja asennot havainnollistavat kertomustamme, jolloin välittyy myös kokemuksellista tietoa kuvatusta tilanteesta. Vastaavasti kuulija viestii kuulevansa vastaamalla ilmeisiin ja eleisiin. Kehonkielen avulla säädellään samalla myös keskustelun vuoroittaisuutta. (Seikkula ym. 2016, 58–61.)

Hiljaisesta tiedosta kirjoittanut Polanyi (2009/1966, 4–5) toi aikanaan esille huomion siitä, miten ihminen pystyy tekemään johtopäätöksiä toisen ihmisen kasvoista ja tunnetiloista ymmärtämättä, mihin tarkalleen ottaen johtopäätöksensä perustaa. Nykytutkijat ovat havainneet, että tunnetilojen ymmärtämisessä yhtenä tekijänä vaikuttaa niiden peilautuminen ilmeinä omille kasvoille. Kasvolihasten toiminnan estyminen puolestaan häiritsee toisen ihmisen tunteiden tunnistamista. (Eagleman 2018, 152–154; Iacoboni 2008, 90–92.) Iacobonin (2008, 100) mukaan peilineuronien toiminta ja toisten ymmärtäminen sen kautta ovat sosiaalisessa toiminnassamme olennainen tekijä. Nummenmaa ja Hari (2016, 39–42) tuovat esille, miten toisen tunteiden näkeminen aktivoi myös omaa aivokuortamme, ja tällainen peilaaminen auttaa muiden ihmisten asemaan asettumisessa. Tunneilmaisuihin yhdistyy tiettyjä kasvojen ilmeitä, kehon asentoja ja äänenpainoja ja näitä peilaamalla voimme ymmärtää paremmin toisten sisäistä maailmaa.

Autonomisella hermostolla on tärkeä rooli tunteiden syntymisessä. Toisten ihmisten tunnetilat vaikuttavat oman autonomisen hermostomme toimintaan, mikä tapahtuu pitkälti

tiedostamattomasti. Autonomiseen hermostoon kuuluu sympaattinen hermosto, joka valmistaa toimintaan ja parasympaattinen hermosto, jonka merkitys on levossa ja palautumisessa. Tutkimusten mukaan mitä empaattisemmaksi vuorovaikutus koetaan, sitä suurempi on vuorovaikutukseen osallistuvien sympaattisten hermostojen synkronoituminen. Empatia yhdistyy siis erityisesti sympaattisen hermoston aktivoitumiseen. (Seikkula ym. 2016, 59–60.)

Tunteet säätelevät ihmisen toimintaa niin arkipäivän päätöksentekotilanteissa kuin elämän merkityksellisemmissäkin tapahtumissa usein hyvin automaationomaisesti. Keholliset kokemukset voivat toimia vihjeenä jonkin arkipäiväisen tilanteen aiheuttamasta tunnelatauksesta, jonka tiedostamalla sitä on mahdollista käsitellä kognitiivisten ratkaisumallien avulla. (Nummenmaa & Hari 2016, 39–42.) Emootioiden aiheuttamat muutokset kehossa auttavat meitä ratkaisevalla tavalla päätöksenteossa, jossa yksinkertaisimmillaankin on huomioitavana valtava määrä erilaista informaatiota. Ilman emootioita ja aivojen ja kehon alitajuista yhteistyötä päätösten tekeminen olisi ihmiselle mahdotonta. (Eagleman 2018, 120–121.) Tunnekokemukset ovat ensisijaisia reaktioita ärsykkeisiin ja vasta niiden jälkeen (ja rinnan) tulee järkipäiväisen ajattelun ja päättelyn vuoro. Järkipäiväisen päättelyn avulla yhdistämme tunnekokemuksia yhteen kulttuuristen perustelujen kanssa. (White & Riemann 2010, 85–86.)

Eri tunteilla on ihmisen toiminnan kannalta erilaisia tehtäviä, ne vaikuttavat kehoon eri tavoin ja tuntuvat kehossa eri tavoin. Esimerkiksi pelon tehtävänä on tuottaa pakeneminen, viha on yllyke puolustautumiseen ja ilo puolestaan palvelee yhteistoimintaa. Kielteiset tunteet ovat tärkeitä, koska ne motivoivat voimakkaasti pääsyä pois uhkatilanteesta. Ihmisellä ajatellaan olevan kuusi lajinkehityksessä muovautunutta perustunnetta: mielihyvä, pelko, inho, suru, hämmästys ja viha. Perustunteet yhdistyvät tiettyihin kasvojen ilmeisiin, kehon asentoihin ja äänenpainoihin lähes kaikkialla maailmassa, mikä auttaa ihmisiä ennakoimaan toisiaan ja toimimaan ryhmissä. Niiden avulla voidaan arvioida esimerkiksi ketä välttää ja ketä lähestyä. Perustunteiden lisäksi voidaan erottaa erilaisia sosiaalisia tunteita, kuten häpeä ja ylpeys. (Nummenmaa & Hari 2016, 39–41, 45–46). Howen (2008, 67–68) mukaan ihmiset säätelevät tunteiden ilmaisuaan kulttuuristen normien mukaisesti. Eri kulttuureissa korostuvat eri tavoin yhteisyyttä tai erillisyyttä ilmaisevien tunteiden toivottavuus (esimerkiksi häpeä, syyllisyys, ystävällisyys, kunnioitus – viha, tyytyväisyys, ärsyyntyminen, ylpeys). Niin individualismia kuin

riippuvuuttakin korostavissa kulttuureissa ihmiset tasapainottelevat tunteiden ilmaisuisaan toisiin liittymistä ja omaan erillisyyttä tukevien tunteiden välillä.

Eleiden ja ilmeiden lisäksi myös katseella on merkittävä rooli sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Kosketuksen ohella katsekontaktissa molemmat osapuolet ovat yhtä aikaa antavana ja vastaanottavana osapuolena. Katsekontakti tuo hyvää mieltä ja lisää läheisyyden tunnetta. Katsekontaktin avulla koemme pääsevämme lähemmäs toista ihmistä ja se auttaa keskustelun luontevaa etenemistä. Saamme ikään kuin paremmin toisen ajatuksista kiinni. Toisen katseen kohteena oleminen voimistaa tietoisuutta itsestä: omista ajatuksista, tunteista ja arvoista, kuten myös tietoisuutta omasta kehosta ja sen tilasta sekä siitä, miltä toisten silmissä näyttää. Henkilökohtaisen kokemuksen, arviointien ja käyttäytymisen lisäksi katse vaikuttaa myös fysiologisiin vasteisiin. Se nostaa kehon autonomista vireystilaa sekä parantaa oppimista ja muistamista. (Hietanen 2016, 27, 30–31, 34–36.)

Katse aktivoi samoja aivoalueita, joita tarvitaan toiset huomioon ottavissa tehtävissä. Katsekontakti antaa myönteisen vaikutelman ja lisää prososiaalista käyttäytymistä. Ihmisen aivoissa katseen suuntaan analysoivat osat ovat hyvin samankaltaisia kuin sosiaalisesti tärkeää tietoa analysoivat osat. Kun ihminen pyrkii päättämään jotain toisen mielenliikkeistä, aktivoituvat nämä niin sanotut ”sosiaaliset aivot”. Näin voidaan kutsua aivomekanismeja, jotka osallistuvat toisista yksilöistä saatavan tiedon analysoimiseen. Tällaisia ovat esimerkiksi näköinfo kasvoista ja kehosta, yksilöiden erottaminen, liikesuoritukset, tunneilmaisujen tunnistaminen ja katseen suunta. Katseen suunta kertoo, mihin toisen ihmisen huomio on kiinnittynyt, ja se on samalla biologinen ja sosiaalinen signaali. (Hietanen 2016, 29, 32–36).

### **3.3 Kehollisuus ja suhteissa rakentuva etiikka**

Perinteiset etiikan muodot, kuten velvollisuus-, hyve- tai seurausetiikka, näkevät yksittäiset eettiset toimijat niin kuin ne olisivat toisistaan eristettyjä ja vailla kytköksiä (Hugman 2010, 158). Oikeudet ja velvollisuudet tulevat tällöin ymmärretyiksi abstrakteina, kehollisuudesta erotettuina (*disembodied*) periaatteina (Hugman 2010, 158), joita

määrittävät etukäteen asetetut päämäärät, merkitys- ja seuraussuhteet tai normatiiviset säännöt (Küpers 2015, 31). Küpersin (2015, 31) mukaan näillä kehollisuudesta erotetuilla etiikan muodoilla on taipumus jättää huomiotta eettisen toimijuuden ja moraalisen päätöksenteon prosessinomaisuus, jossa eettisyys rakentuu jatkuvasti neuvoteltuna, tiettyyn aikaan ja maailmanyhteyteen sidottuna.

Eettisyys voidaan nähdä myös toisin, suhteissa rakentuvana (Hugman 2010, 158). Merleau-Pontyn (1962, 1964) kehollisuutta käsittelevä filosofia tarjoaa lähtökohdan tarkastella etiikkaa kehollisuuden ja sen myötä suhteissa olemisen kautta. Käsittelem kehollisuuteen pohjautuvaa etiikkaa (*an embodying ethics*) pääasiassa Merleau-Pontyn ajatuksia hyödyntäneiden Hamingtonin (2004) ja Küpersin (2015) tulkintojen pohjalta. Küpersin (2015, 31–32) mukaan kehollisuuteen pohjaava etiikka on eettistä työskentelyä aikaan ja paikkaan sidotun psykososiaalisen kokemuksen kanssa, ja se muodostuu toiminnallisessa vuorovaikutuksessa yksilöiden ja sosiaalisten ryhmien välillä. Kehollisessa etiikassa eettinen toiminta suhteutuu koettuihin ilmiöihin ja tapahtumiin, jotka ovat kytköksissä jokapäiväisen elämän sidonnaisuuksiin ja konteksteihin, suhteissa olemiseen ja yhdessä luotuihin merkityksiin. Küpers käsittelee kehollista etiikkaa taustanaan organisaatiotutkimus ja liike-elämän näkökulma, mutta samat ajatukset ovat sovellettavissa muuhunkin ihmisten väliseen toimintaan.

Kehollisuuden näkökulma on merkityksellinen myös huolenpidon, hoivan ja välittämisen kannalta. Hamington (2004) ja Hugman (2010) puhuvat tässä yhteydessä huolenpidon etiikasta (*ethics of care / care ethics*), jonka käsitteelliset juuret ovat naistutkimuksessa (Juhila 2006, 160). Hugman (2010, 158) tuo esille, miten huolenpidon etiikan mukaan se, mikä on ”hyvää” löydetään tavasta, jolla suhteita vaalitaan, ja jolla toisista pidetään huolta (englanninkielessä sana *care* sisältää sekä hoivan, huolenpidon että välittämisen merkitykset). Sekä Hugmanin (2010) että Küpersin (2015) mukaan kehollisuuden huomioivassa etiikassa olennaista on, miten eettiset periaatteet laitetaan käytäntöön jokapäiväisen elämän kontekstissa, konkreettisissa eleyissä ihmissuhteissa. Merkittävää on se, mitä toimijat tekevät tai jättävät tekemättä suhteessa toisiinsa. Tämä tuo esimerkiksi Hugmanin tarkastelemaan sosiaalityön tutkimuksen etiikkaan uudenlaisen syvyyden, kun tutkimuksen eettisyyteen nähdään kuuluvan kaavamaisten periaatteiden noudattamisen ohella huolenpidon näkökulma.

Hamingtonin (2004, 121) mukaan Merleau-Pontyn erittely ihmisen kehollisuudesta ja kehollisesta maailmasuhteesta antaa keinon tarkastella, miten keho ylläpitää huolenpitoon tarvittavaa tietoa ja huolenpidon tapoja. Nämä keholle luonnostaan kuuluvat tietämisen mekanismit ja kehoon tapoina varastoitunut tieto tekevät huolenpidon mahdolliseksi. Tämän perusteella voidaan puhua kehollisuuteen sidoksissa olevasta huolenpidosta (*embodied care*). Eettiset, niin kuin muutkin, merkitykset syntyvät kehollisen ihmisen ja maailman kohtaamisessa (Küpers 2015, 33). Kehollisuus antaa eettisyydelle pohjan pelkän eettisesti ajattelemisen lisäksi ”olen yhteydessä”, ”toimin” ja ”pystyn/osaan” kokemusten kautta. Keho on yhtä aikaa vastaanottava ja intentionaalinen toimija. Ympäröivä maailma avautuu meille kehon aistien kautta, samalla, kun keho on luontaisen taipumuksensa mukaisesti suuntautumassa maailmaa kohti. Näihin kehollisiin ominaisuuksiin liittyy myös ”tietämisen” mahdollisuus. (Küpers 2015, 34.) Hamingtonin (2004, 45) mukaan erityisesti tämä kehoon kytkeytyvä tiedon ja tietämisen aspekti tekee kehollisuudesta merkittävän huolenpidon etiikan kannalta. Välittämiseen ei riitä pelkästään käsitteellinen tieto, vaan vasta tuntemiseen ja tunteisiin pohjautuva, artikuloimaton tieto tekee sen mahdolliseksi.

Kehoon sulautunut tieto on luonteeltaan affektiivista ja yhteydessä tapoihin. Merleau-Pontyn mukaan keho vangitsee merkityksiä tapojen muodossa. Tapa ei ole vain jokin totuttu liike, vaan liikkeeseen kytkeytyy myös sanatonta ymmärrystä. Tavat ovat kehon vakiintuneita toimintamalleja, joita voidaan pitää hoivan tapoina silloin, kun ne edesauttavat ihmisen kasvua, kehitystä ja kukoistusta. Ne ovat toimia, jotka ovat suunnattu itsen tai jonkun toisen hyvinvoinnin kohentamiseksi. Tavat ovat siis eräänlaisia huolenpidon tiedon säilytyspaikkoja, mutta niillä on myös mahdollisuus muuttua. Ympäristö, jossa tavat tulevat ilmaistuksi toiminnassa, on muutoksessa oleva, joten myös tapojen täytyy sopeutua ja muuttua. (Hamington 2004, 44, 47, 118.)

Kehoon kytkeytyvä huolenpidon tieto ja tietäminen liittyvät läheisesti Polanyin (2009/1966) esittelemään *hiljaisen tiedon* käsitteeseen. Hiljainen tieto (*tacit knowledge*) viittaa siihen, että voimme tietää jotakin tai osata tehdä jotakin ilman, että osaamme tarkalleen ottaen selittää, miten sen pystymme tekemään. Kun eettisyyttä tarkastelee kehoon tapoina varastoituneen hiljaisen tiedon muodossa, ei sitä voi tavoittaa pelkästään järkeilemällä tai normeja noudattamalla. Se myös koskettaa pintaa syvemältä ihmisen tapaa olla olemassa. Hamington (2004, 96) viittaa John Dewey'n (1989, 170–171), jonka mukaan tavat yltävät ihmisen minuuden perusrakenteeseen asti: tavat muodostuvat

haluamisen, aikomisen, valinnan ja kyvyllisten taipumusten kautta, mikä tekee ihmisen teot hänen tahtonsa sidoksissa oleviksi. Tavat ja niihin kytkeytyneen ymmärryksen laajempi merkitys on eettisessä mielessä erittäin mielenkiintoista. Tästä näkökulmasta ihminen on eettinen toimija koko kehollisella olemassaolollaan: hänen elämishistoriansa, kehon, tunteiden ja ajattelutottumusten muodossa, on kaikkinsa mukana vaikuttamassa hänen eettiseen toimijuuteensa. Myös ihmisen valmius olla läsnä omassa kehossaan ja kokea oman kehonsa elävyys ovat yhteydessä hänen kykyynsä tunnistaa toisen ihmisen kokemus, toisin sanoen kokea empatiaa (Thompson 2001).

Fyysinen läsnäolo edistää välittämistä monin eri tavoin. Suuri osa ihmisten välisestä kommunikaatiosta välittyy hienovaraisilla kasvojen ilmeillä, käsien eleillä, asennoilla, äänensävyillä ja katsekontaktilla. Kun ihminen on kasvokkain aktiivisesti läsnä toiselle, nämä hienovaraiset viestit voidaan omaksua osin tietoisesti tai tiedostamatta kehon kautta. (Hamington 2004, 109.) Välittömässä toisen ihmisen kohtaamisessa syntynyt eettinen tieto tarvitsee rinnalleen kuitenkin myös muunlaista tietoa (Hamington 2004, 64; Küpers 2015, 32). Juhilan (2006, 161) mukaan huolenpidon etiikkaa ei voi käsitellä erillään oikeudenmukaisuuden etiikasta. Yksistään käytettynä se voi jättää huomiotta laajemman kontekstin tiedon, jos toiminta perustuu vain läsnä olevasta tilanteesta nouseviin moraalisiin velvoitteisiin ja sitoumuksiin. Tällöin ollaan vaarassa ajautua epämääräisiin perusteisiin joitakin tiettyjä suosivaan toimintaan (Hamington 2004, 64; Küpers 2015, 41.) Riskinä on myös, että huolenpitosuhteesta tulee huolenpidon kohteena olevan autonomiaa riistävä valtasuhde (Juhila 2006, 162). Küpersin (2015, 41) mukaan tarvitaankin sellaista näkemystä oikeudenmukaisuudesta, jossa huomioidaan myös laajemmat sosiaaliset ja tilanteiden väliset dynaamiset yhteydet. Kehollista etiikkaa tulisi tarkastella suhteessa sekä yksittäisiin toimijoihin, persoonien väliseen toimintaan että kollektiivisiin institutionaalisiin moraalitoimijoihin (Küpers 2015, 41).

Hamingtonin (2004, 64–65) mukaan kehollisen etiikan soveltamisessa oleellista on kehon kautta saadun tietovarannon (*caring knowledge*) yhdistyminen ihmisen kykyyn kuvitella. Hamington puhuu huolenpidon ja välittämisen kuvittelukykyvystä (*caring imagination*), joka syntyy kehon ja mielen harmonisesta yhteistoiminnasta. Kuvittelukyky toimii siltana itsen ja tuntemattoman toisen välillä ja auttaa suhteuttamaan välittämisen psykososiaaliseen kontekstiin. Sen sisältämä empatian ulottuvuus auttaa ylittämään sekä fyysisen että

sosiaalisen etäisyyden, kriittinen reflektio ajan ulottuvuuden ja ymmärrys psykososiaalisesta kontekstista puolestaan persoonallisen subjektiposition.

Tarkastellessaan kehollista etiikkaa käytännön toiminnassa Hamington (2004) tuo esille Jane Addamsin, yhden sosiaalityön pioneerin ja Hull-House settlementin perustajan, ajattelun ja toiminnan. Kuvaamalla Jane Addamsin toiminnan periaatteita Hamington laajentaa kehollisuuteen kytkeytyvän etiikan merkityksen myös erilaisiin konteksteihin sidotun tiedon hankkimisen ja käyttämisen tapoihin. Addamsin itsensä tausta oli pragmatismissa, jossa oleellista on filosofisen tiedon arvo sen käytäntöön soveltamisen mahdollisuuden perusteella. Addams toteutti tätä periaatetta siirtymällä sosiologian laitoksen kontekstista ihmisten pariin, asumaan ja työskentelemään maahanmuuttajien ja työläisten parissa. (Hamington 2004, 92–95, ks. myös Addams 1998/1910)

Hamingtonin (2004, 103) mukaan Addams tuo huolenpidon etiikkaan vahvan yhteiskunnallisen ja poliittisen elementin, joka siltä usein sanotaan puuttuvan. Hamington näkee, että Addamsille yhteiskunnallinen osallistuminen oli aktiivinen, kehoon sidottu välittämisen tapa, jossa moraalinen tieto pohjaa siihen, mitä keho tietää. Addamsin näkemyksen mukaan itsensä altistaminen toisten ihmisten kohtaamiselle oli osa eettistä toimintaa, sillä kartuttamalla kokemuksellista tietoa toisista ihmisistä avaamme mahdollisuuden heistä välittämiseksi. (Hamington 2004, 99–100, 103–104). Mielenkiintoista on, että nykyinen aivotutkimuksen näkee empatian samansuuntaisesti. Eaglemanin (2018, 161–171) mukaan ihmisen luontaisen empatiakyvyn haastaa jonkin ihmisryhmän sulkeminen oman sisäryhmämme ulkopuolelle, ja äärimmillään tämä ulossulkeminen voidaan tehdä joidenkin ihmisryhmien epäinhimillistämiseksi poliittisen propagandan keinoin.

Addamsin yhteiskunnallista toimintaa ruokki yhteisöstä saatu ensikäden tieto ja sen avulla saatu kyky asettua toisten asemaan. Se mahdollisti luokka- ja kulttuurierojen sosiaalisen etäisyyden ylittämisen ja sai aikaan välittämiseen pohjautuvia sosiaalisia tapoja. Esimerkiksi kuunnellessaan prostituoitujen kertomuksia Addams sai heistä suoran kokemuksen, jolloin he eivät olleet hänelle enää kokonaan tuntemattomia toisia ja kutistettuja yhteiskunnallisten moraaliarviointien mukaisesti lokeroihin. He olivat yksilöinä kohdattuja, kehollisia ja tuntevia, yhtämittäisiä heitä kuuntelevan kanssa. Fyysisesti läsnä olevana Addamsin oli mahdollista tavoittaa valtava määrä kehoon sidottua tietoa tapojen,

liikkeiden ja muiden fyysisten johtolankojen avulla. Kuvittelukykyään käyttämällä hän pystyi hyödyntämään näitä tietoja edelleen prostituoitujen elämän paremmassa kuvaamisessa ja ratkaisumallien etsimisessä. (Hamington 2004, 98–100.)

Kehollinen etiikka nojaa kokemuksiin toisesta ja välittämisen tapoihin, jotka yhdessä mahdollistavat ne ruumiilliset resurssit, joista empatia ja toiminta voivat saada alkunsa. Näitä resursseja ovat esimerkiksi hienovaraiset kehon liikkeet, jotka ilmaisevat merkityksiä katseen, kasvojen ilmeiden ja koskettamisen kautta. Nämä henkilöiden välisessä kanssakäymisessä syntyvät ruumiilliset resurssit ovat käytettävissä kuvittelukyvyn ansiosta myös silloin, kun otetaan huomioon laajempia sosiaalisia ja yhteiskunnallisia normeja, sääntöjä ja lakeja. Huolenpidolla on siis persoonallinen, kehoon kytkeytyvä ulottuvuus, mutta se on olemassa vain potentiaalina, kunnes se on tuotu käytäntöön sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Kehoon varastoitunut tieto luo välittämisen mahdollisuuden, mutta se ei yksistään riitä. Huolenpidon tavat eivät ilmene tyhjiössä, vaan ne ovat seurausta kehossa olevan huolenpidon tiedon ja kuvittelukyvyn yhteistyöstä. Tieto, empatia ja toiminta ovat olemassa toistensa kanssa dynaamisessa yhteydessä, mikä mahdollistaa ajan, paikan ja sosiaalisen tilanteen ylittävän toisista välittämisen. (Hamington 2004, 42, 95, 99–103, 118, 121.)



## 4 SOSIAALITYÖ SUHDE- JA VUOROVAIKUTUSTYÖNÄ

Kansainvälisen määritelmän mukaan sosiaalityön yleisenä tavoitteena on ihmisten hyvinvoinnin lisääminen. Sosiaalityö kohdentuu ihmisen ja hänen ympäristönsä väliseen vuorovaikutukseen, ja sen lähtökohtana ovat kansainväliset ihmisoikeussopimukset ja yhteiskunnallinen oikeudenmukaisuus. Hyvinvointia pyritään lisäämään edistämällä sosiaalista muutosta, ihmissuhdeongelmien ratkaisua ja itsenäistä elämäntilannetta. Työssä tarvitaan sekä sosiaali- ja käyttäytymisteoreettista tietoa, tietoa yhteiskunnan järjestelmistä että taitoa soveltaa näitä käytännön tilanteissa. (Talentia 2005, 7.) Niemelän (2014) mukaan jokaisen ihmisen ihmisarvo on sosiaalityön keskeisin arvoperusta, josta voidaan johtaa muita työlle tärkeitä arvoja. Asiakkaan elämäntilanne voi olla heikentänyt hänen kokemustaan ihmisarvosta, itsenäisyydestä, omatoimisuudesta ja elämässä onnistumisesta, joten sosiaalityössä on erityisen tärkeää vahvistaa asiakkaan kokemusta näiden toteutumisesta. (Niemelä 2014, 5.)

Sosiaalityötä ei ehkä äkkiseltään tule ajateltua sellaisena työnä, jossa keho on käytössä työvälineenä. Kehollisuus ei myöskään ole erityisesti näkyvissä sosiaalityön lähtökohtia kuvaavissa kirjoituksissa (esim. Kananoja 2017a, 2017b). Ruumiillisesta työstä olemme tottuneet ajattelemaan, että siinä käytämme kehoamme esimerkiksi esineiden siirtelyyn tai materiaalin muokkaamiseen. Nämä muodostavat ihmiskeholle haasteen fyysisen voimanponnistelun, toistuvien liikkeiden tai hankalien työskentelyasentojen kautta. Sosiaalityössä työntekijä on työväline, jossa työväline ja sen käyttäjä ovat yhtä. Sosiaalityötä tehdään ihmisten kanssa ja ihmisiä varten. Sosiaalityössä keho ei kuitenkaan ole ruumiillisen hoivan väline, kuten hoitotyössä (Juhila 2006, 154–155). Keho tulee käyttöön vuorovaikutuksen ja sen säätelyn kautta, jossa olennaista on työntekijän psykofyysinen kokonaisuus (Seikkula ym. 2016, 63). Työssä tarvittavat havaintokyky, ajatteluvalmiudet ja eettiset ja tiedolliset taidot tulevat käyttöön tämän kokonaisuuden kautta (Eagleman 2018; Hamington 2004; Merleau-Ponty 1962; Polanyi 2009, 15).

Tarkastelen ensimmäisessä alaluvussa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutusta osapuolten erilaisten roolien kautta. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteessa ei ole kyse vain kahden yksityisen ihmisen kohtaamisesta, vaan siihen liittyy monikerroksisia elementtejä. Seuraavissa alaluvuissa käsittelen sosiaalityöntekijän vuorovaikutukselle

asetettuja odotuksia, johon tärkeinä osa-alueina liittyvät taito työskennellä tunteiden kanssa ja kyky luoda työskentelylle tarvittava luottamussuhde. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutussuhteen eri tasot yhdessä osapuolten inhimillisten tunteiden kanssa kytkeytyvät pohdintaan sosiaalityöntekijän ammatillisuudesta ja ”aitona ihmisenä” työskentelemisestä. Kirjoitan sosiaalityöstä erityisesti asiakaskohtaisen työn näkökulmasta, mutta tässä kohtaa tuon esille myös sosiaalityön perustehtävään kohdistuneita kriittisiä huomioita, jotka liittyvät tunteiden käsittelyn painotukseen. Luvun loppuksi käsittelem muun muassa muutamien viime aikoina tehtyjen tutkimusten pohjalta sosiaalityöntekijöiden työssä jaksamista näiden erilaisten ristipaineiden aallokossa.

#### **4.1 Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan monikerroksellinen suhde**

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamista määrittävät asiakkaan ja sosiaalityöntekijän keskinäisen suhteen ohella yhteiskunnallinen tilanne ja erilaiset sosiaalityölle annetut tehtävät (Juhila 2006, 12). Juhila (2006) ja Jokinen (2016) jakavat sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteisiin asettumisen tapoja erilaisiin suhdetyyppeihin. Jokisen (2016) mukaan asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisessä suhteessa läsnä ovat yhtä aikaa yhteiskunnalliset ja institutionaaliset suhteet, ammatillinen auttamissuhde sekä vuorovaikutuksessa rakentuva suhde. Juhila (2006) puhuu vuorostaan liittämisen- ja kontrollisuhteesta, kumppanuussuhteesta, huolenpitosuhteesta sekä vuorovaikutuksessa rakentuvasta suhteesta. Nämä kuvaavat erilaisia kohtaamisen tapoja sekä niitä rooleja, joita sosiaalityöntekijä ja asiakas voivat sosiaalityössä saada (Juhila 2006, 13). Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde ei siis palaudu pelkästään näiden kahden keskinäiseen kohtaamiseen kehollisina ihmisinä.

Jokisen (2016, 139–140) mukaan *yhteiskunnallinen suhde* määrittää sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhdetta antamalla sille raamit lainsäädännön ja sosiaalityölle määritellyn yhteiskunnallisen tehtävänannon kautta. Se pitää sisällään myös erilaisten ajan myötä muuttuvien yhteiskunnallisten ilmiöiden vaikutukset, kuten taloustilanteen muutokset tai vallitsevat aatteelliset eetokset. Nykyisin esimerkiksi yhteiskunnallisessa keskustelussa jalansijaa saanut uusliberalistinen lähestymistapa painottaa talouden merkitystä ja ihmisen omaa vastuuta. Juhila (2006, 13–14) tuo esille suhteen yhteiskunnallisena ulottuvuutena muun muassa sen, miten sosiaalityöntekijän roolina on asiakkaiden *liittäminen*

*yhteiskuntaan*, ja heidän *kontrolloimisensa*, mikäli tässä on vaikeuksia. Asiakkaiden roolina on puolestaan olla näiden toimenpiteiden kohteena.

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhdetta määrittää myös heidän roolinsa nimenomaan asiakkaina ja työntekijöinä. Tämä on osa *suhteen institutionaalisuuden* kautta määrittyvää lähtökohtaa. Tämä tarkoittaa, että asiakkaalla on oikeuksia tiettyihin palveluihin ja etuuksiin ja velvollisuuksia toimia tiettyjen odotusten mukaisesti. Työntekijä puolestaan edustaa aina jotakin organisaatiota, joka määrittää hänen tehtävänsä suhteessa asiakkaaseen. Suhdetta luonnehtii usein myös sosiaalityön toimintaorganisaatioiden keskittyminen sosiaalisten ongelmien ratkomiseen, jolloin asiakasta suhteutetaan tietynlaiseen (ongelmakeskeiseen) tulkintakehykseen. Myös valta ja sen käytön eri muodot, esimerkiksi tietoon ja sen omistamiseen, tuottamiseen ja dokumentointiin liittyen, ovat yksi institutionaalisen suhteen piirteistä. (Jokinen 2016, 140–141.)

*Ammatillinen auttamissuhde* puolestaan kuvaa asiakkaan ja työntekijän asettumista apua tarvitsevan ja ammatillisen auttajan aseisiin. Sosiaalityöntekijä asemoituu sosiaalityön profession edustajaksi taustanaan ammatin eettiset periaatteet ja arvot sekä tietopohja. Suhteen tarkoituksena on tavoitteellinen työskentely muutoksen aikaansaamiseksi asiakkaan elämäntilanteessa. Suhteessa pyritään kumppanuuteen ja vastavuoroisuuteen niin, että asiakas osallistuu tiedon muodostukseen ja voi kokea äänensä tulevan kuulluksi. Haasteellista on se, että sosiaalityön asiakkuus ei suinkaan aina perustu vapaaehtoisuuteen. Asiakkaan vaikea elämäntilanne ja aiemmat kielteiset vuorovaikutuskokemukset ammattilaisten kanssa voivat myös hankaloittaa luottamuksellisen suhteen syntyä. (Jokinen 2016, 142–143.)

Juhilan (2006) tapa jaotella suhdetyyppejä erottaa Jokisen (2016) kuvaaman ammatillisen auttamissuhteen kumppanuus- ja huolenpitosuhteiksi. *Kumppanuussuhteessa* molempien osapuolten rooleina on kumppanina toimiminen, jolloin asiakas ja työntekijä määrittelevät käsiteltäviä ongelmia ja muutostarpeita yhdessä. Kumppanuussuhteen merkitys on tärkeä sekä sosiaalityöntekijän ammatillisen identiteetin että asiakkaan osallisuuden ja erilaisuuden hyväksymisen kannalta (Juhila 2006, 18, 103.) *Huolenpitosuhteeseen* taas kuuluvat huolenpitäjän ja avun vastaanottajan roolit. Huolenpidon etiikka tunnustaa ihmisten keskinäisen riippuvuuden ja sen, että joissakin elämäntilanteissa emme selviä omin voimin ja voimme tarvita toisen huolenpitoa. Sosiaalityöntekijän roolina on vastata

tähän tarpeeseen ja pitää huolta, tai huolehtia, että apu löytyy jotakin muuta kautta. Huolenpitosuhteessa kriittisiä kysymyksiä ovat asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja suhteeseen liittyvät valta- ja riippuvuusasetelmat. (Juhila 2006, 14, 169–175.) Juhilan mukaan huolenpitotyö tarvitsee tuekseen yhteiskunnan ja kulttuurin, jotka antavat sille arvoa ja tukea. Nyky-yhteiskunnan uusliberalistiset painotukset ovat Juhilan mukana hukuttamassa alleen sosiaalityön arvoihin, teorioihin ja käytäntöihin sisäänrakennetusti kuuluvaa huolenpidon orientaatiota. (Juhila 2006, 155, 159.)

Neljäntenä suhdetasona sekä Juhilalla (2006) että Jokisella (2016) on *vuorovaikutuksessa rakentuva suhde*. Jokisen mukaan tämä tarkoittaa suhteen rakentumista ihmisten välillä ainutlaatuisissa, läsnä olevaan hetkeen sidotuissa, vuorovaikutustilanteissa. Vuorovaikutussuhdetta rakennetaan puheen lisäksi ei-verbaalisesti erilaisin kehollisin viestein ja keskustelun rytmittämisen keinoin. Osapuolten kyky tulkita toistensa viestejä ja niistä tehdyt tulkinnat vaikuttavat yhteisen ymmärryksen syntyyn. (Jokinen 2016, 144–145.) Juhilan (2006, 254) mukaan vuorovaikutuksessa rakentuvassa suhteessa käydään neuvottelua roolien, identiteettien ja ongelmien tulkinnoista. Vuorovaikutuksessa myös sovitellaan käytännössä yhteen eri suhteiden odotuksia ja tavoitteita.

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhde ei palaudu vain yhteen suhdetyyppiin vaan läsnä on elementtejä kaikista suhteista. Kahden ihmisen välisen vuorovaikutustilanteen ohella sosiaalityöntekijä edustaa samalla sekä yhteiskuntaa, organisaatiotaan että ammattikuntaansa, asiakas puolestaan on sekä kansalaisen roolissa että sosiaalityön ja asiointiorganisaation asiakas. (Jokinen 2016, 147.) Erilaisten suhteiden yhtäaikainen olemassaolo tuo sosiaalityöhön jännitteisyyttä, joka asettaa sosiaalityöntekijälle erityisiä vaatimuksia eettisten ja moraalisten kysymysten tiedostamisessa. Eri tahot voivat luoda sosiaalityölle useita, erisuuntaisiakin, tavoitteita, joista jotkut voivat olla esimerkiksi sosiaalityön ammatillisten arvojen, työntekijän omien arvojen tai asiakkaan tavoitteiden vastaisia. Ristiriitaiset vaatimukset voivat olla sosiaalityöntekijöille kuormittavia ja herättää monenlaisia tunteita niin työntekijöissä kuin asiakkaissakin.

## 4.2 Vuorovaikutussuhteen merkitys ja sosiaalityöntekijän hyveet

Sosiaalityöntekijän tunneälykkyyttä tarkastelevan Howen (2008, 8) mukaan sosiaalityössä on paljoltikin kyse ihmisten auttamisesta, jotta nämä voisivat kokea tunnetta elämänhallinnasta, olla kykeneviä säätelemään tunteitaan ja saavuttaa emotionaalisen hyvinvoinnin. Paljon tästä tapahtuu sen kautta, millainen vuorovaikutussuhde osapuolten välille syntyy. Kun sosiaalityön tavoitteiden toteuttamisessa painotetaan vuorovaikutussuhteen laatua, sosiaalityöntekijän toimintaa ja olemista voidaan tarkastella hyvän sosiaalityöntekijän ihanteen kautta: millainen sosiaalityöntekijän täytyisi olla ja miten hänen tulisi toimia, että toivotunlainen vuorovaikutussuhde syntyisi? (vrt. Banks 2012, 73.)

Sosiaalityön etiikasta kirjoittava Banks (2012) tarkastelee moraalitoimijan luonteenlaatuun huomion kiinnittävää hyve-etiikkaa ammattietiikan näkökulmasta. Se, mitä luonteen hyveiksi katsotaan, riippuu jossain määrin siitä, millaiseen toimintakontekstiin ne liitetään. Toisaalta esimerkiksi monet eri yhteyksissä sosiaalityöntekijän hyveiksi luetellut ominaisuudet voisivat yhtä hyvin olla yleisiä hyvän ihmisen ominaisuuksia tai sovellettavissa muihin ammattiryhmiin. Tiettyyn ammattiryhmään yhdistettyinä hyveinä ne täytyy suhteuttaa kyseisen ammatin toiminnan tavoitteisiin ja toimintakontekstiin. (Banks 2012, 71–72, 74.)

Sosiaalityön onnistumisen ja asiakkaan autetuksi tulemisen kokemuksen ytimenä on useiden tutkimusten mukaan kohdatuksi ja kuulluksi tuleminen (esim. Nummela 2011) ja työntekijän välittäminen (esim. Kotiranta 2008). Kirkin ja Partonin (2016, 35) mukaan tutkimuksissa tulee kerta toisensa jälkeen esille, että asiakkaiden näkökulmasta tärkeää on ennen kaikkea kokemuksen laatu. Paasio (2017, 412–413) puolestaan kirjoittaa, miten toimiva suhde asiakkaan ja työntekijän välillä on tunnustettu kansainvälisestikin merkittäväksi tekijäksi asiakkaan hyvinvoinnin lisäämisessä. Onnistunut asiakastyö pohjaa tämän suhteen toimivuuteen aika itsestään selvästikin; huono suhde ei ole omiaan edistämään hyvinvointia. Hyvä työskentelysuhde on muutoksen mahdollistava työväline (Kananoja 2017b, 185), johon voidaan yhdistää varsinainen muutoksen dynamiikan ja mekanismit tunnistava työskentelymalli (Paasio 2017, 413). Pelkkä hyvä työskentelysuhde ei siis ole vielä yksin riittävä tekijä sosiaalityön tavoitteen toteuttamiselle.

Healyn (2012, 22–52) mukaan sosiaalityön ammatillisiin vuorovaikutustaitoihin kuuluvat kuuntelutaidot, nonverbaali kommunikointi, observointitaidot, vaikuttava puhuminen henkilöiden välisissä sekä julkisissa konteksteissa, sympatian ja empatian osoittaminen ja tiimeissä kommunikointi. Rostila (2001, 43) tuo esille, miten asiakkaan toiveena vuorovaikutukselle on tietynlainen tunnetason kokemus, jossa hän kokee tulevansa hyväksytyksi, ymmärretyksi ja kuulluksi. Tämän toteutumiseksi sosiaalityöntekijän täytyisi päästä asiakkaan kanssa samalle ”aaltopituudelle” ja kyetä luomaan luottamuksellinen ilmapiiri, jossa asiakas voi turvallisesti jakaa henkilökohtaisia asioitaan.

Niemelä (2014) puolestaan pohtii, miten pelkkä sosiaalityön asiakkuus voi aiheuttaa pelon kasvojen menettämisestä. Ihmisarvo sosiaalityössä toteutuu siinä, miten asiakas tulee kohdatuksi ja ennen kaikkea, miten hän tuon kohtaamisen kokee. Kysymys on siitä, miten hän kokee voivansa säilyttää ihmisarvoiset kasvonsa tilanteessa, jossa hän joutuu käsittelemään asioita ja ilmiöitä, jotka liittyvät elämässä ilmeneviin hyvinvointivajeisiin ja koettuihin epäonnistumisiin. Sosiaalityöntekijän reaktiot voivat joko estää tai edistää tätä. (Niemelä 2014, 6–7.) Pohjolan (2002, 52–53) mukaan se, että sosiaalityöntekijä välittää asiakkaasta on tärkeää auttamisen kannalta. Puheen lisäksi työntekijän välittäminen näyttäytyy asiakkaalle kehollisen viestinnän, ilmeiden, eleiden ja katsekontaktin kautta, ja olennaista on se, miten tehdään ja sanotaan asioita (Särkelä 2001, 38).

Kananoja (2017b, 185) kirjoittaa, miten asiakkaan ja työntekijän välinen suhde on sosiaalinen kokemus molemmille osapuolille. Asiakkaalle yhteistyö sosiaalityöntekijän kanssa voi olla voimaannuttava kokemus silloin, kun siitä välittyy aito välittäminen, kokemus ihmisarvon ja yksilöllisyyden kunnioittamisesta, usko asiakkaan omiin kykyihin ja toivo muutoksen mahdollisuudesta. Laajassa Iso-Britanniassa tehdyssä tutkimuksessa (Beresford, Croft & Adshead 2008), jossa oli tarkastelu parantumattomasti sairaiden asiakkaiden toiveita sosiaalityöntekijöille, tuli myös keskeisenä esille vuorovaikutussuhteen merkitys. Sosiaalityöntekijältä toivottiin ystävyys kaltaista suhtautumista, vaikka ymmärrettiinkin suhteen rajoitukset. Sosiaalityöntekijän ominaisuuksina arvostettiin muun muassa lämmintä suhtautumista, empatiaa, myötätuntoa, välittämistä, kunnioitusta, kuuntelemista, ei-tuomitsevuutta ja avoimuutta.

Huomion kiinnittyessä ammattilaisen ja asiakkaan suhteeseen tulee hyve-etiikan rinnalle tarkasteluun huolenpidon etiikka (*ethics of care*). Huolenpitoa tai välittämistä voidaan

tarkastella hyveenä tai luonteenpiirteenä, mutta huolenpidon etiikassa niitä käsitellään suhteen ja/tai toiminnan kautta. (Banks 2012, 77.) Ammatillisessa kontekstissa toimimisen kannalta näistä molempia voidaan tarkastella sosiaalityöntekijän ammatillisen kyvykkyyden kautta. Universaaleilla eettisillä periaatteilla ja oikeudenmukaisuutta painottavalla etiikalla on oma tärkeä merkityksensä ammatillisen työn kannalta, mutta ne tarvitsevat käytännön päätöksentekotilanteissa soveltajan, joka käyttää niissä eettistä harkintaansa (Banks 2012, 82). Eettisen tietämyksen ohella sosiaalityöntekijällä täytyy siis olla kykyä toimia eettisen tietämyksensä pohjalta. Käytännön työssä tarvitaan ammatillista viisautta ja hyvää arviointikykyä (*good judgement*) (Banks 2012, 89). Banks (2012, 74) tuo esille, miten hyvän sosiaalityöntekijän ominaisuuksia voidaan listata monin toisistaan poikkeavin tavoin. Neljää erilaista jäsenystä tarkastellessaan hän löytää niistä kaikille yhteisenä tekijänä moraalisen rohkeuden. Käytännön tasolla sosiaalityöntekijän eräänlainen tinkimättömyys tai eheä johdonmukaisuus (*integrity*) eettisessä toiminnassaan on se voima, joka sitoo yhteen sosiaalityöntekijän eettisen kyvykkyyden (Banks 2012, 81).

White ja Riemann (2010, 95) haluavat kiinnittää huomion sosiaalityöntekijän osaamisessa tiedon määrän ohella tiedon muodostamisen ja käyttämisen prosesseihin. Kuten neurotieteen tutkijat (esim. Damasio 2011; Eagleman 2018) ovat tuoneet esille, myös kognitiiviset prosessit ovat kehollisuuteen ja tunteisiin sidoksissa, samoin kuin oman elämishistorian kautta muodostuneet tavat tehdä johtopäätöksiä ja tulkintoja asioista. Whiten ja Riemannin (2010, 95–96) mukaan suhtautumalla itseensä ja työhönsä tutkimuksellisella aseenteella, johon kuuluu ajatus ”tutun tekemisestä vieraaksi”, sosiaalityöntekijät voivat tulla paremmin tietoiseksi siitä, miten he muodostavat tietoa asiakkaista. Oman kehon ja olemisen tuttuus voi olla harhaanjohtavaa siinä, miten se johtaa tulkitsemaan tietynlaisia tilanteita totutunmukaisella tavalla. Tuttu tapa tuntuu automaattisesti oikealta, eikä tilanteessa tehtyä (moraali) arviointia välttämättä edes tunnista tapahtuneeksi. Nummenmaan ja Harin (2016, 39) mukaan tunteiden vaikutus toiminnanohjauksessa on usein automaationomaista. White ja Riemann (2010, 95–96) tuovatkin esille ajatuksen, jonka mukaan sosiaalityöntekijöiden tulisi olla oman kotikenttensä tutkijoita. Voidaan myös ajatella, että ”vaihtoehtoisen tarinan” löytämiseksi joudumme tekemään erityistä tutkimustyötä tiedostaaksemme tottumuksenmukaiset keholliseen olemassaoloon sidonnaiset reagoititapamme ja niihin liittyvät tavat ymmärtää ja tulkita asiakkaiden tilanteita.

### 4.3 Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutus – työtä tunteiden kanssa

Sosiaalityön ytimenä oleva sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde (Juhila 2006, 11) tuo vuorovaikutussuhteen kautta työhön molempien osapuolten inhimillisyyden kehollisina ja tuntevina ihmisinä. Sosiaalityö voi herättää tekijässään monenlaisia tunteita, samalla kun ammatillisuuden saatetaan nähdä edellyttävän tietynlaisten tunteiden ilmaisua, ”esittämistä”, osana asiakaspalvelua (ks. Hochschild 1983). Sosiaalityö pitää sisällään myös työskentelyä asiakkaan tunteiden kanssa. Tunteiden ja sosiaalityön suhdetta voidaan tarkastella sekä sosiaalityöntekijän ammatillisten ja/tai persoonaan kytkeytyvien taitojen kannalta että toisen ihmisen kohtaamisen, inhimillisen kokemuksen jakamisen ja välittämisen näkökulmista. Oman kokemuksen ja tunteiden lisäksi ammatissa toimiessaan sosiaalityöntekijä joutuu vastatusten ammatillisten toimintanormien ja ammatillisuuteen liittyvien odotusten kanssa.

Sosiaalityön asiakkaat ovat usein ihmisiä erilaisissa elämäntilanteissa, joissa tunteet ovat helposti pinnassa (Howe 2008, 10). Edistääkseen työskentelysuhteen tavoitteiden toteutumista sosiaalityöntekijä voi toimia tavoitteellisesti sekä omien että asiakkaan tunteiden suhteen. Tunnetyötä voidaan tarkastella tilanteeseen sopivien tunteiden esittämisen ja tuottamisen kannalta sekä toisaalta omien tunteiden ja toisten tunteiden tunnistamisen, käsittelyn ja niistä oppimisen kautta. Hyvän vuorovaikutuksen ja asiakkaan eettisen kohtaamisen ohella kysymys sosiaalityöntekijän kehollisuudesta ja tunneilmaisusta liittyy myös työntekijän omaan hyvinvointiin. Kohdatessaan asiakkaiden moninaisia tilanteita sosiaalityöntekijä asettuu samalla alttiiksi asiakkaiden hädälle ja tunnekuohuille.

Yksi tapa lähestyä tunteita asiakaspalvelutilanteessa on tarkastella niitä suhteessa työorganisaation, työyhteisön ja ammatin tunneilmaisuille asettamiin odotuksiin (Isokorpi & Viitanen 2001, 120). Varhaisena esimerkkinä tunteiden säätelyn tarkastelusta osana työsuoritusta on Hochschild (1983), joka on tutkinut työntekijän omien tunteiden soveltamista asiakaspalvelutilanteeseen. Hochschild toi esille, miten tunteiden hallinta ja käsittelykin voi olla osa vaadittavaa työsuoritusta. Hän loi käsitteen *emotionaalinen kestävyys*, joka tarkoittaa työntekijän kykyä ilmaista työssä vaadittavia tunteita pitkäkestoisia jaksoja huolimatta siitä, miten muita tunteita saattaa pyrkiä esiin. Isokorven ja Viitanen (2001, 121) mukaan tällainen tilanteeseen sopivien tunteiden esittäminen on



tyypillistä monessa palveluammattissa. Tämän seurauksena jonkin tunteen, esimerkiksi ystävällisen hymyilyn, ilmauksesta voi tulla työntekijälle ikään kuin automaattinen toiminto.

Työssä tapahtuvaa tunteiden säätelyä ohjaavat sekä työorganisaation viralliset että epäviralliset säännöt. (Isokorpi & Viitanen 2001, 120). Isokorpi ja Viitanen (2001, 122–123) jäsentävät työyhteisöissä ilmeneviä tunnesääntöjä neljään osa-alueeseen: tunteita neutralisoidaan organisaation roolien ja kielenkäytön tavoilla, tunteita puskuroidaan ja piilotetaan organisaation toimintaan liittyvästä yhteydestä, sallittuja tunteita ja niiden ilmaisun voimakkuutta säädellään ammattiroolien kautta ja lisäksi työyhteisöt muokkaavat tunneilmaisuille annettuja merkityksiä määrittelemällä niitä uudelleen ei-toivottujen tunneilmaisujen jälkeen. Työntekijään tunnesääntöjen noudattaminen ja tunteiden säätelyn tarve voivat vaikuttaa oman itsen kokemisen ja identiteetin tasolla. Isokorven ja Viitanen (2001, 121–122) mukaan tunteiden säätely vaikuttaa omalta osaltaan käsityksiin tunteiden kohteesta ja omasta suhteesta siihen. Toimiminen omien aitojen tunteiden vastaisesti vääristää suhdetta niihin ja voi johtaa yhteyden kadottamiseen omiin tunnekokemuksiin.

Tunteiden pinnallisen esittämisen vaihtoehtona on tunnetyö työntekijän itsetuntemuksen kautta. Isokorpi ja Viitanen (2001, 123) kutsuvat aidoksi tunnetyöksi sellaista psyykkistä työtä, jota tehdään oikean tunnevireen löytämiseksi. Tunteiden käyttöä ja ilmaisemista voi harjoitella ja oppia ilman että teeskennellään (Isokorpi & Viitanen 2001, 70, 123). Isokorpi (2004) puhuu tunneälytaidoista ja Howe (2008) vastaavasti tunneälykkyydestä (*emotional intelligence*). Howen (2008, 12–13) mukaan tunneälykkyyteen sisältyy neljä elementtiä: tunteiden havaitseminen ja ilmaiseminen itsessä ja toisessa, tunteiden käyttäminen ajattelun apuna ja tunteiden integroiminen ajattelun kanssa, tunteiden ymmärtäminen ja analysoiminen itsessä ja toisissa, tunteiden säätely ja hallinta itsessä ja muissa suhteissa tarpeisiin ja tavoitteisiin.

Tunteet ovat työntekijälle myös keino tunnistaa sekä omia kehittämistarpeita että työtilanteisiin liittyviä vivahteita, jotka auttavat valitsemaan kulloinkin sopivia toimintatapoja. Isokorven ja Viitanen (2001, 125–127) mukaan aloittelevasta työntekijästä taitavaksi ammattilaiseksi kehittyminen edellyttää työssä tarvittavien taitojen sisäistämistä niin, että osaaminen tulee yhä enemmän intuitiivisen kaltaiseksi. Tämän prosessin eri

vaiheissa työntekijän tunteet työ- ja ongelmanratkaisutilanteita kohtaan ovat erilaisia ja tunnevihteet auttavat työntekijää kehittymään eteenpäin. Esimerkiksi aloitteleva työntekijä voi kokea epämääräistä ahdistusta tilanteen ollessa hänelle vielä jäsentymätön, kun taas jo jonkin aikaa työssä ollut työntekijä tunnistaa ehkä jo täsmällisemmin tilanteen aiheuttamat tunteet ja voi hyödyntää niitä tilannearvion tekemisessä.

Sosiaalityöntekijän jaksamisen näkökulmasta tunteiden ja niiden vaikutuksen tunnistaminen on tärkeää. Toisen ihmisen tunnetilat, niin negatiiviset kuin positiiviset, tarttuvat meihin helposti ja kaikki itsessä vaikuttavat tunnekokemukset eivät aina näin ollen ole yksilön omia. Työntekijän olisi hyvä tunnistaa tämä ja tunteiden koskettavuudesta huolimatta pystyä olemaan uppoamatta toisen tunnetiloihin. (Isokorpi & Viitanen 2001, 64, 166.) Isokorven ja Viitaseen (2001, 166) mukaan sen avulla, ettei työntekijä mene liikaa mukaan asiakkaan tunteeseen, tunnetta on mahdollista analysoida ja käsitellä niin, että asiakas voi paremmin ymmärtää omaa tunnetilaansa. Vaikka asiakasta ja hänen reaktioitaan pystyisi ymmärtämään, ja kunnioittamaan asiakkaan ihmisyyttä, voimakkaat tunnetilat ja niiden vastaanottaminen vaatii joka tapauksessa sosiaalityöntekijältä aktiivista, tietoista tunnetyötä. Toisen ihmisen tunnetila vaikuttaa meihin kehollisella tasolla (Seikkula ym. 2016, 59–60), ja esimerkiksi aggression kohdalla olisi luonnotonta, jos se ei herättäisi pelon tunteita. Tunnetietoisuutta kasvattamalla ihminen voi paremmin ymmärtää omien tunteiden vaikutusta toisiin ja päinvastoin (Isokorpi & Viitanen 2001, 64).

Myös stressin kannalta tunteilla ja niiden tiedostamisella on merkitystä. Stressi vaikuttaa kokemuksellisesti kaikilla inhimillisen toiminnan alueilla, niin tunteissa, ajattelussa kuin fyysisen elimistön tasolla. Psykologisen näkemyksen mukaan ihminen ei toimi suoraan stressitekijöihin reagoiden, vaan ajattelu ja tunteet ovat mukana prosessissa, aina stressitilanteen tulkinnasta lähtien. (Ahola & Lindholm 2012b, 25.) Stressiin liittyy aina sekä tiedostamattomia negatiivisia emootioita ja tiedostettuja negatiivisia tunteita. Tutkimusten mukaan näiden hallinta vaikuttaa olevan yksilön stressinsietokyvyn kannalta tärkeämpää kuin taito ylläpitää positiivisia tunteita. Stressin yhteydessä koetun ydintunteen tunnistaminen ja nimeäminen mahdollistavat tunteen käsittelyn siirtymisen refleksinomaisesti toimivilta aivojen osilta aivokuoren käsiteltäväksi. Etenkin uhkaavissa ja pelottavissa tilanteissa tunteet voivat voimistua, mikäli niitä pyritään tukahduttamaan, koska aivojen tunnealueet pyrkivät varmistumaan, että uhka on tiedostettu. (Räisänen 2012, 78, 80–81.)

Isokorven ja Viitasen (2001, 183) mukaan tunteisiin liittyy olennaisesti asioiden arvottaminen. Tunteita tuntemalla ihminen voi pysyä kiinni omissa arvostuksissaan ja siinä, mikä itselle on tärkeää (Isokorpi & Viitanen 2001, 185). Tässä mielessä myös sosiaalityöntekijän kokemilla, ammatilliseen suhteeseen ensi näkemältä vierailakin tunteilla, kuten esimerkiksi vihalla, ärtymyksellä ja inholla on paikkansa (Forsberg 2001, 3–4). Niiden tunteminen kertoo jotakin työntekijän arvostuksista suhteessa käsillä olevaan tilanteeseen. Toinen asia tietenkin on, millä tavalla sosiaalityöntekijä tuo näitä tunteita esille ja millaisen viestin hän välittää asiakkaalle siitä, onko tunteen kohteena asiakas ihmisenä vai asiakkaan toiminta (Särkelä 2001, 32).

Asiakkaan tunteiden kanssa työskentely tarkoittaa asiakkaan tunneilmaisujen vastaanottamista ja tunnustamista sekä tilanteen mukaan asiakkaan auttamista omien tunteidensa tunnistamiseen ja niiden kanssa rakentavasti toimimiseen. Esimerkiksi auttamalla tunnetilasta toiseen siirtymisessä luodaan mahdollisuuksia löytää uusia merkityksiä ja keinoja päästä eteenpäin (Isokorpi & Viitanen 2001, 166). Sosiaalityöntekijä voi tyypillisesti joutua myös asiakkaan tunteiden projisoinnin kohteeksi. Isokorven ja Viitasen (2001, 167) mukaan tarpeeksi pahaa oloa kokiessaan ihmisellä on pyrkimys siirtää negatiiviset tunteet itsensä ulkopuolelle toisiin ihmisiin. Ihminen ei mahdollisesti tunnista projisoimiaan tunteita itsessään, jolloin hän heijastaa tietämättään omia puutteitaan, pelkojaan ja epäluottamustaan toisiin. Projisointien tunnistaminen auttaa sosiaalityöntekijää ylläpitämään realistisempaa kuvaa itsestään ja se antaa myös mahdollisuuden opetella suojautumaan projektioilta.

Sosiaalityöhön sisältyy tuen lisäksi myös kontrollointia ja valvontaa (Jokinen 2008, Juhila 2006, 96). Sosiaalityöntekijä joutuu virkamiehen roolissaan ottamaan vastaan myös asiakkaiden tyytymättömyyden ja kiukun tunteiden ilmaisuja (Kananoja 2017b, 187). Kananoja (2017b, 188) tuo esille, miten asiakkaan ärtymyksen ja vihankin purkauksille on annettava tilaa, samalla, kun on tehtävä ero asiakkaan perustellun tyytymättömyyden ja uhkaavan aggressiivisuuden välille. Hän huomauttaa, että sosiaalityöntekijän on voitava työskennellä ilman pelkoa, ja organisaatioiden tehtävänä on huolehtia työolosuhteista ja minimoida väkivallan kohteeksi joutuminen.

Sosiaalityöntekijät kokevat kuitenkin työssään väkivaltaa tai sen uhkaa varsin usein, joskus jopa fyysistä väkivaltaa. Useimmiten väkivalta on luonteeltaan henkistä: haukkumista,

epäasiallista kielenkäyttöä ja uhkailua. Väkivallan ja sen uhan koetaan vaikuttavan työhyvinvointiin ja lisäävän stressiä. (Tirkkonen 2014.) Asiakkaiden aggressiivisuus ja väkivallan uhka koskettavat sosiaalityöntekijän tunteita pelon lisäksi myös muilla tavoin. Virkin (2009) mukaan sosiaalityöntekijöiden suhtautumista työhön sisältyvään väkivaltariskiin voidaan tarkastella luottamuksen näkökulmasta. Sosiaalityöntekijät pystyvät työskentelemään väkivaltariskistä huolimatta, koska he luottavat siihen, että riskistä huolimatta mitään ei tapahdu. Sosiaalityöntekijöiden luottamusta kannattelevat esimerkiksi luottamus työpaikan turvajärjestelyihin, luottamus omiin ammatillisiin taitoihin, ihmisiin yleisesti tai oman toimintayksikkönsä erityisyyteen suhteessa niihin, joissa väkivallan uhka on suurempi. (Virkki 2009, 30–34.)

Virkin (2009, 28–30) mukaan ammatilliset roolit ja työpaikkakulttuuri vaikuttavat väkivaltaan suhtautumiseen. Työhön liittyvä asiakasväkivalta voidaan kokea sosiaali- ja terveysalalla arkaluontoiseksi aiheeksi; sitä saatetaan myös vähätellä eikä pitää niin vahingollisena. Koska sosiaalityöntekijä työskentelee lähtökohtaisesti asiakkaan auttamista varten, on epäluuloisuus ja asiakkaaseen luottamattomuus lähtökohtaisesti jo työn periaatteiden kanssa ristiriitaista (Virkki 2009, 35–36; ks. myös Pohjola 2002, 48–50). Myös sosiaalityön ammatillisten taitojen kulminoituminen vuorovaikutukseen ja luottamuksen rakentamiseen voivat vaikuttaa siihen, miten väkivaltatilanteisiin lähtökohtaisesti suhtaudutaan. Näiden taitojen voidaan katsoa luonnostaan toimivan väkivaltaa ennaltaehkäisevinä. Tämä voi omalta osaltaan toimia myös sosiaalityöntekijän luottamusta lisäävänä tekijänä, kun hän ammattilaisena luottaa kykyynsä ennaltaehkäistä väkivaltatilanteita. Jos sosiaalityöntekijä sitten joutuukin väkivallan tai sen uhan kohteeksi, voi tästä seurata kokemus ammatillisesta epäonnistumisesta. Sen lisäksi että, sosiaalityöntekijä voi syyllistää itseään tapahtuneesta, myös muut saattavat etsiä syytä sosiaalityöntekijän puutteellisista taidoista hoitaa haastava tilanne. (Virkki 2009, 29–30.)

#### **4.4 Tunteet ja sosiaalityön tavoite – aitous vai ammatillisuus?**

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhdetta ja siinä elettyjä tunteita voidaan tarkastella myös pohtimalla ammatillisuuden ja aitouden välistä suhdetta. Pohjola (2002, 52–53) tuo esille, miten erotuksena muihin ihmissuhteisiin auttaminen ammatillisena toimintana ja palvelusuhteena sisältää yleensä ajatuksen ammatillisen etäisyyden säätelystä, johon

rinnastuu tavoite objektiivisuudesta. Pohjolan mukaan ammatillisesta suhteesta on pyritty poistamaan tunnetason myötäeläminen, vaikka samalla siitä pyritäänkin luomaan turvallinen ja empaattinen. Pohjolan mukaan välittäminen on edellytyksenä auttamiselle ja ammatillisen etäisyyden pitäminen voi johtaa välinpitämättömyyteen. Etäisyyden pitäminen asiakkaan tilanteeseen voi suojata auttajaa asiakkaan hädältä, mutta se voi samalla estää kohtaamista ihmisyyden tasolla. Tällöin on vaarana, että asiakas ihmisenä esineellistyy ja hänet nähdään ”tapauksena” ja ongelmaryhmän edustajana.

Pohjola (2002, 48–50) pitää luottamusta asiakkaaseen tärkeänä. Hänen mukaansa sosiaalityössä luottamusta pidetään erityisen tärkeänä tekijänä, mutta usein sillä tarkoitetaan työn luottamuksellista laatua, sen sijaan, että ymmärrettäisiin se luottamisena asiakkaaseen ihmisenä. Hän toteaa asiakassuhteessa oleellista olevan sen, pohjautuuko kohtaaminen tasavertaisuuden vai hierarkkisuuden ajatukseen. Asiakas voidaan nähdä auttajan kanssa samankaltaisena ihmisenä tai erilaisena, ikään kuin toiseen ”lajityyppiin” kuuluvana. Tällöin kyseenalaistetaan asiakkaan luotettavuus jo asiakkaana olemisen kategoriaan kuulumisen vuoksi.

Rostila (2001, 63–64) tarkastelee ammatillisen neutraaliuden ja oikeana ”aitona” ihmisenä toimimisen jännitteisyyttä käsittelemällä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteen erityispiirteitä. Rostilan (2001, 45) mukaan on tärkeää, että sosiaalityöntekijä tiedostaa oman roolinsa suhteessa asiakkaaseen. Asiakas-työntekijäsuhde poikkeaa esimerkiksi ystävyysuhteista, ja sitä on syytä tarkastella muun muassa vallankäytön näkökulmasta. Sosiaalityössä ovat usein läsnä myös sosiaalinen sääntely ja kontrolli, eivätkä asiakkaat suinkaan aina ole asiakkaana vapaaehtoisesti. Työntekijän vastuullisuus ja eettinen tiedostaminen suhteen ominaispiirteistä ja etäisyyden säätelystä suhteessa asiakkaaseen on tärkeää. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutussuhde voi muistuttaa tavallista arkikeskustelua, mutta tilanne ei ole osapuolten välillä symmetrinen. Keskustelussa puhutaan lähtökohtaisesti asiakkaan asioista ja työntekijä ohjaa keskustelua ja luo asiakkaalle kertomisen mahdollisuuksia. (Rostila 2001, 43, 45–46.)

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän suhteessa vastavuoroisuuden ja aitouden korostaminen asettavat haasteita vallan epätasaisen jakautumisen tunnistamisessa. Yhteisyyden kokemuksen kautta asiakas saadaan helpommin kertomaan omasta elämästä, ajatuksista ja tunteistaan, jolloin hänestä tulee entistä haavoittuvampi ja riippuvaisempi työntekijän

tavasta kohdella häntä. Tässä korostuu myös suhteen luottamuksellisuus. (Rostila 2001, 45–47.) Vastuullisesti toimiessaan sosiaalityöntekijä huolehtii myös, että asiakas tiedostaa sosiaalityöntekijän ammatillisen ja organisaatioon sidonnaisen roolin. Keskustelut sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä eivät ole vain kahden yksityishenkilön luottamuksellista keskustelua, vaan sosiaalityöntekijän tehtävään kuuluu myös asiakkaan tilanteen dokumentointi organisaation tavoitteiden (esimerkiksi lastensuojelun) näkökulmasta. Tässä suhteessa avoimuus asiakkaan suuntaan on tärkeää. (vrt. Rostila 2001, 34.)

Rostilan (2001, 48) mukaan sosiaalityöntekijän tehtävänä on rakentaa asiakkaan kanssa luonteva, inhimillinen ja lämmin, mutta samalla ammatillinen yhteistyösuhde. Sosiaalityöntekijän vastuulla on sovittaa oma toimintansa työskentelyn tavoitteen edistämiseen. Työntekijän tulisi huolehtia, että työskentelyn keskiössä on asiakas kokemuksineen eikä työntekijän omat tunteet ja kokemukset. (Rostila 2001, 64.) Myös Holm (2002, 67) pitää tärkeänä, että ammattiauttaja tiedostaa omat tunteensa ja tarpeensa, jotta hän voi hallita niitä ja tietoisesti päättää kuinka toimii suhteessa niihin, jotta ne eivät saa etusijaa asiakkaan tapaamisessa ja hänen olosuhteidensa arvioinnissa.

Asiakkaat voivat myös toivoa sosiaalityöntekijältä ystävyyden kaltaista suhtautumista, kuten Beresfordin, Croftin ja Adsheadin (2008) tutkimuksesta käy ilmi. Tutkimukseen osallistuneet parantumattomasti sairaat asiakkaat liittivät sosiaalityön yhteydessä ystävyyteen vastavuoroisuuden ja joustavuuden ammatillisessa toiminnassa. Vastavuoroisuuteen kuului esimerkiksi toive kuulla myös sosiaalityöntekijän kuulumisia. Ammatillisten rajojen joustavuuden osalta asiakkaat arvostivat sitä, että sosiaalityöntekijä huomioi heidän erityistarpeensa ja suhtautui joustavasti virallisen toimenkuvansa rajoihin auttaessaan heitä. Tutkimukseen osallistuneet asiakkaat olivat usein sitä mieltä, että sosiaalityöntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet olivat olleet ratkaisevassa asemassa sosiaalityön onnistumisen kannalta. Kun tätä tarkastelee rinnakkain Holmin (2002) tutkimuksen kanssa, voi henkilökohtaisten ominaisuuksien ja ammattikoulutuksen merkityksen nähdä monisyisempänä. Holm on tutkimuksessaan vertaillut sosiaalityön koulutuksen suorittaneiden ammattilaisten ja lyhyen koulutuksen saaneiden auttajien empaattista vuorovaikutusta ja ammattimaista asennetta asiakastilanteissa. Tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät olivat vuorovaikutuksessa empaattisempia ja vähemmän tuomitsevia ja moralisoivia. Heidän vuorovaikutustaan ohjasi enemmän ammattimainen

asenne. Ammattimaisella asenteella Holm (2002, 67) tarkoittaa, että työntekijän toimintaa ohjaavat asiakkaan etu ja tarpeet ja hänen lainmukaiset oikeutensa eivätkä työntekijän tarpeet, tunteet tai impulssit.

Beresford kumppaneineen (2008, 1395, 1401) eivät hekään väitä, että asiakkaiden sosiaalityöntekijän persoonaan liittämät ominaisuudet olisivat välttämättä juuri henkilökohtaisista ominaisuuksista riippuvaisia. Heidän mukaansa on mahdollista, että nämä voivat olla myös nimenomaan taitavaan ammattilaisuuteen liittyviä ominaisuuksia ja tekoja. He pohtivat myös sosiaalityön arvostukseen ja ammattiasemaan liittyviä kysymyksiä ja nostavat esille työn näennäisen arkipäiväisyyden (Beresford ym. 2008, 1403). Monet tutkimuksessa esille tulleet sosiaalityöntekijän ominaisuudet tai toimintatavat, joita asiakkaat arvostavat, voivat itse asiassa olla sellaisia, joiden perusteella sosiaalityötä ammattina aliarvostetaan. Juhila (2006, 183–187) tarkastelee hoivan ja huolenpidon ammattilaisuutta sukupuolisena kysymyksenä, johon myös työn arvostus ja palkkaus kytkeytyvät. Huolenpitotyöhön tarvittavaa asiantuntemusta ei välttämättä arvosteta, koska hoiva ja hoivaaminen on usein nähty naisten luontaisena ominaisuutena, joka ei vaadi erityisosaamista.

Hoivan sukupuolisuuden ohella voidaan asiaa tarkastella vertaamalla asiakassuhdetta tunnesuhteisiin ystävien ja läheisten kanssa. Ystävyys ja huolenpito voidaan nähdä helppoina ja luonnollisina, lähes jokaisen ihmisen ominaisuuksina, mutta arkielämässä nämä toteutuvat erityisesti suhteessa läheisiin ihmisiin. Sosiaalityön ja muidenkin huolenpitoa ja hoivaa sisältävien ammattien erityisyytenä on kuitenkin näiden suuntaaminen myös sellaisiin ihmisiin, joihin työntekijällä ei ole henkilökohtaista tunnesuhdetta (ks. myös Juhila 2006, 157–158). Sosiaalityön näkökulmasta välittäminen ja huolenpito kuuluvat lähtökohtaisesti kaikille ihmisille. Sosiaalityön ihmiskäsityksen ja eettisten periaatteiden mukaisesti sosiaalityöntekijän pyrkimyksenä on toimia jokaisen ihmisen arvokkuutta kunnioittaen, henkilökohtaisten mieltymysten sijaan. Särkelä (2001, 126–127) nostaa esille, miten sosiaalityöntekijä ei voi toimia pelkästään altruistisesti, lähimmäisenrakkauden tunteen pohjalta. Asiakkaat voivat herättää työntekijässä vastenmielisyyttä ja muita vaikeita tunteita. Ammattietiikka auttaa työntekijää toimimaan altruistisen tarkoituksen mukaisesti, vaikka itse tunne ei olisikaan aina läsnä. Särkelän mukaan aito välittäminen kuitenkin heijastuu työskentelysuhteeseen sitä edesauttaen. Myös

työntekijän yleisen työmoraalin kannalta hän näkee tärkeäksi, että työntekijän toimintaa ohjaavat sekä velvollisuus ja altruismi.

Yksi tapa lähestyä tunteiden ja ammatillisuuden suhdetta on tarkastella empatiaa, sympatiaa ja myötätuntoa. Rostila (2001, 62) tarkastelee empatiaa ja sympatiaa Hepworthin, Rooney'n ja Larsenin (1997, 99) määritelmien mukaan, jolloin sympatia on saman tunteen tai kokemuksen jakamista ja empatia puolestaan toisen tilanteen ja tunteiden ymmärtämistä ilman samaistumista toisen asemaan. Empatiaan kuuluu taito havaita toisen sisäiset tunteet ja ilmaista tämän pohjalta syntynyt ymmärrys toiselle hänen tilanteeseen ja kokemukseen sopivalla tavalla. Ilmeisten tunteiden käsittämisen lisäksi siihen kuuluu sekä taustalla vaikuttavien tunteiden että tunteiden ja toiminnan merkityksen ymmärtäminen ja tunnustetaan niiden henkilökohtainen tärkeys ihmiselle. (Rostila 2001, 62.) Tämän määrittelytavan mukaan empatia on auttamistyölle oleellinen tunne, sympatian ollessa työlle haitallista.

Mäntysaari (2007, 1–2) kyseenalaistaa yksioikoiset näkemykset empatian paremmuudesta suhteessa säälin ja sympatiaan. Hän ihmettelee, miksi säälistä on tehty sosiaalityön kannalta ongelmallinen tunne, kun muuten tunteiden kokemiseen ja ilmaisemiseen suhtaudutaan hyvinkin sallivasti. Yhtenä tekijänä hän nostaa esille säälin yhdistymisen hyväntekeväisyys- ja armeliaisuustyöhön, jonka epäammattillisesta leimasta halutaan eroon. Toiseksi hän tuo esille sen, miten empatian merkityksen korostaminen sosiaalityössä juontaa juurensa Carl Rogersin humanistiseen psykologiaan ja sosiaalityön suuntautumiseen yksilötyöskentelyyn, jossa asiakassuhteen luonnetta tarkastellaan erityisesti sen terapeuttisten elementtien kautta.

Mäntysaaren (2007, 1–3) mukaan empatia nähdään yleisesti ottaen ammatillisena ja hyvänä käyttäytymistapana, kun taas säälin ajatellaan olevan molemmille osapuolille haitallista ja nöyryyttävää. Yhtenä säälin kokemisen ongelmakohtana pidetään siihen yhdistyvää ajatusta toisen yläpuolelle asettumisesta, säälittävän jäädessä säälin kohteeksi. Mäntysaari rinnastaa säälin ja auttamiseen liittyvän pahan ja pahuuden ongelman siinä, miten niitä on käsitelty auttamisen yhteydessä. Nämä molemmat halutaan mieluusti ulkoistaa auttamisen ulkopuolella käsiteltäviksi ongelmiksi. Mäntysaari kysyy myös, onko säälin torjumisessa enemmän kyse työntekijän itsensä suojelemisesta ja välimatkan pitämisestä asiakkaisiin, jolloin hyötyjänä on työntekijä eikä niinkään asiakas.



Empatiaa ja sympatiaa on psykologiassa määritelty erilaisin, ristiriitaisinkin määritelmin (Mäntysaari 2007, 3). Esimerkiksi aiemmin esille tuomastani Rostilan (2001) kuvaamasta määritelmästä poiketen Pulkkinen (2002, 85, 87 Mäntysaaren 2017, 3 mukaan) kuvaa sympatian johtuvan toisen tunnetilasta, mutta siinä ei tunneta samaa tunnetilaa. Sen sijaan siinä tunnetaan sympatiaa, myötätuntoa esimerkiksi surevaa kohtaan, mutta ei itse tunneta surua. Empatiassa puolestaan on käsitetty toisen tunnetila ja koetaan sen kanssa samankaltaisesti: kun toinen on surullinen, olen itse surullinen. Eisenberg ja Fabes (1998, 702 Mäntysaaren 2007, 3 mukaan) kuvaavat empatian affektiivisena vasteena, joka on seurausta toisen tunteiden ymmärtämisestä. Tämä affektiivinen vaste on identtinen tai hyvin samanlainen sen kanssa, mitä toinen tuntee tai hänen oletetaan tuntevan. Sympatia puolestaan usein on seurausta joko empatian tunteesta tai suoraan aistihavainnosta tai muusta kognitiivisesta prosessista. Sympatia sisältää surun tai huolen tunteet toisen puolesta sen sijaan, että tunnettaisiin toisen kanssa samoja tunteita. Henkilökohtainen ahdistus puolestaan on usein seurausta toisen tunteille altistumisesta, mutta siinä on kyse reaktiosta, jossa keskitytään itseän eikä niinkään huomioida toista ihmistä.

Sosiaalityötä usein pidetään tunnetyönä, jossa keskeisenä on tunteiden hallinta ja niiden käyttäminen työvälineenä (Mäntysaari 2007, 5). Mäntysaari (2007, 5) kuitenkin pohtii, missä määrin tunteiden hallinta ja tietoinen käyttäminen voi olla mahdollista. Sääli, kuten muutkin tunteet, ovat yhteydessä ajatteluun ja niihin uskomuksiin, joita meillä on tunteen kohteesta, mutta se on yhteydessä myös ruumiiseen. Myös säälin tunne on kehittynyt ihmisen evolutiivisen kehityksen myötä. Kun auttamistyössä halutaan erottaa empatia ja sympatia tiukasti toisistaan, oletetaan, että ihminen pystyy erottamaan toisen ihmisen tunteiden ymmärtämisen ja myötäelämisen ja säälin tunteet. Vaikka tiedolla ja taidolla olisikin tunteisiin vaikutusta, Mäntysaaren mukaan ajatus tunnetyöläisen mahdollisuudesta valita kulloisenkin tarpeen mukaan sopiva tunnetila ei ole kovin uskottavaa. Kysymystä säälistä ja tunteiden käsittelystä voidaan lähestyä myös tarkastelemalla kriittisesti sosiaalityön tehtävää. Mäntysaaren (2007, 9) mukaan yksilökeskeisesti tunteiden käsittelyyn ja hallintaan keskittyneinä unohdetaan helposti sosiaalityön tehtävä heikompiosaiten ihmisryhmien puolelle asettumisessa ja heidän yhteiskunnallisten ja yhteisöllisten toimintamahdollisuuksien parantamisessa.

Mäntysaaren (2007, 6–8) mukaan kristillinen etiikka on usein huomaamatta taustalla, kun sosiaalityössä tarkastelemme käsitystä hyvästä ihmisestä. Sääliin suhtautumisessa hän

vertaa buddhalaista sosiaalityön etiikkaan, jossa Karunan käsite pitää sisällään myötätunnon, sympatian, säälin ja armon/laupeuden. Sen ihanteena on sympatia kaikkia kärsiviä kohtaan, josta nousee halu kärsimyksen helpottamiseen. Sympatia estää paatuneisuutta ja välinpitämättömyyttä toisten tuskalle ja on vastalääke julmuudelle. Säälin vastakohtana ei siis buddhalaisuuden mukaan ole neutraali välinpitämättömyys vaan säälimättömyys ja julmuus. Säälillä voi olla merkitystä myös solidaarisuuden kannalta. Mäntysaari (2007, 8) viittaa Horkheimerin huomioihin siitä, miten pelkästään järkeen pohjautuvalla päämäärärationaalisella hallintotyöllä voidaan saada aikaan jopa kansantuhoa, kuten tapahtui juutalaisvainossa 1930-luvulla. Säälin tunteminen sen sijaan voi toimia vastavoimana instrumentalisoituneelle järjelle ja olla perustana solidaarisuudelle. Myös oikeudenmukaisuuden voidaan katsoa olevan yhteydessä säälin ja solidaarisuuden kanssa.

Ammatillisuuden ja aitouden kysymys ei palaudu vain yhteen tai kahteen helppoon vastaukseen. Tunteiden kokeminen, niiden ilmaiseminen ja käyttäminen asiakastyössä sisältävät kysymykset sosiaalityön tarkoituksesta, tavoitteista ja keinoista. Ne sisältävät kysymykset siitä, mikä on asiakkaalle avuksi ja miten työntekijä jaksaa työtään tehdä. Voidaan Mäntysaaren tavoin myös pohtia, missä määrin tai millä tavoin tunteita voidaan tietoisesti hallita. Kuten Mäntysaari (2007, 5) toteaa, tunteet ovat myös kehossa ja ne ovat kehittyneet evoluution myötä. Niillä on oma merkityksensä ihmisyhteisöjen toiminnan kannalta. Ehkä nimenomaan myötätunto ja sääli tai se, että toisten ihmisten asiat ylipäättään koskettavat meitä ihmisenä, ohjaavat meitä toimimaan ihmisyhteisöjä säilyttävään suuntaan (vrt. Eagleman 2018 161–168).

#### **4.5 Työn reunaehdot ja työssä jaksaminen tämän päivän sosiaalityössä**

Sosiaalityö on toimintana sidoksissa ympäröivään yhteiskuntaan, jolloin siihen vaikuttaa kulloinkin vallitseva yhteiskunnallinen eetos. Tällä hetkellä vallalla oleva uusliberalistinen ajattelutapa korostaa yksilön vastuuta omasta hyvinvoinnistaan, samalla, kun talouskuria korostava politiikka niukentaa sosiaalityön toimintamahdollisuuksia. (Mäntysaari 2016, 82, 86.) Banks (2012, 186–187) kuvaa Britanniassa ja muuallakin maailmassa taloudellisen tehokkuuden vaatimuksien tuoneen suoritusten mittaamisen jatkuvaksi ominaispiirteeksi hyvinvointipalveluihin. Hän liittää sen osaksi useampia vallalla olevia trendejä, jotka

asettavat sosiaalityöntekijät eettisesti haastaviin vaikutussuhteisiin. Näitä yhteiskunnallisia trendejä ovat *palveluiden kaupallistaminen* sisältäen tehokkuuden ja kilpailun periaatteet, *konsumerismi* ja siihen liittyvä laadunvalvonta ja kuluttajien oikeuksien painottaminen, *managerialismi*, joka tähtää työntekijöiden työnteon tarkkaan sääntelyyn, *autoritaarisuus*, joka painottaa työntekijöiden roolia sosiaalisen kontrollin harjoittajina sekä *deprofessionalisointi*, joka rajaa sosiaalityöntekijät tietyn instituution toimintapolitiikkaa toteuttaviksi viranomaisiksi.

Banksin (2012, 164–165) mukaan sosiaalityöntekijä joutuu työssään sovittamaan yhteen eri tahoilta tulevia eettisiä ja moraalisia velvoitteita, sääntöjä ja normeja, jotka voivat olla keskenään ristiriitaisiakin. Juhilan (2006, 249) mukaan yksittäisen sosiaalityöntekijän eettiselle valveutumiselle annettu suuri painoarvo voi johtaa vian paikantumiseen sosiaalityöntekijään, mikäli työlle asetettuja eettisiä ihanteita ei pysty täyttämään. Jos luotetaan siihen, että eettisesti korkeatasoiseen sosiaalityöhön tarvitaan vain sosiaalityöntekijän omaa eettistä valveutuneisuutta, ei oteta huomioon sosiaalityön rakentumista vuorovaikutussuhteissa. Näiden laajempien yhteyksien huomiotta jättäminen voi johtaa sosiaalityöntekijöiden epäonnistumisen kokemuksiin ja uupumisen vaaraan.

Nummelinin (2008, 15) mukaan muuttuneen työelämän vaatimukset näkyvät epävarmuutena, kiireen kokemisena ja jatkuvana muutoksena: ”rajallisesta ihmisestä on tullut rajattomien toiveiden toteuttaja.” Juhila (2006) tuo esille, miten sosiaalityön kuormitusta lisää yleinen yhteiskunnallisen ilmapiirin koventuminen, työn arvostuksen puute ja aliresursointi. Sosiaalityöntekijät joutuvat työssään toimimaan kustannustehokkuuden ja huolenpidon etiikan välisessä ristipaineessa. Juhilan mukaan huolenpitotyöhön liittyvä tunteiden erittelemisen ei ole riittävä edellytys työntekijän jaksamiselle, elleivät työn tekemiselle asetetut reunaehdot ole kunnossa. Jaksamisen rajat tulevat helposti vastaan, jos sosiaalityöntekijä ei pysty ajanpuutteen vuoksi tarjoamaan asiakkaalle sellaista huolenpitoa, jonka katsoo asiakkaan tarvitsevan. (Juhila 2006, 189–190.)

Työterveyslaitoksen raportin (Salo & Rantonen 2016) mukaan sosiaalityöntekijöillä on muihin tutkittuihin kunta-alan työntekijöihin verrattuna suurempi riski mielenterveyden häiriöistä johtuvaan työkyvyttömyyteen. Käytännössä tämä voi tarkoittaa nimenomaan työuupumukseen liittyviä poissaoloja, koska työstressi ja työuupumus eivät ole Kelan

sairauspäivärahaan oikeuttavia diagnooseja, jolloin esimerkiksi masennusoireet kirjataan ensisijaisiksi (Räisänen, 2012, 35). Työterveyslaitoksen mukaan sosiaalityöntekijöitä kuormittaa etenkin työn vaativuus, josta esille tulivat erityisesti riittämättömät resurssit, työn suuri määrä ja aikapaineisiin liittyvät tekijät. Myös Saarisen, Blombergin ja Krollin (2012, 413–414) mukaan pohjoismaisessa vertailussa suomalaiset sosiaalityöntekijät ovat työssään kuormittuneempia ja kokevat enemmän ristiriitoja kuin muiden Pohjoismaiden sosiaalityöntekijät. Yhtenä selityksenä tuotiin esille suomalaisen sosiaalityön pienempi resursointi, pula pätevistä työntekijöistä ja kuntien taloustilanteen heikkous.

Mänttari-van der Kuip (2015a) on väitöskirjassaan tarkastellut sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia suhteessa työelämän tiukentuneisiin reunaehtoihin, talouden niukkuuteen ja niihin toimintamahdollisuuksiin, joita sosiaalityöntekijöillä näissä puitteissa on. Hän kiinnittää huomiota siihen, miten julkisissa palveluissa työskentelevät sosiaalityöntekijät ovat selontekovelvollisia, ei vain ammatti- ja asiakaskunnalleen vaan myös sille organisaatiolle, jossa he työskentelevät. Tämä tuo työhön mukanaan valvontaa, kontrollia ja arviointia sekä tehokkuuden ja taloudellisuuden vaateita. (Mänttari-van der Kuip 2015b, 329–330.) Mänttari-van der Kuipin (2015b, 331–332) mukaan suurimmalla osalla sosiaalityöntekijöistä oli kokemus siitä, etteivät he pystyneet tekemään työtä niin hyvin kuin he olisivat halunneet. Lisäksi moni oli kokenut, ettei pystynyt työskentelemään oman ammattietiikkansa mukaisesti. Resurssien vähyys näkyi tehokkuuden ja säästämisen vaatimuksina, josta seurauksena oli kiireen lisääntyminen ja työtaakan kasvaminen.

Kananojan (2017b, 176) mukaan sosiaalityön luonteeseen kuuluu eettisten kysymysten ja ristiriitojen pohtiminen. Ammatin vahvat eettiset periaatteet ja käytännön työtilanteet eivät kuitenkaan aina ole helposti yhteen sovitettavia. Kananojan mukaan tärkeää olisi tunnustaa tällaisten ristiriitojen olemassaolo ja keskustella ongelmakohdista avoimesti. Sosiaalityöntekijän työssä jaksamisen näkökulmasta on hyvä huomioida, että työhön liittyvät ristiriidat aiheuttavat työhönsä sitoutuneelle työntekijälle myös emotionaalista kipua (Isokorpi & Viitanen 2001, 129). Juhilan (2006, 249) mukaan niiden tekijöiden tunnistaminen, jotka luovat eettisiä jännitteitä, voi helpottaa sosiaalityöntekijän toimimista eettisesti vaikeissa tilanteissa. Kananoja (2017b, 175) puolestaan perää sosiaalityöhön käytäntöjä, jotka mahdollistavat työntekijöille työhön liittyvien moraalisten ja eettisten kysymyksien käsittelyä. Työn eettistä kuormittavuutta voi vähentää esimerkiksi työnohjauksen ja muiden ammatillisten keskustelumahdollisuuksien avulla.

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia (2005, 31–33; 2017, 42–57) ottaa eettisissä ohjeissaan kantaa asiakkaan oikeuksien lisäksi työntekijän oikeuksiin. Työntekijällä on oikeus ja myös velvollisuus huolehtia omasta hyvinvoinnistaan. Työntekijällä on oikeus työsuojeluun ja työturvallisuuteen eikä hänen tarvitse asettaa itseään vaaraan auttaessaan muita. Verratessani Talentian eettistä ohjeistusta vuodelta 2005 ja viimeisintä versiota vuodelta 2017, huomioni kiinnittyi siihen, miten uusi ohjeistus painottaa aiempaa enemmän työntekijän omaa vastuuta huolehtia omasta hyvinvoinnistaan sekä esimerkiksi liiallisen työmäärän esiin nostamisesta. Myös Mänttari-van der Kuip (2015b, 333) on kiinnittänyt huomiota siihen, miten sosiaalityöntekijöiden eettiset ohjeet edellyttäisivät sosiaalityöntekijöiden olevan aktiivisia eettisten epäkohtien esiin nostamisessa. Tämä voi joissain tilanteissa toimiakin, mutta käytännössä sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä ei välttämättä haluta kuulla. Mänttari-van der Kuip (2015b, 333) viittaa Tiitiseen ja Kauppiin (2014), joiden mukaan käytännössä sosiaalityöntekijöitä pyritään hiljentämään, jos he ovat yrittäneet tuoda työn epäkohtia esille.

Myös työssä jaksamisen ja työhyvinvoinnin edistämisen keinot näyttävät heijastelevan yhteiskunnan yleistä ilmapiiriä, jossa huomio kiinnitetään yksilöön. Työhyvinvoinnin määrittelyä ja työhyvinvoinnin kehittämisen reunaehtoja väitöskirjassaan tarkastelleen Laineen (2013) havaintona on, että psykologiset määrittelyt hallitsevat työhyvinvoinnista käytävää nykykeskustelua. Työhyvinvointia tarkastellaan yksilöiden ongelmakeskeisestä ja patologisesta näkökulmasta ja esimerkiksi yhteiskuntatieteelliset näkökulmat ovat vähäisiä. Tämä siitä huolimatta, että nykyaikainen käsitys työhyvinvoinnista sisältää ajatuksen laaja-alaisuudesta, kokonaisvaltaisuudesta ja systeemisydestä.

Hyvinvoinnin ja työmarkkinakelpoisuuden tarkasteleminen pelkästään yksittäisten ihmisten näkökulmasta unohtaa taustalla vaikuttavat yhteiskunnalliset kehityskulut ja monimutkaiset riippuvuussuhteet ihmisryhmien välillä. Lahikainen ja Harni (2016) tarkastelevat itsen yrittäjyyttä ruumiillisuuden näkökulmasta ja tuovat esille, miten ruumiin ja itsen kehittämisestä on tullut nyky-yhteiskunnassa normatiivinen ihanne. Inhimillinen pääoma on sidoksissa ruumiillisuuteen ja nykyisessä työelämässä sen ominaisuuksien arvostukset kohdistuvat esimerkiksi vuorovaikutuksen ja tunteiden säätelyn taitoihin. Tämä itseensä investoiminen esimerkiksi urheilemisen tai jatkuvan opiskelemisen avulla tuntuu

nykyisin luontevalta ajatukselta. Lahikainen ja Harni esittävät kuitenkin, että se on inhimilliseen pääomaan kytkeytyvä ajatus ja se on historiallisesti yhteydessä possessiivisen individualismin kehitykseen. Yksilön ruumis ja siihen kytkeytyneet kyvyt ja ominaisuudet nähdään hänen omaisuutenaan. (Lahikainen & Harni 2016, 28–29, 34.)

Ihmisen mahdollisuudet muokata ja kehittää itseään ja ruumistaan eivät kuitenkaan ole riippuvaisia vain ihmisestä itsestään, kuten individualistinen näkemys ihmisestä väittää. Ihmisen riippumattomuuden ajatus tulee ongelmaksi, ei vain ihmisen epäonnistuessa tai itsen markkina-arvon romahduksessa esimerkiksi väärän investoinnin myötä, mutta myös siinä, miten se peittää alleen ihmisten välillä olevia riippuvuus-, valta- ja riistosuhteita. Itsen ominaisuuksien markkina-arvot eivät ole riippuvaisia vain ihmisen itseriittoisista toimista niiden kehittämiseksi, vaan ne kytkeytyvät myös esimerkiksi rodullisiin ominaisuuksiin ja yhteiskuntaluokkiin. Kaikkien ihmisten ominaisuudet eivät ole lähtökohtaisesti samalla tavalla arvostettuja eikä vapaa itsensä kehittäminen ole samalla tavalla kaikille mahdollista. Esimerkiksi yksinhuoltajaäidin mahdollisuus irrottautua työstään kehittääkseen omaa markkina-arvoaan ei ole välttämättä samanlainen kuin lapsettomalla työntekijällä. Itseään kehittäessään ihminen myös hyödyntää resursseja, jotka ovat toisista ihmisistä ja olosuhteista riippuvaisia. (Lahikainen & Harni 2016, 30–31, 33, 35, 37.)

Yksilön kykyjen harjaannuttaminen ratkaisuna työssä jaksamisen parantamiseksi sisältää sekä mahdollisuuksia että uhkia: esimerkiksi tietoisuustaitojen harjoittaminen voi parantaa työssä jaksamista vallitsevissa olosuhteissa, mutta se voi viedä huomion pois työn rakenteellisista ja organisatorisista epäkohdista (Rikala 2016; Saari 2016). Saari (2016, 213) tarkastelee tätä ristiriitaa suhteessa opettajan työhön. Hänen mukaan tietoisuustaitojen korostaminen voi siirtää työelämän ongelmat yksilön haasteeksi. Tällöin ongelmina ovat yksilön tunne-elämän ja kehollisen läsnäolon haaste, johon yksilön tulisi vastata tunnistamalla stressin ja työuupumuksen oireita omassa kehossa ja mielessä ja hoitaa niitä itse esimerkiksi meditaation keinoin. Rikala (2016) puolestaan tuo esille työuupuneiden naisten kokemuksia, joiden mukaan työssä jaksamisen kysymyksiä yritetään ratkoa yksilön toimintaan kohdistuvien keinoin, vaikka tutkimusten mukaan työn määrä ja johtaminen ovat usein ongelman taustalla. Naisille opetetaan esimerkiksi jämakkyyttä, vaikka ongelmana on työn liian suuri määrä suhteessa siihen, että sen voisi tehdä mielekkäällä tavalla.

Toisaalta Työterveyslaitoksen työhyvinvointia kartoittavan tutkimus (Salo & Rantonen 2016) toteaa tietoisuustaitojen (tietoinen toiminta ja hyväksyvä suhtautuminen omiin ajatuksiin ja kokemuksiin) olevan voimakkain sekundaaritraumatisoitumiselta suojaava tekijä. Myös muualla maailmassa on tehty tutkimusta tietoisuustaitojen hyödyistä sosiaalityössä. Esimerkiksi Brennerin (2009, 462, 465–467) tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät, jotka harjoittivat vapaa-ajallaan Zen-meditaatiota, kokivat harjoituksella olevan vaikutusta tietoisuustaitojen, vastuuntuntoisuuden ja hyväksyvän asenteen lisääntymisen kautta. Asiakastyöhön nämä vaikuttivat tiedon muodostamisena asiakkaan kohtaamisessa teoreettisen ennakkokäsityksen sijaan, huomion keskittämisenä läsnä olevaan hetkeen ja hypoteeseista pidättäytymisenä sekä yleisenä luottavaisuutena yhdistettynä rauhallisuuteen ja selkeyteen. Meditaatiota harjoittavat sosiaalityöntekijät näkivät itsensä ja asiakkaansa pohjimmiltaan samankaltaisina ja asiakkaan tilanteen osana laajempaa kontekstia. Nykyisyyden hyväksymiseen perustuvalla harjoituksella voi siis olla vaikutusta sosiaalityön laatuun myös eettisen kohtaamisen näkökulmasta.

## 5 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tutkielmani tarkoituksena on selvittää sosiaalityöntekijöiden kehollisuuden ja tunteiden kokemista omassa työssään. Olen kiinnostunut siitä, miten sosiaalityöntekijät tulkitsevat kokemuksiaan ja millaisia toimintamahdollisuuksia he näkevät itsellään olevan suhteessa näihin kokemuksiin. Kiinnostavaa on myös se, missä määrin sosiaalityöntekijät ylipäätään tunnistavat kehollisuuteen ja kehollisiin reaktioihin liittyviä asioita, ja miten he yhdistävät niitä työn erilaisiin osatekijöihin. Tavoitteenani on tuoda kehollisuuden ja tunteiden kokemukset rinnan työympäristön ja muiden työhön liittyvien reunaehtojen kanssa. Keskiössä ovat keholliset kokemukset ja reaktiot ja niiden näkyväksi tekeminen sosiaalityöntekijän työssä. Peilaan tutkimuskysymyksiä etenkin työssä jaksamisen ja ammattietiikan näkökulmasta, koska aiemmissa tutkimuksissa (esim. Mänttari-van der Kuip 2015a, Salo & Rantonen 2016) on tullut esille, miten mahdollisuus tehdä työtä työntekijän omaa eettistä käsitystä vastaavasti on yhteydessä työssä jaksamiseen. Etiikan kannalta kehollisuudella on myös oma erityinen merkityksensä. Etenkin huolenpidon etiikassa eettisyyttä tarkastellaan suhteissa olemisen ja kontekstisidonnaisuuden kautta, jossa ihminen paikallistuu kehollisen olemassaolonsa kautta tiettyyn paikkaan ja aikaan sidonnaisena. Keho on olennaisessa roolissa myös (eettisen) tiedon hankkijana, käsittelijänä ja soveltajana (Merleau-Ponty 1962). Aistien havainnointikyky, kehon tapoihin kytkeytyvä tieto ja tietäminen ja ihmisen ajattelukyky yhdistyvät yhdessä empatian ja eettisen toiminnan mahdollistaviksi kehon resursseiksi. (Hamington 2004; Küpers 2015.)

Tutkielmani tarkemmat tutkimuskysymykset ovat:

- Millaisia havaintoja sosiaalityöntekijät tekevät kehollisista reaktioistaan ja tunteistaan ja millaisiin tilanteisiin ne liittyvät?
- Miten sosiaalityöntekijät suhtautuvat kehollisiin kokemuksiin ja tunteisiin osana sosiaalityöntekijän työtä ja miten he toimivat suhteessa niihin?



## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimuksessani tarkastelen yhtäältä sosiaalityöntekijöiden havaintoja kehollisista kokemuksistaan ja tunteistaan ja toisaalta niitä merkityksiä, joita he näille kokemuksille sosiaalityön tekemisen yhteydessä antavat. Hyödynnän tutkielmassani soveltavin osin fenomenologista ajattelua ja tutkimuksen tekemisen periaatteita. Tämä näkyy tutkimuksen taustalla olevissa ihmis- ja tietokäsityksissä sekä pyrkimyksessäni aineiston tarkkaan kuunteluun ja aineistosta nousevien ilmaisujen käyttöön. Pyrin myös erottamaan oman ennakkokäsitykseni tutkittavasta ilmiöstä.

### 6.1 Tutkimusaineisto ja sen kerääminen

Tarkastelen sosiaalityöntekijöiden kehollisuuden ja tunteiden kokemista sosiaalityöntekijöiden tekemien kirjoitelmien (n=8) ja haastatteluaineiston (n=6) pohjalta. Tutkimukseen osallistui sosiaalityöntekijöitä eri puolilta Suomea. Sosiaalityöntekijöiden työkokemustaustat olivat hyvin vaihtelevia, ja aikuissosiaalityön, lastensuojelun ja vammaispalvelujen lisäksi kokemusta oli esimerkiksi vanhustyöstä, kriisityöstä sekä sairaalan sosiaalityöstä. Asiakastyön lisäksi joillakin oli kokemusta myös esimies- ja asiantuntijatehtävistä. Työkokemuksen pituus sosiaalityöntekijänä vaihteli muutamasta kuukaudesta kymmeneen vuosiin. Mukana oli sekä työuran alkuvaiheessa, keskivälillä ja viime metreillä olevia sosiaalityöntekijöitä. Yhtä lukuun ottamatta tutkimukseen osallistuneet olivat naisia. Lähes kaikilla oli joko sosiaalityöntekijän ammattipätevyys tai he olivat vastaamisen hetkellä viimeistelemässä sosiaalityön opintoja. Yksi oli toiminut sosiaalityöntekijän sijaisena ilman ammattipätevyyttä, mutta hänelläkin oli muu sosiaalialan korkeakoulututkinto ja useamman vuoden työkokemus. Kaikki olivat jossain vaiheessa työskennelleet tehden sosiaalityötä asiakkaiden parissa.

Tutkimustulosten esittelyssä käytän kaikista tutkimukseen osallistuneista nimitystä sosiaalityöntekijä. Olen koodannut sosiaalityöntekijät käyttämällä nimityksiä STT 1, STT 2... STT 14. Joissakin aineistositaateissa olen käyttänyt lyhennettä SK tarkoittamaan itseäni haastattelijana. Olen myös raportointivaiheessa häivyttänyt siteeraamieni aineistokatkelmien murreilmaisuja muuttamalla joitakin sanoja kirjakielisemmiksi, ettei sosiaalityöntekijää voisi yhdistää jollekin tietylle murrealueelle. Lisäksi olen tehnyt

sitaateista helpommin luettavia poistamalla niistä merkityksettömiä täytesanoja. Joistakin olen myös poistanut keskeltä tekstipätkän, joko tunnistamisen ehkäisemiseksi tai siitä syystä, että katkelma ei ole sisältänyt käsiteltävän asian kannalta oleellista tietoa. Tämän olen merkinnyt tekstiin [- -] merkillä. Tutkimustuloksia raportoidessani käytän välillä ilmaisuja ”sosiaalityöntekijöiden kertomukset” ja ”sosiaalityöntekijät kertoivat”. Tällä viitataan siihen, miten sosiaalityöntekijöiden kokemukset välittyvät heidän kertominaan joko puheen tai kirjoitetun tekstin kautta. Tutkimukseni tarkoitus ei kuitenkaan ole tutkia sosiaalityöntekijöiden kokemuksia narratiiveina, kertomuksina.

Alkuperäisenä suunnitelmanani oli käyttää aineistona pelkästään sosiaalityöntekijöiden kirjoitelmia. Kirjoitelmien saamiseksi laadin sosiaalityöntekijöille osoitetun kirjoituspyynnön (Liite 1.), joka julkaistiin sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentian lehdessä toukokuussa 2016. Tähän kirjoituspyyntöön en saanut yhtään vastausta. Välitin kirjoituspyyntöä lisäksi sähköpostitse erilaisissa verkostoissa, jota kautta sain ensimmäiset kirjoitukset. Syksyllä 2016 lähetin kirjoituspyynnön vielä eri yliopistojen sosiaalityön opiskelijoiden sähköpostijakelulistoilla julkaistavaksi, jolloin sain muutamia kirjoituksia lisää.

Kirjoitusten määrän osoittautuessa pieneksi päätin kerätä aineistoa myös haastattelemalla. Tavoitteenani oli ollut, että pystyisin kirjoituspyynnön avulla tavoittamaan suuremman määrän henkilöitä kuin gradutyön puitteissa olisin haastattelemalla pystynyt. Tämä ei kuitenkaan toteutunut, sillä kirjoitelmien saaminen osoittautui haasteelliseksi. Tähän voi olla useampiakin syitä, joista yksi voi todennäköisesti olla aiheen kokeminen vieraaksi. Yksi haastateltavista totesikin suoraan, että aihe on vaikea sekä haastateltavalle että gradun tekijälle. Yksi syy voi myös olla sosiaalityöntekijöiden kuormittuneisuus, jolloin ei jakseta ryhtyä kirjoittamaan haasteelliseksi ja ehkä oudoksi koetusta aiheesta. Mahdollisesti myöskään kirjoituspyynnön muotoilu ei innostanut kirjoittamaan. Sain huomata, että vaikka olin hionut kirjoituspyyntöä tuttaviltani ja graduseminaariryhmältä saamani palautteen perusteella, ja testannutkin sitä, en osannut tarpeeksi huomioida motivaatiotekijöitä.

Haastattelut ovat kuitenkin aiheeni kannalta hyvä aineistolähde. Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 35) mukaan haastattelu sopii menetelmäksi silloin, kun tarkoituksena on tuottaa kartoitettavaa ja monitahoista tietoa jostakin aiheesta. Tämä vastaa tavoitettani tarkastella

sosiaalityön tekemistä hieman ehkä totutusta poikkeavasta näkökulmasta kehollisten kokemusten kautta. Haastattelun käyttäminen tiedonkeruun menetelmänä vastaa yksinkertaisimmillaan periaatteeseen: jos haluamme tietää, mitä joku ajattelee jostakin asiasta, kysymme sitä häneltä (Eskola & Vastamäki 2015, 27). Lisäksi henkilöitä on helpompi saada suostumaan haastateltaviksi kuin esimerkiksi osallistumaan postikyselyihin (Hirsjärvi & Hurme 2008, 37) tai kuten minun tutkielmassani kirjoituspyyntöön vastaamiseen. Menetelmänä haastattelemisen mahdollistaa myös vastauksia selventävien ja tarkentavien kysymysten esittämisen (Hirsjärvi & Hurme 2008, 35).

Toteutin haastattelut syys-marraskuussa 2016. Osan haastateltavista sain sähköpostiviestien avulla, osan käytyäni kertomassa työyhteisöissä tutkielmastani ja mahdollisuudesta osallistua haastatteluun. Työyhteisövierailuja varten olin laatinut tutkielmastani tiedotteen (Liite 2.), jonka jaoin paikallaolijoille yhdessä alkuperäisen kirjoituspyynnön kanssa. Näiden haastattelujen toteuttamiseksi olin hakenut ja saanut tutkimusluvan tältä paikkakunnalta. Yhden haastatteluista tein haastateltavan kotona, loput joko haastateltavan työpaikalla tai sen välittömässä läheisyydessä. Haastattelujen pituus vaihteli tunnista vajaaseen pariin tuntiin.

Tavoitteenani oli toteuttaa haastattelut teemahaastatteluja väljemmässä muodossa avoimen haastattelun suuntaisesti. Laineen (2015, 39) mukaan aineiston hankkimisen menetelmistä avoimena toteutettu haastattelu soveltuu hyvin ihmisen kokemusmaailman tutkimiseen. Olin pyrkinyt myös kirjoituspyynnön ohjeistuksessa avoimuuteen vastausmahdollisuuksissa ja siihen, etten rajaisi kovin tarkasti käsiteltäviä asioita. Eskolan ja Vastamäen (2015, 30) mukaan teemahaastattelu ja syvähaastatteluksikin kutsuttu avoin haastattelu voivat olla lähellä toisiaan. Avoin haastattelu muistuttaa eniten tavallista keskustelua (Eskola & Vastamäki 2015, 29), jossa haastattelijan tehtävänä on syventää haastateltavan vastauksia ja rakentaa haastattelun kulkua niiden pohjalta (Hirsjärvi & Hurme 2008, 45). Teemahaastattelussa puolestaan käsiteltävät aihealueet ovat tiedossa, mutta näissäkin pyritään joustavuuteen ja tilanteen kuuntelemiseen, jolloin kysymysten muotoilu ja järjestys vaihtelevat keskustelun etenemisen mukaisesti (Hirsjärvi & Hurme 2008, 103–104).

Avoimen haastattelun periaate onnistui haastatteluissani vaihtelevasti. Osa haastatteluista oli hyvin lähellä avointa haastattelua ja osa taas perinteisen teemahaastattelun kaltaisia, jossa esittämäni kysymykset ohjasivat enemmän käsiteltäviä aihealueita. Hirsjärvi ja Hurme (2008, 36, 68–69) kirjoittavat tutkimushaastattelun vaativuudesta aineiston keräämisen menetelmänä. Itseäni haastattelujen tekemisessä auttoi erityisesti kokemus asiakastyöstä ja se, että olin jo kahden aiemman opinnäytteen yhteydessä tehnyt haastatteluja. Luotin kykyyni kuunnella läsnäolevasti ja tarkkaavaisesti ja viedä keskustelua eteenpäin tämän pohjalta. Tässä suhteessa koen onnistuneeni haastatteluissa kokonaisuutena hyvin.

Käytin haastatteluissa väljästi tukena kirjoituspyynnön apukysymyksiä, lähtien kuitenkin siitä, mitä asioita haastateltava itse nosti esille aiheeseen liittyen. Haastateltavilla oli ollut mahdollisuus tutustua etukäteen kirjoituspyynnön kysymyksiin ja saatoimmekin puolin ja toisin hyödyntää näitä kysymyksiä haastattelun kuluessa. Aloitin haastattelut kysymällä ajatuksista, joita aihe oli herättänyt. Tästä jatkoimme useimmiten siihen, oliko haastateltavalla mielessä jokin asia, josta halusi aiheeseen liittyen puhua. Usein nämä kysymykset johdattivat jo käsittelemään jotain aihealuetta, josta keskustelu eteni tarkentavien kysymysten kautta uusiin teemoihin. Ennen haastatteluja olin valmistautunut siihen, että kehollisia kokemuksia ei ehkä ole helppoa lähestyä suoraan, etenkin jos niitä ei ole aiemmin miettinyt. Kirjoituspyynnössäkkin olleiden aiheiden, sosiaalityöntekijöille sallitut tunteet ja kokemukset, tunteista ja kokemuksista puhuminen, lisäksi olin suunnitellut haastattelujen tueksi keskustelunavauksia, jotka johdattavat lähestymään kehollisuutta erilaisista työtilanteista keskustelun ja mielekkäiden ja epämieluisien työtehtävien kautta. Myös työssä jaksamiseen liittyvistä kysymyksistä keskustelimme kaikissa haastatteluissa.

Tein haastattelunauhoitusten litteroinnit pian haastattelujen jälkeen, koska halusin saada analyysin ajatteluprosessin lähtemään mielessäni käyntiin ja käyttää hyödyksi muistissani olevaa tietoa litteroinnin tukena (ks. Silvasti 2014). Ainoastaan viimeiset kaksi haastattelua siirtyivät parin kuukauden päähän muiden opiskelukiireiden vuoksi. Litteroin haastattelut pääosin sanatarkkaan, mutta jätin pois merkityksettömiä täytesanoja sekä joitakin sellaisia kohtia, joissa olimme keskustelleet selkeästi aiheeseen liittymättömästä asiasta. Joissakin kohdin lisäsin merkintöjä esimerkiksi tauoista tai naurahduksista. Litteroitua haastatteluaineistoa kertyi kuudesta haastattelusta yhteensä 105 sivua (fonttina Times New

Roman, 12, riviväli 1,5). Kirjoitelmat puolestaan olivat ilmaisultaan kohtalaisen tiiviitä ja kahdeksan kirjoitelman yhteispituus oli noin 15 sivua vastaavilla kirjoitusasetuksilla.

## 6.2 Aineiston analysointi sisällönanalyysin avulla

Käytin aineiston analysointiin sisällönanalyysiä, joka mahdollistaa usean eri tavan lähestyä aineistoa. Aineiston pelkistämisen ohella jaottelua voidaan tehdä esimerkiksi teemojen tai luokkien mukaan, ja teoria voi olla tässä määräävässä tai ohjaavassa roolissa. Myös aineistolähtöistä luokittelua voidaan pyrkiä tekemään, joskin teorioilla on taipumusta olla aina jossain määrin analyysin taustalla myös aineistolähtöisesti ajateltaessa. Puhdas aineistolähtöisyys on vaikeaa jo siitä syystä, että ei ole olemassa teorioista vapaita objektiivisia havaintoja. Kun lähestytään ihmisten kokemuksia fenomenologisella tutkimusotteella, ajatuksena on antaa tutkittavien kokemusten ohjata analyysiä teorian sijaan. Vasta lopussa aineiston kertoma tuodaan yhteen teorian kanssa, jolloin tutkimuksen tulokset asetetaan laajempaan yhteyteen. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 93–102.)

Aloitin analyysin lukemalla aineistoa läpi. Seuraavaksi jatkoin alleviivaamalla ja ympyröimällä aineistosta tutkimuskysymysten mukaisia lausumia. Samanaikaisesti tein muistiinpanoja ja merkitsin muistiin mahdollisia kokoavia ala- ja yläteemoja. Aloitin aihekokonaisuuksien ryhmittelyn aineiston ehdoilla. Analyysin edetessä teemaluokitukset ja jaottelut muuttuivat ja kehittyivät, kunnes tuntui luontevalta palata niin sanotusti asian ytimeen, aiheeni mukaisesti kehollisuuden ajatukseen ja siihen, miten kehon olemassaolo määrittyy ajassa ja paikassa olemisen kautta. Tämä auttoi etenkin alateemojen muodostamisessa. Laine (2015, 47) kirjoittaa fenomenologisen analyysiprosessin etenemisestä, jossa yhtenä vaiheena on merkitysanalyysin tekeminen erikseen jokaisesta tutkittavasta ennen näiden mahdollista yhteenvetoa ja vertailua. Omassa tutkimuksessani käytin tätä hyödyksi vasta alustavan analyysirungon muodostamisen jälkeen. Tämä johdatti minut näkemään paremmin sitä, mikä yhdisti aihetta hieman eri näkökulmista lähestyviä sosiaalityöntekijöitä. Tästä syntyi pikku hiljaa ajatus aineistoa yhdistävästä pääteemasta ammatillisuuden ja ihmisyyden vuoropuheluna.

Tutkielmani analyysiprosessi jaksottui kohtalaisen pitkälle, yli puolen vuoden aikajaksolle, mikä on antanut mahdollisuuden palata alkuperäisen aineiston pariin yhä uudelleen ja

pohtia tekemäni analyysin osuvuutta ja uskollisuutta aineistolle. Koska tunnistan sosiaalityöntekijöiden kokemuksista myös omia vastaavanlaisia kokemuksia, olen pyrkinyt olemaan erityisen valppaana myös mahdollisille vastakkaisille näkemyksille. Laineen (2015, 34) mukaan samassa kulttuuripiirissä eläminen ja ylipäättään ihmisolentojen samankaltaisuus tekee mahdottomaksi sen, että tutkittava ilmiö olisi tutkijalle täysin vieras. Jonkinasteinen tuttuus ylipäättään tekee mahdolliseksi ymmärtää tutkittavan ilmiön merkityksiä. Tutkittava ilmiö ei siis voi olla tutkijalle täysin ulkoinen tai tuntematon. Fenomenologisen tutkimuksen tavoitteena onkin tehdä jo tunnettua tiedetyksi, saada tottumuksen häivyttämä huomaamaton ja itsestään selvä tietoiseksi ja näkyväksi. (Laine 2015, 34.)

Silvastin (2014, 36) mukaan analyysin tavoitteena on jonkin ilmiön tai asian ymmärtäminen perinpohjaisesti. Lähtökohtana voi olla uuden etsiminen tai tuttujen ilmiöiden yhdistyminen uuteen ympäristöön tai merkitykseen. Tutkiessani kehollisia kokemuksia sosiaalityöntekijöiden kuvausten kautta on niihin tajunnassa koettuina, ajateltuina ja puhutuksi tai kirjoitetuksi kieleksi käännettyinä yhdistynyt erilaisia merkityksiä. Fenomenologisessa tutkimuksessa kokemusten ajatellaan rakentuvan merkityksistä, jotka ovat pohjimmiltaan sosiaalisesti rakentuneita (Laine 2015, 31). Yksittäisten ihmisten kokemukset sisältävät sekä ainutlaatuisia että etenkin saman kulttuuripiirin sisällä yhteisesti jaettuja merkityksiä. Tämän vuoksi yksittäisten ihmisten kokemusten kautta voidaan tavoittaa ainutlaatuisuuden ohella jotakin myös yleisemmistä käsitteistä ja merkitysrakenteista. (Laine 2015, 32.)

### **6.3 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus**

Hugmanin (2010, 162) mukaan sosiaalityön tutkimuksen tulisi aina edesauttaa sosiaalityön yleisten tavoitteiden, hyvinvoinnin, ihmisoikeuksien ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden toteutumista. Tutkimusprosessissa jo aiheen valitseminen ja tutkimustehtävän asettaminen voidaan nähdä eettisinä kysymyksinä ja arvovalintoina (Tuomi & Sarajarvi 2006, 125–126). Hugman (2010, 149–150) tuo esille, miten sosiaalityön tutkimukseen kytkeytyy pelkän teoreettisen tiedon tuottamisen ohella ajatus tiedon tuottamisesta sosiaalityön käytäntöä varten ja sen parantamiseksi. Tämä vaikuttamisen näkökulma tekee sosiaalityön tutkimuksesta poliittista, jolloin se sekä perustuu että heijastaa tutkijan poliittisia ja

moraalisia arvoja. Omassa tutkimuksessani valitsin aiheeksi kehollisuuden näkökulman, koska haluan lisätä tietoisuutta ihmisen kokonaisvaltaisuudesta kaikessa toiminnassaan ja kytkeä tämän myös sosiaalityön tekemisen ammatilliseen kontekstiin. Haluan samalla myös esittää omalta osaltani kriittisen puheenvuoron työn tekemisen reunaehtojen merkityksestä ja siitä, miten työolojen vaikutus heijastuu myös sosiaalityön perustarkoitukseen asiakkaan kohtaamisessa.

Pease (2010, 107–108) tuo esille, miten tutkijan täytyy olla selvillä omista henkilökohtaisista lähtökohdistaan, joista käsin tutkittavaa ilmiötä tarkastelee. Hänen mukaansa tutkimuskysymykset heijastavat tutkijan omia olettamuksia elämästä ja siitä, mikä on tärkeää. Lähtiessäni tutkimaan kehollisuutta sosiaalityössä oma lähtökohtani oli, että kehollisuuden huomioiminen sosiaalityössä olisi tärkeää, ja että se on jäänyt liian vähälle huomiolle. Näkemykseni pohjautuu henkilökohtaiseen kokemukseen, jonka myötä katson sosiaalityötä sekä sisältäpäin sen omasta käytännöstä käsin että kehollisuutta taijin ja Alexander-tekniikan kautta opiskelleen näkökulmasta. Lisäksi tutkijana sijoitun suomalaisen kulttuurin kontekstiin, tutkimaan kehollisuutta ja tunteita oman kulttuurini merkitysyhteyksien kentässä. Sosiaalityöntekijöiden kokemuksia tarkastellessani ja niistä kirjoittaessani koen, että niissä on paljon yhtäläisyyksiä omien kokemuksieni kanssa. Olen tehnyt sosiaalialan työtä aikuisten parissa liki yhdeksän vuotta ja tunnistan monet sosiaalityöntekijöiden kokemuksista tutuiksi myös omissa kokemuksissani. Tiedostan, että omat elämäkokemukseni vaikuttavat sekä havaitsemiseeni että tekemiini päätelmiin ja tulkintoihin (Merleau-Ponty 1962, 235; Seikkula ym. 2016, 62–63), vaikka tavoitteenani onkin tutkimuksen aikana ottaa etäisyyttä ja kyseenalaistaa omaa ymmärrystäni aiheesta (ks. Laine 2015, 35–36). Polanyin (2009, 24–25) ajatuksia mukailien en voi kuitenkaan tutkijana asettua itseni ulkopuolelle tulkintojen tekemisessä. Joka tapauksessa tekemäni tulkinnat ovat yksi mahdollinen tapa jäsentää sosiaalityöntekijöiden kehollisuuden ja tunteiden kokemuksia.

Ihmisten ja heidän kokemustensa ollessa tutkimuksen keskiössä, tutkimuksen toteuttamiseen liittyy monia eettistä pohdintaa edellyttäviä seikkoja. Tuomen & Sarajärven (2006, 128) mukaan tutkittavien suojaan kuuluu riittävä tiedon saaminen tutkimuksesta, vapaaehtoisuus, luottamuksellisuus ja nimettömyys. Lisäksi tutkittavien on voitava luottaa tutkijan rehellisyyteen eikä tutkimus saa missään tapauksessa aiheuttaa heille vahinkoa. Tutkija ei voi aina etukäteen tietää tutkimustulosten mahdollisia soveltamiskohteita, mutta

joihinkin aiheisiin voi sisältyä toisia enemmän riskejä tulosten soveltamisen suhteen (Tuomi & Sarajärvi 2006, 126–128). Oman tutkielmani kohdalla pohdin aiheen valintaa myös tästä näkökulmasta. Mietin ensin aiheeksi kiireen kokemista ja sen kanssa ”selviämistä” kehollisuuden näkökulmasta. Vaikka kiireeseen liittyy monia tekijöitä, joihin yksilö voi itse vaikuttaa, on sosiaalityössä työtä usein tekijää kohden liian paljon. En halunnut aiheen valinnalla syyllistää sosiaalityöntekijöitä työmäärästä selviämisestä tai toisaalta antaa perusteita siihen, että työntekijöitä voitaisiin laittaa vielä tiukemmalle. Tästä syystä halusin tarkastella kehollisuutta, asiakkaan kohtaamista ja työssä jaksamista laajemmasta näkökulmasta.

Omien kokemusten käsitteleminen ei aina ole helppoa ja joidenkin asioiden kohdalla se voi tuntua myös raskaalta. Kuulan (2011, 237) mukaan henkisiä haittoja voidaan välttää tutkittavien arvostavalla kohtelulla, johon kuuluu vapaaehtoisuuden ja vastaamattomuuden kunnioittaminen myös tutkimushaastattelutilanteessa. Vaikka tutkimukseeni osallistujat ovat lähteneet mukaan vapaaehtoisesti ja aiheesta tietoisina, voi haastattelutilanteessa tulla eteen asioita, joista ei halukaan keskustella. Toiveenani oli, että pysähtyminen aiheen äärelle voisi myös antaa jotakin tutkimukseeni osallistujille. Aiheeni kautta sosiaalityöntekijöillä oli mahdollisuus pohtia kehollisuuteen liittyviä tekijöitä omassa työssään ja keskustella niistä. Vaikka tarkastelen työssäni ammattilaisryhmän kokemuksia asiakkaiden sijaan, haluan muistaa, että sosiaalityöntekijät ovat yhtä lailla tuntevia, kokevia ja haavoittuvia ihmisiä. Sen lisäksi, että huomioin näitä asioita haastatteluissa, olen tiedostanut ne myös aineistoa analysoidessani ja tutkimusraporttia kirjoittaessani. Myös se, millä tavalla käsitelen ihmisten kertomaa tutkimusraportissa, on osa tutkimuksen eettisyyttä (Kuula 2011, 206, 245).

Kuulan (2011, 204–206) mukaan tutkimusraportin kirjoittamisessa ja aineistokatkelmien käytössä tulee huomioida tutkimukseen osallistuneiden tunnistamattomuus. Anonymiteetin turvaamiseksi olen miettinyt tapaa, jolla tuon joitakin erityisempiä kokemuksia esille, ettei tutkimukseen osallistuneiden henkilöllisyys tästä syystä paljastu. Olen myös muokannut raportissa käyttämiäni suoria lainauksia häivyttämällä murreilmaisuja, jotta henkilöä ei voisi yhdistää jollekin tietylle seudulle. Haastateltavien osalta tunnistettavuuden riskiä lisää se, että kotona toteutettua haastattelua lukuun ottamatta on mahdollista ja todennäköistäkin, että ainakin jotkut haastateltavan työkavereista ovat olleet tietoisia haastateltavan osallistumisesta tutkimukseeni. Tämä on tietysti ollut myös haastateltavan



tiedossa ja on saattanut vaikuttaa siihen, mitä haastateltava on halunnut kertoa. Kirjoituspyynnön hyvänä puolena sen sijaan oli mahdollisuus vastata anonyymisti ilman, että vastaajan henkilöllisyys paljastuu tutkijallekaan.

Kaikki tutkimukseen osallistuneet ovat saaneet tietoa tutkimuksesta kirjoituspyynnön (Liite 1.) muodossa, osa haastateltavista lisäksi infokirjeen (Liite 2.) kautta ja haastatteluihin osallistuneet myös suullisesti. Lisäksi kaikilla on ollut mahdollista olla minuun suoraan yhteydessä lisätietoja varten. Samassa yhteydessä olen kertonut tutkimukseen osallistujille, että tutkimusaineisto on vain minun käytössäni tutkielman tekemistä varten. Hävitan aineiston tutkimuksen valmistuttua. Koska tunnistetiedot eivät ole olleet tutkimukseni kannalta aineistossa merkityksellisiä, olen jättänyt ne jo alusta alkaen pois aineiston yhteydestä, vaikka aineisto onkin ollut vain minun saatavillani. (ks. Kuula 2011, 208–209.)

Yksi laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnin kriteereistä on sen arvioiminen, onko tutkimuksessa tutkittu sitä, mitä on aiottu tutkia. Tähän liittyy myös se, että tutkimuksessa täytyy olla ”punainen lanka” kokonaisuuden suhteen, joka tuodaan näkyville huolellisen raportoinnin keinoin. (Tuomi & Sarajärvi 2006, 124, 135–138.) Tämän avulla lukija voi tarkastella, miten hyvin tutkija on onnistunut tutkimuksen toteuttamisessaan. Itse olen pyrkinyt tähän kirjaamalla tutkimuksen etenemistä ja ajatteluprosessiani auki omiin muistiinpanoihini tutkimuksen aikana ja niiden avulla kuvaamaan sitä lopullisessa tutkimusraportissa. Tutkimuksen tekemisessä tutkimuksen luotettavuus ja tutkimusetiikka kietoutuvat yhteen tutkijan rehellisyydessä (Tuomi & Sarajärvi 2006, 129). Tutkimuksen totuudenmukaisuus viittaa niin prosessin, lopputuotoksen kuin tutkijankin rehellisyyteen (Hugman 2010, 150). Tutkittaessa kokemuksia tutkija on tajunnallisena olentona tutkimustyön subjekti, ja tutkimuksen luotettavuuden kannalta on oleellista, että tutkija toimii vastuullisesti, johdonmukaisesti ja kriittisesti reflektoiden (Perttula 1995, 103–104). Laineen (2015, 29) mukaan fenomenologisessa tutkimuksessa on tärkeää, että tutkija tunnistaa omat ennako-oletuksensa eikä lähde tekemään tulkintaa suoraan näiden perusteella.

Kun fenomenologisessa tutkimusprosessissa lähestytään jotakin ilmiötä, jo aineiston keräämisessä noudatetaan eräänlaista avoimen tuntemattoman periaatetta. Omassa tutkimuksessani tunnistan, että kiinnostukseni nimenomaan kehossa koettuihin ja havaittuihin tuntemuksiin johdatti sosiaalityöntekijät käsittelemään kehollisuutta

nimenomaan tämän aspektin mukaisesti. Mielenkiintoista on, että yksi kirjoitelma poikkeaa tässä muista käsittelemällä kehollisuutta osittain muista poikkeavalla tavalla. Itse hahmotan tätä eroa sen kautta, että tässä kirjoitelmassa kehollisuus tulee enemmän käsitellyksi ”ruumiillisuutena”; kehon hahmottamista elintoimintojen, ruumiiden välisyyden, eläväisyyden ja kuolevaisuuden kautta. Sen lisäksi, että painotin kehossa koettuja tuntemuksia ja tunteita, johdatin sosiaalityöntekijöitä myös kysymällä kirjoituspyynnössäni kokemuksista, joiden he ajattelivat ehkä olevan sosiaalityöntekijöille soveltumattomia. Tällä tavalla toin esille, että tällainen mahdollisuus ylipäättään voisi olla olemassa. Suuntaamalla kysymyksiä yleisemmin kehollisuuteen olisi sen merkitys sosiaalityöntekijän työlle voinut saada erilaisia painotuksia.

Haastatteluissa vaihteli se, missä määrin sosiaalityöntekijät itse nostivat esille erilaisia aihealueita. Joissakin haastatteluissa etenimme enemmän esittämieni kysymysten varassa, kun taas jotkut etenivät enemmän haastateltavan esiin tuomien aiheiden pohjalta. Toisaalta haastateltavilla on myös yleisesti ottaen taipumusta antaa haastatteluissa sosiaalisesti hyväksyttäviä vastauksia (Hirsjärvi & Hurme, 2008, 35), mikä voi vaikuttaa tutkimuksessa esille tulleisiin asioihin. Olen pyrkinyt tiedostamaan nämä seikat aineistoa analysoidessani. Kokemuksia tutkittaessa yksi tutkimuksen luotettavuuteen liittyvä kysymys on siinä, miten hyvin tutkittavien kokemukset ja niiden merkitykset on pystytty tavoittamaan ja edelleen välittämään tutkimustulosten raportoinnissa (Laine 2015, 49). Olen pyrkinyt käsittelemään tutkimusaineistoa sen omalla painoarvolla, ja niin, että se välittäisi yhdistävien teemojen ohella yksittäisten ihmisten erilaisia tapoja kokea asioita.

## **7 KEHOLLISUUS JA TUNTEET SOSIAALITYÖN KÄYTÄNNÖSSÄ**

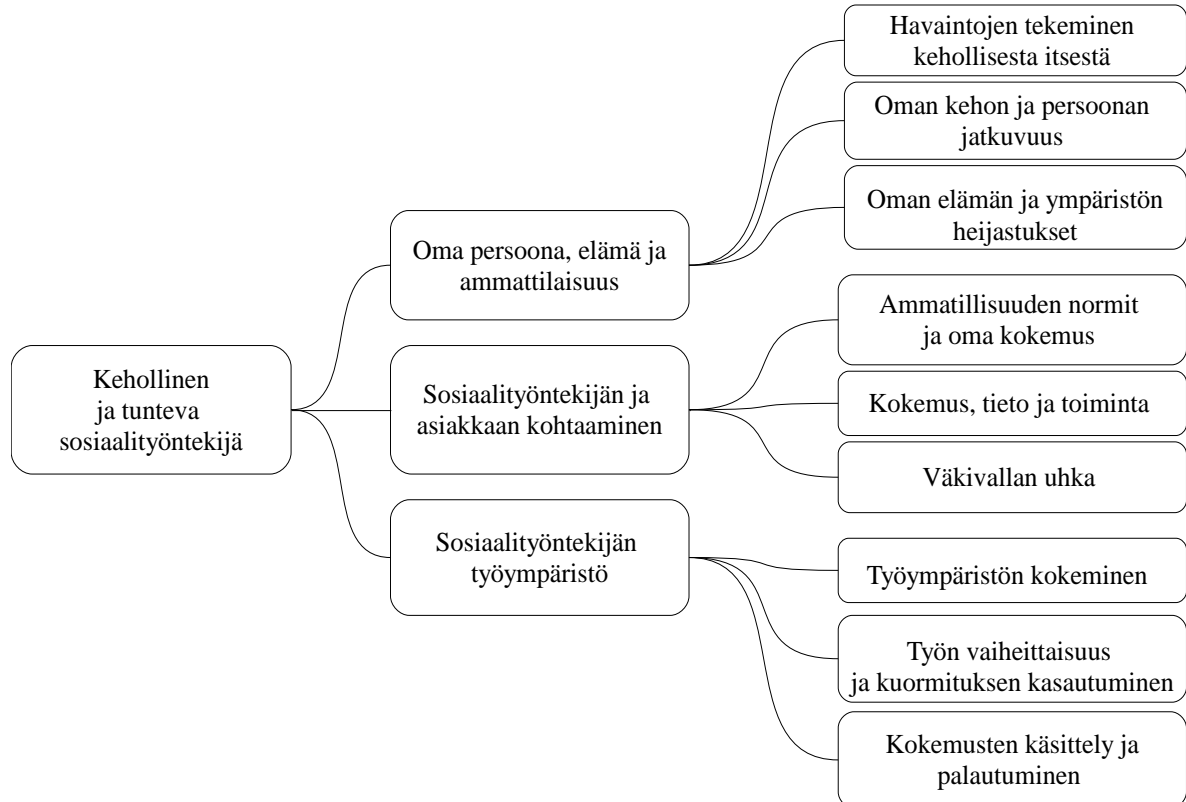
Sosiaalityöntekijät kohtaavat työssään hyvin monenlaisia tilanteita ja ihmisiä erilaisissa elämäntilanteissa. Tutkimukseeni osallistuneet sosiaalityöntekijät kertoivatkin monen tyyppisistä tunnekokemuksista ja myös joistakin voimakkaista kehollisista tuntemuksista ja reaktioista. Nämä kokemukset voivat olla mielessä vielä vuosienkin päästä tapahtuneesta, kuten joidenkin pidempään työssä olleiden sosiaalityöntekijöiden kertomukset paljastavat. Voimakkaat kokemukset eivät useimmiten kuitenkaan ole jokapäiväisiä työn arjessa, ja myös muunlaiset kokemukset, jotka toistuvat useammin, tulevat sosiaalityöntekijöiden kertomuksissa esille. Pyrin tutkimustuloksia esitellessäni tuomaan esille myös vähemmän ilmeisiä puolia kehollisuuteen yhdistyvistä kokemuksista.

Tarkastelen sosiaalityöntekijöiden kokemuksia jaoteltuna kolmeen erilaiseen lähestymiskulmaan. Näistä ensimmäisenä on ihmisen oma persoona ja elämä, seuraavana toisen ihmisen kohtaaminen työn kontekstissa ja kolmantena työn reunaehdot, jotka vaikuttavat sosiaalityöntekijään kehollisena ihmisenä. Näitä kaikkia sosiaalityöntekijöiden kertomuksissa esiin tulevia kokemuksia yhdistäväksi tekijäksi olen nostanut niiden peilaamisen suhteessa ihmisyyteen ja ammattilaisuuteen. Se, mitä sosiaalityöntekijät kehollisuuden ja tunteiden kokemuksistaan puhuvat, heijastaa näkemykseni mukaan näiden kahden tekijän vuoropuhelua.

Ensimmäisessä pääluokassa (luku 7.1) tarkastelen sosiaalityöntekijöiden kokemuksia erilaisten sosiaalityöntekijän henkilöön, elämänhistoriaan ja ammattilaisuuteen liittyvien kontekstitekijöiden kautta. Ensimmäinen alaluku toimii eräänlaisena johdantona tulososiolle kertomalla, miten tutkimukseeni osallistuneet sosiaalityöntekijät kehollisuutta käsittelevän aiheen yleisesti ottivat vastaan. Samalla tarkastelen myös sitä, miten sosiaalityöntekijät näyttävät havainnoivan kehoaan. Seuraavaksi käsittelem kehollisuutta ja työntekijän oman persoonan jatkuvuutta ja sitä, miten nämä ovat kontaktipintana myös ammatilliselle toiminnalle. Viimeisessä alaluvussa käsittelem sosiaalityöntekijöiden oman elämän ja ympäröivän yhteiskunnan heijastusvaikutuksia kokemuksiin.

Toisessa pääluokassa (luku 7.2) käsittelem toisen ihmisen, sosiaalityön asiakkaan, kohtaamiseen liittyviä kokemuksia. Myös tässä kohtaa sosiaalityöntekijöiden kertomuksissa vaihtelevat inhimillisyyden ja ammattilaisuuden näkökulmat heidän käsitellessään omaa kehollisuuttaan, reaktioitaan ja tunteitaan suhteessa asiakkaiden tapaamisiin sosiaalityön ammattilaisena. Ensimmäisessä aluvuossa käsittelem omien kokemusten suhteuttamista käsityksiin sosiaalityöntekijälle sopivista kokemisen, ilmaisun ja toimimisen tavoista, sen jälkeen tuon esille kokemuksellisuutta suhteessa tietoon, tietämiseen ja toimintaan ja viimeisessä aluvuossa tarkastelen väkivaltaan ja sen uhkaan liittyviä kokemuksia, jotka tuovat esille kehollisuutta erityisen konkreettisilla tavoilla.

Kolmannessa pääluokassa (luku 7.3) tarkastelen kokemuksia sosiaalityön toimintaympäristön näkökulmasta. Tuon esille sekä fyysiseen työympäristöön, työn luonteeseen, työlle annettuihin resursseihin ja työyhteisöön liittyviä tekijöitä. Tarkastelukulmana on se, mitä sosiaalityön tekeminen tarkoittaa sosiaalityöntekijöille kehollisina, kokevina ja tuntevina ihmisinä. Tarkastelua ohjaa etenkin työssä jaksamisen näkökulma, sosiaalityön työympäristöjen näkeminen inhimillisen kokemuksen kautta.



Kuvio 1 Kehollisuus ja tunteet sosiaalityön käytännössä

## 7.1 Oma keho, elämä ja ammattilaisuus

Puhuessaan kehollisuudesta ja tunteista tutkimukseni sosiaalityöntekijät puhuivat usein siitä, millaisia he ovat ihmisinä ja tarkastelivat sitä rinnan ammattilaisena toimimisen kanssa. He miettivät myös, miten oma henkilökohtainen elämä suhteutuu työelämään, ja miten aiheena kehollisuus yhdistyy nimenomaan sosiaalityön tekemiseen. Ensimmäiseksi tarkastelen sosiaalityöntekijöiden itsensä havainnoimista ja kehollisten kokemusten käsittelyä. Samalla tuon esille, millaisia ajatuksia kehollisuuden teema sosiaalityön yhteydessä herätti. Seuraavaksi tarkastelen sosiaalityöntekijöiden ajatuksia henkilökohtaisen persoonansa ja ammattilaisena toimimisen suhteesta. Tässä kohtaa tulee esille ihmiselämän kokemuksellinen jatkuvuus, joka on sidoksissa kehollisuuteen. Ajan ulottuvuus tulee esille siinä, miten kokemuksia tarkastellaan suhteessa omaan elämänhistoriaan, nykytilanteeseen ja tulevaisuuden näkymiin. Luvun lopuksi tarkastelen kehollisia kokemuksia vielä suhteessa sosiaalityöntekijän omaan elämänkulkuun ja yhteiskunnalliseen kontekstiin. Oma elämä ja ympäröivä yhteiskunta tarjoavat peilipinnan työssä koetuille asioille, niin menneiden kokemusten kuin nykyisyydenkin kautta.

### 7.1.1 Havaintojen tekeminen – ”Mikä kehollisuus?”

Oman kehon ja siihen liittyvien kokemusten yhdistäminen sosiaalityön tekemiseen oli osalle sosiaalityöntekijöistä vierasta. Omien tunteiden tarkasteleminen suhteessa työhön oli sosiaalityöntekijöille tutumpaa. Tämän suhteen oli kuitenkin paljon vaihtelua siinä, millä tavalla työyksiköissä oli tunteita käsitelty tai oliko niistä ylipäätään edes puhuttu. Siinä missä osa kertoi kehollisuuden ja etenkin tunteiden aihepiirin olevan heille ajankohtainen esimerkiksi työnohjauksessa käsiteltyjen teemojen myötä, toiset olivat miettineet asioita enemmän itsekseen.

*SK: Oikeestaan ihan alkuun semmonen yleinen kysymys, että kun kuulit tästä aiheesta, ni minkälaisia ajatuksia se herätti siussa: kehollisuus ja tunteet sosiaalityössä?*

*STT 6: Varmaan kyllä iha iha ensin sitä vähä mielti, et mitä se tarkoittaa. Että kyllä sen sanan ymmärtää niinku siis kehollisuuden, mutta en ehkä ihan ekana osannu liittää tähän työhön.*

*SK: Se oli semmonen ensimmäinen ajatus, et miten se liittyy sosiaalityöhön?*

*STT 6: Nii nii, ni ei oo sillä tavalla niinku... ehkä enemmän puhutaan, et mitä tunteita tää työ voi herättää, mut ei siitä, että... tai niin, että miten se kehollisuus siihen tarkemmin liittyy.*

Vaikka sosiaalityöntekijä oli saattanut miettiä työhön liittyviä tunteitaan, ei hän välttämättä ollut tullut ajatelleeksi sitä, miltä se tuntui kehossa. Moni sosiaalityöntekijä totesikin, että kehollisuudesta ei erityisesti puhuta sosiaalityön yhteydessä; kehollisuutta ei välttämättä ollut tullut edes ajatelleeksi.

*STT 1: Aluksi tuli semmonen, että kehollisia kokemuksia, apua, että oonko mä koskaan etes ajatellu, että tässä työssä vois jotenki niinku kehollisestikin kokea tai tuntea asioita. Ja se oli semmonen aika uus, et en oo törmänny aikasemmin kovin paljon, et näistä ois keskusteltu työpaikalla tai...*

*SK: Silleen ensimmäistä kertaa tavallaan sitte tulit ees ajatelleeks asiaa?*

*STT 1: No kyllä kyllä, että monesti kyllä tunteitaan miettii eri asiakastilanteissa, ja työssä jos on joku tilanne, niin niitä käy ehkä jonkin verran läpi, mutta että mieltis iha siltä kantilta, että mieltis, miltä se kehossa tuntuu tai miten on reak... minkälaisia reaktioita ni en sillä tavalla en oo miettiny aikasemmin.*

Erään sosiaalityöntekijän mukaan kehollisuutta ei ensin osannut edes ajatella työn kannalta kovin mielenkiintoiseksi aiheeksi. Tarkempi pohdinta oli saanut kuitenkin huomaamaan, että kehollisuus on merkittävää oman hyvinvoinnin kokemisen kannalta. Jos työssä voi hyvin, se tuntuu myös kehossa. Toisaalta joillakin sosiaalityöntekijöillä kehollisuus toi ensimmäisenä mieleen nimenomaan omat voimakkaat keholliset kokemukset ja aihe oli heti herättänyt ajatuksia. Vaikka kehollisuuden käsittely sosiaalityön yhteydessä oli ensin tuntunut joistakin hieman vieraalta, sosiaalityöntekijät pitivät aihetta kuitenkin yleisesti mielenkiintoisena ja tärkeänä.

*Jotenki, kun kuulin tän aiheen, ajattelin, että en kiinnostunu tästä sillä... jotenki että... mut nyt, kun sitä ajattelee, niin toi kehollisuus... et jos sinä voit työssä hyvin sinä voit kyllä myös kehollisesti hyvin... siis sehän on hirveen tärkeä, en tiiä miten toisin perin, että jos sinä et... kumminko päin se syy ja seuraussuhde siis menee, mutta että ite ainakin kokee olevansa hyväkuntoinen, terve ja hyvinvoiva, kun on töissäkin työasiat suhtkoht hyvin. (STT 2)*

Aiheena sosiaalityöntekijän kehollisuus herätti kysymyksiä sosiaalityön mahdollisesta erityisluonteesta. Jotkut sosiaalityöntekijät olivat myös hieman ymmällään siitä, mitä minä kehollisuudella tarkoitin nimenomaan sosiaalityön yhteydessä. He myös miettivät, oliko jotain erityistä, jota kehollisuuteen liittyen halusin tietää. Eräs sosiaalityöntekijä pohti, miten ainakaan ensi ajatuksella sosiaalityöntekijän kehollisuus ei juuri poikkea joistakin muista ammateista, joissa työskennellään ihmisten kanssa. Myöhemmin sosiaalityöntekijän ammatillista suhtautumista käsitellessään hän kuitenkin totesi, miten sosiaalityössä kohtaa sellaisia asioita, joita puoliso tai tuttavat eivät voisi uskoa todeksi. Tässä kohtaa hän toi

tavallaan esille, että tietyistä yhteneväisyyksistä huolimatta ainakaan kaikkien kanssa jaettua sosiaalityöntekijän kokemusmaailma ei kokonaisuudessaan ole.

*Vaikka nopeasti ajateltuna en usko sosiaalityön kehollisuuden poikkeavan juurikaan esimerkiksi sairaanhoitajan, poliisin tai vaikkapa opettajan kokemasta kehollisuudesta. [- - ] Koska työssä kohtaa uskomattomia asioita joita esim. vaikka puolisoni tai tuttavani ikinä uskoisi todeksi... (STT 10)*

*Itse ainakin huomaan, että siinä asiakastyössä oli tilanteita, joissa koki sitä kuormitusta, johon sitten keho tietyllä tavalla reagoi, mutta samalla tavalla myös sitten [muussa työssä], samoja tuntemuksia, vaikka ne ei liity siihen asiakastyöhön. Siitä heräs se ajatus, että mikä on ylipäättään stressiä ja kuormitusta ja mikä liittyy siihen nimenomaan sosiaalityöhön. (STT 2)*

Joissakin haastattelutilanteissa huomasin, että sosiaalityöntekijä käytti enemmän sellaisia sanavalintoja, jotka kuvasivat yleistä tapaa kokea tietynlainen tilanne, sen sijaan, että hän olisi sanonut itse kokeneensa kyseisiä asioita. Luonnollisesti on mahdollista, että sosiaalityöntekijällä ei ollut omakohtaisia kokemuksia tai havaintoja, joista siinä yhteydessä olisi voinut kertoa. Mutta on myös mahdollista, että omat keholliset kokemukset tuntuivat liian henkilökohtaisilta jaettaviksi. Toisaalta jotkut sosiaalityöntekijät käyttivät tutkimukseen osallistumista myös mahdollisuutena puhua avoimesti omista henkilökohtaisista kokemuksistaan ja tunteistaan. He myös ottivat esille sen, miten näistä asioista tällä tavalla puhuminen oli harvinaista tai poikkeuksellista. Eräs sosiaalityöntekijä kutsuikin haastattelutilannetta ”vähän niinkun työnohjaukselliseksi”, sillä hän koki, että menneiden työasioiden käsittelylle ei enää ollut oikein muuta tilaisuutta.

*Tuli semmonen olo, et ku on nii pitkä työura takana, niin monenlaisia vaiheita ja monenlaisia kohtia, niin oikeestaan ihan kiva käydä niitä läpi, kun niitä liian harvoin käy läpi. Luulen et jotakii jää tuonne omaan tunnemuistiin tai jotain semmosia asioita jotenkin painolastiksi, jos ei niitä koskaan oikein edes puhu auki. Ja semmosia asioita vuosien takaakin semmosia jotakin asiakastilanteita. Ei oikeen oo semmosia yleensä, et niistä sitte puhuis. Ne vaan aina ailahtaa välillä mieleen jotkut semmoset tunnekuviot, et oikeestaan tuntuu, et tää on vähän niinkun... mitä tää ois... työnohjauksellista. (STT 3)*

Kehollisten kokemusten henkilökohtaisuus ja niiden kytkeytyminen omaan persoonaan voivat vaikuttaa myös siihen, miten näitä kokemuksia jaetaan työpaikalla. Henkilökohtaisen aluetta koskettavia kokemuksia ei välttämättä työn yhteydessä jaeta. Omista tuntemuksista kerrottaessa tullaan hyvin haavoittuvalle alueelle ja kertojalla voi olla epävarmuus siitä, miten hänen kokemuksensa ymmärretään ja otetaan vastaan. Omat kokemukset voivat tuntua poikkeuksellisilta tai ammattilaiselle sopimattomilta, ja niihin

voi liittyä myös esimerkiksi häpeää (ks. esim. Forsberg 2001). Eräs sosiaalityöntekijä ottikin esille, miten tietyistä asioista kertoessa tulee tunne, ettei niitä kehtaa paljastaa muille. Osa kokemuksista voi olla sellaisia, ettei niitä välttämättä tule jaettua kenenkään kanssa. Eräs sosiaalityöntekijä kuvasi haastattelussa hyvin henkilökohtaisiksi kokemiaan asioita ja pohti kertomansa yhteydessä, ettei hän ollut kuullut kenenkään puhuvan töissä tällä tavalla työhön liittyvistä kokemuksistaan. Toisaalta hän ei ollut kokenut niiden käsittelyä työpaikalla välttämättä tarpeelliseksi.

*No ainakaan minä en oo kenenkään kuullu tällöisiä asioita... mitä oon puhunu et [- -] kertooko se siitä, et ihmiset ei koe tällä tavalla asioita vai että niistä on vaikea sitten puhua, en osaa sanoa. Mut en oo kenenkään kanssa keskustellu tällä tasolla niistä, koska se on jotenkin... onks se nyt sitten omaa pelkuruutta vai mitä mut [- -] En tiedä, miten vahvasti on ollu tarvettakaan näitä nyt sitten itseasiassa tuoda esille, mutta ei niitä joka tapauksessa ole tuonu. (STT 2)*

Tutkimukseni sosiaalityöntekijöiden ei ollut aina helppoa kuvata kehollisia kokemuksiaan sanallisesti. Jos omia sosiaalityöhön liittyviä kehollisia kokemuksia ei ole aiemmin miettinyt ja käsitteellistänyt, tämä on aika ymmärrettävää. Klemolan (2004, 86–88, 91) mukaan myös meidän arkinen tapamme suhtautua kehoomme jättää monet keholliset kokemukset ylipäättään havaintojemme ulkopuolelle. Tämä puolestaan on yhteydessä länsimaisen kulttuurimme tapoihin havainnoida, ymmärtää ja antaa merkityksiä keholle. Jotta omasta kokemuksestaan voi puhua, se täytyy tunnistamisen lisäksi muuttaa yhteiselle kielelle, sellaisin sanavalinnoin, joiden avulla olettaa toisen osapuolen tavoittavan kokemuksesta jotain yhteisesti ymmärrettyä. Laineen (2015, 41) mukaan kokemuksellisen tiedon kuvauksessa voi käyttää apuna vertauskuvallista kieltä, mutta haasteena tällöinkin ovat siitä tehtävät tulkinnat ja monimerkityksellisyys. Toisaalta kokemuksissa on aina mukana tiedostamattomaksi jääviä osia, sellaisia, joita emme kykene kielellisesti kuvaamaan (Laine 2015, 40). Tässä suhteessa havainnollista on, miten eräs sosiaalityöntekijä kertoi asiakastilanteen jälkeisestä helpotuksestaan. Hän tunnisti kokevansa helpotusta, mutta sen kuvaaminen, miltä se tarkalleen ottaen tuntui, oli hankalaa. Sen sijaan hän luotti, että yhteisen ihmisyyden kautta jokainen tietää ja pystyy tunnistamaan, millaista helpotuksen kokeminen on.

*SK: Miltä se helpotus tuntuu?*

*STT 6: Jaa-a*

*SK: Kysyn tällöisiä hassuja kysymyksiä*

*STT 6: Nii nii... hankala on kuvailla... siis kyllähän niinku tietää... et jokainen tietää, et miltä se helpotus tuntuu, no se tuntuu helpotukselta.*



*SK: Miltä se siusta tuntuu, et tunnistat sie jotakin juttuja? Niinku ihan vaa mitä tulee mieleen?*

*STT 6: No yleensä... huh, huh. Nyt tää on tässä ja voijaan taas eteenpäin mennä jossain muissa asioissa, ja se tuntuu hyvältä, et saa ne neuvottelut aina pidettyä, vaikka ne hankalia onkin. Tietää se on helpotus itelle, mut se on helpotus taas tavallaan myös sille asiakkaalleki, että saa aina asioita eteenpäin sovittua jotenki tai...*

*SK: Se "huh huh" on niinku semmonen vähän niinku huokasu?*

*STT 6: Kyllä, se on hyvin kuvattu sillä tavalla.*

Sosiaalityöntekijän oman tilanteen kannalta on merkityksellistä, että hän kykenee huomaamaan omasta olotilastaan kokemuksia, jotka viestivät hyvästä ja huonosta olost. Edellisen tekstikatkelman sosiaalityöntekijä tunnisti kokemuksessaan helpotuksen tunteen, joka viestii tilanteen laukeamisesta ja virittymisen purkautumisesta. Havaintojen tekemisen merkityksen voi ehkä ymmärtää vielä paremmin, jos tilanteen kääntää päinvastaiseksi ja pohtii, kuinka hyvin tunnistamme sen, jos hankalan tilanteen jälkeen emme koekaan helpotusta ja stressireaktio jää päälle. Jos tietynlainen olotila jatkuu pidempään tai toistuu usein, se alkaa tuntua tutulta ja normaalilta, eikä siihen enää kiinnitä samalla tavalla huomiota. Oman kehon aistimisessa tottuminen tarkoittaa myös sitä, miten esimerkiksi jatkuvaluonteinen ja vähitellen kasautuva lihasjännitys ja stressi eivät ajan myötä välttämättä tunnu enää miltään erityiseltä. Samanlaista tottumista voi tapahtua niin kehon, tunteiden, ajattelun kuin toimintatapojenkin muodossa (vrt. Särkelä 2001, 45–46.)

Omasta kehosta tullaan usein tietoiseksi vasta siinä vaiheessa, kun jotakin on pielessä: koetaan kipua tai kun huono olo ylittää riittävän kynnyksen (Klemola 2004, 87). Osa sosiaalityöntekijöistä liittikin havaintonsa kehollisista kokemuksista erityistilanteisiin, kuten uhkatilanteisiin tai uupumukseen. Esimerkiksi eräs sosiaalityöntekijä yhdisti keholliset kokemuksensa nimenomaan uupumistilanteeseen, jossa tuntemukset olivat olleet voimakkaita ja normaalia poikkeavia. Sosiaalityöntekijöiden mukaan tavallinen arkityö ei välttämättä tuntunut miltään erityiseltä, niin että sitä olisi voinut kuvata. Kehollisten tuntemusten kuvaamisen vaikeutta ilmentää myös se, miten sosiaalityöntekijä saattoi omien tuntemusten sijaan kuvata esimerkiksi uhkaavaksi kokemaansa tilannetta ja siinä toimimista. Tällaisessa kuvauksessa koettu uhka välittyi asiakkaan ja työntekijän toimintaa kuvaavien sanavalintojen kautta. Osa sosiaalityöntekijöistä oli puolestaan huomionut kehollisia kokemuksiaan varsin tarkasti, ja he kertoivat erilaisia havaintoja itsestään. Sosiaalityöntekijät paikallistivat etenkin epä mukavuuden tunteita eri puolille kehoa (mm. vatsaan, selkään, hartioihin, päähän ja rintakehään) ja liittivät niitä esimerkiksi tunne- ja

työkuorman kasautumiseen, jännittämiseen ja pelkoon sekä huonoihin työskentelyolosuhteisiin.

*SK: Tunnistat sie itestä, et onks siulla joku kohta, et mihin ne kertyy?*

*STT 3: [- -] Silloin nuorena niin jotenkin tunnistan, et ne asiat meni vatsan kohalle jotenkin semmosen, et jos oli tämmösiä epävarmuuksia ja näit tämmösiä... tätä tämmöstä tunnetyötä ja muuta tämmöstä niin jotenkin vatsan kohdalla läpäytti ja kyllä varmaan jossain kohalla oli sitten kans jotakin semmosta ehkä ristiselän kohalla sellasta, et tääl on jotain sellasta kiristystä, mutta niitä ei oo tullu niin paljon mietittyä. Mutta kyllä sitä varmaan jossakin kohassa sillai vähän epämääräsemmin ehkä nyt vanhempana työntekijänä, et missä se on se semmonen joku... jonkun tyyppinen purku niitten juttujen tai mihin kohti ne kertyy*

*SK: Onks se hartiast, ku sie niitä näytät?*

*STT 3: Kyllä se vois olla, et se on nyt oikeestaan ne melkein noi hartiast joittenka kohalla... Ne vähän niinku eri kehon osissa saattaa olla eri vaiheissa niitä semmosia kuormia joita tulee.*

Varsinaisen tutkimusaineistoni ulkopuolisena havaintona mieleeni jäi se, miten sosiaalityöntekijä eräässä haastattelutilanteessa kertoi erilaisista tunteita herättäneistä tilanteista. Kertomisen aikana havaitsin hänessä erilaisia tunnereaktioiden kehollisia ilmentymiä. Tämä toistui usean eri tunteen kohdalla, ja havaitsin esimerkiksi kehon jännittymisen, äänen voimakkuuden muutoksen ja ihonvärin muuttumisen. Kysyessäni, miltä kertomuksen kohteena oleva tilanne tuntui kehossa, hän vastasi esimerkiksi kuvaamalla omaa tai asiakkaan toimintaa. Kehollinen reagoiminen nykyhetkessä ei saanut häntä tunnistamaan tai ainakaan nimeämään mitään erityistä kehollista kokemusta, jonka mennyt tilanne oli aiheuttanut. Tunteita hän kyllä nimesi puhumalla esimerkiksi ärsyyntymisestä ja surusta. Näin jälkikäteen mietin, että tietyt keholliset tuntemukset saattavat olla niin ilmeisiä ja arkisia, ettei niitä oleteta edes tarkoitettavan. En tuossa kohtaa antanut sosiaalityöntekijälle mitään esimerkkiä tai johdatusta, vaan kuuntelin, mitä hän aiheeseen liittyen itse tuotti.

Oma keho ja siihen liittyvät kokemukset ovat meille jatkuvasti läsnä ja tietyissä mielessä siis tuttuakin tutumpia. White ja Riemann (2010, 95) tuovat esille Varelan (1992, 19) huomion siitä, miten olemme niin kiinni oman olemisemme välittömyydessä, että emme näe sitä emmekä edes tiedosta tätä kyvyttömyyttämme nähdä. Sekä mielen että toiminnan tasolla meitä ohjaavat suurelta osin välittömään selviytymiseen liittyvät mekanismit, jotka ovat niin läpinäkyviä, pysyviä ja persoonalliseen historiaan sidottuja, että emme yleensä havaitse niitä. Sosiaalityön kannalta tällä on merkitystä sosiaalityöntekijän hyvinvoinnin

ohella sekä yleisesti tiedon muodostamisen että etiikan näkökulmista. Sosiaalityön käytännössä moraalinen arviointi ja arkipäiväisen tiedon käyttö saavat usein suuren roolin. Tämä voi johtaa kaavamaisiin tulkintoihin asiakkaista ja heidän tilanteistaan, jos itse tiedonmuodostamisen prosessiin ei suhtauduta kriittisesti. (White ja Riemann 2010, 95–96.)

### **7.1.2 Oma keho, oma persoona – henkilökohtaisen ja ammatillisen rajapinnalla**

Keholliset kokemukset liittyvät läheisesti kysymykseen siitä, millaisia olemme ylipäättään ihmisenä. Kokemus itsestä pohjautuu paljolti kehontilojen aistimisen tuottamaan jatkuvuuteen (Damasio 2011, 95). Oma keho ja persoona ovat toisaalta hyvin henkilökohtaisia, toisaalta ne ovat rajapinnalla kanssakäymisessä toisten ihmisten kanssa, ja niiden kautta myös julkinen toiminta toteutuu. Tätä kahden tekijän suhdetta heijastivat myös tutkimukseeni osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden pohdinnat omasta itsestään suhteessa sosiaalityöntekijänä toimimiseen. Sosiaalityöntekijät pohtivat oman olemisensa jatkuvuutta ja sitä, miten vapaa-ajalla tai sosiaalityöntekijänä toimiminen mahdollisesti voisi erota toisistaan. Tässä etenkin arvojen ja asenteiden merkitys nostettiin esille. Yksi esille tullut aihealue omaan persoonaan, kehollisuuteen ja tunteisiin liittyen oli oman ammatillisen kasvun ja kehittymisen mahdollisuus. Isokorven ja Viitasen (2001, 128) mukaan osaamisen ja asiantuntijuuden kehittymiseen tarvitaan sitoutumista tunteiden tasolla, mikä mahdollistaa asiakkaiden tilanteiden kohtaamisen myös emotionaalisesti.

Sosiaalityöntekijöiden kuvaukset kehollisista kokemuksistaan ja tunteistaan koskettivat usein heidän tapaansa olla ja suhtautua asioihin. Kuvatessaan kehollisia kokemuksiaan sosiaalityöntekijät eivät puhuneet niinkään fyysisistä ominaisuuksistaan tai esimerkiksi sairauksistaan tai vammoistaan. He eivät tuoneet esille myöskään ulkonäköön tai pukeutumiseen liittyviä asioita. Sen sijaan he kertoivat olevansa esimerkiksi rauhallisia, sosiaalisia, herkkiä tai jotakin muuta luonnettaan kuvaavaa. Puhuessaan omista ominaisuuksistaan sosiaalityöntekijät kuvasivat tapojaan kokea ja ilmaista itseään ja tunteitaan.

*Et kun on semmonen tunneihminen. (STT 3)*

*Luonteeltani olen sosiaalinen ja pärjään hyvin erilaisten ihmisten kanssa. Olen kuitenkin myös herkkä havainnoimaan erilaisia tunnelmia, fiiliksiä ja ilmapiirejä. (STT 11)*

*Oon kyllä hyvin semmosesta rauhallisesta päästä enkä oo mikään semmonen hirvittävän tunteellinen ihminen enemmänkin semmonen järkiajattelijä. (STT 4)*

Eräs sosiaalityöntekijä mainitsi kehon ja tunteet osaksi persoonaansa, jota ei työuran alussa ollut uskaltanut täysimääräisesti käyttää työssään. Nyt uran myöhemmässä vaiheessa hän jo tunnisti kehon sallituksi, luonnolliseksi ja hyväksi työvälineeksi. Hänen toteamuksensa viittaa siihen, että hän näkee keholla olevan jotain sellaisia ominaisuuksia, jotka ovat työssä hyödyllisiä puhumisen, kuuntelemisen ja älyn lisäksi.

*Mutta sosiaalityöhön en [uran aiemmassa vaiheessa] uskaltanut ottaa persoonaani kehoa ja tunteita myöten siinä määrin käyttöön kuin loppuaikoina jo uskalsin ja halusin. Noina aikoina aloin aavistaa, että pelkän puhumisen, kuuntelemisen ja älyn lisäksi keho on sallittu, luonnollinen ja hyvä työväline. (STT 14)*

Oma persoona tuotiin esille työvälineenä, ja sen käyttämiseen kuului myös ”itsestään antaminen”, ei pelkästään ammatillisesta roolista käsin toimiminen. Esille tuotiin sekä näkökohtia, jotka korostivat henkilökohtaisten ominaisuuksien merkitystä että sitä, miten ammattilaisuus määrittä työskentelyä. Sosiaalityöntekijät pohtivat myös sitä, millä tavalla ihminen olisi erilainen työssä ja vapaa-ajalla toimiessaan. Esille tuli ajatus, ettei näitä välttämättä voinut erottaa toisistaan. Tässä kohtaa sosiaalityöntekijöiden ajatukset ovat samansuuntaisia Isokorven ja Viitasen (2001, 107) kanssa, joiden mukaan ihmisen tavat toimia vapaa-ajan päätöksentekotilanteissa sekä keinot käsitellä tunteita heijastuvat myös käyttäytymiseen työssä.

*[- -] tunteet, asenteet, oma arvomaailma ja oma persoonallisuus ovat tietenkin läsnä sosiaalityöntekijän työssä koko ajan. En usko, että kukaan pystyy irrottautumaan ”itsestään” ja napsauttamaan ”ammatillisen sosiaalityöntekijän” roolin päälle töihin tullessa ja päältä pois töistä lähtiessä. (STT 7)*

Erään sosiaalityöntekijän mukaan hänen ominaisuutenaan oli tietynlainen taipumus pyrkiä ymmärtämään ihmisiä ja heidän toimintaansa sekä etsiä asioista myönteisiä puolia. Sosiaalityöntekijän mukaan hän suhtautui ihmisiin tällä tavalla sekä työssä että vapaa-ajalla. Myös toinen sosiaalityöntekijä kertoi suhtautuvansa ihmisiin yleisesti tietyllä tavalla eikä se ollut niinkään ammattiasemasta kiinni. Sosiaalityöntekijän mukaan sosiaalityön koulutus antoi valmiuksia tarkastella ihmisten tilanteita laajempaa kontekstia vasten, mutta hänen oman kokemuksensa mukaan arvoihin ja asenteisiin se ei ollut vaikuttanut.

*Minun sukulaiset sanoo, et minä selitän ja etin sieltä aina... minä selitän aina sen niinku myönteisellä tavalla, ymmärrän sen jutun. Se on minun vammaani tai vahvuuteni [- -] Minä satun oleen sellanen, että positiivisesti jotenkin kierrän sen jutun tai aina etin jonkun myönteisen siitä asiasta. (STT 3)*

*Uskoisin toimivani niin riippumatta olenko työssä vai vapaa-ajalla ja ehkäpä se, miten ylipäättään ihmisiin suhtautuu ja ihmisten kanssa toimii, ei olekaan ammatillinen kysymys vaan ylipäättään ihmisenäkemyks-/persoonallisuuskysymys. (STT 7)*

Persoonan ja itsen jatkuvuuden rinnalla sosiaalityöntekijät toivat esille, etteivät he sosiaalityöntekijän roolissa kuitenkaan toimineet ihan samalla tavalla kuin vapaa-ajan tilanteessa. Eräs sosiaalityöntekijä kuvasi, miten työtilanteissa oli ”työminä” ja tunteiden ilmaisu oli sen myötä niukempaa. Oman kokemuksellisen itsen jatkuvuus on läsnä, mutta sitä, miten henkilökohtaisia tunteita ja kokemuksia työssä ilmaisee, ohjaa myös työhön liittyvät vaatimukset. Rostilan (2015, 48) mukaan ammattilaisen ja asiakkaan suhteessa on läsnä työntekijän ”työminä”, mutta myös jollain tavalla hänen ”kotiminänsä”. Asiakkaan osalta puolestaan paljastuu tavallisesti ”asiakasminän” ohella enemmän myös hänen ”kotiminänsä”; sekä asiakas että työntekijä muodostavat käsityksiä toisistaan työntekijänä, asiakkaana ja ihmisenä.

*Ku on se työminä, ni sitten siinä ei ehkä samalla tavalla kuitenkaan tuu ne tunteet, kun ne ehkä vapaa-ajalla tulis, että ne on kuitenkin semmosen niinkun niukemmin ilmaistuja. (STT 1)*

Ammatin vaatimusten osalta useampikin sosiaalityöntekijä ilmaisi, miten heidän mielestään sosiaalityöntekijänä voi toimia monenlaiset persoonat. Sosiaalityöntekijöiden mukaan erilaiset persoonat ilmaisevat itseään ja tunteitaan eri tavoin, mikä ei heidän mielestään ole sinällään ratkaiseva tekijä työssä pärjäämisen tai työssä jaksamisen kannalta. Olennaisempaa esille tuli halu oppia ja kehittää tunnetaitoja. Toisaalta esille tuotiin myös se, miten esimerkiksi lastensuojelutyötä eivät kaikenlaiset persoonat ehkä jaksakaan tehdä pidempää aikaa. Erään sosiaalityöntekijän mukaan sosiaalityöntekijältä vaaditaan etenkin kykyä jättää kohdatut asiat taakseen sen sijaan, että niitä ei jäisi pohtimaan liian pitkäksi aikaa.

*Että voi olla loppupeleissä tosi kuormittava ammatti olla täällä, jos on vaikka semmonen ihminen, joka jää hirveesti murehtimaan asioita tai ne työt painaa päälle, pienetkin asiat, että semmonen luonteenpiirre ehkä ainakin ite henkilökohtaisesti ajattelen, että tässä työssä on hyvä, että pystyy työt jättämään työpaikalle eikä miettimään niitä sitten enää sen enempää. [- -] Mutta kyllähän luonteessa meillä on ihan kaiken näköisiä ihmisiä täällä, et ei semmosia voi sanoa, että minkälainen ihminen pystyy olemaan, mutta siinä ehkä, että*

*pystyy suojelemaan itteensä sit siltä kuormitukselta, mikä täällä tulee, ni on pakko olla tietyissä asioissa semmonen, et niitä ei vaan voi jäädä miettimään sen pidemmälle. (STT 4)*

Oma persoona ja siihen liittyvät ominaisuudet, tavat kokea ja tuntea ja ilmaista itseään voidaan nähdä myös ammatillisen kasvun ja oman kehittymisen näkökulmista. Vaikka jotkut persoonallisuuspiirteet ovat temperamentin myötä pysyvämpiä, perimä ei kuitenkaan yksin määrää tunteiden kokemista tai niiden ilmaisua (Isokorpi & Viitanen 2001, 39). Sosiaalityöntekijät toivat useaan eri otteeseen esille, miten omia tunteita oli tärkeää havainnoida ja tunnistaa työtilanteiden aiheuttamat reaktiot. Sosiaalityöntekijät halusivat kehittää omia tunnetaitojaan ja tunteiden hallintaansa, ja työkokemuksen nähtiin auttavan ammatillisuuden säilyttämisen oppimisessa.

*Koen hyvin vahvasti asioita, joten tunteiden säätely ja niiden tarkkailu ovat yhä sellaisia asioita, joita harjoittelen jatkuvasti tietoisesti. (STT 12)*

*Kyllä ku tietää ja tuntee ittesä ja oman historiansa sen verran hyvin, että kyllä... kun alkeellisilta taidoilta on lähteny etenemää, et siinä mielessä niitten tiettyjen taitojen vaatiminen niiltä, jotka työhön vasta ovat siirtyneet, on jotenkin... näkisin, että oikeestaan se ois tärkeintä se oppimisen halu ja ehkä ne oppimisen taidot ja sitten työnantajan kanssa varmasti se keskustelu, et mitä tulis sen osalta kehittää niitä tunnetaitoja. (STT 5)*

*Luulen, että läsnäolon opetteleminen ja tiedostaminen siitä millaisia tunteita ja tuntemuksia eri tilanteet herättävät olisi hyvä tarkastella syvemmin. Se voisi auttaa jaksamaan paremmin ja myös ymmärtämään esim. mistä asiakkaan turhautuminen kumpuaa. (STT 10)*

Sosiaalityöntekijän persoonallisuuden ja ammatissa toimimisen suhteutuminen esimerkiksi arvojen, ihmisten kohtaamisen ja empatian osalta sisältää useita näkökulmia. Isokorven ja Viitasen (2001, 119) mukaan puhuttaessa emotionaalis-moraalisesta ammattitaidosta tulee kyseeseen oman persoonan ja ulkoisen maailman yhteen sovittaminen. Käytännön tilanteissa työntekijä joutuu sovittamaan yhteen oman henkilökohtaisen näkemyksensä työtehtävänsä kanssa. Järki, tunteet ja moraalit voivat olla ohjaamassa toimintaa eri suuntiin, jolloin työntekijän täytyisi pystyä tarkastelemaan toimintansa perusteita kriittisesti. Beresfordin, Croftin ja Adsheadin (2008) tutkimukseen osallistuneet sosiaalityön asiakkaat liittivät hyvän sosiaalityöntekijän ominaisuudet ennen kaikkea heidän persoonallisuuteensa. Tutkijat itse pitivät mahdollisena, että nämä työntekijän persoonaan kytketyt ominaisuudet ovat osa taitavaa ammattitaitoa. Myös Rostila (2015, 44) pohtii, missä määrin erilaiset sosiaalityöntekijän ominaisuudet, jotka liittyvät hyvään vuorovaikutukseen ja empaattiseen suhtautumiseen ovat opittavissa ja missä määrin ne

kytkeytyvät työntekijän persoonallisuuteen. Rostila jättää kysymyksen hyväksi sosiaalityöntekijäksi oppimisesta avoimeksi. Holm (2002, 72) tuo esille, että myös tietynlaisten henkilöiden valikoituminen sosiaalityöntekijän koulutukseen voi olla yksi vaikutustekijä.

### 7.1.3 Oman elämän ja yhteiskunnan heijastukset

Sosiaalityöntekijät toivat esille, miten työssä koetut asiat peilautuivat myös sosiaalityöntekijän oman elämän kokonaisuuteen. Oma nykyinen elämäntilanne ja elämishistoria tuotiin esille sekä kokemusten laatuun ja voimakkuuteen vaikuttavina taustatekijöinä että siinä, miten joissakin työtilanteissa toimittiin. Jotkut työtilanteet saivat ajattelemaan myös omaa tulevaisuutta, mikä herätti tunteita. Kokemusten koskettavuudessa niiden henkilökohtaisuus oli yhtenä mittapuuna, toisaalta tietyt asiat, kuten kuoleman kohtaaminen, olivat yhtä aikaa yleisinhimillisiä ja henkilökohtaisella tasolla koskettavia. Sosiaalityöntekijöiden kokemuksiin heijastui myös yhteiskunnan sosiaalityölle antama tehtävä. Sosiaalityöntekijän oman elämän ja henkilökohtaisuuden ohella kokemuksia voi peilata siihen, miten sosiaalityöntekijät ammattikuntana ovat asiakkaiden rinnalla jakamassa muun muassa yhteiskunnallisen epäoikeudenmukaisuuden kokemuksia (Särkelä 2001, 133).

Omaan elämään linkittyminen teki joistakin sosiaalityöntekijöiden työhön liittyvistä kokemuksista hyvin kehollisia. Useampikin sosiaalityöntekijä puhui kokemuksista, jotka voivat mennä ”ihon alle” ja vaikuttaa heihin pintaa syvemmällä. Tällaisilla asioilla oli usein erityinen kosketuspinta omaan nykyiseen elämään tai aiempiin elämäkokemuksiin. Seikkula kumppaneineen (2016, 62–63) tuovat esille, miten aiemmat elämäkokemukset ovat taustavaikuttajina siinä, millä tavalla koemme nykyhetkessä eteen tulevat tilanteet. Nykyhetken kokemukset ikään kuin resonoivat aiempien kokemusiemme kanssa.

*Kyllähän niissä on sitte ehkä löytyny jotain samankaltaisuutta joihinki omiin elämäkokemuksiin, et sieltä on tullu joku mieleen semmonen, mikä on aika lähelle itteeni liipannu, että muuten sitä aika hyvin pystyy sillä lailla, että ne ei mene ne asiat sillai ihon alle. (STT 1)*

Erään sosiaalityöntekijän mukaan olisi hyvä, jos työntekijänä pystyisi tunnistamaan ja tunnustamaan itselleen, että jokin tilanne oli koskettanut omia tunteita ja henkilökohtaista

itseä ammatillaiskuoren takaa. Toisen sosiaalityöntekijän mukaan omat menneisyyden kokemukset saattoivat vaikuttaa asiakastilanteissa voimakkaastikin, jos niitä ei ollut ”käynyt läpi” ja ollut ”sinut niiden kanssa”. Hän kertoi kohdanneensa opiskelijaharjoittelijan, joka oli taustastaan johtuen reagoanut voimakkaasti asiakkaiden asioihin. Sosiaalityöntekijän mukaan työpaikalla ei ole mahdollisuutta erityisesti käydä työntekijän oman elämän kokemuksia läpi, joten ne olisi tarvittaessa tärkeää käsitellä muualla.

*Jos ne työasiat muistuttaa tai menee lähelle jotakin, mitä on ite kokenut, niin se on kauheen tärkeä, että on käynyt ne omat asiat läpi ja on sinut niiden kanssa, että ne ei liikaa lähe viemään tai ohjailemaan sitä työskentelyä. Ne on kuitenkin aina eri tilanteet ja se ei oo se oma elämä, ku se on sen toisen elämä ja toinen tilanne, silleen tärkeä aina erottaa. Että sitten välillä huomaa, että jos joku ihminen ei oo ehkä käsitellyt, niin ne saattaa tulla sellain vähä yllättäenkin aina ne reaktiot ja vie ehkä toimintakyvyttömäksi vähäksi aikaa, et jos se oma pulpahtaa niin voimakkaasti sieltä esille ja se onkin jäänyt joskus käsittelemättä, niin on tavallaan kyvytön sitten auttamaan toista. (STT 1)*

Jotkut lastensuojelussa työskentelevistä sosiaalityöntekijöistä toivat esille, miten se, että heillä oli omia lapsia, vaikutti heidän kokemuksiinsa työtilanteista. Omien lasten saamisen jälkeen he kokivat työtilanteet enemmän tunteita herättävinä kuin aiemmin, etenkin jos työtilanteissa kohdatut lapset olivat omien lasten kanssa saman ikäisiä ja saman oloisia. Toisaalta eräs sosiaalityöntekijä toi esille, ettei hän ollut kokenut omien lasten saamisen lisänneen työtilanteiden kuormittavuutta, vaikka häntä oli sellaisesta varoiteltu. Hänen mukaansa omat lapset voivat myös helpottaa työtä, koska oli omakohtaista kokemusta lapsen kasvusta ja kehityksestä.

*Itse pienen lapsen äitinä kun kohtasi aivan pienten lasten kaltoin kohtelua niin niissä tilanteissa koin äärimmäistä surua ja turhautumista elämän epäoikeudenmukaisuuteen. (STT 10)*

*Sitten toki ne omat lapset ja oma perhe... niin sitä on jotenkin ihan eri lailla... ajattelee niitä tilanteita nykyään, kun silloin uran alkuvaiheessa, kun ei vielä ollu omaa perhettä ja muuta. On siinä vähän tullu enemmän semmonen tunteellinen niissä tilanteissa, mut sehän on ihan hyväkin asia, en mä ajattele, et se on yhtään huono. [- -] Meillä kun suurimmalla osalla taitaa olla pieniä lapsia, niin se lasten vaikutus siinä, että jos on samanikäiset, saman oloiset lapset siellä, ni sitä heti eri tavalla tunteisiin menee ne tilanteet, kun se on... siinä tavallaan miettii sitä lasta ja myöskin sitä vanhemmuutta siinä samalla, että miten joku voi vanhempana... voi tehdä lapselle jotain tiettyjä asioita tai et siinä on se kaks puolta, mihin sitten väkisinkin ne tunteet tulee mukaan, että ne on niitä kovimpia paikkoja varmastikin... tai niitä, jotka nyt eniten on semmosia ehkä tunteisiin meneviä täällä ollu niin on ne. (STT 4)*



Oma kokemushistoria tuotiin esille myös suhteessa erilaisissa työtilanteissa toimimiseen. Jotkut taidot voivat olla konkreettisen kehollisia, kuten erään sosiaalityöntekijän kuvauksessa lapsen sylissä pitämisestä. Sosiaalityöntekijän mukaan häneltä puuttui kunnollinen kosketus ja luontevuus lapsen sylissä pitämisestä, koska hänellä ei ollut tuolloin vielä omia lapsia. Myös asiakastilanteiden havainnointi ja tiettyjen kehollisuutta koskettavien aihealueiden käsittely nousivat esille. Eräs sosiaalityöntekijä pohti, miten hänen oma rikkonainen taustansa ja väkivaltaisessa perheessä kasvaminen oli ehkä vaikuttanut siihen, miten hän oli toiminut kohdatessaan väkivaltaa tai seksuaalista ahdistelua. Hän kuvasi tätä ”vääristyneeksi toleranssiksi” väkivallan suhteen. Vaikka sosiaalityöntekijä miettikin oman taustansa vaikutusta siihen, ettei ollut ottanut puheeksi työpaikalla kokemaansa seksuaalista ahdistelua (taputtelua, halailua ja tunkeilevaa koskettamista), hän kertoi myös, etteivät sitä tehneet hänen työkaverinsakaan. Tilanteeseen liittyi ahdistelijan valta-asema ahdisteltuihin työntekijöihin nähden, mikä sosiaalityöntekijän mukaan vaikutti asian puheeksi ottamiseen.

*Tilanne oli vastenmielinen, se tuntui inhottavalta, mutta johtuen omasta rikkonaisesta taustastani mieleeni ei tullut vastustella tai sanoa pamauttaa suoraan miltä tilanne tuntui. (STT 14)*

*En muista kuinka hyvin oivalsin mitä ilmeisemmän perheväkivallan olemassaolon. [- -] Sen muistan, että tuskin puutuin näkemääni mitenkään. Ehkä pidin sitä myös vähäarvoisena tai en uskaltanut puuttua. Voin muistaa väärinkin, mutta mikäli noin oli, se oli merkillistä, sillä yleensä olen hyvin rohkea ja suorapuheinen. Tosin olen kasvanut itse väkivaltaisessa perheessä, joten toleranssini on vääristynyt; siedän enemmän kuin olisi normaalia. (STT 14)*

Työhön liittyvät keho- ja tunnekokemukset voivat aiheuttaa myös huolia oman tulevaisuuden suhteen. Useampikin sosiaalityöntekijä kuvasi jonkinlaista huolta liittyen omaan terveydentilaan tai työssä jaksamiseen. Sosiaalityöntekijät miettivät esimerkiksi työssä koetun homealtistuksen mahdollisia vaikutuksia tulevaisuudessa tai sitä, miten jaksaisivat mahdollisimman hyvin uudessa työssä, kun taustalla oli jo kokemusta työn kuormittavuudesta. Eräs sosiaalityöntekijä puolestaan kertoi myös, miten uupumisen jälkeen oli vaikea täysin luottaa siihen, ettei niin kävisi uudestaan.

*Et oli oikeesti aika uupunu ja joutu olemaan sitte sairaslomallakin jonkun aikaa sen takia, niin siitä jää jonkinlainen jälki ja semmonen pelko siitä, että joutuu uudestaan siihen tilaan, vaikka onkin jo oppinu käsittelemään asioita, et on taitoja käsitellä sitä stressiä. Tai sitte ei kuitenkaan aivan täysin luota siihen, että... pelko siitä, että jos taas jotenkin tilanne ajautuu siihen, vaikka toisaalta sitten selkeesti näkee ja huomaa, ainakin sitten, kun ehtii*

*pysähtymään, että on keinoja siihen hallinnan takaisin saamiseen. Niitä on oppinu, mutta välillä se usko pettää. (STT 2)*

Hetkeen sidotun kokemuksen ohella tunteilla on myös persoonaton ja ajaton ulottuvuus, jonka ymmärtäminen on osa tunneosaamista (Isokorpi & Viitanen 2001, 117). Isokorpi ja Viitanen (2001, 117) tuovat esille, miten tunteet ja tunne-energiat eivät ole vain yksilöön ja tiettyyn hetkeen liittyviä. Niihin sisältyy myös sosiaalinen ja historiallinen ulottuvuus. Samalla tapaa yksilöhistorian kanssa myös yhteisöjen kokemushistoriat ovat läsnä työyhteisöissä. Kehollisina ihmisinä voimme jakaa samankaltaisia elämänpolkua, ja viimeistään kuolevaisuuden kautta kohtaamme yhteisenä elämän rajallisuuden. Eräs sosiaalityöntekijä kertoi kokemuksestaan vanhainkotityössä, jossa hän käytännön syistä päätyi viettämään työpäivän vainajan kanssa samassa huoneessa. Tässä kohtaamisessa hän tunsi elämän rajallisuuden ja sen, miten se yhdistää kaikkia ihmisiä kehollisessa olemassaolossa.

*Ehdotin, että vainaja tuotaisiin minun työhuoneeseeni [- -] Niin tehtiin ja minä vietin ”Eeron” kanssa sen työpäivän. Minä tehdessä normaaleja töitäni ja Eero leväten takanani ruumispaareilla. [- -] Välillä vilkuilin taakseni peläten, että vainaja pomppaa paareilta pystyyn. Välillä itkin kokiessani elämän päättymisen lopullisuuden. Tunsin hellyyttä takana lepävää Eeroa kohtaan. Koin jollakin tapaa, että Eero oli yhä läsnä, että kyse on jostakin tapahtumasta joka on suurta ja käsittämätöntä. Siitä hetkestä tuli minulle tärkeä. Tajusin elämän rajallisuuden ja oman ja kaikkien ihmisten kuolevaisuuden. Näidenhän pitäisi olla päivänselvyksiä, mutta eivät ne ole, ellei ole kohdannut kuolemaa millään tavoin. Koin tuon päivän pyhänä, liikuttavana ja kauniina. Koin, että minulla oli arvokas osa olla vainajan vierellä. (STT 14)*

Särkelän (2001, 132–133) mukaan sosiaalityöntekijät ovat asemansa puolesta ottamassa vastaan ja jakamassa yhteiskunnallista taakkaa yhdessä asiakkaiden kanssa. Tämä tuli esille myös tutkielmani sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa. Sosiaalityöntekijät kokivat työssään epäkohtien johdosta turhautumista työn tekemiseen, suuttumusta yhteiskuntaa kohtaan ja pelkoa oman tulevaisuuden suhteenkin.

*Tunnen heijastavani/peilaavani tämän ikääntyneen asiakkaan tilaa ikäänkuin kauhuskenaariona omaan tulevaisuuteeni. Kuka tahansa voi joutua tuohon tilanteeseen. Yhteiskunnan silmissä pitkän tunnollisen palkkatyöuran tehnyt ihminen on jätetty avuttomaksi ja aika yksin. Tunnen toisaalta siis pelkoa, että itsellenikin käy noin. (STT 8)*

*Toisaalta ajattelen, että tutkimaasi asiaa voin kokea paitsi asiakastyössä myös kokiessani turhautumista niihin asioihin joihin ei voi vaikuttaa tai toteuttaessa sellaista sosiaalityötä, jonka kokee epäeettisenä. [- -] Myös turhautumista kokee palveluiden riittämättömyyden*

*edessä ja kyvyttömyytenä vastata asiakkaiden hätään varsinkin jos kyse on jostakin typerästä byrokratian tai sektorijaon joustamattomuudesta. (STT 10)*

Tunteita sosiaalityössä tutkineen Forsbergin mukaan sosiaalityöntekijät jakavat ammattikuntana yhteisiä tunteita, joiden perusta on työhön liittyvää (Tarvainen 2007, 9). Käytännössä sosiaalityöntekijän tunteet saatetaan kuitenkin liittää automaattisesti yksilöhistoriaan, jolloin ne nähdään työstämistä ja neutraloimista vaativina, ei ammatillisuudesta kertovina (Tarvainen 2007, 9; ks. myös Forsberg 2001, 17). Yksilön kokemien tunteiden taustalla voi olla erilaisia rakenteellisia tekijöitä, jotka kytkeytyvät esimerkiksi työorganisaation tai yhteiskunnan toimintaan. Yksilönäkökulman korostaminen voi viedä huomiota työhön liittyviltä rakenteellisilta tekijöiltä (Rikala 2016), joiden tunnistaminen voi puolestaan auttaa työntekijää jaksamaan työssään paremmin (Juhila 2006, 249).

## **7.2 Toinen ihminen – asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kohtaaminen**

Sosiaalityöntekijät käsitelivät asiakkaan kohtaamiseen liittyviä kysymyksiä sekä inhimillisyyteen ja yhteiseen ihmisyyteen liittyvien teemojen että ammatissa toimimiseen liittyvien vaatimusten ja reunaehtojen kautta. Kehollisuus ja tunteet korostuivat sosiaalityöntekijän inhimillisyyden esille tuomisessa ja työntekijän oman jaksamisen näkökulmasta, mutta niitä käsiteltiin myös ammatillisena työvälineenä. Toisaalta nämä eivät useinkaan erottuneet toisilleen vastakkaisina, vaan ammatillisen toiminnan nähtiin edellyttävän ihmisenä olemisen kokemuksesta kumpuavaa tietoa ja osaamista. Toisen ihmisen kohtaaminen ammatillisessa kontekstissa herätti pohtimaan erityisesti omien tunteiden ilmaisemista asiakkaille. Vuorovaikutustilanteita tarkastellessaan sosiaalityöntekijät asettivat rinnakkain omat kokemuksensa ja sen, minkä he ajattelivat olevan missäkin tilanteessa sosiaalityöntekijälle sopivaa. Esiin nousi usein kysymys siitä, missä määrin omaa inhimillisyyttä on sopivaa päästää näkyville ja millaisia vaikutuksia sillä on asiakastyön kannalta. Toisaalta sosiaalityöntekijät pohtivat myös sitä, mitä heidän täytyy asiakkaiden taholta työnsä takia ihmisinä sietää, esimerkiksi huonon käytöksen muodossa. Työssä oli koettu myös suoranaista väkivallan uhkaa. Sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa uhkatilanteisiin liittyi voimakkaiden kehollisten kokemusten lisäksi usein jonkinlainen epäonnistumisen tunne.

Juhilan (2006) ja Jokisen (2016) mukaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteessa on läsnä yhtä aikaa erilaisia rooleja, tavoitteita ja tehtäviä. Sosiaalityöntekijöiden esille tuomissa kokemuksissa ja niille annetuissa merkityksissä voidaan nähdä heijastumia näistä erilaisista suhteen kerrostumista. Tilanteesta riippuen sosiaalityöntekijöiden kertomuksissa korostuvat niin ammatillisuutta, kumppanuutta kuin huolenpitoakin ilmaisevat piirteet (vrt. Jokinen 2016; Juhila 2006). Myös sosiaalityön yhteiskunnallisen ja institutionaalisen ulottuvuuden (Jokinen 2016) sekä liittämisen- ja kontrollisuhteen (Juhila 2006) läsnäolon voi tunnistaa etenkin erilaisissa ristiriitakokemuksissa.

### 7.2.1 Ammatillisen toiminnan odotukset ja inhimillinen kokemuksellisuus

Yksi sosiaalityöntekijän kehollisuuden ja asiakkaan kohtaamisen yhdistävä teema oli ammatillisten normien ja omien kokemusten suhteen käsittely. Sosiaalityöntekijät toivat esille erilaisia käsityksiä tunteiden ilmaisemisen sopivuudesta asiakastyössä. Sosiaalityöntekijät korostivat usein aitouden tärkeyttä vuorovaikutuksessa, mutta samalla tuotiin esille sosiaalityön tavoitteellisuus ja tunteiden ilmaisemisen sovittaminen tämän mukaisesti. Koska sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde on ammatillinen suhde, oman henkilökohtaisen itsen esille tuomista ja omien kokemusten ja tunteiden ilmaisemista harkittiin asiakastilanteiden edistämisen näkökulmasta. Useimmiten sosiaalityöntekijät olivat sitä mieltä, että omia tunteita sai asiakastyössä ilmaista, mutta hallitusti. Tunteiden hallinnan merkitys nostettiin esille sekä tietynlaisen palvelukokemuksen tuottamiseksi asiakkaalle että työntekijän oman jaksamisen näkökulmasta.

*Siinähan se onkin hyvä kysymys, semmonen olennainen, että mistä se tulee, koska ne on kuitenkin ihmisille luonnollisia tunteita, ni miks ei niitä sit sais olla, mut varmaan se liittyy siihen ammattiin itessään, et sinä olet työntekijä, sinä olet ammatissa, ja jotenkin siihen rooliin se liittyy, et sitte ammattilaisen pitäis pystyy aina olemaan rauhallinen ja jotenkin, että ei niinku... järkipäisesti aatella asioita, ei tunteet edellä. Vaikka eihän ne toisiaan sulje pois, että kyllähän ihminen varmaan on paljon... se tunneskaala on laaja, mutta pystyy silti tekemään järkipäisiä ratkaisuja, faktoihin perustuvia. (STT 6)*

Forsbergin mukaan ammattilaisuuteen liittyvät käsitykset tunteista ja niiden ilmaisemisesta normittavat tunneilmaisuja sosiaalityössä (Tarvainen 2007, 9). Rostila (2015, 44) tuo esiin havainnon siitä, miten sosiaalityöntekijän ammatillisuus voidaan helposti nähdä vastakkaisena lämpimälle ja avoimelle vuorovaikutussuhteelle. Sosiaalityöntekijät

ammattikuntana käyvät läpi yliopistokoulutuksen, jossa korostuu tutkimukseen pohjautuvan tiedon käyttäminen (Raunio 2009, 36, 121). Tunteet voidaan tällöin nähdä järjelle ja harkinnalle vastakkaisena voimana. Sosiaalityöntekijät toivat esille, miten sosiaalityön ammattilaisena toimimiseen yhdistyi tietynlaisia käsityksiä sosiaalityöntekijän tunteista ja niiden ilmaisemisesta. Erään sosiaalityöntekijän mukaan ammattilaisuuteen liittyi mielikuva sosiaalityöntekijästä, joka ei säikähtänyt mitään ja oli valmis kohtaamaan kylmän viileästi kaikenlaisia tilanteita. Sosiaalityöntekijän kokemuksena oli, että pelko, järkytys ja itku olivat merkki epäonnistumisesta ja epäammattillisuudesta. Sosiaalityöntekijöiden mukaan ammatillisuuteen yhdistyi eräänlainen neutraalius ja omien tunteiden pitäminen hallinnassa.

*Itse ainakin koen pelon, järkytyksen tai itkuun purskahtamisen epäonnistumisena ja epäammattillisena vaikka se ei varmasti sitä ole. Jossain määrin koen, että sosiaalityöntekijän ammatillisuuteen liittyy kyky olla järkyttymättä mistään, olla hämmästyttämättä mistään ja kyky kylmän viileästi kohdata asiakkaiden moninaiset tilanteet. En osaa sanoa miksi näin tai että onko se edes toivottavaa. (STT 10)*

*Jotenkin, et kun ne on ne asiat tullu, ne on kohdannu ammatissa ja työssä, niin pitäis olla asiallinen ja neutraali eikä päästä niitä sinne omiin aitoihin ihmisen tunteisiin. Jotain tän tyyppistä oletan että niinkun vaadetta on itelleen. (STT 3)*

Eräs sosiaalityöntekijä tosin pohti, että tällaiset käsitykset sosiaalityöntekijästä olivat jo jossain määrin muuttuneet ja sosiaalityöntekijän ei enää odotettu laittavan tunteitaan sivuun samalla tavalla kuin ennen.

*Ehkä aiemmin on ollu enemmän semmonen, että on hyvä työntekijä, kun pystyy laittamaan tunteet sivuun tässä työssä, mut et kyllähän nykyään sallitaan semmonen ja enemmän et saa saa tunteet näkyä. [- -] Paljon vuosia taaksepäin ni onko se ollu semmonen enemmän semmonen asia, joka on ehkä jätetty taka-alalle, että nykyään sitten sekin otetaan huomioon eri tavalla. Voi olla ja saa olla [tunteita] ja eihän ne aina oo semmosia myötätuntotunteita, mitä tässä työssä on, et kyllähän täällä on erilaisia... vihaa ja suuttumusta ja ärsytystä ja kaikennäköstä. (STT 4)*

Ne sosiaalityöntekijät, jotka nostivat asian esille, olivat pitkälti yhtä mieltä siitä, että sosiaalityö saa koskettaa tekijänsä tunteita. Se oli pikemminkin huolestuttavaa, jos työssä kohdatut asiat eivät enää tuntuneet miltään, jolloin vaarana oli kyynistyminen. Vaikka sosiaalityöntekijän inhimillisyys tunteiden kokemisessa tunnustettiin tärkeäksi, omaa tunneilmaisua pyrittiin useimmiten sovittamaan työn ammatillisen tavoitteen mukaisesti. Tunneilmaisujen hallitseminen linkittyi sosiaalityöntekijöiden kertomuksissa usein yhteen ammatillisuuden ja ammattitaidon kanssa. Sosiaalityöntekijöiden suhtautuminen tunteiden

ilmaisemiseen peilaa työn tavoitteellisen luonteen sisäistämistä (ks. Rostila 2001, 37). Omia tunteita voidaan ilmaista, mutta niin, että se tukee työn päämäärän saavuttamista.

*Kyllähän tässä pitää paljon myöskin pystyä olemaan sillä tavalla ammatillinen, ja toki se tulee vuosien varrella ja kokemuksen myötä, mutta eihän se sitten jos tunteet tästä työstä häviäis, ni sit pitäs vaihtaa alaa et kyllähän se pitää se empaattisuus ja kaikki... siitähän sen näkee, että ne tilanteet tuntuu jollekin. (STT 4)*

*En ajattele, että mikään tunne olisi sosiaalityöntekijälle väärä tai sopimaton. Tunteet ovat vaarattomia, jos ne tunnistaa ja niitä osaa hallita. (STT 13)*

*Tunteet eivät mielestäni ole kiellettyjä tai sallittuja, kunhan vain työskentely etenee ja itse pystyy palautumaan. Asiakas ei saa tuntea, että hänen tilanteensa kuormittaa työntekijää. Pysin luomaan luottamusta, turvallisuutta. (STT 9)*

Sosiaalityöntekijöiden mukaan asiakassuhteen rakentamisen kannalta merkityksellistä on, että myös työntekijä antaa itsestään jotain tunnetasolla (ks. Beresford ym. 2008). Erään sosiaalityöntekijän mukaan neutraalius voi johtaa siihen, että asiakaskaan ei anna itsestään mitään. Toisaalta aito kontakti asiakkaan kanssa tuotiin esille tärkeänä myös työn mielekkyyden kannalta.

*Mut semmonen ylipäättään aito kontakti sen asiakkaan kanssa on sellasia tärkeimpiä tekijöitä sen oman työn mielekkyyden kannalta ja sitte varmaan myös... kyllä minä niinkin aattelen, et sen asiakastilanteen eteenpäin viemisen kannalta ja sen luottamussuhteen ja sen asiakassuhteen luomisen kannalta. (STT 2)*

*Onhan sitä vähän oppinu kuitenkin semmoseen, että tavallaan että ammattilaisen pitää olla semmonen neutraali ja objektiivinen siis sillai ja ei saa liikaa lähteä asiakkaan tunteisiin mukaan ja... paljohan sitä opetetaan sillä tavalla, mut kyl mä luulen silti, et jos et sä anna itestäs mitään, ni ei se varmaan asiakaskaan anna, että kyllä nyt jonkun verran pitää olla tunnetilojakin mukana. (STT 1)*

Sosiaalityön tavoitteellisen luonteen rinnalla sosiaalityöntekijät käsittelivät tunteiden yleisinhimillisyyttä. Sallimalla itselleen erilaisia tunneilmaisuja sosiaalityöntekijät voivat näyttää asiakkaalle ”että ihmisiä tässä ollaan” ja olla samalla mallina tunteiden rakentavalle ilmaisemiselle. Yhdessä jaettujen tunteiden kautta sosiaalityöntekijä ja asiakas voivat myös jakaa yhteisen kokemuksen. Eräs sosiaalityöntekijä kertoi, että hyvin koskettavissa tilanteissa, jotka olivat saaneet hänet itsensäkin kyyneliin, hän on sanoittanut sen myös asiakkaalle. Tämä on tehnyt kokemuksesta enemmän yhteisen jutun.

*Että tottakai onhan se hyvä, jos ajattelee, että on semmonen peili tavallaan sille asiakkaallekii, että tottakai sitä pitää semmosta... se on ihan hyvä antaa semmosta mallia, että ihmisiä tässä ollaan. (STT 1)*

*On ollu joitakin semmosia asioita, vaikka et on menny kertomaan, että esimerkiksi lapsi on kuollu tai jotain tällasia ja sitte, ku on semmosessa tilanteessa ollu mukana ja sitten on iteltäki kyneleet valunu, ni sitten, ku sen on sanonu ääneen, et tää on semmonen asia, jotta kyllä tää ilman muuta liikuttaa minuakin, ni se on ollu sitten yhteinen juttu ja eikä se oo ollu sit mikään ongelma, kun työntekijä on osoittanu, et kyllä minullakin on tunteet, että kun ei oo voinu sille minkään, et sielt on joku kyynel vierähtäny semmosessa tilanteessa. (STT 3)*

Vaikka sosiaalityöntekijät olivat sitä mieltä, että erilaiset tunteet ovat luonnollinen osa ihmisyyttä ja myös sosiaalityöntekijänä toimimista, niiden ilmaisemisesta sosiaalityöntekijän roolissa tuotiin esille erilaisia näkemyksiä. Oman tunneilmaisun säätelyyn ja kontrolloimiseen liittyen yhtenä näkökulmana oli se, miten palveluammattissa omien tunteiden esille tulemista joutui hillitsemään (ks. Hochschild 1983). Sosiaalityöntekijän tunnereaktioiden haluttiin pysyvän ammatillisissa rajoissa, niin että asiakas ei niiden johdosta hämmenny tai koe avuttomuutta. Asiakassuhdetta haluttiin suojella työntekijän tunteilta sillä, ettei työntekijä liikaa lähde mukaan asiakkaan tunneilmaisuihin. Niiden tunteiden ilmaiseminen koettiin helpommaksi ja sallitummaksi, joiden tulkitseen viestittävän tilanteen etenemisestä tai yhteisestä kokemuksesta. Tällaisia tunteita olivat esimerkiksi myötätunto, ilo ja suru. Toisaalta surun osaltakin tuli esille, ettei työntekijä asiakastilanteessa voinut liikaa lähteä suremaan asiakkaan mukana, koska hän ei tällöin enää pystynyt olemaan asiakkaalle avuksi.

*Oon mä sitten paljon miettiny sitäki, että esimerkiksi joku suru, että paljon kuulee traagisia tarinoita ihmisten elämästä, tottakai ne joskus herkistää, että tulee ehkä vähän semmonen liikuttunu olo, että jos ois jossakin toisessa tilanteessa, ni saattas alkaa vaikka itkemään, mutta siinä tilanteessa kuitenkin pidättelee, pidättäytyy semmosesta reaktiosta, koska se saattas hämmentää sitä asiakasta entisestään ja ehkä tuua semmosen avuttoman olon, että voi apua hänen elämässään on asiat huonosti, kun auttajakin jo itkee. (STT 1)*

*SK: Mites sitten tosiaan tunteitten näyttäminen asiakkaille?*

*STT 4: Mun mielestä se on ihan ok, siis jos se on tavallaan semmosta myötäelämistä ja se tapahtuu oikeesti sillä tavalla siinä hetkessä. Voihan asiakkaalle todetakin, että ”no niin, että minuakin alkaa nyt itkettämään tämä tilanne” mut siitä mennään sit yli eikä siihen jäädä vellomaan. Että kyllähän meil on niitä huonoja esimerkkejä, mistä on kuultu, että on saattanu joku yhteiskumppani vaikka lähtee asiakkaan tunteisiin mukaan niin, että he niinku oikeesti itkee siinä mukana ja minun mielestä silloin on menty jonkun rajan yli, että siitä pitää pystyä palautumaan kuitenkin ja pysyä asiassa, että se asiakas ei hyödy siitä, että se hänen tavallaan tukiverkostonsa tai se jonka pitäis tämä homma pitää kasassa, lähtee nyt tässä mukaan tunteisiin sillä tavalla enemmän.*

Ristiriitoja tai omaa pahaa mieltä ilmaisevat tunteet koettiin hankalammiksi ja niiden viestimisestä tuli esille erilaisia näkökulmia. Moni sosiaalityöntekijöistä ilmaisi, että kielteisiä tunteita ilmaistaessa täytyi jollakin tavalla kontrolloida omaa ilmaisuaan. Useimmiten sosiaalityöntekijät olivat sitä mieltä, että omat negatiiviset tunteet olisi hyvä purkaa jossakin muualla kuin asiakastilanteissa. Kaikki työtilanteissa heränneet tunteet eivät välttämättä ole sellaisia, joita ylipäätään halutaan näyttää ulospäin. Forsberg (2001, 3–4) kirjoittaa, miten tunteista etenkin viha mielletään vieraaksi ammattiauttamisesta puhuttaessa. Yleisesti ajatellaan, että auttajan kuuluisi olla neutraali tunteissaan eikä auttajan tunteista useinkaan ole tapana puhua julkisesti.

*Mielestäni on tärkeää, että sosiaalityöntekijänä näytän tunteitani asiakkaille, mutta tietyissä rajoissa. On tärkeää myös osata tietoisesti ohjata omia tunteitaan ja tarvittaessa myös hieman "feikata" niitä - aina kun ei itse voi olla parhaimmalla tuulella, mutta sitä ei saa näyttää asiakkaalle. (STT 12)*

*Et jotenkin sitte jos tunnistaa itessänsä, että joku asia ärsyttää tai näin, ni ehkä ne on hyvä sitten purkaa jossakin muualla, työnohjauksessa tai työyhteisössä, jos on semmosia, et tavallaa kaikkia niitä pitää ilmasta mut pitää miettiä... vähä aika ja paikka ja kohde. (STT 1)*

*SK: Mitäs sitten jos työntekijää kiukuttaa?*

*STT 3: Nii tuota ehkä sen sanoo sit muille. Ehkä se on vaikee sanoo asiakkaalle ainakaan ihan suoraan tai sitten jos asiakkaaseen on semmonen suhde, et tavataan uudestaan, ja sitten käydään vähän läpi, et mitä siinä oikeen tapahtu, ni sitten voi sanoo, mut kuitenkin on ihan hyvä, että on työyhteisö. Työyhteisössä voi sitten vähän paukuttaa, miten rasittava tilanne oli.*

*SK: Semmosen asian purkaa sitten työkaveri...*

*STT 3: Purkaa jotenkin työkaverille, mut et tietysti hyvä jos jollakin tavalla ja joskus tietysti pystyykin asiakkaanki kanssa käymään sit vaikka myöhemmin läpi, et hei, että siinä ei meillä oikein hyvin menny to viime tapaaminen, että mites tästä nyt päästäs sitten jotenkin ratkasuihin.*

Vaikka omia ärsyyntymisen, kiukun tai vihan tunteita ei ensisijaisesti haluttu tuoda esille asiakastilanteessa, toisaalta esille tuli myös pohdintoja siitä, että joissain tilanteessa omia turhautumisen tai pettymyksen tunteita voisi viestiä myös asiakassuhteessa, näin etenkin pitkäaikaisten asiakassuhteiden osalta. Eräs sosiaalityöntekijä toi esille, miten työn luonteeseen kuului se, että myös hankalaksi koettujen asiakkaiden kanssa piti jollakin tavalla pystyä työskentelemään. Hänen mukaansa omien tunteiden tunnistaminen ja läpikäyminen auttoi työntekijää selviämään eteenpäin tällaisessa tilanteessa (vrt. Holm 2002, 67). Sosiaalityöntekijän mukaan myös työntekijän tunteista voi keskustella asiakkaan kanssa esimerkiksi niin, että työntekijä kertoo asiakkaalle sanallisesti omista



tunteistaan, jotka liittyvät asiakkaan tilanteeseen tai toimintaan. Tässäkin tuotiin esille sosiaalityöntekijän tilannekohtaisen harkinnan merkitys ja se, miten asian puheeksi ottaminen palvelee tilanteen eteenpäin viemistä ja ratkaisujen löytymistä.

*SK: Onks sit jotain, mitä ei asiakkaalle halua näyttää tai voi näyttää?*

*STT 4: No ehkä ne ärtymyksen siis esimerkiksi se semmonen viha tai semmonen. Et kyllähän ne on vaan pistettävä taka-alalle. Et emmä voi ruveta sanomaan ”että voi jumalauta”. Mutta toisaalta siitäkkin on joskus puhuttu semmosessa pitkäaikasessa asiakkuudessa, että miksi ei voi sosiaalityöntekijä näyttää sitäkin, että mä oon nyt tosi pettynyt sinuun, että me on tätä asiaa sinun kanssa näin pitkään jankattu ja eikö se nyt vaan mee perille. Että pitäskö enemmän näyttää myöski sitä, että mä en hyväksy tätä sinun tekoa? Ja toki sen voi näin sanottaakin ja sanoa asiakkaalle, mutta että ei siinä sitten niitä tunteita kyllä hirveesti pintaan pysty tuomaan. Minusta siinä taas on se ammatillisuus: asiat käsitellään asioina ja sanotaan niinkun ne on.*

Sosiaalityön ammatillisuus ja etiikka haastavat sosiaalityöntekijät tilanteissa, joissa asiakas herättää työntekijöissä negatiivisia tunteita. Sosiaalityöntekijät olivat kokeneet asiakasta kohtaan esimerkiksi pelkoa, inhoa tai suuttumusta, jolloin he olivat pyrkivät peittämään tunteensa työskentelyn etenemiseksi. Ärsyyntymistä ja turhautumista sosiaalityöntekijät kokivat, jos heistä tuntui, että asiakkaat käyttivät sosiaalityötä hyväkseen, esimerkiksi huoltoriitojen ratkomiseen tai siihen, että yrittivät saada itselleen muuten jotain etuja. Sosiaalityöntekijät kertoivat, miten näissäkin tilanteissa heidän täytyi hoitaa tilanne työtehtävänsä vaatimalla tavalla, omista tunteistaan riippumatta. Yhtenä näkökulmana oli se, miten asiakasta pitää palvella asiallisesti ja ystävällisesti, vaikka hänen käyttäytyminen herättäisi ärtymistä. Tästä näkökulmasta sosiaalityöntekijä ei toimi suoraan kehollisuudesta nousevan kokemuksen pohjalta, vaan ammatillisuuden ohjaamana. Työtä tehdään mahdollisista vastenmielisyyden tunteista huolimatta, jotka työntekijä joutuu käsittelemään ja ylittämään pystyäkseen kohtaamaan arvostavasti myös negatiivisia tunteita herättävät asiakkaat (Särkelä 2001, 126–127). Tämäkin voidaan nähdä osana sosiaalityöntekijän kehoon ja tunteisiin kytkeytyvää ammattitaitoa (vrt. Holm 2002).

*Olisi tärkeää pyrkiä viestimään arvostusta jokaisen asiakkaan ainutkertaisuudesta myös silloin, kuin asiakas on epämielulinen tai tilanne muuten. (STT 9)*

Toisaalta sosiaalityöntekijät pohtivat myös, missä määrin omia tunnetiloja on mahdollista peittää asiakkaalta. Sosiaalityöntekijät toivat esille, miten kehonkielen kautta saattoi paljastua esimerkiksi työntekijän muuten ilmaisemattomia negatiivisia tunteita asiakasta kohtaan. Erään sosiaalityöntekijän mukaan tämänkin vuoksi asiakastilanteiden aiheuttamia

tunteita oli tärkeää päästä purkamaan jossakin muualla kuin asiakastilanteissa. Eräs sosiaalityöntekijä puolestaan kertoi, että hän oli pyrkinyt peittämään inhon tunteitaan sillä, ettei katsonut asiakkaita. Hän kyllä arveli asiakkaiden aavistaneen nämä tunteet, vaikka uskoikin toimineensa asiakkaita kohtaan asiallisesti ja kunnioittavasti. Sosiaalityöntekijät ovat eleiden ja ilmeiden paljastavuuden suhteen oikeilla jäljillä, sillä monet kasvojen ilmeet ovat refleksejä, jotka toimivat sisäänrakennetusti ja automaattisena reaktiona (sosiaaliseen) ärsykkeeseen (Howe 2008, 35). Myös asiakkaan hyvästä kohtaamisesta kirjoittanut Särkelä (2001, 42) huomauttaa, miten työntekijän suhtautuminen asiakkaaseen; kunnioitus tai sen puute näkyvät ilmeissä, eleissä, puhetavassa ja katseessa.

*Ei-verbaalista viestintää on kuitenkin vaikeampi "hallita" kuin kieltä, esim. ilmeet. (STT 9)*

*Onhan sitä paljon semmosta sanatonta viestintää, että mitä me varmaan viestitään, että vaikken mä asiakkaalle sanoiskaan, että mua joku asia ärsyttää, mut et se voi huomata ja todennäköisesti huomaakin sen. (STT 1)*

*STT 2: En tiää kehollisena tunteena, mut kehollisena reagoitina se ainakin johti sellasiin tilanteisiin, et muistan selvästi, että en voinut katsoa asiakkaita. Et tein sitä työtäni joko koneella tai se asiakkaan... en halunnu katsoa asiakasta.*

*SK: Osaat sie sanoo miks tai..*

*STT 2: Ehkä se liittyy siihen inhon tunteeseen, ei halunnu näyttää. Tottakai haluaa semmosen peittää, että varmaan se ajatus, et siinä asiakas näkee, todennäköisesti osa sen... ei kai niin vahvoja tuntemuksia pysty peittämään vaikka kuinka haluais.*

Asiakkaan käyttäytyessä huonosti sosiaalityöntekijät joutuvat tasapainoilemaan inhimillisen kokemuksensa ja ammatille asetettujen ihanteiden kanssa. Eräs sosiaalityöntekijä pohti, miten sosiaalityön tekeminen vie hänet tilanteisiin, joihin hän ei haluaisi osallistua ja kuulemaan asioita, joita hän ei haluaisi kuulla. Väkivallan uhka saa hänen sydämensä ”hakkaamaan” ja ”perhosia vatsaan”, ja huoli työssä tehdyistä ratkaisuista vaikuttaa uniin saakka. Ammatillisena hän hoitaa hänelle kuuluvia työtehtäviä työhön kuuluvien periaatteiden mukaisesti, samalla kun kehon ja tunteiden tasolla hän reagoi tilanteisiin sellaisina, joita ei ihmisenä haluaisi kohdata.

*Sosiaalityöntekijänä joudun osallistumaan tilanteisiin, joihin en haluaisi osallistua. Lastensuojelun sosiaalityöntekijänä kuulen asioita, joita en haluaisi kuulla. Otan vastaan asiakkaan tunteita, jotka vaikuttavat omiinkin tunteisiin. (STT 11)*

Sosiaalityöntekijät pohtivat, mitä heidän täytyy ammattilaisena toimiessaan sietää, ja toisaalta myös sitä, mitä huonon käytöksen salliminen viestii asiakkaan suuntaan. Sosiaalityöntekijälle tunne siitä, että asiakkaan käyttäytymistä pitäisi aina pystyä

ymmärtämään, voi olla ristiriidassa omien tunteiden kanssa. Tämä voi edelleen johtaa kokemukseen, ettei työntekijänä täytä ammattilaiselle asetettuja vaatimuksia, kuten erään sosiaalityöntekijän kokemuksena oli. Sosiaalityöntekijän mukaan hänen oli vaikea suhtautua vaatimukseen olla aina ymmärtävä ja empaattinen, vaikka asiakas käyttäytyisi miten. Hän pohti myös oliko tämä sosiaalityöntekijälle väärä asenne, joka kertoi soveltumattomuudesta alalle. Toinen sosiaalityöntekijä puolestaan pohti, miten työtehtävissä toimiessaan hän sieti erilaista käyttäytymistä kuin vapaa-ajalla. Samalla hän mietti myös, miten sosiaalityön asiakkaat ovat voineet myös oppia käyttäytymään huonosti sosiaalitoimistossa asioidessaan, jos se heille on sallittu. Sosiaalityöntekijän mukaan esimerkiksi lääkärin vastaanotolla ei sellaista toimintaa näe, että asiakas ryntäisi huoneeseen pyytämättä.

*Et jos ei ois työroolissa niin toimis varmaan ihan... joissakin tilanteissa eri tavallaki, et jos joku tulee ilman ajanvarausta miten sattuu, niin kyllähän sitä varmaan pitäis jos yksityiselämästä kyse, niin pitäis varmaan tiukemmin ne omat rajat, että nyt ei sovi ja sillä selvä, mut et jotenkin tässä aattelee, että tommosessa palvelutehtävissä ja työssä ni sitä oon vaan hoidettava. [- -] Mut jotenkin aattelen, että se on semmonen iha opeteltukin tapa, et mitä sallitaan, et oon sitä joskus jossain työnohjauksessa ihan keskustellukin, että ei lääkärin vastaanotolla vaan tapahdu sillä tavalla, että sinne lääkärin huoneeseen kukaan rynnä edeltä ilman, että sinne pyydetään. (STT 1)*

Lindqvistin (2002, 155–156) mukaan ammattiauttamisessa tietty puolueettomuus ja neutraalius tunnetasolla mahdollistavat asiakkaan ja hänen tilanteensa kohtaamisen sellaisena kuin ne ovat, ainakin periaatteessa ilman tuomitsemista tai hylkäämistä. Käytännön tasolla kukaan ei tietysti ole täysin vapaa ennakkoluuloistaan ja asenteistaan, vaikka siihen pyrkii. Lindqvistin mukaan neutraaliuden korostamiseen sisältyy myös riski siitä, että *pahaa* ei tunnusteta ja tunnusteta *pahaksi*, ja sen myötä ihminen jää aidosti kohtaan. (Lindqvist 2002, 155–156, 159.) Särkelän (2001, 32) mukaan onkin tärkeää, että asiakkaan epäeettisiä tekoja ei hyväksytä, vaikka asiakkaalle ihmisenä osoitettaisiin ymmärtämystä ja hyväksyntää. Väärien tekojen hyväksyminen voi itse asiassa johtaa siihen, että asiakas ei luota tällaiseen työntekijään.

Asiakassuhteen vaalimisen ja työskentelyn etenemisen ohella tuotiin esille myös sosiaalityöntekijän oma jaksaminen. Useampikin sosiaalityöntekijä pohti sitä, miten työssä olisi mahdollista kohdata asiakkaan tilanne myös tunteen tasolla, mutta samalla pystyä pitämään asiakkaan auttamiseen tarvittava etäisyys. Jotkut sosiaalityöntekijät puhuivat tässä yhteydessä ammatillisen etäisyyden säätelystä (ks. Pohjola 2002).

Sosiaalityöntekijöiden mukaan tunneneutraali suhtautuminen ei ole pelkästään ammattilaisuuteen yhdistetty ideaalikuva vaan se voi myös auttaa selviämään työssä koettavista asioista (ks. myös Mäntysaari 2007, 2–3). Särkelän (2001, 38) mukaan asiallinen ja neutraali työskentelysuhte voi olla riittävä tilanteen arvioimiseksi ja interventioiden tekemiseksi, mutta työntekijän välittävä ja asiakasta kuunteleva suhtautuminen parantaa työskentelyn tuloksia (Beresford ym. 2008; Kotiranta 2008; Nummela 2011). Toisaalta myös sosiaalityöntekijät toivat esille näkökannan, jonka mukaan aitous vuorovaikutuksessa teki työstä mielekkäämpää ja auttoi samalla työntekijääkin jaksamaan paremmin työssä. Vastaavasti liiallinen herkkyyks ja vahvasti tunteella mukaan lähteminen asiakkaan asioihin tuotiin esille työntekijän oman jaksamisen kannalta kuluttavana. Tämän lisäksi sosiaalityöntekijän hallitsemattomat tunteet tuotiin esille myös tavoitteellista työskentelyä häiritsevänä tekijänä.

*Kyllähän tunnereaktiotkin siihen kuuluu, mut et varmaan se, että kohtuus kaikessa, että sitte jos joka traagisen tarinan jälkeen itkeä tirrauttaa, en mä tiää, että onks se sitte iha hyvä, et jos on semmonen kauheen kauheen herkkä. (STT 1)*

*Kyllä minusta jonkinlainen aitous siinä pitää olla siinä asiakastilanteessa. Semmonen teflontyöntekijä ei ehkä oo se hedelmällisin tapa olla siinä asiakastilanteessa, mut sit jos ajattelee työntekijää itseänsä, kyllä minusta tietynlainen välimatka kuitenkin pitää olla, et kovin vahvasti sitten tunteella lähteminen niihin... joka ikiseen asiakastilanteeseen voi olla aika kuluttavaa tai onkin... näkee vierestä, että et se.... ei sitä varmaan työntekijä kovin pitkään jaksaa. Että miten sitä vois määritellä? Onks sellasta käsitettä olemassakaan kun hallittu tunteitten käyttö, tai onko se ylipäätään mahdollista, mut ymmärrät kuitenkin mitä tarkoitan, sillä kyllä minusta tunteita voi hallita ja osoittaa hallitusti. Olematta silti epäaito. (STT 2)*

Erään sosiaalityöntekijän mukaan kyky säädellä etäisyyttä asiakkaan tilanteeseen auttoi siinä, että sosiaalityötä jaksoi pidemmän päälle tehdä. Hänen kokemuksenaan oli, että asiakastyötä pystyi tekemään paremmin ja olemaan avuksi, silloin kun pystyi tunnetasolla menemään asiakkaan kokemusmaailmaan sopivasti mukaan. Tämä puolestaan oli mahdollista silloin, kun pystyi luottamaan siihen, että pystyi tulemaan asiakkaan maailmasta myös pois niin, ettei jäänyt asiakastilanteen aiheuttamien tunteiden valtaan.

*STT 3: Oon jotenki ite määritelly sitä tai miettiny sitä niin, et jos on se asiakkaan maailma ja sitten siinä on tavallaan sen asiakkaan maailman reunat, niin siinä vaiheessa työntekijänä, kun ite luottaa siihen, että pääsee ulkopuolelle, ni uskaltaa mennä lähemmäs ja olla siinä vähän sen asiakkaan kuplan sisäpuolella, kun luottaa siihen kykyynsä mennä ulkopuolelle. Pidän tärkeenä sitä, että sitä liikkumavaraa on, et jos ei uskaltas päästää asiakasta lähelle tai itteensä yhtään asiakkaan tunteita lähelle, ni pitäs ittensä semmosena*

*ulkopuolisempana ammattilaisena, kuin olla ammattilainen niin, että on se liikkumavara olemassa. [ - - ]*

*SK: Sie aattelet, et se auttaa jaksamaan sitten työssä?*

*STT 3: Ymm.*

*SK: Tietysti se, että pääsee pois sieltä asiakkaan maailmasta, mut että ymmärsinks mie oikein et pystyy...*

*STT 3: Pystyy menemään sinne lähemmäs sitä*

*SK: Et sekin auttas jaksamaan sitä työtä?*

*STT 3: Kyllä, kyllä. Koska jotenkin kokee, että pystyy paremmin... jotenkin itse koen, että pystyn paremmin tekemään työtä, auttamaan asiakasta, kun on kyky vähän olla lähempänä sitä eikä ulkokohtaisesti vaan hoida niitä juttuja.*

## **7.2.2 Kokeminen, tieto ja toiminta asiakastilanteissa**

Tutkimukseeni osallistuneet sosiaalityöntekijät kertoivat tunteista ja niiden ilmaisemisesta useimmiten inhimillisinä reaktioina emotionaalisesti koskettaviin tilanteisiin. Tässä mielessä tunteet ja tunteminen nähtiin etenkin hallinnassa pidettävänä, jotta varsinainen järkiperäinen tilanteen arviointi pystyttiin tekemään. Tuntemisen nimeäminen itse tietämisen lähteeksi oli sosiaalityöntekijöiden kuvauksissa vähäisempää. Toisaalta sosiaalityöntekijät kuitenkin myös kertoivat toiminnastaan, jota ohjasi omien ja/tai asiakkaiden tunteiden ja kehollisten reaktioiden havaitseminen ja tulkitseminen.

*Noin niinku lähtökohtaisesti pyrkii pitämään ne omat tunteet silleen jotenkin hallinnassa ja arvioimaan, kun mejän tilanne on paljon semmosta arviointia, niin ettei oo liian siinä asiakkaan tunnetilassa mukana, et pystyy kumminkin järkiperäseen tilanteenarviointiin. (STT 5)*

Isokorven ja Viitasen (2001, 128) mukaan taitavaan asiantuntijuuteen liittyy kyky virittyä emotionaalisesti asiakastilanteisiin. Sosiaalityöntekijät nostivat asiakkaan tilanteen ja tunnetilan asioiden käsittelyn tapaa ohjaavaksi tekijäksi. Asiakastilanteiden vaihtuessa sosiaalityöntekijät mukauttavat tunnetilaansa asiakkaan tunnetilaan sopivaksi. Vastatakseen tilannekohtaisesti asiakkaiden tarpeisiin sosiaalityöntekijät tarvitsevat aistien kautta saatuja havaintoja asiakkaasta ja meneillään olevasta tilanteesta. Tehdessään tällaista arviointia sosiaalityöntekijät käyttävät kehoon sidottua tietovarastoaan, jolloin käsitteellisen tiedon lisäksi käyttöön tulee kokemuksellista ja tuntemiseen pohjautuvaa tietoa (Eagleman 2018, 154–155; Hamington 2004, 45, 121).

*Omalta kohdalta ajattelisin, että vuorovaikutustilanteessa erityisesti asiakkaan tunnetila vaikuttaa asian käsittelyyn, mutta myös käsiteltävä asia. Esimerkiksi asiakkaan ollessa*

*kriisissä, edetään asioissa hänen tahdissaan ja omana roolina on tarjota myös tarvittaessa turvallisuutta. (STT 9)*

*Työssä joskus keväällä mietinkin, kun mulla oli sillä lailla, että yhen päivän aikana oli tosi laiaista laitaan erilaisia asiakastilanteita... et tavallaan se riippuu niin paljon et mitä on seuraavaksi ja miten se seuraava tilanne lähtee et se voi olla ihan eri erityyppinen ja siinä joutuu aika nopeasti sitten kääntämään ne omat omat tunteensa ja semmosen tietyn moodin sitten taas tavallaan sen seuraavan asiakkaan tunnetilaan sopivaksi. (STT 1)*

Sosiaalityöntekijät kuvasivat työskentelynsä mukauttamista asiakkaan tilanteeseen sopivaksi esimerkiksi asiakkaan kanssa samalla taajuudella olemisena ja asiakkaan tunnetilan mukaisena virittäytymisenä. Rostilan (2001, 43) mukaan tunneyhteys asiakkaan kanssa edesauttaa asiakkaan hyväksytyksi, ymmärretyksi ja kuulluksi tulemisen kokemusta. Sosiaalityöntekijän seuraavassa sitaatissa käyttämä ilmaus ”päästä kosketuksiin” kuvaa hyvin sitä, miten tilanne ymmärretään, ei vain järjen, mutta myös tuntemisen kautta. Asiakkaan tunnetilan tunnistamisen myötä sosiaalityöntekijät pyrkivät virittäytymään ja vastaamaan siihen ammatillisen roolin rajoissa muun muassa rauhallisella, neutraalilla ja empaattisella suhtautumisella. Tällä tavalla sosiaalityöntekijät pyrkivät tukemaan työskentelyä edistävää ilmapiiriä ja vastaamaan asiakkaan tuen tarpeeseen.

*Tottakai sitä täytyy sitte siihen fiilikseen mukautua, että pääsee kosketuksiin sen perheen ja heidän asioitten... niinkun niihin kiinni, että täytyy jotenkin olla semmosella samalla taajuudella ikäänkuin, että pystyy sitte kohtaamaan sillä tavalla, mitä he sinä hetkenä tarvii, että ei nyt tietenkään tarvii täysin mennä sillai, että kun asiakas on surullinen ni on surullinen, mut et kuitenkin sillä tavalla rauhallisesti ja sillai kuitenkin lohduttaen, että pystyy ottamaan vastaan niitä asiakkaitten erilaisia tunnetiloja ja vastaamaan siihen tarpeeseen. (STT 1)*

Isokorpi ja Viitanen (2001, 113) huomioivat, miten taitava ammattilainen osaa soveltaa erilaisia tietolähteitä intuitiivisesti vaihteleviin työtilanteisiin. Asiakkaan tilanteen käsittäminen tunnetasolla saa vastaansa tietynlaisen käsityksen ammattilaisen tietoperustasta ja toiminnasta. Tunteet voidaan nähdä järkiperäistä toimintaa haittaavina tai niitä voidaan hyödyntää muun muassa tilanteiden arvioinnissa (Isokorpi & Viitanen 2001, 113–144). Eräs sosiaalityöntekijä nostikin osaksi ammattitaitoa sen, että sosiaalityöntekijä osaa tunnistaa asiakastilanteet ja valita oman toimintansa ja tunneilmaisunsa niiden mukaisesti.

*Varmaan pitää tunnistaa ne asiakastilanteetkin, et se on yks osa sitä ammattitaitoa et tietää... on erilaisia rooleja ja niitä pystyy valitsemaan sen asiakkaan tilanteen mukaan,*

*vaikka se kuulostaa vähän laskelmoivalta, mutta kyl minusta... tai ainakin ite toimin varmaan silleen. En osaa sitä sanoa, et onks se hyvä vai huono, mutta kyl minä ajattelen, et sen pitää olla aito kuitenkin sen tunteen, et kyl se toinen aistii oli asiakas tai mikä tahansa ihminen, että jos se tunne ei oo aito. (STT 2)*

Sosiaalityöntekijät toivat esille, että yksi osa asiakastilanteen havainnoinnista voi tapahtua myös oman olotilan ja tunteiden kautta. Asiakastapaamiset tuntuvat sosiaalityöntekijästä joltakin, joka ohjaa omalta osaltaan vuorovaikutusta asiakkaan kanssa. Asiakkaan tilanteeseen eläytyessään myös sosiaalityöntekijän kehossa ja mielessä tapahtuu vastaavia asioita ja hän voi kokea asiakkaan kanssa samankaltaisia tunteita (Seikkula ym. 2016, 58–59). Toisen kokemus aistitaan ikään kuin heijastuksena omassa kokemuksessa peilisolujärjestelmän avulla (Iacoboni 2008). Tiedostamattomasti tapahtuvan havaitsemisen ohella toisten tunnetilojen tietoiseen havaitsemiseen tarvitaan kykyä tunnistaa nämä tunteet myös itsessä. Howen (2008, 185–186) mukaan omia tunteita voi käyttää vihjeenä asiakkaan kokemuksesta edellyttäen, että työntekijä on kosketuksissa omiin tunteisiinsa.

*Kyl se oman ja tai sen... niin kyllähän se niinkun oman mielen ja kehon kautta sen toisenkin tilan pystyy havaitsemaan. Niin kyl se voi ihan lähtökohtaisesti olla jo ihan viisasta sitten jo siin ku lähteeki kysymään, et miltä susta tuntuu ja tuleeko tän päiväsestä palaverista tai neuvottelusta nyt mitään koska tuntuu ja näyttää tältä. (STT 5)*

Tunteet ovat mukana yksittäisiin asiakastilanteisiin virittymisen ohella myös laajemmin asiakkaiden tilanteiden arvioinnissa. Lastensuojelun asiakkuuden arviointia tutkineen Heinon (1997, 362) mukaan tunteet ovat yhdessä kognitiivisten ja moraalisten elementtien kanssa mukana sosiaalityöntekijän tekemässä lastensuojelun asiakkuuden arviointiprosessissa: sosiaalityöntekijät arvioivat asiakkaan tilanteesta kertyneen tiedon luotettavuutta ja mielekkyyttä tunteiden avulla. Isokorven ja Viitasen (2001, 114) mukaan työntekijän tunnetila voi auttaa havaitsemaan esimerkiksi sen, onko työntekijällä asiakastilanteessa riittävästi tietoa jonkin asian ratkaisemiseksi. Myös Forsbergin mukaan sosiaalityöntekijöiden kokemat tunteet voivat toimia vihjeinä epämääräisesti hahmotettavassa tilanteessa (Tarvainen 2007, 9). Tällöin esimerkiksi epätoivo ja huolestuneisuus kertovat, ettei tilanteesta ole vielä tarpeeksi tietoa sen ratkaisemiseksi. Tutkimukseeni osallistuneet sosiaalityöntekijät toivat esille tällaista tuntemiseen pohjautuvaa arviointia lähinnä yksittäisten asiakastilanteiden kautta. Sosiaalityöntekijät olivat oman olotilan kautta tunnistaneet, että asiakastilanteessa oli jotakin outoa tai jotakin oli pielessä. Esimerkiksi se, miten keskustelu ”junnasi” paikoillaan saattoi tuntua

kehollisena kokemuksena. Eräs sosiaalityöntekijä puolestaan kertoi, että omaa kehoaan ja tunteitaan tarkkailemalla hän tunnisti sen, että tilanne ei sujunut toivotulla tavalla ja hänen oli muutettava jotain omassa toiminnassaan tai pyydettyä toisen työntekijän apua.

*Välillä on kuitenkin tajuttava oma rajallisuutensa, jonka itse tajuan nimenomaan tarkkailemalla omia tunteitani ja reaktioitani kropassa. Ne kertovat minulle, että jokin ei mene aivan putkeen tässä kohtaamisessa, ja jotakin olisi tehtävä. (STT 12)*

Aistihavaintoja voidaan myös epäillä ja tuntemiseen pohjautuva tieto voi tuntua epäluotettavalta. Aistihavainnot, kuten tunteetkin, välittyvät ihmisen subjektiivisen kokemuksen kautta, mikä voi niiden tulkinnassa johtaa vääristymiin (Eagleman 2018, 39–40, 44; Laine 2015, 31). Tunteet ihmisen kokemuksena eivät sinällään valehtele, mutta ne voivat toimia ihmisen kokemushistoriaan sidonnaisuutensa vuoksi tiedon virhelähteenä (Heino 1997, 50–51). Heinon (1997, 52–53) mukaan emootiot ovat kuitenkin hyviä orientoitumisen keinoja, ja ne voivat suunnata kokijaansa reflektiivisessä tarkastelussa. Erään sosiaalityöntekijän kohdalla havaitsemisen ja tuntemisen epävarmuus oli johtanut siihen, että hän ei ollut jälkeenpäin aivan varma havainnoistaan eikä hän toisaalta ollut käyttänyt havaintojaan toiminnan kimmokkeena. Havainnoimiseen liittyvän epävarmuuden ohella sosiaalityöntekijä toi esille oman kokemushistoriansa mahdollisena toimintaansa vaikuttaneena tekijänä. Mielenkiintoista on myös, miten sosiaalityöntekijä kuvaa nähneensä tilanteessa jotakin, mutta tajunneensa näkemänsä vasta myöhemmin. Tilanne on tallentunut aistikokemuksena, josta tuli käsitteellinen vasta jälkikäteen.

*Istuntojen aikana en saanut kunnan kontaktia pariskuntaan, tunnelma istunnoissa oli outo. Erään istunnon aikana huomasin, että mies väänsi salaa vaimonsa kättä. Tajusin näyn kunnolla vasta heidän mentyään, istunnon aikana en varmaankaan tajunnut mitä tapahtui. En muista kuinka hyvin oivalsin mitä ilmeisemmän perheväkivallan olemassaolon. [- -] Sen muistan, että tuskin puutuin näkemääni mitenkään. Ehkä pidin sitä myös vähäarvoisena tai en uskaltanut puuttua. Voin muistaa väärinkin, mutta mikäli noin oli, se oli merkillistä, sillä yleensä olen hyvin rohkea ja suorapuheinen. Tosin olen kasvanut itse väkivaltaisessa perheessä, joten toleranssini on vääristynyt; siedän enemmän kuin olisi normaalia. (STT 14)*

Merleau-Pontyn (1962) mukaan havaitseminen linkittyy niin muistamiseen, huomion suuntautumiseen kuin päätöksentekoonkin. Tunteiden ja kehon vaikutusta tiedonkäsittelyprosessissa ei voida sulkea pois, ne ovat läsnä myös silloin, kun olemme tekemisissä käsitteellisen tiedon kanssa (Eagleman 2018, 120; Merleau-Ponty 1962, 235; Polanyi 2009, 15). Havainnoitsijan oma oleminen on olennainen osa havaintoa, jolloin



aiemmat kokemukset ja kyseiseen hetkeen liittyvät kokemukset (esimerkiksi väsymys ja nälkä) ovat yhteydessä havaintojen tekemiseen ja yhtä lailla myös tiedon käsittelyyn ja merkityksen antamiseen sille, mitä on havaittu (Eagleman 2018, 39–40, 133). Sosiaalityön kannalta tämä huomio on myös merkityksellinen, kun otetaan huomioon, miten olennaisesti sosiaalityöhön sisältyy tilannearvioiden tekemistä (White & Riemann 2010, 95).

Kehollisuus sosiaalityöntekijöiden toiminnassa tuli esille etenkin asiakkaiden tunnetiloihin vastaamiseen liittyvissä teoissa kuten lohduttamisessa koskettamalla. Sen sijaan esimerkiksi eleistä, ilmeistä ja asennoista tutkimukseeni osallistuneet sosiaalityöntekijät puhuivat yllättävän vähän. Ilmeet, eleet ja asennot ovat havainnoitavissa kehon ulkopuolelta, ja ne voivat kokemusten yhteydessä tulla myös kuvatuksi epäsuorasti sisäisillä tuntemuksilla, jolloin niitä ei varsinaisesti tulla maininneeksi. Sosiaalityöntekijät käsitelivät esimerkiksi eleiden ja ilmeiden peilaamista epäsuorasti puhumalla muun muassa tilanteen rauhoittamista oman rauhallisen olemuksensa avulla ja asiakkaan provosoinnin välttämiseksi. Rauhallisella olemuksellaan sosiaalityöntekijät pyrkivät myös yleisesti luomaan luottamusta ja turvallista ilmapiiriä. Yksi osa vuorovaikutuksen kehollisesta peilautumisesta on tunteiden heijastuminen (Nummenmaa & Hari 2016, 42). Erään sosiaalityöntekijän kokemuksena oli, että asiakkaiden tunteet vaikuttivat hänen omiin tunnekokemuksiinsa ja määrittivät hänen työssä kokemiaan tunteita, etenkin positiivisten tunteiden osalta.

*Tunne tarttui, koska asiamme ei edennyt mihinkään tästä johtuen. Huomasin tämän myös itse saman tien, kun itseäni alkoi suututtaa. [- -] Ja usein ne positiiviset tunteet myös lähtevät ensin siitä toisesta osapuolesta, ja tunne sitten tarttuu minuunkin. Eli kunhan tunne lähtee toisesta ihmisestä, niin on suuri todennäköisyys että minäkin tunnen samoin. (STT 12)*

Sosiaalityöntekijöiden kertomuksissa fyysinen koskettaminen tuli esille etenkin halaamisena myötätuntoa osoitettaessa; esimerkiksi kättelemistä sosiaalityöntekijät eivät sen sijaan tuoneet esille. Sosiaalitoimistossa tehtävään sosiaalityöhön ei sisäänrakennetusti kuulu koskettamista samalla tavalla kuten esimerkiksi hoivatyössä (ks. Tedre 1999). Sosiaalityöntekijät tekivätkin koskettamisen suhteen tilannekohtaista arviointia ja koskettamisen kuvattiin tapahtuvan erityisesti asiakkaan aloitteesta. Kokemuksellisesti siihen yhdistettiin se, että oli jaettu jotakin yhteistä. Tilanteisiin liittyi hyvin liikuttavia

asioita ja paljon tunteita. Halaaminen oli keino osoittaa esimerkiksi myötätunnon, kiitollisuuden ja yhteisymmärryksen tunteita.

*Että se tilanne on semmonen ja se asiakkaalta iteltä tulee, et hän haluais nyt halata työntekijää, että jos vaikka asiakas on siinä liikuttunu ja kaipaa semmosta lohdutusta tai kannustusta, ni kyllä mä oon asiakkaita halannu silloin, jos se on siinä tilanteessa luontevaa, että on jaettu... tai asiakas on tuonu semmosia hyvin liikuttavia asioita elämästään. [- -] On ollu hyvin vaikee... vaikee tilanne ja on ollu hyvin kiitollinen siitä avusta, mitä on saanu ja on halunnu sitte halata. Ni onhan sekin semmosta empatiaa ja myötäelämisen osottamista, tunteita ja samoten, kun se surun keskellä eläny perhe, ni kyllä sielläkin taidettiin halata, sopi taas siihen tilanteeseen. (STT 1)*

*Siinä, kun olin pois lähdössä, ni kumpikin halas minua. Niin tavallaan semmonen tai ei se nyt niin halaus ollu, vaan semmonen puolin ja toisin... jotenkin, et he kiitti siitä, millä tavalla olin hoitanu asian. Mut semmonen, että vähän varmaan taputin olalle kumpaakin, et jaksamista sulle ja sen tyyppinen koskettaminen. [- -] Tämmönen puolin ja toisin myötätunnon osotus tai semmonen kiitos siitä, miten oon sen asian hoitanu ja sitte se, että et hyvä, kun jotenkin ymmärrät meitä ja otat osaa meidän tuskaan täs asiassa. [- -] Et tää oli jotenkin semmonen yhteisymmärryksen tilanne, jossa oli tosi paljon tunteita ilmassa. (STT 3)*

### **7.2.3 Väkivallan uhka – toiminnan mahdollisuudet ja epäonnistumisen kokeminen**

Sosiaalityössä käsiteltävät aihe-alueet ovat usein hyvin tunnepitoisia eikä työtä aina voida tehdä asiakkaan tahtoa myötäillen. Tämä tuo sosiaalityöhön oman jännitteensä. Työn väkivaltariskejä lisää entisestään se, että asiakkaina on myös vaikeista päihde- ja mielenterveysongelmista kärsiviä ihmisiä ja asiakkailla voi olla puutteita sosiaalisissa taidoissa ja tunteiden hallinnassa. Lähes jokainen tutkimukseeni osallistunut sosiaalityöntekijä toi esille joitakin uhkatilanteissa koettuun pelkoon liittyviä kehollisia tuntemuksia: sykkeen nousun, kylmän hien, punan kasvoilla ja kaulalla, paineen tunnetta rinnassa. Sosiaalityöntekijät kertoivat pelon tunteiden yhteydessä myös eräänlaisesta kamppailusta työtehtävien hoitamisen ja oman inhimillisen pelon kanssa, joka ohjaisi välttämään tiettyjä ihmisiä tai tietynlaisia tilanteita. Vaikka sosiaalityöntekijän, tai ylipäätään kenenkään, ei periaatteessa tarvitsisi altistua työssään väkivallalle, niin sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa väkivallan mahdollisuus oli läsnä. Aggressiivisesti käyttäytyvät asiakkaat nähtiin jopa työhön kuuluvana normaalina osana (ks. myös Virkki 2009, 66). Väkivallan mahdollisuus tietyllä tavalla on hyväksytty osaksi työtä, joka on itse valittu.

*Olen tehnyt sosiaalityötä aikuissosiaalityössä, vammaispalveluissa ja lastensuojelussa ja kaikissa niissä on joutunut kohtaamaan asiakkaiden aggressiivista ja uhkaavaa käytöstä. (STT 10)*

*Jotenkin semmonen niinkun totuttu työkuulttuurikin, että ”no noita nyt tulee tommosia uhkauksia ja se nyt on normaalia.” (STT 1)*

Uhkatilanteiden aiheuttamat reaktiot ovat usein kehollisesti hyvin voimakkaita ja ne ovat myös ihmiselle kuluttavia (Sundell 2014, 18). Sosiaalityöntekijät ottivat esille sen, miten uhkatilanteissa kehossa aktivoituu vaistonvarainen reaktio, joka ohjaisi luontaisesti taistelemaan tai pakenemaan.

*Jos on semmonen aggressiivinen, vaativa asiakas, et joskus tulee ihan semmosta ihan suoranaista uhkailuaki niin tottakai siinä kehon kaikki semmoset... hälytysvalmius varmaan menee... tai aktivoituu. [- -] Ja tottakai siinä voi semmonen kylmä hikikin nousta tai riippuu, mitä se asiakas sanoo, että jos se sen vihan kohdistaa minuun tai minun tekemisiin tai päätöksiin liittyen [- -] ni kyllähän siinä varmaan semmonen hämmentynyt olo tulee ja saattaa puna nousta kasvoille, et sen tuntee... jostain kaulalta nousee ja on semmosessa hämmentyneessä tilassa. (STT 1)*

Vaihtoehtoisena reaktiona voi olla myös liikkumattomaksi jähmettyminen. Erään sosiaalityöntekijän kokemuksena uhkatilanteiden vaikutuksesta oli paikalleen lamaaneminen. Tällaisessa tilanteessa hän koki, että reagoiminen oli niin hidasta, ettei hän olisi pystynyt toimimaan suojautuakseen asiakkaan mahdolliselta hyökkäykseltä. Sosiaalityöntekijät toivatkin esille, että turvallisuusasioiden huomioimiseen täytyisi varata työpaikalla aikaa ja uhkatilanteissa toimimista harjoitella säännöllisesti niin, että toimintamallit olisivat selvät ja niitä pystyisi toteuttamaan myös paineenalaisessa tilanteessa.

*Muutama sellanen äkillinen uhkatilanne on ollu ja kaikkiin liittyvä huomio on se, että ei osaa reagoida eli et jos olis pitäny, jos se tilanne ois menny sillä tavalla, et se olis oikeesti se asiakas käyny fyysisesti käsiksi, niin olis liian hitaasti reagoinu. Että onks se sitä, että se on niin odottamaton, yllättävä, se tilanne, tämmöstä reaktiohitautta, vai että onks se jotenkin niin lamaanuttavaa, että ei sitten pystykään reagoimaan, että vaikee sanoo, mut se ainakin ensimmäisenä nousee mieleen, että jos olis pitäny itseensä jotenkin puolustaa niin ei ois ehtinyt. (STT 2)*

Sosiaalityöntekijät kertoivat kokeneensa myös varsinaisen uhkatilanteen jälkeen monenlaisia kehollisia kokemuksia, esimerkiksi voimattomuutta ja suoranaista pahanolon tunnetta. Tilanteen lauettua kokemus oli voinut purkautua myös itkuna. Eräs

sosiaalityöntekijä kertoi myös vapinasta ja voimakkaasta nälän tunteesta, niin kuin kaikki voimat olisi otettu häneltä pois.

*Kaikkiaan vieläkin muistan sen epämiellyttävän suorastaan fyysistä kuvotusta lähentelevän tunteen jonka koin kun lähdin kotikäynniltä tunteiden vallassa pois. (STT 10)*

*Huomasin, että minua vapisutti ja tärisytti ja oli valtava nälkä. Tuli semmonen fyysinen nälän tunne et oon ihan tyhjiin... minulta loppu kaikki energia ja sit, kun mieltii sitä tilannetta, että varmaan se semmonen ammattillisuuden kuori oli siinä kohti, kun [tilanne oli päällä] eikä... et nyt teen tämän tehtävän ja se varmaan hartiat nousi ja sydän vähän pamppaili, että miten tästä selvitään ja sit se [tilanteen jälkeen] oikeesti semmonen todellinen tunne, että nyt on niin nälkä [- - ]niin semmonen joku täys tyhjeneminen. (STT 3)*

Pelon tunteen luontainen tarkoitus on saada ihminen varomaan ja välttämään mahdollista vaaraa (Nummenmaa & Hari 2016, 39). Sosiaalityöntekijä voi joutua kuitenkin toimimaan pelon tunteensa vastaisesti ja tapaamaan pelkäämäänsä henkilöä. Sosiaalityöntekijät kertoivat siitä, miten etenkin lastensuojelutyössä työskentelyä asiakkaan kanssa oli yleensä jatkettava ja etsittävä keinoja asioiden käsittelyyn pidemmällä tähtäimellä. Joskus meneillään olevaan tilanteeseen tarvittiin kuitenkin tauko tai tapaaminen jouduttiin kokonaan keskeyttämään esimerkiksi asiakkaan päihtymyksestä johtuen. Sosiaalityöntekijät kertoivat myös, miten he olivat asiakastilanteissa pyrkineet peittämään pelkoaan ja jännittyneisyyttään kohdatakseen avoimesti kaikenlaiset asiakkaat. Virkin (2009, 35) huomiona on, miten epäluottamuksen kokeminen asiakasta kohtaan voidaan nähdä huolenpitoa sisältävän työn eettisen asenteen vastaisena. Omaa pelon tunnettaan peittämällä sosiaalityöntekijät pyrkivät puolestaan toimimaan tämän ammatillisen asenteen suuntaisesti.

*Minua kohtaan on käyttäydytty asiattomasti, jonka seurauksena voin sanoa pelkääväni joitakin henkilöitä. Pyrin olla näyttämättä jännitystäni ja katson avoimesti kaikkia osapuolia silmiin heille puhuessani. Sisällä mahassani voi samaan aikaan pyristellä sata perhosta ja sydän hakata 200 kertaa minuutissa. Yritän toimia hyvässä yhteistyössä myös hankalien asiakkaiden kanssa. Tämä ilmenee esimerkiksi siten, että kerran menin istumaan aivan pelkäämäni henkilön viereen ikäänkuin osoittaakseni, että olen valmis yhteistyöhön hänen kanssaan. Olin liian lähellä häntä ja tilanne alkoi ahdistaa. Onneksi sain siirryttyä kauemmaksi sen verukkeella, että en tuosta paikasta nähnyt kaikkia pöydän ympärillä istuvia osapuolia kunnolla. (STT 11)*

Uhan kokeminen ja sen aiheuttama kuormitus eivät liity vain yllättäviin tilanteisiin ja äkilliseen pelkoreaktioon. Sosiaalityöntekijät toivat esille varuillaan oloa mahdollisesti

aggressiivisen asiakkaan varalta myös silloin, kun asiakas ei ollut paikalla. Myös tulevia tapaamisia uhkaavasti käyttäytyneiden asiakkaiden kanssa mietittiin. Tämä sitoo työntekijän psyykkistä energiaa, huomiota ja saa myös kehon jännittymään (vrt. Steihaug & Malterud 2008). Varuillaanolotilanteet pitävät yllä elimistön stressitasoa, jolla valmistaudutaan haasteen kohtaamiseen. Lyhyempikestoisena stressi auttaa selviämään haasteista, mutta pidempiaikaisesti tai hyvin voimakkaana se on haitallista. (Ahola & Lindholm 2012a, 11, 14; 2012b, 22.) Eräs sosiaalityöntekijä kuvasi varuillaan oloa asiakasliikenteen tarkkailuna, tutun äänen kuulosteluna ja valmiutena toimia, jos tietty asiakas saapuu toimistolle ja menettää malttinsa.

*Muistan esimerkiksi yks semmonen aggressiivisen oloinen asiakas, hän ei ikinä tullu varatuille, sovituille ajoille, hän ei tullu ees päivystysajoille. Hän tuli millon hänellä oli semmonen olo, että hän haluaa tulla asioimaan ja tottakai sitä oppi sitten ihan... tietenkään ei nyt sillai nää sitä asiakasliikennettä, että kuka sieltä millonkin tulee, mut jos vaikka kuulee siellä tutun äänen, et nyt hän on siellä [- -] et mulla on toinen asiakas... istuu siinä vieressä kyl mä tarkistan kaikki, et onko mulla nyt punaset valot palaa tossa, ettei se painele sisään tai jos mä oon yksin huoneessa ni kyl mä joutun siinä miettimään, että no onko mulla työkaveri nyt paikalla tuolla, et jos tulee semmonen tilanne, että se asiakas menettää malttinsa ja hermostuu siinä ihan kunnolla. (STT 1)*

Kun pelon tunteesta tulee jatkuvampaa, se voi aiheuttaa fyysisiä ja psyykkisiä oireita, ja töihin lähteminen voi muodostua ahdistavaksi kokemukseksi (Sundell 2014, 18). Pelätessään jotakin asiakasta sosiaalityöntekijä voi jäädä kamppailemaan työtehtävien hoitamiseen liittyvien velvoitteiden, asiakasta kunnioittavan suhtautumistavan ja oman inhimillisen pelkonsa välimaastoon. Tämä voi kumuloitua toiveeseen, ettei asiakasta enää tarvitsisi tavata. Tällöin määräaikaisen työsuhteen päättyminen johtaa helpotuksen kokemiseen, kuten parikin sosiaalityöntekijää toi esille.

*Minä muistan, kun sit minä sen jälkeen toivoinkin aina, et voikun se ei nyt tulis ja voikun nyt en joutuis siihen tilanteeseen. (STT 1)*

*Huomasin tapaamistemme aikana, että kehoni jäykistyi, olin jatkuvasti jonkinlaisessa valmiustilassa (juoksemaan pois tai väistämään vaikka terävää kynää, jolla hän allekirjoitti jotakin). Lopulta olin helpottunut, että sijaisuuteni päättyi, koska en halunnut enää nähdä kyseistä ihmistä, vaikka hän ei koskaan minulle mitään tehnytkään. Pelkkä läsnäolo ja sanat aiheuttivat pelon minussa, ja ihmisenä tietenkin pyrin välttämään sellaisia tilanteita, joissa voi oikeasti olla jokin vaara. (STT 12)*

Uhkatilanteisiin liittyvistä kehollisista kokemuksista puhuminen yhdistyi usein kuvauksiin sosiaalityöntekijän omasta toiminnasta tilanteessa. Sosiaalityöntekijät toivat esille, miten

asiakkaan sanallista uhkailua ja aggressiivista olemusta pyritään omien työtapojen ja vuorovaikutuksen keinoin hallitsemaan. Toisin sanoen oma ammatillinen osaaminen nostettiin esille uhkatilanteista selviämisen keinona (ks. myös Virkki 2009, 40–43). Sosiaalityöntekijät pyrkivät toiminnallaan ja olemisen ja puhumisen tavoillaan rauhoittamaan tilannetta ja estämään sen kärjistymisen väkivaltaiseksi. He myös välttivät provosoimasta asiakasta ja miettivät keinoja päästä tilanteesta pois.

*On ihan siis semmosta, että joku korottaa äänensä, huutaa, on vihanen. Ja tottakai se saa sillä lailla varuilleen, että sitä ei ainakaan ite ois semmosissa hyökkäysasemissa. Että kai sitä vähän ehkä pyrkii sillä lailla väistämään tai sillai, et onhan siinä työpöytä välissä, mut että saattaa ehkä, kun istuu tuolilla, niin sillain huomaamatta ehkä vähän siirtyä sivummas tai taaksemmas, et ehkä mieltii jo sitä, että pääsen tuosta ovesta sujuvasti poistumaan, et jos tää tilanne kärjistyy. [- -] yrittää vaan pysyä rauhallisena ja ottaa senkin vastaan, mitä sieltä tulee ja sitte pitää tietenkin mieltää koko ajan, että miten mä saan piettyä sen asiakkaan suht rauhallisena, ettei se tosta nyt enemmän vielä hermostu tai provosoidu. Mitä mä tähän sanon tai onko mitään, mitä mä voin tehdä, että hän ois tyytyväisempi tai kokis, että on tullu palveluksi. (STT 1)*

Asiakkaan sanallista hyökkäävyyttä ei välttämättä tulkita väkivallaksi, vaan se voidaan nähdä asiakkaan keinona purkaa vaikeita tunteita (Virkki 2009, 50–51). Asiakas voi olla kiukkuinen tai vihainen ilman, että tunne kohdistuu työntekijään. Toisaalta asiakas voi puheessaan osoittaa tunteensa työntekijää kohtaan, mutta työntekijä tulkitsee tilanteessa olevan kyse tunteen purkamisesta ilman väkivallan uhan tuntua. Sosiaalityöntekijät miettivätkin sietokykyään ja tasapainoilivat asiakkaan tunteiden ilmaisun sallimisessa ja siinä, millä tavalla asiakas voi heitä kohtaan käyttäytyä tunnekokemuksensa varjolla. Kuten sosiaalityöntekijän kertomuksessa jäljempänä tulee esille, sosiaalityöntekijät eivät välttämättä aina kokeneet asiakkaiden tunteiden purkauksia erityisen kuormittavina.

*Kyllähän sit kanssa se asiakkaan kiukun vastaanotto, että asiat ei mee niinkun haluaisi tai kiukuttaa yleensä tai halua tehdä valituksia tai kaikkee tämmöstä, ni se on yks niitä semmosia tunneasioita tässä työssä, ja jossa joutuu miettimään sit toisaalta sitä omaa sietokykyään. (STT 3)*

*Ne ei oo mitenkää minusta kuormittavia ollu tai tuota erityisen et... vaikeita. [- -] Ite kuvitteli sitte jotenkin tunnistavansa sen, että millon on semmonen tosi kyseessä ja millon semmonen vaan uho ja sitten jotenkin oli varmaan aika usein se ajatus, että tuolla on varmaan syytäkin olla tosi vihanen, että räyhätköön nyt, että se menee tosta kohta ohi. Niinkun kävikin, että ne samat asiakkaat sitten hetken päästä tuli pyytämään anteeks. (STT 2)*

Monessa muussa tilanteessa epäasialliseksi tulkittu käyttäytyminen saatetaan sosiaalityössä hyväksyä asiakkaan tilanteesta myös ymmärrettävänä (ks. myös Virkki 2009, 29–30). Moni sosiaalityöntekijä toi esille asiakkaan tunteiden ja toiminnan ymmärtämisen suhteessa omaan pelkoonsa tai loukkaantumisen tunteeseensa. He tunnistivat toiminnan taustalla esimerkiksi asiakkaan sairauden tai sen, että asiakkaalla saattoi ylipäättään olla hyvä syy olla vihainen. Erään sosiaalityöntekijän mukaan asiakkaan tunteiden ja toiminnan lähtökohtien ymmärtäminen voi myös auttaa sosiaalityöntekijää jaksamaan työssään paremmin, kun asiakkaan tunteenpurkauksia ei ota henkilökohtaisesti.

*Ymmärrän periaatteessa että asiakkaan aggressiivisuus nousee useimmiten asiakkaan turhautumisesta tai pettymyksestä. (STT 10)*

*Mä en yleensä varmaan... must tuntuu, et mä en oo koskaan ottanu itteeni sillai, et semmosia loukkauksia... se on ehkä semmonen... itsesuojeluakin, että mä oon ymmärtäny jotenki sen ihmisen elämäntilanteen ja jonka vuoksi, et sen on pakko se jollekin purkaa ja se purkaa nyt sen mulle ja täs ei oo semmosta mitään henkilökohtasta, ni mä en oo ottanu niitä semmoseks loukkauksiksi itelleni. [- -] Ja sitten jaksaa paremmin, ku ei ota niitä henkilökohtasina loukkauksina. (STT 3)*

Toisen ihmisen ymmärtäminen ja sen myötä syntyvä parempi mahdollisuus hyvään vuorovaikutukseen (ja myös väkivaltatilanteiden ehkäisyyn) voidaan nähdä eräänlaisena sosiaalityön ydintaidon osana (vrt. Virkki 2009, 40, 50–54). Tämä tulee esille etenkin tunnetaitoja korostettaessa. Howen (2008, 194) mukaan tunneälykäs sosiaalityöntekijä pyrkii ymmärtämään asiakkaan tilannetta ja reagoimista sen sijaan, että pyrkisi pistämään hänet kurinpitotoimilla järjestykseen. Myös väkivaltatilanteiden ehkäisemiseen liittyvässä kirjallisuudessa painotetaan vuorovaikutustaitojen merkitystä: ”Ammattitaitoisen työntekijän tulee olla tietoinen uhkatilanteiden kehittymiseen liittyvistä tekijöistä, ja hänellä on oltava riittävät taidot tilanteen hoitamiseksi siten, ettei se pääse kärjistymään (Sundell 2014, 75).” Tällaisella suhtautumisella on myös kääntöpuolensa. Virkin (2009, 52) mukaan asiakkaan väkivaltaisen toiminnan ”ymmärtäminen” ja se, että työntekijät syyttävät itseään tapahtuneesta, nostavat kynnyistä tunnistaa väkivalta väkivallaksi.

Rajanveto todellisen uhkailun ja aggressiivisen oloisen kiukun ja tyytymättömyyden ilmaisun välillä voi myös olla vaikeaa, ja aina on olemassa mahdollisuus tilanteen kärjistymiseen. Kehollisuuden näkökulmasta voisi ajatella, että tässä kohtaa uhan tunnun kehollinen kokeminen toimii tärkeänä viestinä tietoiselle ajattelullemme. Osan havainnoista, kuten esimerkiksi nyrkkiin puristuneet kädet, voimme myös tietoisesti

tunnistaa. Tilanteessa aistittava uhka voi välittyä myös ikään kuin tietynlaisena tunnelmana, jolloin kehon kautta on havaittu jotakin sellaista, mitä ei tietoisesti välttämättä osata eritellä tai nimetä. Uhan kokemus voi tulla kehollisena kokemuksena, jossa varsinainen uhkaus on verhottua. Eräs sosiaalityöntekijä kuvasi kokemustaan kotikäynniltä, jossa asiakkaat eivät suoraan uhkaile työntekijää, mutta tilanteesta luodaan pelkoa herättävä ja sitä pyritään käyttämään painostuskeinona.

*Tuli hyvin semmonen konkreettinen pelko ja niinku tarkotuksella käytettiin sitä sen tyyppistä... [- -] minut laitettiin istumaan olohuoneen sohvalle ja sitten siinä keskustelin ja sit oli äitiä ja tätä poikaa ja sitten äiti oli sitonu, laittanu makuuhuoneeseen ne koirat, ja sitonu semmosella jollaki... muistan vieläki sen semmosen yön, jolla se oli sitonu kiinni, et se pysyis se ovi kiinni, mut ne riuhtovat ne kaks seefferiä siellä huoneessa, ja sitten se äiti nauraa kikattaa ja minulle että ”nääh on miehen koiria ja ei niitä muu, ku se mies... ja ne voi purra ja on ne purrukin” ja minä istun siinä sitten puhumassa sijotuksesta sille pojalle. Sen tyyppiset on semmosia ehkä hankalimpia, ku siinä oli sit se ihan oma fyysinen pelko kans ja sitä vielä ruokittiin... (STT 3)*

Vaikka sosiaalityöntekijät toivatkin usein esille omien taitojen ja toiminnan merkityksen suhteessa uhkatilanteista selviämiseen, myös näiden rajoitus tuotiin esille. Eräs sosiaalityöntekijä kuvasi, miten etenkin tietynlaisten asiakkaiden kanssa, tämä ei riitä, vaan tarvitaan myös muunlaisia turvajärjestelyjä. Erilaiset työpaikan turvallisuusjärjestelyt ja sovitut toimintamallit tuotiin esille yhtenä keinona turvallisuuden tunteen lisäämisessä.

*Oma valmiustautuminen, vireystila tai se rauhallisena pysyminen, nin sehän ei vaikka miten valmiustautus ni tietyt mielenterveysongelmista kokevat ni ei siinä sitten oo kumminkaan tehtävissä mitään, vaan sit pitää tilanne osata pysäyttää tai olla ne valmistautusmiskeinot riittävän mittavat: on vartija paikalla tai jotain muuta. (STT 5)*

Sosiaalityöntekijän kokemuksen kannalta tilanteen arvioiminen vaarattomaksi ei myöskään poista kokonaan sen kehollista vaikutusta. Eräs sosiaalityöntekijä kuvaa kokemustaan asiakkaan yllättävästä tunteen ilmauksesta säikähdyksenä, ei niinkään pelkona. Jo toisen ihmisen voimakas tunnekokemus vaikuttaa meihin hermostollisella tasolla (Seikkula ym. 2016, 59–60), joten tällainen tilanne vaikuttaa kehollisesti, vaikka emme sitä tulkitsisikaan suoraan uhkaavaksi tai pelottavaksi.

*Ei nyt ehkä suoranaista pelkoa. Ei oo ollu koskaan mitään väkivallan semmosta suoraa uhkaa tai... et joskus tietysti on tavarat saattanu vähän lentää asiakkailta, mutta ei nekään oo sitten sen pitemmälle menny että... semmosia säikähyksiä... siinä mielessä ehkä pelkoo, että onhan ne semmosia yllättäviä. (STT 4)*



Aggressiivisen tai uhkaavan asiakkaan kohtaaminen voi aiheuttaa pelon lisäksi myös muita tunteita ja tuntemuksia. Useassa uhkatilanteen kuvauksessa tuli pelon lisäksi ilmi kokemus jonkinlaisesta epäonnistumisesta, siitä, että olisi pitänyt älytä toimia jotenkin toisin. Myös se, mitä on tilanteessa kokenut, saattaa tuntua ammattilaiselle sopimattomalta. Vastaavanlaisia tuloksia oli myös Virkin (2009) tutkimuksessa, jossa sosiaalityöntekijät ja sairaanhoitajat toivat esille väkivaltatilanteisiin liittyviä epäonnistumisen kokemuksia ja ammatillisen itsetunnon haavoittumista. Virkin (2009, 30, 40–42) mukaan sosiaali- ja terveysalan ammatillisen toiminnan ytimeen katsotaan kuuluvan luottamussuhteen rakentamistaito, jonka oletetaan toimivan väkivaltaa ennaltaehkäisevänä tekijä. Tämän taidon osaltaan nähdään mahdollistavan työntekijän luottamuksen kokemista työn väkivaltariskistä huolimatta. Vastaavasti luottamus ammattitaitoon sisältää itsensä syyllistämisen mahdollisuuden, jos ammattilaisena joutuukin väkivaltatilanteeseen (Virkki 2009, 46). Tilanteet, joihin liittyi sekä uhkan että epäonnistumisen kokemuksia, vaikuttavat olevan erityisen raskaita sosiaalityöntekijöille. Tällaisia kokemuksia tuli tutkimuksessani esille useampia ja ne tuntuvat jääneet monelle mieleen. Sosiaalityöntekijät kuvasivat asiakastilanteen jälkeen itseään kohtaan tuntemaansa kiukkua tai suuttumusta esimerkiksi siitä, että oli jäänyt tilanteeseen ja yrittänyt selvittää siitä. Joskus asiakas voi myös käyttäytyä aggressiivisesti ja syyttää sosiaalityöntekijää asioista, jotka eivät ole sosiaalityöntekijän päätäntävällässä. Eräs sosiaalityöntekijä kuvasi tällaista kokemusta itseensä kohdistuvana epäoikeudenmukaisuuden tunteena.

*Pelko niin ja sitten tavallaan se semmonen kiukku vähän itelle [- -]et mitä minä oisin voinut tehdä toisin siinä tilanteessa. (STT 3)*

*Kummassakin tilanteessa koin asiakkaan taholta kovaäänistä syyttelyä ja aggressiivista äänenkäyttöä johon sekoittui vahva tunne epäoikeudenmukaisuudesta. [- -] Minua kohdeltiin epäoikeudenmukaisesti. Jouduin kuuntelemaan kohtuuttomia syytöksiä ja vaatimuksia ja vastaamaan asioista, joista itse en ollut vastuussa tai joihin itse voinut vaikuttaa. (STT 10)*

Useaan uhkatilanteeseen, joita tutkimukseni sosiaalityöntekijät toivat esille kehollisten kokemusten yhteydessä, liittyi se, että työntekijä oli ollut tilanteessa yksin asiakkaan tai asiakkaiden kanssa. Eräs sosiaalityöntekijä pohtikin, ettei ehkä olisi reagoinut niin voimakkaasti, jos olisi ollut tilanteessa työparin kanssa. Työparityöskentely muuttaa voimasuhteita ja toimintaa itse tilanteessa, mutta antaa myös mahdollisuuden keskustella tapahtuneesta eri tavalla kuin sellaisen henkilön kanssa, joka ei ole ollut paikalla seuraamassa tilanteen kulkua. Voi myös olla, että toisen ammattilaisen läsnäolo saa

paremmin suhteuttamaan oman toiminnan merkitystä tilanteen kulussa, jolloin ei ehkä samalla tavalla tule syyttäneeksi itseään tilanteen kulusta.

*On joku, jonka kanssa sitä pui sen jälkeen ja sitte toisaalta se tilanne ei mee samanlaiseks, ku siinä on kaksi ihmistä kuin se, et siinä on yksinään. (STT 3)*

*Sen sijaan jos kokee aggressiivisuutta tai ilkeyttä esim. yksin ollessa kotikäynnillä, on ikävästä tunnetilasta vaikeampi päästä irti. [- -] Vaikka asiakastilanne olisi ollut sama, mutta kanssani olisi ollut toinen jakamassa sitä, luulen etten olisi reagoinut niin voimakkaasti. (STT 10)*

Sosiaalityössä tehdään yhteistyötä myös poliisien kanssa, mikä tuli esille työtä turvaavana tekijänä. Ammattilaisen roolissa odotetaan toisilta ammattilaisilta tietynlaista toimintaa ja luotetaan heidän ammattitaitoonsa.

*Monesti siis nämä päivystyskäynnit, mis on poliisit mukana, niin kyllähän niissä väkisinkin jännittää, ku ei tiää, et mitä tässä tulee tapahtumaan. Et en nyt sanos, että pelänny, kun siellä kuitenkin on sitten aina se virkavalta paikalla poliisin muodossa. (STT 4)*

Uhka- ja väkivaltatilanteiden kokemiseen voi vaikuttaa myös se, kun toisten ammattilaisten tuki pettää ja heitä kohtaan osoitettu luottamus väkivallan torjumiseksi rikkoutuu. Eräs sosiaalityöntekijä kuvasi mieleensä jääneenä kokemuksena sellaista tilannetta, johon osallistui myös kaksi poliisipartiota. Kyseisessä tilanteessa asiakas pääsi lyömään sosiaalityöntekijää poliisin läsnäolosta huolimatta. Tulkitsen tämän kertojalle merkitykselliseksi tekijäksi, koska maininta poliisipartioiden läsnäolosta toistui kuvauksessa monta kertaa. Tilanteen kuvauksen yhteydessä sosiaalityöntekijä pohti itse myös ammattihenkilönä kohtaamansa fyysisen koskemattomuutensa rikkoutumista suhteessa keholliseen kokemukseensa. Hän mietti, onko tällä rajan rikkoutumisen kokemuksella vaikutusta siihen, että lyönnin aiheuttama fyysinen kipu jatkui useita päiviä, kauemmin kuin hän ajatteli ehkä muussa yhteydessä tapahtuneen vastaavan lyönnin sattuvan. Kokonaisuudessaan tämä oli ollut sosiaalityöntekijälle erityisen mieleenpainuva kehollinen kokemus.

*Eikähän se lyönti... niin ei siihen tullu mustelmaa, mut monta päivää se sattuu, koska siinä tapahtu jotain semmosta, et tultiin niinku... minä ammattilaisena tein sitä työtä, omassa ammatissani, työssäni ja tämmönen koskemattomuuden rikkominen, ni se oli semmonen, mitä pohti. (STT 3)*

### **7.3 Työn puitteet – sosiaalityöntekijän huomioiminen (kehollisena) ihmisenä**

Sosiaalityössä ajatus huolenpidosta suuntautuu yleensä asiakkaan suuntaan. Sosiaalityöntekijöiden kokemukset kehollisuudesta ja tunteista suuntaavat kuitenkin huomion sosiaalityöntekijän omaan olemiseen ja vointiin. Esille tulleet kokemukset ovat yhteydessä työntekijän oman henkilön ja asiakkaan kohtaamiseen lisäksi työn muihin piirteisiin ja työympäristön tekijöihin. Sosiaalityöntekijän kokemusten huomioimista tässä muodossa voi ajatella eräänlaisena huolenpidon etiikan toteuttamisen periaatteena: annetaan ihmisten kokemuksellisen arjen vaikuttaa meihin (vrt. Hamington 2004, 100–101). Sosiaalityöntekijöitä kuuntelemalla voimme pyrkiä tavoittamaan jotakin niistä työn tekemiselle asettuvista reunaehdoista, jotka ovat osaltaan vaikuttamassa sosiaalityöntekijöiden inhimilliseen kokemukseen. Ammatillisuuden ja inhimillisyyden näkökulmasta pohdittavaksi asettuu muun muassa se, sopeutetaanko ihmistä vallitseviin työolosuhteisiin vai parannetaanko työolosuhteita vastaamaan ihmisten tarpeita. Holmin (2002, 67) mukaan sosiaalityöntekijän omien tarpeiden syrjään laittaminen asiakkaan tarpeiden edessä on osa ammattimaisen asenteen (*professional attitude*) vaatimusta. Myös Virkin (2009, 57) huomiona ovat ristiriitaiset näkökulmat sosiaalityöntekijöiden tarpeiden suhteen. Toisaalta ammatillinen suhtautuminen asettaa asiakkaan tarpeet ensisijaisiksi, toisaalta työhyvinvoinnin ja työsuojelun näkökulmasta työntekijän tulisi voida hyvin eikä työn tekeminen saisi vaarantaa työntekijän hyvinvointia.

Olen nostanut sosiaalityöntekijöiden kokemuksista esille työympäristöön liittyviä aisti- ja tunnekokemuksia sekä työn määrään ja hallinnan mahdollisuuksiin liittyviä kokemuksia. Tarkastelen myös sitä, miten asiakastilanteet kokemuksellisesti seuraavat toisiaan, jolloin työn ominaispiirteinä erottuivat nopeat siirtymät erilaisista vuorovaikutus- ja tunneilmastoista toiseen. Yhtenä sosiaalityöntekijän jaksamiseen liittyvänä tekijänä tuli esille myös tunnekuorman kasautuva luonne. Luvun lopuksi käsittelen vielä sosiaalityöntekijöiden esille tuomia kokemusten käsittelyyn ja purkamiseen liittyviä mahdollisuuksia, jossa yhdistyivät niin työyhteisöön kuin vapaa-aikaankin liittyvät tekijät. Nämä ovat eräänlaisia taustatekijöitä suhteessa asiakassuhteissa tapahtuvalle vuorovaikutukselle. Tuomalla esille näitä työn tekemisen puitteita palaan tutkimukseni lähtökohtaan, jonka mukaan keholliset kokemukset ja tunteet eivät ole ihmisen

kokonaisuudesta erillisiä. Niillä on yhteys myös elettyyn ympäristöön ja aiempiin kokemuksiin (esim. Damasio 2011; Nummenmaa & Hari 2016; Seikkula ym. 2016).

### **7.3.1 Työympäristö aisti- ja tunnekokemuksena**

Ihmisenä oleminen on olennaisesti olemista kehollisena jossakin paikassa (Merleau-Ponty 1962). Sijoitumme aina johonkin tilaan ja ympäristöön, johon meillä on myös jonkinlainen (tunne)suhde; ympäristöt tuntuvat meille joltakin (vrt. Damasio 2011, 61–66). Sosiaalityössä nämä tilat ja ympäristöt vaihtelevat jonkin verran sosiaalityöntekijän työtehtävistä riippuen. Tutkimukseeni osallistuneet sosiaalityöntekijät toivat kokemuksissaan esille eniten työntekijän oman työyksikön toimistoon tai vastaavaan omaan työpisteeseen sekä asiakkaiden koteihin liittyviä kokemuksia. Sen sijaan esimerkiksi yhteistyökumppaneiden luona tapahtuvia tapaamisia ei työympäristön näkökulmasta tarkasteltu.

Tutkielmassani työympäristön tilallinen tarkastelu liittyy sosiaalityöntekijöiden kehollisiin kokemuksiin, jotka aistien ja tunteiden kautta viestivät tilan vaikutuksista. Eräsaaren (1995, 91) mukaan kokemukset erilaisista fyysisistä tiloista ja paikoista kytkeytyvät ruumiiseen ja subjektiiviseen kokemiseen. Omassa tutkimuksessaan Eräsaari käsittelee julkisten tilojen ja niiden esineiden merkitystä muun muassa vallan, roolien ja hierarkioiden ilmaisukeinoina. Tilat ja niiden käyttö ilmentävät niin sosiaalisten suhteiden rakenteita kuin eräänlaisia toimintareviirejäkin (Eräsaari 1995, 92, 148). Sosiaalityöntekijöiden työlle asetetut odotukset kohdistuvat yleensä tietynlaisen julkisen tehtävän suorittamiseen (Kananoja 2017a, 29–30), jolle työympäristö antaa fyysiset raamit.

Asiakkaan kohtaaminen erilaisissa työympäristöissä tuntui sosiaalityöntekijöiden mukaan erilaiselta. Nämä sosiaalityöntekijöiden kokemukset omalta osaltaan peilaavat myös sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteeseen sisältyviä erilaisia kohtaamisen tapoja ja rooleja, jotka erilaisissa ympäristöissä voivat saada erilaisia painotuksia (vrt. Juhila 2006, 13). Sosiaalityöntekijöiden kokemusten perusteella vaikuttaisi, että kotikäynnit olivat enemmän tunteita herättäviä kuin toimistotapaamiset. Useimmat sosiaalityöntekijöiden esille tuomat voimakkaat keho- ja tunnekokemukset liittyivät nimenomaan kotikäynteihin tai johonkin muuhun toimiston ulkopuoliseen asiakastapaamiseen. Voi olla, että asiakkaan

kotiympäristö tuo esille sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteessa enemmän suhteen kumppanuuteen ja huolenpitoon liittyviä puolia (ks. Juhila 2006). Vaikka sosiaalityöntekijät ovat kotikäynneillä edelleen ammattilaisen roolissa, niissä ollaan lähempänä asiakkaan aitoa elämäntilannetta. Toimiston tilojen ja huonekalujen sijoittelulla voidaan tuottaa etäisyyttä työntekijän ja asiakkaan välille (Eräsaari 1995, 165–168), jonka voidaan ajatella korostavan myös asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen byrokraattista luonnetta ja samalla tunne-etäisyyttä osapuolten välillä (vrt. Jokinen 2016, 140–141).

Sosiaalityöntekijät pitivät kotikäyntejä hyvin informatiivisina ja hyödyllisinä, mutta niihin kuvattiin kuitenkin sisältyvän toimistotapaamisia enemmän hallitsemattomia tekijöitä, ennakoimattomuutta ja turvallisuusriskejä (ks. Sundell 2014, 35). Toimistoympäristössä työntekijä oli enemmän ”omalla maallaan”, kun taas asiakkaan kotona tilanne kääntyi päinvastaiseksi. Toimisto-olosuhteissa asiakkaiden liikkumista rajataan ja säännellään organisaation määrittämin säännöin (Eräsaari 1995, 159–164). Asiakkaiden kotona puolestaan sosiaalityöntekijät ovat asiakkaan määräämällä alueella.

*Toimistolla asiakasvastaanotossa on enemmän semmonen... en tiää oisko ne sitten enemmän ennakoitavissa jotenkin, et miten se menee ja sitten jotenkin enemmän kaavamainen työskentely voi sitten tulla, että kyllä sillä eroa on tietenkin. Meijänhän tulis, jos on väkivallan uhka, ni sitten tavata täällä toimistolla, et niihin sitten saattaa liittyä tämmöstäkin niihin tapaamisiin, mutta kyllä minä suosin niitä kotona tapahtuvia tapaamisia, että niistä saa tietoja paljon enemmän irti arvioinnin osalta. [- -] Kyllähän siinä tulee myös se tunne, että on ikäänkuin vieraana, kun sitten ku täällä ottaa vastaan, ni on ikäänkuin isäntänä. (STT 5)*

Yksi työtilojen kokemuksellinen ulottuvuus on niiden vaikutukset sosiaalityöntekijöiden hyvin- tai pahoinvoinnin kokemuksiin. Kokemuksina nämä ovat sosiaalityöntekijöille henkilökohtaisinta mahdollisinta osa-alueita, omassa kehollisessa olemassaolossa kiinni olevaa. Sosiaalityöntekijät toivat esille työympäristön fyysisten ja tilallisten piirteiden vaikutuksia kokemuksiinsa sekä suoraan aistikokemusten kautta välittyneinä että tunnereaktioina epämukaviin aistikokemuksiin. Työolosuhteet välittyivät yleisemmin erilaisiin olotiloihin kytkeytyneinä, esimerkiksi hyvänä tai huonona olona, tai joinakin täsmällisempinä kehollisina tuntemuksina ja kokemuksina (vrt. Damasio 2011, 61–66). Tällaisia vaikutuksia oli epämukavilla tai epäterveellisiksi koetuilla työolosuhteilla, työskentelyrauhalla ja turvallisuudentunteella. Työolosuhteiden turvallisuuteen liittyi välitön turvallisuus suhteessa mahdollisiin uhkaavasti käyttäytyviin asiakkaisiin ja toisaalta pitkällä aikavälillä työtilojen puutteiden haitalliset vaikutukset omaan terveyteen.

Työympäristöön liittyvät kehon tuntemukset tulivat selkeinä esille sisäilmaongelman aiheuttamissa oireissa. Ylipäätään, jos työympäristössä oli joitakin fyysistä epämukavuutta aiheuttavia tekijöitä (huono sisäilma, liian kuuma tai kylmä, turvatonta), heijastui se myös työssä jaksamiseen ja työn sujumiseen. Ihmisen fyysisen tason hyvinvointi vaikuttaa myös tunnetiloihin (Isokorpi & Viitanen 2001, 30–31). Epämukavat kehon tuntemukset saivat sosiaalityöntekijät kokemaan muun muassa ärsyyntymistä, ja vastaavasti, jos olo oli hyvä, myös tunnekokemus oli positiivinen. Eräs sosiaalityöntekijä kuvasi sisäilmaoireiden vaikutuksien ulottuneen työn ohella myös vapaa-ajalle väsymyksenä, päänsärkynä ja jaksamattomuutena. Fyysisten oireiden lisäksi sisäilman ongelmat voivat sosiaalityöntekijöiden mukaan saada olon esimerkiksi turhautuneeksi. Sosiaalityöntekijän mukaan oma hankala olo vei voimia asiakastyöltä, ja jos itse ei ollut kunnossa, niin se vaikutti myös muiden auttamiseen.

*Tottakai se vaikuttaa sitte kaikkeen työssä jaksamiseen ylipäätään, että jos on joka päivä pää kipeä tai on fyysisesti hankala olla siellä omassa työhuoneessa ja tehdä sitä asiakastyötä ja muuta työtä, ni se vie tosi paljon voimaa sitte, että kun pitäis olla... ku ite on se työväline ja pitäis olla kunnossa ja auttaa muita ja sitte, ku ei oookaa iha täyessä kunnossa ni se tottakai vaikuttaa siihe paljo. [- -] Se vie sillä lailla voimaa tietysti, kun sen työpäivän on siellä ja sinnittelee ja sitte on pää kipeä ja koko se vapaa-aika menee sitte toipuessa. (STT 1)*

*Nää on semmosessa työtiloissa ollu, missä on ollu [- -] tähän hengitysilmaan jotain kemiallista siis... niin kyl se heti sitten... ku rupee tulemaan sitä päänsärkyä, ni se kyllä jotenkin heijastuu niskaan ja hartioihin. Ja jotenkin vie sitä semmoseen turhautuneeseen mielentilaan kyllä jo ihan itestään sitten toi. Että silloin sen niissä työtiloissa kyllä muistan kokeneeni, et paljon enemmän päänsärkyä ja semmosta hartia-niska jäykkyyttä ja semmosta työssä jaksamattomuutta. Että täällä on kyllä nää asiat paljon paremmin. (STT 5)*

Yksi merkittävä työtiloihin liittyvä tekijä oli turvallisuuden ja turvattomuuden kokemukset. Osa sosiaalityöntekijöistä vertaili nykyisiä työolojaan omiin aiempiin kokemuksiinsa, osa pohti myös vanhempien työntekijöiden kokemuksia työtiloista. Näissä huomiona oli se, miten työturvallisuuteen oli nykyisin kiinnitetty aiempaa enemmän huomiota. Työolosuhteiden muutokset saivat tunnistamaan eroja, joita sosiaalityöntekijöillä oli ollut suhteessa turvallisuuden kokemukseen. Kun työolot koettiin turvallisemmiksi, työn tekeminen tuntui erilaiselta. Kertoessaan turvallisuuden tai turvattomuuden kokemuksistaan sosiaalityöntekijät ottivat esille työrauhan suhteessa ilman ajanvarausta toimistolle tuleviin asiakkaisiin. Joissakin työyksiköissä tilat oli järjestetty niin, että

sosiaalityöntekijöiden luokse ei päässyt suoraan, vaan tapaamiset järjestettiin ajanvarauksen kautta, mikä lisäsi sosiaalityöntekijöiden turvallisuuden tunnetta.

*Tuntu joo [erilaiselta eri tiloissa]. Siis jouvuttiinhan siellä eri tavalla ennakoimaan vielä ja miettimään, että missä huoneessa... sit mentiin ihan eri tiloihin, jos tiettiin, et on jotakin uhkaa tai näin. Tuntu hyvinki erilaiselle. Meillähän on nyt tosi turvallista täällä, kun tänne puolelle ei oo pääsyä ollenkaan [- -] Periaatteessa asiakkaat ei saa meihin mitään kontaktia ilman puhelinta tai ajanvarausta. [- -] Kun ennen kuitenkin sitten saatto tulla oven taakse tai muuta puhuttelemaan joskus aiemmin, että nyt tää on tosi pitkälle viety kyllä tämä mejän turvallisuus, että ei tarvii miettiä niitä asioita, et joku on oven takana seisomassa. (STT 4)*

Joissakin sosiaalitoimistoissa asiakkaat pääsevät kulkemaan vapaasti sosiaalityöntekijän oven taakse eikä vartijoita tai vahtimestaria ole paikalla. Eräs sosiaalityöntekijä kuvasi olleensa tällaisessa tilanteessa jatkuvasti varuillaan aiemmin uhkaavasti käyttäytyneen asiakkaan saapumisen varalta. Ilman ajanvarausta muulloin kuin päivystysaikana tulevien asiakkaiden kohdalla sosiaalityöntekijä saattoi turvattomuuden ohella kokea myös ärsyyntymistä. Tilanteeseen liittyi meneillään olevan työn keskeytyminen ja asiakkaan vaativa suhtautuminen palvelun saamiseksi. Sosiaalityöntekijän kokemuksena oli, että asiakas ei kunnioita häntä ja hänen työtään. Vaikka tällaisessa tilanteessa on kyse asiakkaan toiminnasta ja työntekijän reagoinnista suhteessa siihen, taustalla vaikuttamassa ovat myös työpaikan tilajärjestelyt, jotka mahdollistavat tilanteen syntymisen.

*Jotkut saattaa sitten tulla suoraan ovesta sisään, oli päivystysaika tai ei. Ja jos mulla on kesken joku, niin kyllä se herättää semmosta ärtymystä. Että tottakai siinä pitää asiallisesti ja ystävällisesti sanoa, että ”hei, että nyt nyt ei oo sopiva aika ja varattaisko aika” tai ”tulisitko päivystysajalla sillo ja sillon”, mutta kaikki asiakkaat ei sitäkään kuuntele, vaan se heidän asia on just sillä hetkellä tärkein. Ne painelee ovesta sisään ja tulee siihen... niin kyllähän siinä tulee semmonen ärtymys ja semmonen olo, että hän ei kunnioita minua tai minun työtä minun aikaa siinä hetkessä vaan kaikki... se hänen asia menee sen yli. (STT 1)*

Turvallisuuden tunteeseen ja siihen, että sosiaalityöntekijä pystyi olemaan asiakastilanteissa rauhallisemmalla mielellä, vaikuttivat myös neuvotteluhuoneen erilaiset turvallisuutta huomioivat tekijät kuten ovi- ja istumajärjestelyt, se, että huoneessa oli kaksi ovea ja tavarat minimissään. Tarkoituksenmukaisen kalustuksen ja viihtyisän ympäristön mainittiin tuovan hyvää oloa niin työntekijöille kuin luultavasti asiakkaillekin.

*Esimerkiksi no otetaan tällaset uhkaavat tilanteet ni kyllä ite pystyy olemaan paljon rauhallisemmin, jos ne tilat on suunniteltu sillä tavalla, että niissä on vaikka se varapoistumistie tai hälytysnappi tai mikä hyvänsä, mikä lisää sitä turvallisuutta. Ja kyllä*

*luulisin, että asiakkaallekin mielekkäämpi tila sitten jos tilat on suunniteltu hyvin ja ne on viihtyisiä ni myös heijän siihen heijän tunnetilaan vaikuttaa se. (STT 6)*

Useimmiten sosiaalityöntekijät työskentelevät yksin omissa työhuoneissaan. Tällöin haasteeksi nimettiin yksin puurtaminen ja se, etteivät työkaverit välttämättä havaitse itsellä olevaa uhkaavaa tilannetta. Sosiaalityöntekijöiden huomiona oli, että työnteon keskittyessä omiin työhuoneisiin, asiakastilanteiden aiheuttamista kokemuksista ei tule myöskään niin helposti mentyä juttelemaan työkavereiden kanssa. Sosiaalityöntekijät kertoivat myös uudenlaisista tilajärjestelyistä, niin sanotuista monitoimitiloista, joista löydettiin sekä hyviä että huonoja puolia. Monitoimitilojen hyvänä puolena nähtiin mahdollisuus liikkua työtehtävien lomassa esimerkiksi tulosteita hakiessa, jolloin oli mahdollista verrytellä kehoa. Sen, että tilat oli jaettu asiakasvastaanottoa ja sosiaalityöntekijöiden omaa työskentelyä varten, koettiin lisäävän turvallisuuden tunnetta. Monitoimitilojen haasteena tuli esille keskittymistä vaativiin tehtäviin syventyminen. Työympäristön häly koettiin näissä tiloissa stressiä lisäävänä tekijänä. Eräs sosiaalityöntekijä piti mahdollisena, että työympäristö oli vaikuttanut hänen kohdallaan siihen, että välillä keho ei tuntunut rauhoittuvan edes illalla nukkumaan käydessä. Haapakankaan (2017) väitöstutkimuksen mukaan melun aiheuttama haitta ei ole vain subjektiiviseen kokemukseen sidoksissa, vaan se voidaan todeta mittaamalla. Työympäristön häly heikentää myös työtehoa vaikuttamalla kognitiiviseen suorituskyykyyn, sillä ärsykkeiden huomiotta jättäminenkin vaatii aktiivista aivotoimintaa. Lisäksi tarkkaavaisuuden kohdentuminen häiriötekijästä takaisin työtehtävään vie aikaa sekunteista jopa minuutteihin. (Palva & Palva 2016, 133.)

*Siis kyllähän varmaan yleisesti se stressi täällä tuntuu kehossa. Mikä on sitten, että... no nyt meillä on nää uudet työtilat, jotka on tämmöstä monitoimityötilaa. Niin tämä varmaan osiltaan vaikuttaa stressaavasti työntekijöihin, kun täällä kokoajan kuulee niin paljon kaikkee, et ei oo omaa työhuonetta. (STT 4)*

Mielenkiintoista kyllä, ainoastaan yksi tutkimukseen osallistuneista sosiaalityöntekijöistä toi esille istumatyön kehollisten kokemustensa yhteydessä. Hän pohti tunnekuorman kasautumisen ja staattisen työasennon yhteisvaikutuksen merkitystä lihasjäykkyyksiin ja tuntemuksiin selässään. Toisaalta esimerkiksi sisäilman aiheuttamista oireista kertoi useampikin tutkimukseen osallistunut, vaikka sekään ei liity nimenomaan sosiaalityöhön. Ehkä erona voi olla se, että sisäilman ongelmat ovat nimenomaisesti ongelmia, jotka poikkeavat normaalin tilanteen oletuksesta, ja ne tästä syystä haluttiin tuoda esille. Muista toimistoympäristöön liittyvistä piirteistä näyttöpöytätyö tuotiin esille siinä, miten sen



koettiin haittaavan asiakkaan kanssa kommunikointia. Sosiaalityöntekijän huomion suuntautuminen tietokoneeseen koettiin olevan kasvokkaisen kohtaamisen tiellä, tietokoneen ollessa ikään kuin asiakkaan ja työntekijän välissä.

*Monesti, kun se oli vähän vinossa se tietokone, ni monesti tuntuki, et sit kun mä työskentelen sillä tietokoneella, ni mä oon sillai vinosti viistosti siihen asiakkaaseen nähen ja tottakai jouvun tuijottamaan sitä ruutua. Sillon, kun mä kirjoitan tai sieltä katon niitä suunnitelmakohtia tai jotain sinne laitan, ni sillon mä en tavallaan... en oo sillai siinä läsnä sillai kasvotusten [- -] et jotenkin se on semmonen ylimääräinen juttu siinä keskustelun ja sen kohtaamisen välissä. (STT 1)*

Sosiaalityöntekijät toivat esille myös, että fyysisillä siirtymisillä kotikäynneille oli myös erityisiä merkityksiä. Yhtenä tekijänä olivat liikkumisen ja ulkoilman positiiviset vaikutukset olotilaan. Toisaalta yhteiset automatkat työparin kanssa toimivat sekä tilanteisiin orientoivina että niistä palauttavina kokemuksina.

*Ja on se silleen myös, jos oman kehon kannalta ajattelee, ni siinä on kumminkin semmonen isompi siirtymä pois näistä toimistotiloista ja eka tuonne ulos ja se ainakin muhun usein positiivisesti vaikuttaa pieni ulkoilma. (STT 5)*

Voimakkaat kotikäynteihin yhdistyvät kokemukset liittyivät usein joko pelkoon tai asunnon siivottomuuden aiheuttamiin aistikokemuksiin. Kotikäynnillä asiakkaan tilanteen pääsee kohtaamaan kaikkien aistien kautta, jolloin siitä tulee enemmän konkreettinen, myös kehon, ei pelkän ajattelun, kautta tunnettu. Aistihavaintojen lisäksi kokemukseen voi yhdistyä myös samaistuminen tilanteeseen esimerkiksi omien lasten kautta.

*Kyllähän ne on yleensä kovimpia tilanteita ne ihan kotikäynnit sitten [- -] just joku pienten lasten kiireellinen sijoitus jostain huumeluolasta tai muusta jossa näät sen kaiken kurjuuden. (STT 4)*

Sosiaalityöntekijät toivat esille joitakin voimakkaita kokemuksia, joissa asiakkaan tilanne oli välittynyt useiden aistien kautta. Kotikäynnillä saattoi näkö-, haju- ja kuviteltuna myös kuuloaistin kautta havaittu asunnon likaisuus aiheuttaa fyysistä pahoinvointia ja kuvotusta. Fyysiseen pahoinvointiin yhdistyi samalla myös erilaisia tunteita asiakkaan tilanteen johdosta.

*Tunteisiin vetoavaa on myös kotikäynti ikääntyneen ihmisen luona, kotona, joka on siisteystasoltaan lähellä kaatopaikkaa. Ei tarvitse suurtakaan mielikuvistusta kuullakseen hiirien ja torakoiden rapistelevan menemään, haju on tyrmäävä ja likaisista ikkunoista*

*kajastaa aavemainen valo. [ - - ] Jälkeenpäin melkein itkettää. Ja oksettaa, ainakin henkisesti. (STT 8)*

*Joskus asiakkaiden siivottomat kämpät saavat aikaan ihan fyysistä pahoinvointia. Vieläkin muistaessani erään elämäni ensimmäisiä siivottomuuskeikan kuvottavan tunteen. Kyse oli tavaraa hamstranneesta asiakkaasta jossa pieni asunto oli kattoon asti täynnä tavaraa. Ilmeisesti asukas oli ulostanut tavaroiden sekaan koska WC-pönttö oli peittynyt lähes kattoon saakka ulottuvalla tavaramäärällä. Haju oli omaa luokkaansa. Jääkaappi oli survottu täyteen tavaraa ja kun näin madot aloin voimaan pahoin. Vaikka kämpässä tuskin oksennukseni olisi haitannut, minua hävetti oma reaktioni ja ajattelin, että minun on päästävä ulos asunnosta jotta voin oksentaa. (STT 10)*

Myös asiakkaan seikkaperäiset kuvaukset fyysisistä vaivoistaan tuotiin esille pahoinvoinnin aiheuttaneena kokemuksena. Pahoinvoinnin kokemuksesta tunnettiin myös häpeää tai se ainakin pyrittiin peittämään asiakkaalta.

*Huoneessa oli kuuma ja tunsin kuinka etova olo hiipi rintakehään ja kurkkua kuristi. Hengitin hyvin pinnallisesti ja yritin kiinnittää huomioni johonkin muuhun. Mietin millä verukkeella voisin sujuvasti avata läheisen takaoven ja haukata hiukan raitista ilmaa. Uskoakseni selvisin kunnialla näyttämättä kuvotustani. (STT 13)*

Sosiaalityön yhteydessä tällaisia kokemuksia ei useinkaan tuoda esille. Sosiaalityössä kehollisuus tai ruumiillisuus ei ole samalla tavalla niin konkreettisesti läsnä kuin esimerkiksi hoitotyössä, jossa ollaan tekemisissä eri tavalla myös ruumiin eritteiden kanssa (Juhila 2006, 183–184; Tedre 1999). Ihmisen kehollisen kokonaisvaltaisuuden ohella ihmisen fysiologinen kehollisuus tulee kuitenkin läsnä olevaksi myös sosiaalityöhön esimerkiksi sairauden, vammaisuuden ja kuoleman kautta. Myös erilaiset päihderiippuvuudet tuovat oman kehollisen ulottuvuuden työhön.

Tutkimusaineisto sisälsi myös kuvauksen vanhainkodista työympäristönä. Kun toimistossa ollaan virallisella maaperällä ja kotikäynneillä mennään toisen ihmisen kotiin, erilaiset asumisyksiköt edustavat näiden välimaastoa. Työntekijän läsnäolo asumisyksikössä on kuitenkin pidempiaikaisempaa kuin pistäytymiset kotikäynneillä, joten myös ihmissuhteet asukkaiden kanssa voivat muodostua erilaisiksi. Instituutiona vanhainkoti ja sen tehtävä myös eroavat olennaisesti sosiaalitoimistosta. Vanhainkodin tehtävä on tarjota hoivaa ja huolenpitoa, mikä näyttäisi myös orientoineen yksikön johtajana toimineen sosiaalityöntekijän kokemuksia. Juhilan (2006, 156) mukaan hoiva ja huolenpito perustuvat samaistumiseen ja myötätuntoon, toisin sanoen kehon resursseihin pohjautuvaan tietämiseen tuntemisen kautta (Eagleman 2018, 154–155; Hamington 2004).

Sosiaalityöntekijän kokemus vanhainkotityöstä välittyy voimakkaan kehollisena; työssä elämä ja kuolema ovat läsnä. Myös fyysinen kosketus tulee esille enemmän kuin muissa työympäristöissä. Sosiaalityöntekijä kertoo työssään ”halanneensa, silittäneensä hiuksia ja poskea”. Hän myös osallistui joskus vainajan ”laittamiseen” valmiiksi hakijoita varten. Sosiaalityöntekijällä on ollut työyksikköonsa voimakas tunneside, joka tulee ilmi myös hänen taistelustaan yksikön olemassaolon puolesta. Sen ohella, että hän kuvaa vanhainkotia toiseksi ”kodiksi”, hän myös käyttää tunneilmaisuja, jotka yleensä yhdistämme kodin ja muiden läheisten piiriin.

*Vanhainkodin elämästä tuli toinen ”kotini”. [- -] Osoitimme hellyyttä, rakkautta, välittämistä, mutta myös riitelimme välillä railakkaastikin. [- -] Joskus minä sain omaisten puuttuessa tai tilanteessa, jossa vainajan omahoitaja ei ollut paikalla asettaa liinan vainajan kasvoille. Se tuntui tärkeältä. Viimeinen kosketus ihmiseen, jonka kanssa on viettänyt kuukausia tai useita vuosia. (STT 14)*

### **7.3.2 Työn määrä, hallinnan mahdollisuus ja tunnekuorman kasautuminen**

Työympäristön ohella myös työn ajallinen jatkumo ja työtehtävien rytmittyminen työpäivän aikana raamittavat sosiaalityön tekemistä. Kehollisuuden ja kokemuksellisuuden näkökulmasta tämä tarkoittaa sitä, miten työn käytännöissä erilaiset työtilanteet seuraavat toisiaan vaikuttaen ihmisen kokonaisuuteen, kehoon ja mieleen, tuottaen erilaisia kokemuksia. Sosiaalityöntekijöiden kertomuksissa työtehtävistä toiseen siirtymisiin liittyi kiireen kokemista, riittämättömyyden tunnetta ja kokemusta siitä, ettei ehdi palautua aiemmista kokemuksista riittävästi. Työn liiallinen määrä oli yksi merkittävä esille noussut tekijä. Työn hallitsemattomuuden ja pahanolon kokemusten lisäksi osa sosiaalityöntekijöistä toi esille myös positiivisia kokemuksia työn hallinnasta ja siitä, miten he onnistuivat hyvin jättämään edellisen tilanteen tunnelmat taakseen. Toisaalta esille tuotiin myös epäily, että nopeasti sivuun sysätyt kokemukset varastoituvat kehoon. Työniloa löydettiin esimerkiksi pienistä onnistumisen kokemuksista ja siitä, että oli voinut tuntea olevansa avuksi.

Tarkastelemalla työpäivien ja työtehtävien vaihteellaisuutta huomio kiinnittyy ihmiseen kehollisena toimijana, jolle maailma näyttäytyy kokemuksellisenä jatkumona (vrt. Merleau-Ponty 1962). Kun sosiaalityötä tarkastelee ulkoapäin, objektiivisesta

näkökulmasta, yksittäiset asiakas- tai muut työtilanteet näyttäytyvät peräjälkeen tapahtuvina erillisinä tilanteina. Yksilön kokemuksessa ne ovat kuitenkin toisiaan seuraavia. Aiemmissa tilanteissa koetut asiat ovat aina jollain tavalla mukana niitä seuraavissa tilanteissa, koska kehollinen ihminen ei voi irrottautua olemisensa jatkuvuudesta. Sosiaalityöntekijät kertoivatkin, miten keholliset kokemukset ja tunteet saattoivat kulkea mukana edellisistä tilanteista seuraaviin. Joskus tämä tuntui selkeämmin, niin että edellinen tilanne oli läsnä tunteiden ja tietyn olotilan muodossa.

*Jos siinä seuraavassa asiakastilanteessa on semmonen vaativa tilanne, niin jos sä tuut surun keskeltä, ni siin ei ihan hirveesti oo paukkuja lähtee sitä... et sen vaa yrittää jotenkin, pysyä rauhallisena ja saaha sen tilanteen vaa ohi siitä tavallaan, et se ehkä on se edellinen tunnelma vielä sillä lailla itellä, ettei sitä aina pysty silti täysin sysäämään sivuun vaikka yrittäiski. (STT 1)*

Sosiaalityöntekijöiden keho- ja tunnekokemuksissa tuli esille etenkin epäkohtien aiheuttamia pahan olon kokemuksia, mutta myös hyvän olon kokemuksia esimerkiksi itselle sopivasta työstä ja työvireestä. Sosiaalityön asiakastilanteiden vaihtelevuus teki työstä myös kiinnostavan. Useampikin sosiaalityöntekijä pohti, miten hyvän olon kokemukset jäävät jostain syystä työssä vähemmälle huomiolle kuin negatiiviset tuntemukset. Sosiaalityöntekijöiden mukaan työn käytännöissä positiiviset kokemukset jäävät helposti negatiivisten kokemusten ja kiireen varjoon. Negatiiviset kokemukset myös tuntuivat kehossa vahvemmin kuin positiiviset.

*Puhumme usein turhautumisesta ja mielensä pahoittamisesta mutta hyvän olon tunteet jäävät ruuhkautuneen asiakastyön jalkoihin. (STT 10)*

*Kyllähän meidän työhön kuuluu positiivisiakin tuntemuksia, mutta ehkä ne eivät ole kehollisesti niin erikoisia kuin negatiiviset. Ainakin omassa kropassani tunnen fyysisesti vahvemmin ne surut, pelot ja suuttumuksen. Miellyttävät asiakaskokemukset, pienet onnistumiset ja muu positiivinen yleensä aiheuttavat kehollisesti vain jonkinlaisen... pienen hyvänolon tunteen omasta itsestä ja toisaalta ko. asiakkaan tilanteesta. (STT 12)*

Howen (2008, 26) mukaan negatiiviset tunteet todellakin korostuvat ihmisen kokemuksessa, sillä ne ovat evoluutioprosessissa olleet elossa pysymisen kannalta tärkeämpiä kuin positiiviset tunteet. Koska sosiaalityöhön sisältyy paljon vaikeiden asioiden käsittelyä ja vaikeita tunteita, positiivisten kokemusten ja tunteiden vaaliminen on erityisen tärkeää. Tutkimukseeni osallistuneet sosiaalityöntekijät löysivät työstä toki myös hyvänolon lähteitä, vaikka kaikki eivät niistä puhuneetkaan tai osanneet jotakin tiettyä nimeä. Hyvä olo voitiin kokea yksittäisten hetkien kautta tai sitten pidempikestoisena

tietynlaisen jatkuvamman olotilan kautta. Hyvää oloa tuottavia kokemuksia löydettiin etenkin pienistä onnistumisen hetkistä, aidosta kohtaamisesta asiakkaan kanssa tai siitä kokemuksesta, että oli pystynyt auttamaan asiakasta ja asiat olivat menneet eteenpäin. Myös asiakkaalta saatu positiivinen palaute toi hyvää oloa. Eräs sosiaalityöntekijä toi esille, että joskus tämä positiivinen palaute voi tulla myös muutoin kuin sanallisesti sen muodossa, kun asiakas toimii toivotulla tavalla. Useampikin sosiaalityöntekijä kertoi, miten nimenomaan tämänkaltaiset pienet onnistumiset tuottivat hyvää oloa. Erään sosiaalityöntekijän mukaan työn pitkäjänteisen luonteen takia ei kannattanut jäädä odottamaan suuria muutoksia asiakkaiden tilanteissa, vaan löytää työn ilo muuta kautta.

*STT 5: Et hyvältä tuntuu semmonen flowtila, jossa tuntuu, et asiat on kumminkin omissa näpeissä ja tietää tietenk... kokee, että on tueks perheelle ja lapsille ja nuorille, ja asiat menee parempaan suuntaan, mitä ne on kenties lähtökohdallisesti ollu. [- -] Et asiat menee parempaan suuntaan niin se tuntuu hyvälle.*

*SK: Sellasista asioista tulee hyvä mieli työssä?*

*STT 5: Semmosista tulee. Koska ei sitä ainakaan pidä jäädä odottamaan kiitosta keneltäkään, että kyllä sen... se työn palkitsevuus jotenkin tommosella omalla arvioinnilla kannattaa tehdä ja sit ottaa ilo irti, että jos on se vireystila ilman semmosta mitään turhaa tunnekuormaa. Jos se vireystila säilyy sitten sinne kotiin ja jaksaa olla lasten kanssa ja... tai mennä harrastamaan tai mitä nyt ikinä tekeekään työpäivän päätteks. On sitten semmonen vireystila ni se kyllä on... tuntuu hyvältä ja silleen palkitsevalta tuntuu, että on... niinku tekee ihan itelle sopivaa työtä.*

Ajan ja työn hallinta ja etenkin työn suuri määrä suhteessa käytettävissä olevaan aikaan nähden yhdistyivät monen sosiaalityöntekijän kertomuksessa erilaisiin kehollisiin kokemuksiin ja jaksamiseen. Hallinnan tunteen näkökulmasta työtä toivottiin olevan sopivasti: ei liikaa eikä liian vähän. Sekä liiallinen että liian vähäinen työmäärä ovat työntekijälle kuormittavia (Nummelin 2008, 70–74). Sosiaalityöntekijöiden mukaan työmäärät eivät kuitenkaan aina jakaudu tasaisesti, vaan työssä voi tulla ajanjaksoja, jolloin työtehtäviä on enemmän ja tekemättömiä töitä kasautuu. Kasautuvien töiden aiheuttama paine tuntui monen sosiaalityöntekijän kokemuksessa erilaisina kehollisina tuntemuksina, jotka selvästikin kertoivat työssä koetusta stressistä. Eräs sosiaalityöntekijä vertasi erilaisia työtehtäviä ja kertoi, miten kriisityössä työ oli hyvin vaativaa, mutta se oli myös tiettyssä mielessä helpompaa, koska siinä ei kertynyt töitä rästiin. Sen sijaan toisessa työtehtävässä myös tekemättömistä töistä kertyi tunnekuormaa, joka tuntui kehossa.

*Sitten tietysti työn kuorma, että on niin valtavat määrät niitä asiakkaita vaan taas, että se vähän vaihtelee se. Välillä on vähemmän asiakkaita, on hiljaseempaa, sitten taas tulee*

*paljon. Että kyllähän se sitten tuntuu kehossa se stressi, että on ihmisillä univaikeuksia, saattaa olla verenpaineet koholla ja tämän tyyppistä. (STT 4)*

*Sen paineet on paljon... tai ne on vaativimmat joka tapauksessa ku tossa se, että sit sen sai pois, et jos aattelee sitä tunnekuormaa, mitä tulee siitä, et on sitä kirjaamatonta ja hoidettavaa tehtävää jonkun asiakastilanteen... Ku niitä rupee niitä paineita kertymään, niin ne on semmonen oma möykkynsä ja vaatii sitten sitä, että osaa jotenkin, joskus paremmin joskus huonommin, sitte järjestellä ne asiat, että saa taas jonkunlaiseen järjestykseen, jonka kanssa sitten on taas helpompi elää. Et niitä semmosia tekemättömien töitten kertymävaiheita, ni ne on kans tämmösiä varmaan myös niitä kehollisia tunteita, et vähän hartiat nousee ja vatsassa tuntuu, et miten mää kerkeen tehä ja muita näitä. Ettei pelkästään ne asiakkaiden tuomat tunteet, vaan sit ihan se työn määrä ja sen hallinta tuo näitä.(STT 3)*

Aholan ja Lindholmin (2012b, 23) mukaan pitkäkestoisen kuormituksen aiheuttamaan stressiin vaikuttaa yksilön tekemä tulkinta tilanteesta, sen merkityksistä ja keinoista, joita hänellä on käytössä. Toisin kuin äkillisessä vaaratilanteessa se ei pohjaudu samalla tavalla automaattiseen reaktioon. Sosiaalityössä käsitellään tunnepitoisia asioita, ja vastuu ja huoli tehdyistä ratkaisuksista voi saada asiat ”pyörimään päässä” vielä pitkään työtilanteiden jälkeenkin. Työn kuormittavuuteen liittyvät tuntemukset tulivat erityisten kehotuntemusten ohella esille yleisesti väsymyksenä, niin psyykkisenä kuin fyysisenäkin. Raskaat asiakastilanteet voivat myös tuntua kehossa raskauden tunteena.

*Mietin, teinkö oikein, sanoinko oikein, olisinko voinut tehdä vielä jotain toisin, onko lapsella nyt hyvä olla. Tällainen työtilanne vaikuttaa yöuniin ja pyörii mielessä pitkään. (STT 11)*

*Raskaat asiakastilanteet, esimerkiksi lapsen kuolema, voi tuntua kehollisesti raskautena rinnassa. (STT 9)*

Sen lisäksi, että työhön liittyy voimakkaita tunteita, asiakastilanteiden vaihtelevuus tuo sosiaalityöntekijöiden mukaan työhön myös tunnetilojen vaihtelevuuden. Tuomi (1992, 32) kuvaakin sosiaalityön olevan ”päivästä toiseen jatkuvaa emotionaalista virittäytymistä asiakkaasta toiseen, tilanteesta toiseen.” Erään sosiaalityöntekijän mukaan tunnetilojen vaihtelevuus päivän mittaan voi olla raskasta, mutta toisaalta monipuoliset tilanteet ovat myös positiivinen haaste.

*Ne on varmaan kans semmosia päiviä, et jos on kolme neuvottelua ja voi olla hyvin erilaisia aiheita: on joku jossa on tosi positiivinen se sävy ja puhutaan mukavia asioita, asiat on sujunut hyvin ja sitte mennään ihan ääriilaitaan joku itkevä asiakas ja joku lapsen sijoitus ja sit vielä pahimmillaan joku teini joka pikkusen heittelee tuolia lähtiessään. (STT 4)*

*Hyvin erilaisia tuntemuksia ja jotenkin se tunteittein kohtaaminen ja erilaisten tunteitten kohtaaminen ni kyllähän se on tosi raskastakin sitte, et jos päivän aikana paljon eri tunnetiloja tosiaan [- -] et harvassa työssä on niinkun sen tyyppistä, toisaalta se on siinä se haaste ja kiinnostavuuskin sitten, että saa olla mukana jakamassa ja auttamassa ihmisiä eteenpäin erilaisista tilanteista. (STT 1)*

Erään sosiaalityöntekijän mukaan työssä ahdistusta synnyttää se, kun työtehtävät ovat liian vaativia tai niitä on liikaa. Ahdistuksen lisäksi sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa tuli esille riittämättömyyden tunne, kun kaikkiin asiakkaiden tarpeisiin ei kiireen keskellä pystynyt vastaamaan. Nummelinin (2008, 30–33) mukaan työlle asetettujen tavoitteiden tulisi olla tasapainossa niihin käytettävissä olevan ajan ja työntekijän kykyjen kanssa, jotta vältyttäisiin haitalliselta stressiltä. Erään sosiaalityöntekijän mukaan liialliseen työmäärään liittyi hallinnan tunteen menettäminen, joka pidemmälle mennessään voi johtaa uupumiseen saakka. Työssä koetut riittämättömyyden ja hallinnan puutteen tunteet olivat siirtyneet myös uniin, joissa kokemukset toistuivat nimenomaan tunteiden tasolla unien tapahtuminen heijastaessa työssä koettuja tunteita.

*Jotenkin oottaa, että sitä pitäis kiireen keskellä sitten vaan pystyä vaan ottamaan kaikkea mahdollisista vastaan, vaikka ovisummerit soi ja puhelimet soi ja asiakas istuu toinen siinä ja se on semmosta aika hektistäkin välillä et ei... tulee toisaalta semmonen riittämättömyyden tunnekin, et ei voi vaan ihan kaikkeen, kaikkiin tarpeisiin vastata samanaikaisesti. (STT 1)*

*Vaikka ne [unet] ei sijoitu esimerkiksi työpaikalle tai sillä tavalla mut se sama tunne toistuu myös valveilla ollessa siinä työelämässä. Siitä hallinnan puutteesta, että se riittämättömyys, että on vaikka niin paljon sitä avunpyytämistä tai johon ei pysty vastaamaan tai sitten jotenkin se on niin kaaosmaista, ettei niinkun... se ei mistään aukene tai lähe liikkeelle se asian ratkaisu tai tämän tyyppisiä asioita. Ja minä aattelen, että jos siihen kuormitukseen mennään ni se on se hallinnan puute yks sellanen kaikkein kuormittavimpia tekijöitä tai ainakin ite kokee sen sillä tavalla. (STT 2)*

Sosiaalityön työtehtävät ovat usein hyvin haasteellisia ja voivat sinällään jo aiheuttaa stressireaktion ja jännitystä niistä suoriutumisesta. Fysiologisesta näkökulmasta katsottuna stressi ilmaisee elimistön valmistautumista yksilön kohtaamasta haasteesta selviytymiseen. Yksinkertaisimmillaan uhka voi liittyä alkukantaiseen taistelu- tai pakenemisreaktioon, jossa koettu stressi tulee elimistön aktivoitumisesta. (Ahola & Lindholm 2012b, 22.)

*Semmonen kiireellinen tilanne, missä on menty poliisien kanssa, niin kyllähän siinä nimenomaan se keho valmistautuu siihen ”taistele-pakene” et ihan ne perus semmoset... vähän alkaa käydä ylikierroksilla ja alkaa ehkä jännittää ja sillä tavalla jotenkin kaikki... puhe muuttuu semmoseks selkeemmäks ja jotenkin siinä elimistö vaan toimii niin, että ”nyt rauhallisesti vedetään tämä homma ja pysytään asiassa” ja sen tyyppinen ja sitten tietysti*

*sen jälkeenhän monesti on ihan semmonen vähän niinku tärinä. Tekis mieli hyppiä, että on ihan... tavallaan siinä keho tekee sen luontasesti. (STT 4)*

Ajattelukykyensä ansiosta ihminen voi orientoitua tuleviin tilanteisiin, ja sen kautta kokea esimerkiksi huolta ja jännittyneisyyttä. Howen (2008, 101) mukaan ihmiselle ominainen taipumus huolehtia voi aikaansaada kehon tasolla jatkuvan kokemuksen haasteen ja uhan alla olemisesta. Stressi aiheuttaa elimistöön ylivirittyneen tilan, joka pidempään jatkuessaan voi johtaa moniin vakaviin terveysongelmiin (Dimon 2015, 118). Jo pelkästään hankaliin asiakasneuvotteluihin valmistautuminen voi jännittämisen myötä tuottaa monenlaisia kehollisia reaktioita, kuten sosiaalityöntekijä seuraavassa kuvaa.

*Hankalien neuvottelujen lähestyessä huomaan kehossani jännitystä. Juuri ennen neuvottelua olen levoton, vähän hermostunut ja käteni voivat täristä. Jos neuvottelussa käsitellään vaikeita asioita, kirjaan asiat etukäteen paperille, etten unohda niitä neuvottelussa. Neuvottelun alkaessa olen jännittynyt, mutta usein jännitys helpottaa kun neuvottelu etenee. Kun jännitän, takeltelen sanoissa, suutani kuivaa ja puhun nopeasti. (STT 11)*

Työn haasteellisuuden lisäksi sosiaalityöntekijät kokivat kuormitusta myös työn eettisistä ristiriidoista, joista osa liittyi nimenomaan suuren työmäärään ja siihen, miten työtä ei voinut sen takia tehdä niin kuin olisi kokenut oikeaksi (ks. Kananoja 2017b, 177; Mänttärivan der Kuip 2015a). Sosiaalityöntekijät kokivat esimerkiksi ärsyyntymistä, suuttumusta ja turhautumista yhteiskuntaa, yleisesti sen palveluita tai työn organisointia kohtaan. Ajan riittämättömyys asiakkaan kuuntelemiseen ja työajan meneminen työn tarkoituksen kannalta epäolennaiseen herättivät esimerkiksi ärsyyntymisen tunteita. Myös yhteistyökumppaneiden epäasialliseksi koettu toiminta oli suututtanut.

*Se on turhauttavaa ja sit siinä saattaa olla yhdistettynä se, että on tämmönen oma aito huoli, joka vaatis sitä työaika, ni ihan samanaikaisesti päällä ja johon pitäis keskittyä ja ei sitten kenties siihen niin hyvin pystys, kun haluais, ku on sitten näitä muita asioita. (STT 5)*

*Monen asiakkaan ongelmana on mm. yksinäisyys, se ei kuitenkaan ole sosiaalitoimistossa asioimisen virallinen syy. Näitä asiakkaita kohdatessaan tulee tunne, että miksi minulla ei ole aidosti aikaa kuunnella sinua? Mikä tässä työssä on väärin suunniteltu, kun siihen tärkeimpään, ihmisen kohtaamiseen, ei ole aikaa. Toisaalta, ei ole liemmin aikaa pohtia ajan vähyyttäkään. Kuitenkin sellainen perusvääristymä jää usein mieleen, mikä onkaan työn tarkoitus? (STT 8)*

Joutuessaan työssään eettisesti ristiriitaisiin tilanteisiin sosiaalityöntekijät voivat kokea moraalista ahdinkoa. Banksin (2012, 173) mukaan moraalinen ahdinko (*moral distress*) on



seurausta tilanteista, joissa sosiaalityöntekijä joutuu toimimaan oikeudentajunsa vastaisesti. Tällainen tilanne voi syntyä esimerkiksi organisaation työlle asettamien reunaehtojen estäessä sosiaalityöntekijän oikeaksi kokeman toiminnan. Juhilan (2006, 249) mukaan eettisten ihanteiden jättäminen pelkästään yksilöön kohdistuviksi odotuksiksi voi olla ansa, joka johtaa työntekijöiden uupumiseen, mikäli ihanteet eivät työn käytännössä toteudukaan. Sosiaalityön näkeminen vuorovaikutuksessa rakentuvana voi helpottaa toimimista eettisiä ristiriitoja sisältävissä tilanteissa. Tällöin tiedostetaan, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan lisäksi läsnä ovat instituutioiden toimintapolitiikat ja kulttuuriset diskurssit, jotka luovat eettisiä jännitteitä.

Yhteiskunnallisten epäkohtien näkeminen ihmisten arjessa voi toimia myös herätteenä poliittisille ajatuksille. Eräs sosiaalityöntekijä kuvasi asiakkaan tilanteen saaneen hänet tuntemaan voimakasta tahtoa ”barrikadeille nousemisesta” oikeuden toteutumiseksi. Turhautumisen ja suuttumuksen ohella epäkohdat voivat kannustaa myös toimimaan, kuten erään sosiaalityöntekijän kohdalla oli käynyt hänen puolustaessaan tärkeäksi kokemaansa asiaa. Myös Forsberg (2001, 16) on kiinnittänyt huomiota tunteiden motivoivaan voimaan tarkastellessaan turvakotityöntekijöiden tunteita. Esimerkiksi vihan tunne voi suunnata toimintaa lapsen edun puolustamiseksi, sen sijaan, että se olisi ollut tuhoavaa.

*Toisaalta tunnen syvää suuttumusta yhteiskunnan kyvyttömyydestä pitää huolta jäsenistään. [- -] Tunnen voimakasta tahtoa nousta barrikadeille vaatimaan oikeutta. Vaan, mille barrikadeille? Pitäisikö olla poliittisesti aktiivinen saadakseen äänensä kuuluvaksi? (STT 8)*

Sosiaalityöntekijöiden mukaan voimakkaat kokemukset voivat käsittelemättöminä varastoitua keho- ja tunnemuistiin. Sosiaalityöntekijät toivat esille tunnekuorman kasautumista ja kokemusten jäämistä ”jonnekin sisälle”, jopa niin, etteivät ne tule sieltä koskaan pois. He myös ottivat esille erilaiset keholliset reaktiot ja jännitystilat oireina kehoon varastoituneista vaikeista asioista. Tutkimuksissa (esim. Malterud 2010; Sjøgaard, Lundberg & Kadefors 2000) onkin löydetty yhteyksiä psyykkisen stressin ja kehon jännitystilojen ja epätasapainon kanssa. Sjøgaardin ja kumppanien (2000) mukaan psyykkinen stressi lisää erityisesti hartialihasten jännitystä ja siihen liittyvää epämukavuutta.

*Negatiiviset [tunteet] jäävät johonkin muistiin, eivätkä varmaan koskaan lähde pois. (STT 12)*

*Koen, että vaikeat tilanteet, tunteet ja niissä toimiminen varastoituvat kehoon ja jos niitä ei saa purettua, se näkyy erilaisina reaktioina kuten jäykkyytenä, jännityksenä, päänsärkyinä, ahdistuksena, unettomuutena ym. (STT 11)*

Sosiaalityöntekijät pohtivat, miten sosiaalityötä tehdessä tunnekuormaa voi kertyä niin, ettei sitä aina ehkä huomaakaan. Isokorven ja Viitasen (2001, 108) mukaan kiireen kokeminen voi estää havaitsemasta työssä koettuja tunteita. Erään sosiaalityöntekijän mukaan työssä ei ollut aikaa kuunnella omia tuntemuksia ja stressiä saattoi kertyä vähitellen, kunnes lopulta voimat kuluivat loppuun ja jaksamisen rajat tulivat vastaan. Tässä kohtaa hän otti esille myös sen, miten sosiaalityöntekijät ovat yleensä tyypiltään tunnollisia puurtajia, jotka eivät helposti anna periksi. Juhilan (2006, 188) mukaan kulttuurinen jaksamisen normi altistaa työuupumukselle; perinteisesti huolenpitoon on yhdistetty kutsumuksellisuuden ja uhrautuvuuden ajatukset, joiden mukaan hoivaajien ja huolenpitäjien on vaan lähtökohtaisesti jaksettava.

*Ja sitähän myö on just puhuttu, että kun ei tässä työssä oo aikaa pysähtyä miettimään näitä, että millekä minusta tuntuu joku asia vaan sitä painetaan... painetaan sillä tavalla tukka putkella tuolla menemään ni sit se onkii just se huo... vähitellen kertyvä stressi ja kaikki ku niihin ei pysähtyä tai mietitä sitten enempiä. [- -] Mut eihän sitä tiedä mitenkä huomaamatta sitten tämä työ kuluttaa. Et sehän siinä onkin aina pelkona, että täällä painetaan ja ihan niinkun ”ok” kaikki menee, et on totuttukin jo siihen kovaan työtahtiin, mutta, että missä vaiheessa sitten kroppa sanoo... keho sanoo, että nyt piste. Niinku välillä aina käy, että jotkut joutuu sitten pidemmälle sairauslomalle, et ei vaan pysty puurtamaan. [- -] On aika semmosta työhönsä sitoutunutta porukkaa, jotka ei ihan hevillä oo luovuttamassa ensimmäisestä, että vähän mennään sisulla kyllä tässä nyt... niinku semmosia tunnollisia ihmisiä. (STT 4)*

Sosiaalityöntekijöiden kuvauksissa tuli esille myös suoranaisen ylikuormituksen ja uupumiseen liittyviä tuntemuksia. Sosiaalityöntekijät kertoivat kokeneensa stressioireita esimerkiksi fyysisen pahoinvoinnin tai unettomuuden muodossa. Eräs sosiaalityöntekijä kuvasi työuupumuksen aikana elimistönsä olleen hälytystilassa, joka ilmeni monenlaisina fyysisinä tuntemuksina sekä negatiivisina tunteina asiakkaita kohtaan. Ylipäätään oma vointi ja mahdollinen väsymys tuotiin esille siinä, miten hyvin tunnepitoista työtä jaksaa tehdä. Sosiaalityöntekijöiden mukaan oma vointi vaikutti työssä koettujen asioiden ja tunteiden käsittelyyn ja tunteiden kokemisen voimakkuuteen. Väsyneenä omia tunteita oli vaikeampi säädellä.

*Olen jälkeinpäin pohtinut omia tuntemuksiani ja tullut siihen tulokseen, että tuntemuksen, tai lähinnä sen voimakkuuden asteen, syy oli nimenomaan väsymys. [- -] Kysyit myös fyysisistä tuntemuksista. Minulla ne liittyvät vain tuohon kuvaamaani*

*työuupumustilanteeseen: väsymys, unettomuus, itkuisuus, päänsärky, keskittymiskyvyttömyys, hermostuneisuus, sydämen tykytys – pahimmillaan koko keho hälytystilassa. (STT 7)*

*Työ itsessään oli mielekästä, mutta sen määrä oli sietämätön. En havainnut juuri muita stressioireita kuin pahoinvoinnin. Yhtäkkiä saattoi iskeä kuvottava olo ja aloin kyökkimään, vaikka varsinaisesti ei oksettanutkaan. Olin myös todella herkkä ikäville hajuille ja likaisille asioille. Luulin jo olevani raskaana, mutta tosiasiaassa oireeni johtuivat stressistä. [- -] En koe niinkään asiakastilanteiden aiheuttamia tunteita vaikeiksi, vaan enemmän ahdistaa kiireestä johtuvat alisuoriutumisen ja riittämättömyyden tunteet. (STT 13)*

Uupumuksen eräänlaisena vastakohtana voidaan pitää kokemusta työn ilosta, jota eräs sosiaalityöntekijä kuvasi monipuolisesti kokonaisvaltaisena kehollisena hyvinolontilana. Kun työssä asiat sujuvat, heijastuu se koko olemiseen.

*Niistä vaan tulee hyvä mieli, on reipas olo. Siis ihan jos kehollista... että kävelee reippaasti ja on semmonen tunne, että jaksaa ja ihan fyysisestikin jaksaa. Ei oo painoo harteilla, vaan se askel on kevyt ja ei oo päänsärkyä ja nukkuu hyvin ja on hyvä mieli. Et on ihanaa, kun on semmosia työkavereita ja fiksuja ihmisiä kenen kanssa saa tehdä töitä. Kiitollisuus siitä, että on niitä sen tyyppisiä työtehtäviä ja kyllä sitten nämä tuntemukset, mitä just sanoin, ni ne on sitten myös siellä kehossa semmosena hyvänä olona. (STT 2)*

Sosiaalityöntekijät pohtivat myös vireystilan ja sopivan työmäärän suhdetta työssä jaksamisen ja työn mielekkyyden kannalta. Hyvä vireystila tuotiin esille hyvään oloon ja tunteiden käsittelyyn vaikuttavana tekijänä. Parhaimmillaan hyvä vireystila tuntui eräänlaisena flow-tilana. Erään sosiaalityöntekijän mukaan työssä koettuun hyvän olon tunteeseen vaikutti se, että jo aamulla töihin tullessa oli sopiva työvire. Toisaalta hän liitti hyvään oloon myös sen, että vireystila säilyi kotiin saakka ja kotona jaksoi olla perheen kanssa ja harrastaa. Eräs sosiaalityöntekijä tarkasteli kiireen tunteen ja työvireen suhdetta ja toi esille, että hyvä vireystila ja tietynlainen aktiivisuustaso auttoivat selviämään nopeasta työtahdistista ja saattoi olla suojaavakin tekijä kiireisessä työssä. Samalla hän toi kuitenkin esille, miten riskinä oli ylivireystila, joka voi johtaa jopa uupumiseen. Myös Aholan ja Lindholmin (2012a, 14) mukaan hyvällä vireystilalla (ns. flow-tila) ja haitallisella ylikuormituksella on yhdistävä tekijä. Ne nimittäin muistuttavat fysiologisesti jonkin verran toisiaan eikä niitä ole välttämättä helppoa erottaa edes fysiologisissa mittauksissa.

*Kyllä sitten oon myös miettiny sitä, et ku tää työ on silleen aika hektistä, ni toisaalta sitten se semmonen... joskushan tässä pystyy ihan semmoseen flowtilankin saavuttamaan ikäänkun työpäivän aikana. Niin kumminkin, että pitää sitä vireystilaa suht korkeella*

*jotenkin, että sekin voi olla kyllä sit semmonen suojaavatekijä, mut se, että ei siinä semmosessa... ylivireytilahan voi sitten johtaa kyllä pitemmän päälle myös uupumiseen, et kyllähän siinä pitää olla sitä tasapainottavaakin tekijää. (STT 5)*

### **7.3.3 Palautuminen ja kokemusten käsittely: työyhteisön vai jokaisen oma asia?**

Käsitellessään työtilanteista palautumista sosiaalityöntekijät puhuivat sekä työntekijän omasta vastuusta ja omista keinoistaan että työyhteisön ja työlle annettujen puitteiden merkityksestä. Sosiaalityöntekijöiden mukaan sekä työaikaan että vapaa-aikaan liittyi erilaisia tekijöitä, joiden avulla työssä jaksamista voi parantaa. Kysymyksiksi jääkin, missä määrin työssä koettuja asioita on mahdollista purkaa työaikana ja missä määrin kokemukset ja tunteet väistämättä heijastuvat vapaa-aikaan.

Sosiaalityöntekijät toivat esille erilaisia keinoja, joiden avulla he työskentelivät aktiivisesti itsensä rauhoittamiseksi ja olotilansa tasapainottamiseksi asiakastilanteiden välillä. He puhuivat usein siitä, mitä he itse voivat tehdä asian suhteen, ja esimerkiksi oman työn organisoinnin ja kalenterin hallinnan merkitys tuotiin esille useaan otteeseen. Eräs sosiaalityöntekijä nosti kuitenkin esille, että työmäärää oli tärkeää arvioida realistisesti, ja mikäli työtä oli liikaa, asiasta olisi keskusteltava esimiehen kanssa. Tässä kohtaa sosiaalityöntekijän ammatillisuutta ja inhimillisyyttä voidaan suhteuttaa sillä, miten inhimillisyyteen kuuluu, että sosiaalityöntekijän osaamisella ja jaksamisella on rajat. Ammatillisuutta puolestaan on tunnistaa ja tunnustaa näiden rajojen olemassaolo. Sosiaalityöntekijä puhui tässä yhteydessä ammatillisesta itsetunnosta. Kun tuntee omat vahvuutensa ja kokee olevansa riittävän hyvä työssään, voi tunnustaa, ettei osaa tai ehdi tehdä kaikkea.

*Aika kattava paketti siitä tulee noista kahesta asiasta niinkun liiallinen työmäärä tai sitten, että on esimerkiksi liian vaativa työ tai kokee, että nyt minun taidot ei riitä. [- -] Siihen liittyy myös se, että mitä itseltään vaatii ja osaako rajata sen, että ei vaadi liikaa ja toisaalta, et osaa sitte hakea apua niiltä, jotka osaa tehdä. Et se taas liittyy semmoseen tietynlaiseen ammatilliseen itsetuntoon, että ei yritäkään tehdä kaikkea ite osottaakseen, että on hyvä työntekijä, vaan, että sitä työtä pitää pystyä tai pitää osata jakaa silleen, että ne ihmiset tekee sen osan, jotka sen parhaiten osaa, ettei ite tarvii osata kaikkee. (STT 2)*

Tärkeimpänä työssä tapahtuvana palautumiskeinona tuotiin esille kokemusten jakamisen mahdollisuus sekä ylipäätään se, että asiakastilanteiden välillä oli aikaa orientoitua

seuraavaan asiakastapaamiseen. Vaikka sosiaalityöntekijät pyrkivätkin organisoimaan ajankäyttöään niin, että asiakastilanteiden välillä olisi aikaa palautumiselle, aina se ei onnistu. Sosiaalityöntekijät toivat esille, miten asiakastilanteet voivat olla ennakoimattomia ja kestää suunniteltua kauemmin tai osoittautua työntekijälle muulla tavalla erityisen kuormittaviksi. Ylipäätään kokemusten riittävälle jakamiselle ei työn arjessa välttämättä ollut aikaa, jolloin päivän tapahtumat saattoivat jäädä pyörimään mieleen. Toisaalta sosiaalityöntekijän mukaan työkaverin kanssa oli kiireisessäkin arjessa periaatteessa mahdollista mennä juttelemaan, kun sen vain teki mahdolliseksi.

*STT 1: Tosiaan että ne tunnetilat vaihtelee nopeaan tahtiin tai ne tunnelmat, et mitä niitte erilaisten kans on, ja sitten aika vähän on semmosia tilanteita sitte niitä pääsis purkamaa, että toki mitä on muutamia läheisiä työkavereita, ni on mahdollisuus mennä tai no nii... on mahdollisuus, kun tekee tekee sen mahdolliseksi, että käy kattomassa, että jos työkaveri on siellä huoneessansa, ja jos hänellä ei oo asiakasta, ja on siinä hetki aikaa, nii voi ehkä käyä vähän purkamassa niitä ajatuksia tai tuntemuksiaan.*

*SK: Niinku juttelemaan sitten?*

*STT 1: Niin, juttelemalla, mutta ainahan se ei oo mahdollista ja kyllä ne sitten joskus ne päivän fiiliksen ja tunnelmat, nii missäpä niitä sitten muualla läpikäy, kun ehkä sitten vapaa-ajallakin pyörii sillai mielessä ne päivän tapahtumat, että jos ei niitä oo päässy siellä töissä jakamaan.*

Isokorpi ja Viitanen (2001, 107) kirjoittavat, miten kiireellä selitetään usein sitä, ettei työpaikoilla puhuta työn tekemisen aiheuttamista tuntemuksista. Heidän mukaansa työssä jaksamisen takia varsinaisen työn tekemisen ohella työssä pitäisi olla aikaa käsitellä työn ja työyhteisön herättämiä tunteita. Jos ajan järjestäminen asioista puhumiselle jää yksittäisten työntekijöiden vastuulle, voi kokemuksena olla, ettei kiireistä työkaveria halua häiritä omilla asioillaan.

*Harvoin työssäni on juuri sillä hetkellä mahdollista käydä asiaa läpi. Työkaverit ovat kiireisiä, eikä viitsi "häiritä" työkaveria omalla murheella. Tiedostan tämän olevan vääristynyt ajatusmalli, mutta entisestään kiivastunut lastensuojelun työtahti on ajanut tähän tilanteeseen. Työnohjauksessa asiaa voin tuoda esille, mutta työnohjauksetkin ovat melko harvoin. (STT 11)*

Jossakin työyhteisössä oli jo tiedostettukin tämä ongelma ja alettu miettiä yhteisiä toimintamalleja kokemusten ja tunteiden jakamiselle työn arjessa. Yleisesti ottaen sosiaalityöntekijät toivat kuitenkin esille, että keskustelut tapahtuvat usein työn lomassa ja kahvi- ja ruokatauoilla. Eräs sosiaalityöntekijä totesi kahvitaukojen olevan kuitenkin niin sanottua ”omaa aikaa” eikä työkavereita haluttu tällöin kuormittaa omilla töihin liittyvillä asioilla. Tunteiden purkamiseen kahvitauoilla liittyi myös ajatus siitä, miten jotkut tunteet

eivät olleet eettisesti sopivia ja oikeampi paikka niiden purkamiseen olisi työnohjaus. Sosiaalityöntekijä kuvasikin kokevansa ”pienen piston” puuskahtaessaan kahvitauolla ”asiakkaan aiheuttamat kuonat ulos”. Kananajan (2017b, 175) mukaan työnohjauksen tai vastaavan ammatillisen keskustelumahdollisuuden järjestäminen auttaa sosiaalityöntekijöitä selviämään paremmin työn eettisestä kuormittavuudesta.

*Työyhteisössä tunteista puhumisen kohdalla tulee mieleen ensimmäisenä sosiaalityön eettiset ohjeet. Niissähän muistutetaan, että myös kahvipöytäkeskustelut on pidettävä eettisesti asiallisina yms. Meillä ei ole juurikaan aikaa purkaa kokemuksia tai tunteita. Vanha totuushan on, että rankka työ vaatii rankat huvit. Jossain kohtaa täytyy saada kakkahuumorillakin purkaa tunteita - niitä, jotka eivät ihan eettisiin raameihin mahdu. Oikeampi purkutilaisuus olisi varmaan työnohjaus, mutta sitä ei ole tarjolla. Koen siis aina pienen piston, kun on pakko puuskahtaa kahvitauolla edellisen asiakkaan aiheuttamat kuonat ulos. (STT 8)*

Isokorven ja Viitasen (2001, 124) mukaan työyhteisöissä on erilaisia tunnesääntöjä, jotka määrittävät sitä, miten tunteita on sopivaa ilmaista ja millaisia tulkintoja niille annetaan. Sosiaalityöntekijöiden kokemusten mukaan työyhteisöllä oli merkitystä siihen, miten omia kokemuksia ja tunteita oli mahdollista purkaa ja käsitellä. Keskustelemiseen koettiin vaikuttavan työyhteisön ilmapiirin ja suhtautumistapojen ja sen, oliko yhteiselle keskustelulle ylipäättään aikaa ja paikkaa. Myös esimiehen merkitys tuli esille. Eräs sosiaalityöntekijä kertoi, miten hänen työurallaan oli ollut erilaisia työyhteisöjä ja niiden ilmapiiri oli vaikuttanut siihen, miten sopivalta omia kokemuksia oli tuntunut tuoda esille. Joissakin työyhteisöissä oli tuntunut, että oli huono työntekijä, jos oli päästänyt asiakkaan asiat menemään ”ihon alle” ja koskettamaan itseä. Eräs sosiaalityöntekijä puolestaan kertoi, ettei hänen kokemuksiaan uhkatilanteen jälkeen käsitelty ollenkaan, vaan asia jäi odottamaan väkivaltailmoituksen työryhmäkäsittelyä.

*SK: Ei niinkään [puhuttu] siitä, että mitä se siussa aiheutti?*

*STT 1: Ei, sitä ei käyty millään lailla läpi. Että kyllähän se ihan jäi omaan mietiskelyyn et esimieshän sen vastaanotti sen väkivaltailmotuksen. Mä sitten kysyin, että mitenkä sitä käsitellään. Se sano, että niitä yleensä... se menee jonkun työryhmän käsittelyyn, jotka miettii siellä sitten jotain toimenpiteitä ja sitten ne käyään vielä tiimissä läpi. Mutta sinä aikana, kun mä siellä olin, ni ei sitä käyty läpi, että oisinkohan mä joskus kesäkuussa täyttäny sen ilmoituksen, ni ei sitä elokuun loppuun mennessä oltu käsitelty.*

*SK: No mitä sie oisit toivonu sitte?*

*STT 1: Kyllä mä oisin varmaan toivonu sitä, että ois voinu avoimesti puhua omista tuntemuksista... sillai, että ne ois otettu huomioon. Että kyllähän mä jonkun läheisimmän työkaverin kanssa puhuinkin, mut enemmän se on semmosta, että jaetaan sillä lailla, että hänki ehkä sitten sano ”no on mullakin se yks hankala asiakas ja mä oon toiminu niin tai*

*näin niissä tilanteissa”. Mutta ei siinäkään lähe sillä lailla käymään niitä omia tuntemuksia, että kyllä ne sitten jää ihan sinne oman pään sisälle.*

Sosiaalityöntekijöiden kokemuksena oli, että kehollisuudesta tai kehollisista kokemuksista ei työyhteisöissä yleisesti ollut tapana puhua. Sen sijaan tunteista puhuminen oli yleisempää. Tässäkin oli vaihtelua niin, että joidenkin kokemuksena oli, että tunteista oli puhuttu paljon, kun taas jonkun työyhteisössä ei ollut puhuttu ollenkaan. Jotkut kokivat jäävänsä kokemustensa kanssa aivan yksin tai että kokemusten käsittely työyhteisössä oli jollakin tapaa rajattua. Joissakin työyksiköissä sosiaalityöntekijä voi olla yksin oman ammattialansa edustajana, kuten erään sosiaalityöntekijän kohdalla oli tilanne. Hänen kokemuksenaan oli, ettei minkäänlaista tukea omien kokemusten käsittelyyn ollut tarjolla, ei edes työnohjauksen muodossa. Sen lisäksi, että työnohjausta ei kaikilla sosiaalityöntekijöillä ylipäätään ollut saatavilla, sitä ei aina koettu sellaiseksi, että siellä olisi voinut keskustella oikeasti työn itselle aiheuttamista tuntemuksista.

*Sosiaalityön aiheuttamista tuntemuksista ei niinkään keskustella, enemmän asiakkaiden tilanteista, ns.faktoista. Joskus vaikeita tilanteita käsitellään huumorin kautta tai "valittamalla" työkavereille. (STT 9)*

Erään sosiaalityöntekijän mukaan esimerkiksi työnohjauksessa asiakastyön aiheuttamia kokemuksia ja tunteita voisi periaatteessa purkaa, mutta niiden käsittelyssä ei välttämättä mennä kovin henkilökohtaiselle tasolle. Myös se, millaisen asian yhteyteen kokemukset liittyvät, voi vaikuttaa siihen, miten omia tunnekokemuksia on luontevaa tuoda esille. Sosiaalityöntekijän mukaan esimerkiksi uhkatilanteisiin liittyvistä voimakkaistakin kokemuksista on eri asia puhua kuin omaan persoonaan liittyvistä. Uhkaavasti käyttäytyvään asiakkaaseen liittyvien kokemusten esille tuominen työyhteisössä on sosiaalityöntekijän mukaan luonnollista ja neutraalia eikä siihen liittyviä kokemuksia tarvitse hävetä. Sen sijaan esimerkiksi omaan ammattilaisuuteen liittyvät epävarmuudet ovat enemmän henkilökohtaiseen persoonaan sidoksissa olevia, ja ne voivat olla työyhteisössä vaikeammin jaettavia tunteita.

*Tuollaset on aika helppoja, jos on jotain uhkatilanteita esimerkiksi, niitä käydään läpi, et ne on semmosia selkeitä. Ne liittyy niin suoraan siihen asiakkaaseen, mut sitten jos... et jos se on siihen työntekijän omaan tilanteeseen liittyvä tai omaan persoonaan tai nyt näihin asioihin, mitä oon tuonu. [- -] Minusta se on hyvin neutraali asia siinä [uhkatilanteen jälkeen] et silloinhan käydään hyvin niitä tuntemuksiakin ja... Voi monilla olla hyvinkin vahvoja kehollisia tuntemuksia niihin tilanteisiin eikä ne oo mitenkää hävettäviä tai ne on*

*ihan siis luonnollista tuoda ja pitääkin, mut että minusta se on jotenkin iha eri asia, puhutaan ihan eri asiasta. (STT 2)*

Sosiaalityöntekijät toivat esille myös sen, että työnohjauksellista keskustelua ei välttämättä käytetty niin paljon kuin sitä olisi voinut käyttää. Esimerkiksi yksilötyönohjauksen tai työpsykologin palveluiden käyttämiseen oli tietty kynnys, vaikka niitä joillakin sosiaalityöntekijöillä oli periaatteessa saatavilla. Sosiaalityöntekijöiden mukaan tähän liittyi sekä kysymys työajan käytöstä että oman kokemuksen arvioiminen suhteessa siihen, oliko perusteltua käyttää näitä palveluja. Eräs sosiaalityöntekijä toi myös esille, että tilanteen ollessa päällä sitä ei välttämättä itse tunnistanut, miten voimakkaasti se oli itseen vaikuttanut. Tällöin ei myöskään tule käytettyä tarjolla olevia mahdollisuuksia tilanteen käsittelyyn. Sosiaalityöntekijöiden pohdinnoissa keskustelumahdollisuuksien käytöstä voidaan nähdä heijastuksia siitä, miten sosiaalityöntekijän lähtökohtaisesti oletetaan selviävän haastavista ja kuormittavista työtilanteista osana jokapäiväistä työtä (vrt. Juhila 2006, 188; Virkki 2009, 54–57). Tällöin sen tunnustaminen, että työtilanteet ovat päässeet koskettamaan omia tunteita, voidaan kokea ammatillisena epäonnistumisena. Toisaalta, kuten sosiaalityöntekijä kuvaa, keskustelumahdollisuuden käyttäminen on pois varsinaiselta työltä ja lisää työtaakkaa tulevaisuudessa. Tiivistähtisessä työssä tämä voi tarkoittaa sitä, että sosiaalityöntekijä kokee keskustelumahdollisuuden näennäisenä mahdollisuutena, jossa sekä palvelun käyttämisen tai käyttämättä jättämisen seuraukset ovat työntekijän vastuulla.

*Mut et välillä varmaan se pääsee viemään voimia tämmönen näitten tunteitten kanssa, monenlaisten tunteitten kanssa työskentely, enemmän kun toisinaan ja ehkä sit jotakin semmosta työyhteisön tukea tai työnohjausta tai jotakin ois tärkeä käyttää näihin juttuihin enemmän, ku mitä varmaan minäkään oon käyttäny. (STT 3)*

*Et onhan meillä mahdollista varata aikoja omaan yksilötyönohjaukseen ja muuhun, mutta se taas on jostain muusta pois, et ei se niinku ensimmäisenä oo aina mielessä, että lähtis käyttämään sitä vaihtoehtoa. [- -] Se ei oo siitä kiinni etteikö täällä sais sitä aikaa otettua tai varattua yksilötyönohjausta tai työterveydestä psykologia, et ei se siitä oo kiinni, kyllä saa. Mutta se varmaan on sitten se jokaisen oma työkalenteri, mikä sitä määrittää siellä. Siinä on vähän kynnystä vaikka ruveta siirtämään aamuneuvottelua sen takia, että haluaa nytten edellisen iltapäivän nollaukset tehdä, ku sitten se on siellä edessä kuitenkin. (STT 4)*

Työyhteisöjen vaihtelevien toimintakulttuurien ohella sosiaalityöntekijöiden huomiona oli se, miten myös yksittäiset ihmiset käyttävät erilaisia purkukeinoja ja käsittelevät tunteita eri tavoin. Jonkun tapana voi olla puuskahtaa esimerkiksi ärsyyntyminen ryöppynä ulos, toisella tällaiseen ryöppyyn on harvemmin tarvetta, jo siitäkin syystä, että hän voi



lähtökohtaisesti kokea asiakastilanteita eri tavalla. Eräs sosiaalityöntekijä pohti, miten oman jaksamisen kannalta oli joka tapauksessa hyvä itse tarkastella omia tunteita ja tuoda niitä itselleen sanalliseen muotoon. Osaa työhön liittyvistä tunteista voi olla vaikeaa käsitellä yhteisesti, koska ne voidaan kokea sosiaalityöntekijälle sopimattomiksi (ks. Forsberg 2001, 3). Toisaalta jotkut tunteet voivat olla ylipäättään kokemuksellisesti vaikeampia. Eräs sosiaalityöntekijä vertaili omia ärtymyksen ja ahdistuksen tunteitaan ja toi esille, miten hänelle ärtymys oli kehollisena tunteena helpompi, koska sitä oli helpompi purkaa.

*STT 2: Ajattelen, et ärtymys on paljon parempi kehollisena tunteena, kun ahdistus, et se on hirveen he... minulle paljon parempi keino purkaa sitä tilannetta eli ihan sit minä saatan vaikka vaan kirotta tai olla jollekin... oikeesti näyttää, että nyt minä oon ärtynyt ni se helpottaa*

*SK: On helpompi purkaa sitte sitä tunnetta?*

*STT 2: Nii, sitä on hirveen paljon helpompi purkaa, kun semmosta ahdistusta. Minusta siinä on hirveen selkee ero, että ärtymys on jotenkin... nopeesti se tulee ja menee ja se on heti niinkun se tilanne selvä. Se ahdistus tuppaa olemaan semmonen, et se vaan niinkun kertyy ja kertyy eikä sille löydä niitä purkukeinoja niin helposti.*

Sosiaalityöntekijät toivat myös esille, että keskusteleminen ei välttämättä ollut ainoa tai aina paras mahdollinen keino purkaa työssä kehoon ja mieleen kertynyttä kuormitusta. Keskustelemisen ohella asioita jäsennettiin mielessä itsekseen ajattelemalla ja kirjoittamalla asiakastyön dokumentteja. Asioita haluttiin myös ajatella rauhassa eikä tunnekokemuksista välttämättä haluttu heti eroon. Jossakin työyhteisössä oli myös järjestetty sosiaalityöntekijöille koulutusta TRE-menetelmästä (trauma releasing exercises), jossa kehon luontaisten värinämekanismien avulla puretaan kehoon ja mieleen kertyneitä jännityksiä.

Valmistautumisen ja työn aikatauluttamisen ohella sosiaalityöntekijät toivat esille tietoisien työskentelyn edellisten asiakastilanteiden saamiseksi pois mielestä. Mieli pyritään tuomaan nykyhetkeen ja jättämään edellinen tilanne taakse. Uuteen tilanteeseen aletaan orientoitua tuomalla mieleen siihen liittyviä asioita esimerkiksi lukemalla aiempia asiakastekstejä tai keskustelemalla työparin kanssa. Sosiaalityöntekijät puhuivat myös voimakkaiden kokemusten pois ravistelemisesta keholta tai hartioilta. Eräs sosiaalityöntekijä kertoi myös konkreettisesti tekevänsä niin.

*Joskus kotikäynnin ilmapiiri on niin intensiivinen, käsin kosketeltava, että kirjaimellisesti puistelen käsilläni kehostani sinne tarttuneet "ylimääräiset tunteet", jotka ikään kuin ovat tarttuneet mukaani. (STT 9)*

*Vaikka se ois osittain tiedostamatonta, mutta kuitenkin se semmonen, et jotenkin "se jäi tonne selän taakse". Jotenkin semmonen ajatus siitä, että mä en nyt muista sitä enää, vaan "hei nyt on tää" jotenki semmonen keskittyminen tähän ja et "tässä ja nyt" on tää kohta... sillon, ku tulee semmosia työrupeamia, että on niitä sitten monta peräkkäin, monta tilannetta peräkkäin, koko ajan erilaisia. [- -] Kyllä se haastavaa ja vaativaa on semmonen, niistä jotenkin isommista asiakastilanteista, semmosista vaativimmista, vahvemmista, ni sitten se siirtyminen seuraavaan. Varsinkin, jos niitä on monta peräkkäin, et jollakin... jotenkin niitä tapoja ravistella se edellinen pois hartioilta.(STT 3)*

Isokorven ja Viitasen (2001, 106) mukaan tunteiden sanallisesta käsittelystä ei saisi tehdä pakonomaista vaatimusta. Heidän mukaansa monet arkipäivän askareet tai esimerkiksi liikunta voivat toimia keinoina käsitellä hankalien tilanteiden aiheuttamia tunteita. Sosiaalityöntekijät kaipasivatkin keskustelumahdollisuuden rinnalle suuremmin kehon rauhoittumista auttavaa toimintaa, kuten esimerkiksi pientä hetkeä ulkoilemassa. Eräs sosiaalityöntekijä mietti, miten keskusteleminen työkaverin kanssa ei vielä itsessään muuta kehossa olevaa tunnetta adrenaliiniryöpyn jäljiltä. Parikin sosiaalityöntekijää toi esille, että mahdollisuus ulkoiluun ja pieneen kävelylenkkiin auttaisi rentoutumaan ja palautumaan vaativista työtilanteista. Jos kuormittava työtilanne sattuu työpäivän päätteeksi, voi sosiaalityöntekijä joutua siirtymään suoraan omaan arkeen ilman mahdollisuutta palautumiseen tilanteen aiheuttamista tunne- ja kehoreaktioista. Tällöin kaivattiin pientä hetkeä tilanteen purkamiselle ennen kotiin lähtöä.

*Kyllähän siinä aina nopeesti jotakin ajatusta vaihetaan ja sillä tavalla, mutta ei se välttämättä silti siitä minnekään vielä häviä se tunne ja se kaikki adrenaliini, mikä siinä on. Se ryöppy on melkonen aina niillä käynneillä välillä, että saattaa pitkään olla siinä kuplassa vielä elää, että on ihan siellä jossain muualla ku kotona. [- -] Siinä ei tuu välttämättä ollenkaa sitä aikaa, et pystyisi sen jollain tavalla käsittelemään, vaan että sit ryntäät jo niinku sinne omaan perhe-elämään suoraan siitä tilanteesta. [- -] Se ois oikeesti tosi hyvä, että suoraan pääsis aina laittamaan ulkovaatteet päälle ja lähtee lenkille näitten juttujen jälkeen, et se auttas varmaan tosi paljon rentoutumaan siitä hommasta mut, että sitä ei oo vielä tehty maholliseksi. (STT 4)*

Moni sosiaalityöntekijä kertoi työpäivän tunnelmien siirtymisestä myös vapaa-aikaan, näin etenkin kuormittavampien tilanteiden jälkeen. Tällöin koetut tapahtumat voivat tuntua kehossa ja asiat pyöriä mielessä vapaa-aikanakin. Eräs sosiaalityöntekijä kertoi myös, miten oli havainnut kiireen tunnun jatkuvan kotona työpäivän jälkeen. Hän huomasi sen tunteena kehossa ja siinä, miten hän teki kotonakin asioita kiirehtimällä. Vastauksena tähän

hän oli tietoisesti hiljentänyt tahtia ja kävellyt korostetun hitaasti. Toinen sosiaalityöntekijä puolestaan kertoi purkavansa raskaiden työasioiden kokemuksia päiväunilla työpäivän jälkeen.

*Joskus on paljon väsyneempi [- -] et sit se on vaan niinku sohvalle ja nukkuu tavallaan niin, et sit aattelee, et on ollu nii rasittavia asioita, et nukkuu ne ulos. Kun on vaativia haastavia juttuja ollu ni nukuttaa enemmän. (STT 3)*

*Rauhallisen päivän jälkeen usein on hyvä olo, hyvä mieli, jaksaa kotonakin tehdä asioita että sitte jos on ollu oikein kiireinen, vaativa päivä nii on ne ehkä semmonen olo että ei oikein jaksa kotonakaan jutella kellekään. Kaatuu väsyneenä sohvalle ja siinä vaan hengittelee, puhaltelee että ”huh huh” mikä päivä taas. (STT 1)*

Sosiaalityöntekijöiden mukaan vapaa-ajan viettotavoilla oli vaikutusta siihen, miten työstä tullutta kuormitusta jaksoi kantaa ja miten sitä oli mahdollista vähentää. Toisaalta sosiaalityöntekijät etsivät myös keinoja, joiden avulla työn rasitus ei siirtyisi vapaa-aikaan tai jäisi ylipäätään pidemmäksi aikaa kehoa ja mieltä kuormittamaan. Vapaa-aikaan liittyvät palautumisen mahdollisuudet liittyivät tiiviisti sosiaalityöntekijän sen hetkiseen elämäntilanteeseen. Kotona odottava perhe mainittiin hyvänä tekijänä viemään ajatukset pois työstä, jolloin oma kotielämä tempasi mukaansa työn tunnelmista. Toisaalta esille tuli myös se, miten perheelliset sosiaalityöntekijät olisivat kaivanneet hetken yksin oloa työpäivän jälkeen, jotta olisivat voineet hetken hengähtää ja orientoitua paremmin kotielämään. Jos työssä oli ollut raskasta, sen koettiin vaikuttavan sietokykyyn ottaa vastaan negatiivisia asioita kotona. Erään sosiaalityöntekijän mukaan raskaan päivän jälkeen ei pitäisi jäädä sohvalle makaamaan, vaan mieluummin lähteä vaikka ulkoilemaan omaan rauhaan.

*Niinku hengähtää, olla tekemättä mitään. Mut, että harvoinhan se on täysin mahollista, että sitte taas on erilaisia vaatimuksia et on kotihommat, ruuanlaitot ja kaikki... perheen kanssa harrastuksiin kускаamiset. [- -] Semmosen raskaan päivän jälkeen ni sinne sohvallehan ei pitäis jäähä makaamaan, että mieluummin joku vois tehdä semmosen hyvää, että vois ehkä hakeutua johonkin omaan rauhaan. Mennä kävelylle metsään tai jotenkin semmosta hetkeksi, että pystys paremmin taas orientoitumaan uuteen tilanteeseen sinne kotiin sitte työpäivän jälkeen. (STT 1)*

Sosiaalityöntekijät painottivat monessa kohden oman toimintansa merkitystä jaksamisensa suhteen. Sen lisäksi, että tämä tuli esille työaikaan liittyen, myös vapaa-aikana oli sosiaalityöntekijöiden mukaan huolehdittava jaksamisesta tukevista asioista kuten terveellisestä syömisestä, nukkumisesta, liikunnasta ja ihmissuhteista (vrt. Lahikainen &

Harni 2016). Sosiaalityöntekijät puhuivat vapaa-ajasta myös työaikaan tasapainottavana tekijänä, vaikka samalla mukana oli myös tavoite voimien saamisesta työn tekemiseen.

*Että jotenkin aina välillä joutuu miettimään, että miten minä itse voin sen kanssa... ja tietysti se semmonen, et omassa elämässä vähän harrastaa semmosia asioita ja tekee sellasia juttuja ja välittää ittestään. Sitten se oma elämä tois sitte voimia tämmöseen lähityöhön. (STT 3)*

Sosiaalityöntekijöiden kertomuksissa tuli esille myös itseen ja toisiin suhtautumistapojen merkitys: empatia itseä ja myös työkavereita kohtaan. Joissakin tilanteissa täytyi ajatella, että tänään en voi tehdä enempää. Joskus armeliaisuutta itseään kohtaan täytyi opetella, kuten eräs sosiaalityöntekijä kertoi uupumukseensa liittyen. Yksi sosiaalityöntekijä toi puolestaan esille työelämän kilpailuhenkisyys ja sen, miten joissakin tilanteissa omaa asemaa pyritään pönkittämään muiden kustannuksella. Hän toivoi työelämään enemmän myötätuntoa tai suopeutta työkavereita ja toisia ihmisiä kohtaan.

*Rankan työpäivän jälkeen, sellaisen, jolloin on ollut paljon asiakkaita monimutkaisine tilanteineen, on sekä fyysisesti että psyykkisesti väsynyt. Silloin on ihana sanoa työkaverille, että nyt olen ihan väsynyt ja nyt on vaan parasta lähteä kotiin. Että en pysty parantamaan maailmaan tänään tämän enempää. (STT 8)*

*Aika paljon kuitenkin työelämään liittyy semmosta vahvaa kritiikkiä ja kritisoidaan asioita ja ihmisiä, kanssaihimiä, että suopeus pitää minusta sisällään sellasta hyväksynnän... silleen et me ollaan epätäydellisiä ja et joissakin asioissa ihmiset toimii väärin tai huonosti tai taitamattomasti, mutta pääosin kuitenkin... tai se, että se kuuluu ihmisyyteen, että ei olla kaikki kaikessa hyviä. Et sitä on semmosta suopeutta ja myötätuntoa niissä tilanteissa, missä joku ei onnistu, ni sitä meillä pitäis olla vähän enemmän. Työelämä on kuitenkin aika kilpailuhenkistä nykyisin. [- -] Mut kyllä minusta suopeuden käsite olis hyvä tuoda jotenkin, myötätunto ja sen tyyppiset asiat työelämään. (STT 2)*

## **8 YHTEENVETOA KEHOLLISUUDESTA JA SOSIAALITYÖN AMMATILAISUUDESTA**

### *Lähtökohta*

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on ollut tutkia kehollisuutta ja tunteita sosiaalityössä tuomalla esille sosiaalityöntekijöiden havaintoja kokemuksistaan ja tunteistaan ja niihin liittyvistä tilanteista. Lisäksi tarkoituksena on ollut tuoda esille myös sosiaalityöntekijöiden suhtautumista kehollisiin kokemuksiin ja tunteisiin osana sosiaalityöntekijän työtä sekä sitä, miten sosiaalityöntekijät toimivat suhteessa niihin.

### *Yhteenveto*

Luvussa 7. olen käsitellyt kehollisuutta ja tunteita sosiaalityön käytännössä jaottelemalla sosiaalityöntekijöiden kokemuksia kolmen pääotsikon alle. Ensimmäinen näistä liittyi lähimmin omaan itseen: omaan kehoon, persoonaan ja elämään. Toinen käsitteli kokemuksia asiakassuhteen näkökulmasta. Kolmas keskittyi puolestaan siihen, miten työympäristö ja työn puitteet tulivat sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa esille. Sosiaalityöntekijöiden kehollisuudesta ja tunteista kertominen käsitteli useimmiten jollakin tavalla oman itsen ja ammattilaisena toimimisen suhdetta. Sosiaalityöntekijänä toimiminen tapahtuu näiden kahden tekijän - ihmisyyden ja ammattilaisuuden - jatkuvana vuoropuheluna. Vuoropuhelulla tarkoitan eräänlaista neuvottelua näiden keskinäisistä suhteista ja merkityksistä. Siinä sosiaalityöntekijän omat kokemukset ja tunteet peilautuvat erilaisiin sosiaalityön tekemisen lähtökohtiin. Tässä kohtaa vedän tulokset vielä yhteen tarkastelemalla niitä havaitsemisen, kokemisen ja tietämisen, kehollisen etiikan, sosiaalityöntekijän rooliodotusten ja sosiaalityöntekijän tekemän kehollisen työn muodossa. Lopuksi nostan esille sosiaalityöntekijään kohdistuvan huolenpitoni, jota tarkastelen työn resurssien, työympäristön ja kokemusten käsittelyn kautta.

### *Havaitsemisesta kaikki alkaa*

Olen lähtenyt kehollisten kokemusten ja tunteiden käsittelyssä liikkeelle siitä, miten sosiaalityöntekijät havainnoivat kehollista itseään ja tuntemuksiaan. Sosiaalityöntekijät toivat esille, miten omaa kehollisuutta ei ollut tullut välttämättä erityisesti mietittyä

suhteessa sosiaalityön tekemiseen. Sosiaalityöntekijät käsittelivätkin kehollisuutta eniten tunteiden näkökulmasta; niitä oli totuttu tunnistamaan ja nimeämään. Kehollisia tuntemuksia sosiaalityöntekijät toivat eniten esille työn erityistilanteisiin liittyen, tavallisemmat arkitilanteet eivät välttämättä tuntuneet miltään erityiseltä.

### ***Oma kokemus – hyvä ja huono olo***

Kehollisten kokemusten tunnistaminen liittyy ensi näkemältä etenkin sosiaalityöntekijän omaan inhimilliseen kokemukseen ja hyvinvointiin. Kokemuksellisuuden ensisijaisena merkityksenä onkin kertoa meille omasta voinnistamme ja tarpeistamme, ja tunteet ohjaavat meitä arvottamaan asioita ensisijaisesti oman hyvinvointimme ja itsen säilyttämisen kannalta. (Damasio 2011, 61–66). Tietystä määrin ihmiset voivat valita myös abstraktimpien tarpeiden, kuten arvostuksen, tavoittelemisen jopa oman hyvinvoinnin kustannuksella (Eagleman 2018, 124).

Sosiaalityöntekijät kertoivat kohdanneensa työssään monenlaisia tunteita herättäviä tilanteita, ja joskus tilanteet olivat voineet johtaa voimakkaiksiinkin fyysisiin reaktioihin. Sosiaalityöntekijöiden kuvauksissa keholliset tuntemukset yhdistyivät etenkin uhkatilanteisiin, pelkoon ja stressiin mutta myös esimerkiksi suruun ja iloonkin liittyviä kokemuksia tuotiin esille. Esille tuli myös, miten positiivisia kokemuksia työssä on varmasti enemmän kuin ikävämpiä, mutta ne eivät aiheuta samalla tavalla huomiota herättäviä tuntemuksia. Tunteiden ohella sosiaalityöntekijät toivat esille erilaisia aistikokemuksia sekä kehossa olevia jännityksiä. He käsittelivät myös yleisempiä olotiloja, hyvää oloa, väsymystä ja vireyttä. Sosiaalityöntekijät kertoivat hyvän olon tulevan pienistä eteenpäin menemisistä ja onnistumisista arjessa. Sosiaalityöntekijöiden mukaan hyvät asiat eivät jää samalla tavalla mieleen kuin negatiiviset, ja myös työkavereiden suuntaan helpommin puretaan negatiivisia tuntemuksia.

### ***Kehollinen kokemus tiedonlähteenä***

Kehollisuuden käsitteleminen sai sosiaalityöntekijät puhumaan omasta persoonastaan, ja siitä millaisia he ovat yleisesti ihmisinä. Suhteutettuna siihen, että ihmisen kokemus itsestä pohjautuu lähtökohtaisesti kehon kokemiseen (Damasio 2011), kehollisuuden ja tunteiden käsitteleminen yhdessä oman persoonan kanssa voi ehkä tuntua ilmeiseltä. Tästä seuraava

askel on tarkastella, mitä merkityksiä tällä on sosiaalityön tekemisen kannalta. Sosiaalityöntekijöiden mukaan se, minkälaisia he itse olivat ihmisinä ja millaiset arvot heillä oli, vaikutti siihen, miten he suhtautuivat asiakkaisiin tai yleisesti ottaen ihmisiin. Sosiaalityöntekijöiden mukaan oman persoona ja henkilökohtainen elämä heijastuivat myös tunteiden kokemiseen asiakastilanteessa esimerkiksi voimakkaampina kokemuksina ja tunneherkkyytenä.

Omien tunnekokemusten ja jaksamisen yhteydessä sosiaalityöntekijät tunnistivat kehollisuuden merkityksen, mutta yleisemmin tiedonmuodostukseen vaikuttavana tekijänä kehollisuutta käsiteltiin useimmiten epäsuorasti. Sosiaalityöntekijät ottivat oman voinnin ja kehollisen olotilan esille asiakastilanteiden arvioinnissa puhumalla hyvän vireystilan tai väsymyksen merkityksestä. Esimerkiksi erään sosiaalityöntekijän mukaan hyvä vireystila auttoi mahdollisen uhkatilanteen havainnoinnissa. Toisaalta vastakkainen tilanne, jossa sosiaalityöntekijä oli hyvin väsynyt tai jopa uupunut, tuotiin esille sosiaalityöntekijän tunnekokemuksia negatiivisiksi värjäävänä. Tällöin on mahdollista, että työntekijän oma vointi voi vaikuttaa asiakastilanteen arvioinnissakin (vrt. Eagleman 2018, 133–134). Yleisesti ottaen sosiaalityöntekijät eivät omaa havaitsemistaan erityisesti pohtineet tai kyseenalaistaneet. Asiakkaan tilanteen havaitseminen tuotiin esille lähinnä taustana, johon omaa toimintaa ja tunneilmaisua suhteutettiin. Poikkeuksena erään sosiaalityöntekijän kokemus, jota vasten hän pohti oman kokemushistoriansa merkitystä asiakastilanteessa tekemäänsä havaintoon ja sen pohjalta toimimiseen.

Tietämisen tarkasteleminen suhteessa keholliseen kokemiseen ja tunteisiin nostaa esille kysymyksen siitä, millaista tietoa pidämme kussakin tilanteessa pätevänä (ks. esim. Heino 1997, 366–368). Toisena tekijänä voidaan tarkastella sitä, miten ihminen ylipäättään käsittelee tietoa ja tekee päätöksiä. Sosiaalityön tavoitteena on pyrkiä tilanteiden arvioinneissa ja päätöksenteossa sellaiseen objektiivisuuteen, että nämä eivät olisi kiinni työntekijästä henkilönä. Polanyin (2009/1966, 24–25) mukaan ihminen on kuitenkin sidoksissa kehoonsa myös tietämisessään eikä voi astua sen ulkopuolelle abstraktiksi tietäjäksi. Keholliseen yksilöön sidoksissa oleva havaitsemisen kyky on lähtökohtana ihmisen tiedonkäsittelylle ja toiminnan mahdollisuudelle (Küpers 2015, 34; Merleau-Ponty 1962). Päätöksenteossa tunteilla on myös suuri merkitys (Eagleman 2018, 120–121; Moore & Oaksford 2002). Tunteet ovat signaaleja merkityksistä ja arvoista, joita eri asioilla meillä on (Isokorpi & Viitanen 2001, 183). Whiten ja Riemannin (2010, 95) mukaan tämä

sidonnaisuus tiedonkäsittelyssä on tärkeää tiedostaa myös sosiaalityössä, etenkin kun sosiaalityö on luonteeltaan paljon tilannearvioiden tekemistä.

Vaikka sosiaalityöntekijät eivät erityisesti pohtineet kehon merkitystä asiakastyössä käytettävän tiedon lähteenä, he eräällä tapaa kuitenkin tunnistivat sen olemassaolon huolenpitoon liittyvän tietämisen muodossa. Kehon ja tunteiden merkitys tiedonlähteenä tuli esille etenkin implisiittisesti asiakkaiden tilanteisiin ja tunteisiin vastaamisessa. Sosiaalityöntekijöiden mukaan kehollisuudesta ei sosiaalityössä erityisesti puhuta. Tällöin ei todennäköisesti myöskään ole tullut tarkasteltua erilaisten tietämisen tapojen yhteyksiä kehollisuuteen. Uskoisin, että sosiaalityöntekijöille esimerkiksi intuition tai hiljaisen tiedon kaltaiset käsitteet ovat tutumpia, vaikka niitä ei nyt kehollisuuden yhteydessä suoraan tuotu esille. Tästä huolimatta jotkut sosiaalityöntekijät puhuivat myös tuntemiseen pohjautuvasta tietämisestä. Tunteminen tuotiin esille tilanteissa vallitsevan tunnelman aistimisena ja siinä, miten oma olo kertoi, että tilanteessa oli jotakin pielessä. Asiakkaiden tilanteiden laajemman arvioinnin osalta tunteet tuotiin kuitenkin esille järkiperaisesta arvioinnista erillisinä. Sosiaalityössä tunteiden merkitystä tiedonmuodostamisessa aiemmin tarkastelleen Heinon (1997) havaintona on, että sosiaalityöntekijät käyttävät myös tunteita hyväksi arvioidessaan lastensuojelun asiakkuuden alkamista. Heinon (1997, 362) mukaan tuntemisen avulla ”tunnustellaan” tilanteesta rakennettujen käsityksien luotettavuutta ja mielekkyyttä.

### ***Kehollinen etiikka – oman ja toisen kokemuksen tunnistaminen***

Hyvän ammatillisen toiminnan näkökulmasta kehollisuus ja tunteet tulivat esille sekä normien noudattamisen että huolenpidon etiikan periaatteiden kautta. Eksplisiittisesti eettisyys mainittiin lähinnä eettisten normien noudattamisessa, esimerkiksi siinä, millä tavalla asiakastilanteiden aiheuttamista kokemuksista työyhteisössä puhuttiin tai mikä on eettisesti sopivaa tunteiden ilmaisua. Tämän ohella sosiaalityöntekijät käsitelivät kehollisuutta ja tunteita asiakkaan tunnetilojen tunnistamisessa ja sen pohjalta toimimisessa, mikä voidaan ymmärtää huolenpidon etiikan soveltamiseksi (ks. Hamington 2004).

Sosiaalityöntekijöiden mukaan työpäivän aikana erilaiset asiakastilanteet ja niiden myötä myös sosiaalityöntekijän kokemat tunnetilat vaihtelevat. Kohtaamisesta toiseen



siirtyessään sosiaalityöntekijät sopeuttavat omaa tunnetilaansa ja olemistaan asiakkaan tilanteeseen sopivaksi. Pystyäkseen tekemään tällaista arviointia ja toimimaan sen pohjalta sosiaalityöntekijöiden ymmärrys tilanteesta tapahtuu myös kehon ja tunteiden kautta, kehollisen empatiakyvyn kautta. Huolenpidon etiikan näkökulmasta merkityksellistä on sosiaalityöntekijän kyky reagoida ja vastata asiakkaan tunteisiin (*emotional responsiveness*) (Banks 2012, 77). Sen ohella, että sosiaalityöntekijät sovittivat omaa toimintaa ja tunteita yhteen asiakkaan tilanteen kanssa, sosiaalityöntekijät kertoivat myös joistakin muista huolenpitoa ilmaisevista kehollisista tavoista. Koskettaminen tuli esille muutamien sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa, ja se liittyi etenkin paljon tunteita sisältäneisiin tilanteisiin. Huoltapitävästä koskettamisesta kertoivat myös myötätuntoinen halaaminen ja lasten tai vanhusten parissa tapahtuneet sylissä pitäminen ja silittäminen.

Sosiaalityöntekijät pitivät tärkeänä sosiaalityöntekijän aitoutta ja ”itsestään antamista” asiakassuhteessa. Toisen ihmisen elämän päästäminen kokemuksellisesti itseään lähelle voidaan nähdä myös eettisenä kysymyksenä. Näin ajatteli Jane Addams, joka piti etiikan ja moraalin kannalta oleellisena, että ihminen ei kanssakäymistä välttämällä suojautunut toisten kokemusmaailman kohtaamiselta (Hamington 2004, 104). Asettamalla itsemme alttiiksi toisen aidolle kohtaamiselle voimme lisätä ymmärrystä toistemme samankaltaisuudesta kehollisina ja tuntevina ihmisinä (vrt. Thompson 2001). Jos taas suljemme jonkin ihmisryhmän oman kokemusmaailmamme ulkopuolelle, heikennämme kykyämme empatiaan näitä ihmisiä kohtaan (Eagleman 2018, 165). Vaikka sosiaalityön etiikkaa ei voida palauttaa pelkästään keholliseen lähtökohtaan, keho ja tunteet voidaan nähdä merkittävänä nimenomaan huolenpidon kannalta (Hamington 2004, 45; ks. myös Juhila 2006, 161).

Oman kehon reaktiot ja tunteet voivat viestiä sekä sosiaalityöntekijälle hyväksyttävänä pidettävästä suhtautumistavasta että jostakin sellaisesta, jota sosiaalityöntekijänä ei pidetä toivottavana kokea tai ainakaan tuoda julki. Sosiaalityöntekijöiden mukaan tietynlaisten tunteiden kokeminen saatettiin kokea epäammattillisena ja ne voitiin tulkita merkiksi huonosta ammatillisuudesta. Toisaalta taas välittämistä kuvaavat tunteet ja empatian kokeminen tuotiin esille hyvään ammatilliseen toimintaan sisältyvinä. Kehoon ja tunteisiin liittyvän kokemuksen subjektiivisuus voisi toimintaa yksin ohjaavana johtaa esimerkiksi siihen, että tekisimme yhteistyötä vain niiden kanssa, joista pidämme (Hamington 2004, 64; Küpers 2015, 41; Särkelä 2001, 127). Sosiaalityöntekijän ammatillinen tehtävä ja sen

eettiset periaatteet ohjaavat kohtelevaan kaikkia ihmisiä tasavertaisesti (Kananoja 2017, 174). Sosiaalityöntekijät toivat esille ristiriitaisia tunteitaan siitä, miten asiakasta ja hänen käyttäytymistään oli sosiaalityöntekijän roolissa ymmärrettävä ja asiakasta palveltava asiallisesti, vaikka asiakas käyttäytyisi huonosti. Eräs sosiaalityöntekijä toikin esille, miten hän ei kokenut olevansa oikea sosiaalityöntekijä, koska ei pystynyt kaikissa tilanteissa tätä ymmärtämisen vaatimusta täyttämään.

### ***Sosiaalityöntekijän rooli-odotukset - omana itsenä ja sosiaalityöntekijänä oleminen***

Sosiaalityöntekijöiden mukaan sosiaalityöntekijän ammattilaisuuteen liittyi tietynlaisia käsityksiä työntekijän neutraaliudesta ja järkipäisestä tilanteiden kohtaamisesta. Toisaalta sosiaalityöntekijät korostivat sosiaalityöntekijän inhimillisyyttä ja tunteiden luonnollisuutta. Erilaisten tunteiden kokeminen kuului ihmisyyteen, toisaalta sosiaalityöntekijän saatettiin odottaa pystyvän kohtaamaan kylmän viileästi mitä erilaisimpia tilanteita. Myös tunteiden ilmaisemisen osalta sosiaalityöntekijät toivat esille erilaisia suhtautumistapoja. Parviaisen ja kumppanien (2016b, 219) mukaan nykyinen työelämä näyttäisi vaativan palvelualan työntekijöiltä suoritusta, jossa on läsnä samanaikaisesti kaksi vastakkaista vaatimusta. Työntekijän täytyisi yhtä aikaa pystyä tuottamaan itsestään työroolinsa mukainen täydellinen esitys ja samaan aikaan olla myös täysin oma itsensä.

Ammattiroolissa sosiaalityöntekijältä odotetaan erilaista vuorovaikutuksellista suhtautumista asiakkaina oleviin ihmisiin kuin työroolin ulkopuolella. Sosiaalityöntekijä ei voi valita suhtautumistaan henkilökohtaisten mieltymystensä mukaisesti eikä tarkoituksena ole luoda vastavuoroisuuteen perustuvaa ystävyysuhdetta (Juhila 2006, 157–158; Rostila 2001, 45.) Vaikka kehollisuus näyttäisi liittyvän ensisijaisesti sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamiseen yksittäisten vuorovaikutustilanteiden kautta, siihen liittyvät vaikutukset eivät ole irrallisia yhteiskunnallisista ja institutionaalisista mekanismeista (Juhila 2006, 12). Sosiaalityöntekijällä ja asiakkaalla on keskinäisessä vuorovaikutuksessaan erilaisia rooleja, joita määrittävät myös kahdenkeskisen kohtaamisen ulkopuoliset tekijät (ks. Jokinen 2016; Juhila 2006). Sosiaalityöntekijöiden esille tuomia erilaisia lähestymistapoja kehollisuuteen ja tunteisiin voidaan tarkastella myös näiden erilaisten suhteiden tuomina ristivetoina.

Sosiaalityöntekijöiden esille nostamien toiminnan järkipärisyyden ja tunteiden hallinnan voidaan nähdä heijastavan sekä suhteen ammatillisia että institutionaalisia puolia (vrt. Jokinen 2016; Juhila 2006). Ammatillisen suhteen näkökulmasta voidaan haluta korostaa työntekijän osaamista ja objektiivista tietoa, johon verrattuna tunteet ja tunteminen voidaan nähdä häiritsevinä tekijöinä (vrt. Heino 1997, 366–367). Jokisen (2016) kuvaama institutionaalinen suhde voidaan nähdä myös sosiaalityöntekijöiden esille tuomissa ristiriitakokemuksissa työn tavoitteista ja resursseista suhteessa sosiaalityön ammatillisiin tai sosiaalityöntekijän omiin arvoihin. Juhilalla (2006) tätä suhteen tasoa kuvaa asiakkaan kontrolloimisen ja yhteiskuntaan liittämisen tehtävä. Sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa voi tämän nähdä esimerkiksi ristiriitoina asiakkaan kanssa tapahtuvassa vuorovaikutuksessa.

Juhilan (2016) kuvaama kumppanuussuhde puolestaan voidaan nähdä sosiaalityöntekijöiden esille tuomissa asiakkaan kanssa yhteisesti jaetuissa kokemuksissa ja yhteisymmärrykseen pyrkimisessä. Yhteisesti jaettuihin kokemuksiin liittyi nimenomaan tunnetason kohtaaminen asiakkaan kanssa, eräänlainen ”samalla aaltopituudella” oleminen. Kumppanuussuhteeseen liittyvä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan rinnakkaisen toimijuuden (Juhila 2006, 14) voi puolestaan nähdä heijastuvan sosiaalityöntekijöiden kuvauksissa siinä, miten sosiaalityöntekijäkin voisi näyttää omaa inhimillisyyttään asiakkaalle. Myös yhteisen ihmisyyden korostaminen niin tunteiden kokemisessa kuin kuolevaisuudessakin asettaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan tasavertaisiksi kumppaneiksi. Myös sosiaalityöntekijöiden esille tuoma pohdinta negatiivisten tunteiden ilmaisemisen mahdollisuudesta asiakkaan suuntaan voidaan nähdä pyrkimyksenä tasavertaiseen kumppanuuteen.

Huolenpitosuhteen ulottuvuus puolestaan voidaan löytää asiakkaan tunteisiin vastaamisessa, lohduttamisessa ja emotionaalisen tuen antamisessa. Huolenpitoa ilmaisevat myös sosiaalityöntekijöiden ajatukset asiakkaiden suojelemisesta työntekijän tunteilta; tässä asiakkaat asettuvat työntekijän huolenpidon kohteiksi (vrt. Juhila 2006, 171–173). Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteen eri ulottuvuuksien yhteensovittaminen tapahtuu vuorovaikutussuhteen tasolla (Juhila 2006, 18, 254). Sosiaalityöntekijän oman olemisen, ilmaisun ja toiminnan mukauttamista näiden eri ulottuvuuksien yhteensovittamiseksi voidaan tarkastella myös sosiaalityöntekijän tekemänä kehollisena työnä.

### *Sosiaalityöntekijän tekemä kehollinen työ*

Sosiaalityöntekijät kertoivat erilaisista tavoistaan suhteuttaa kokemuksiaan ja tunteitaan ja niiden ilmaisua siihen, minkä he ajattelivat sosiaalityöntekijän ammatilliseen työroolin hyväksytyihin tai toivottuihin tapoihin kuuluvan. Sosiaalityöntekijät tekivät tätä säätelystä työn tavoitteiden toteuttamiseksi. Tunteiden ilmaisemisesta osa sosiaalityöntekijöistä oli sitä mieltä, että kaikenlaisten tunteiden ilmaiseminen asiakastilanteissa oli periaatteessa mahdollista. Usein sosiaalityöntekijät kuitenkin lisäsivät tähän, että omaa ilmaisua täytyi jollain tavalla pitää hallinnassa tai rajoittaa. Sellaiset sosiaalityöntekijän tunteet, joiden esille tuomisen voidaan ajatella olevan asiakassuhdetta mahdollisesti vahingoittavia, esimerkiksi turhautuminen tai ärsyntyminen, oli sosiaalityöntekijöiden mukaan useimmiten parempi tuoda esille toisaalla, esimerkiksi työnohjauksessa. Sen sijaan niiden tunteiden, joiden voidaan nähdä kuvaavan esimerkiksi yhteistyötä ja työskentelyn etenemistä, ilmaiseminen näyttäisi olevan sosiaalityöntekijöiden mukaan helpompaa ja hyväksytympää. Virkin (2009, 43) mukaan sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset eivät koe ristiriitaa aitouden ja tunne-etäisyyden pitämisen välillä, koska tunteiden kontrollointia sovelletaan nimenomaan negatiivisten tunteiden osalta. Ammatillisuuteen sopiviksi ajateltujen tunteiden osalta säätelystä ei tarvitse tehdä, jolloin niiden osalta voidaan sallia ja toivotaankin sosiaalityöntekijän aitoutta.

Negatiivisten tunteiden ohella sosiaalityöntekijät olivat kokeneet myös fyysisistä pahoinvointia kohdatessaan asiakkaiden siivottomia asuntoja tai asiakkaan kuvauksia fyysisistä vaivoistaan. Sosiaalityöntekijät olivat pyrkineet piilottamaan olotilansa ja tunteneet siitä myös häpeää. Sekä negatiivisten tunteiden että fyysisen pahoinvoinnin kohdalla sosiaalityöntekijöiden täytyi siirtää omat tunteensa taka-alalle toteuttaakseen tehtävänsä ja kohdatakseen asiakkaan ammatillisuuteen kuuluvalla tavalla. Näin toimiessaan sosiaalityöntekijän työpanos sisältää kehoon kytkeytyvää ruumiillista työtä oman sisäisen tilan impulssien ja työn vaatimusten yhteensovittamiseksi (vrt. Hochschild 1983). Sosiaalityöntekijä ikään kuin ylittää (transsendoi) hetkeen sidotun kokemuksensa ammattitaitonsa avulla. Sosiaalityöntekijöiden mukaan negatiiviset tunteet voivat paljastua eleissä ja ilmeissä, vaikka sosiaalityöntekijä pyrkisikin toimimaan asiallisesti ja neutraalisti. Tästä näkökulmasta sosiaalityöntekijältä voitaisiinkin odottaa myös eleiden ja ilmeiden taustalla olevien tunteiden säätelystä ammatillisen toiminnan odotusten mukaisiksi.

Sosiaalityöntekijät toivat esille, miten työhön liittyy monenlaisten tunnekokemusten vastaanottamista. Särkelä (2001, 133) kuvaa sosiaalityöntekijöiden kantavan yhdessä asiakkaiden kanssa yhteiskunnallisen eriarvoisuuden taakkaa: yhteiskunnallisen järjestelmän puutteet heijastuvat asiakkaan kokemuksen ohella sosiaalityöntekijän tunne- ja kehokokemuksiin. Sosiaalityöntekijät kertoivat kokeneensa esimerkiksi turhautumista ja suuttumusta palveluiden riittämättömyydestä ja kyvyttömyydestä vastata asiakkaan tarpeisiin. Myös omien arvojen vastaisuus tuotiin esille. Voidaankin ajatella, että sosiaalityöntekijän keho jää omalta osaltaan näiden ristiriitojen kantajaksi.

Asiakkaan raskaiden elämäntilanteiden kohtaamisen ohella sosiaalityöntekijät altistuvat myös asiakkaiden turhautumisen, vihan ja aggressioiden ilmauksille (Virkki 2009, 59). Asiakkaille sosiaalityöntekijä on järjestelmän edustaja, jolloin asiakkaiden yhteiskuntaa ja sen palveluita kohtaan tuntemat pettymyksen tai vihan tunteet voivat kohdistua sosiaalityöntekijään (ks. Jokinen 2016, 140–141; Juhila 2006, 13–14). Sosiaalityöntekijä on kehollaan ottamassa vastaan ja puskuroimassa myös eriarvoisuuden kokemusten asiakkaissa herättämiä tunteita (ks. myös Virkki 2009, 59). Asiakkaiden aggressioiden kohtaaminen ja väkivallan uhka olivat useimpien sosiaalityöntekijöiden kertomuksissa läsnä. Lähes kaikki sosiaalityöntekijät kertoivat työssä kohtaamastaan väkivallan uhasta ja pelon kokemuksista. Yhtä sosiaalityöntekijää oli myös konkreettisesti lyöty. Yksittäisten tilanteiden ja niiden aiheuttaminen reaktioiden ohella sosiaalityöntekijät kertoivat kokemuksiaan varuillaan olosta aggressiivisten asiakkaiden varalta.

Sosiaalityöntekijät toivat myös esille, miten he oman toimintansa ja rauhoittavan olemisensa kautta pyrkivät rauhoittamaan asiakasta ja estämään uhkaavan tilanteen muuttumista väkivaltaiseksi. Samalla tavalla kuin negatiivisten tunteiden osalta myös uhkatilanteissa toimimisessaan sosiaalityöntekijät pyrkivät hallitsemaan omaa kehollista viestintäänsä. Sosiaalityöntekijän ammattitaidon korostaminen vuorovaikutuksen ja luottamuksen rakentamisessa voi osaltaan vaikuttaa siihen, millaista kuormitusta sosiaalityöntekijät kokevat uhkatilanteista. Jos asiakas käyttäytyy vuorovaikutustilanteessa väkivaltaisesti, voi sosiaalityöntekijä kokea epäonnistuneensa ammatillisessa tehtävässään hyvän vuorovaikutussuhteen rakentamisessa (Virkki 2009, 46). Tutkimukseeni osallistuneet sosiaalityöntekijät toivatkin esille kokeneensa uhkatilanteisiin liittyen myös epäonnistumista. Tämän lisäksi esille tuli myös kokemus epäreiluudesta, kun asiakas oli syyttänyt sosiaalityöntekijää asioista, joihin tämä ei voinut vaikuttaa.

Sosiaalityöntekijälle se, että kaikki kokemamme muokkaa myös kehoamme voi tarkoittaa sitä, että työhön liittyvät tunnekokemukset, stressi ja ristiriidat voivat muodostua ajan myötä erilaisiksi haitallisiksi jännitys- ja epätasapainotiloiksi myös kehon tasolla (vrt. Steihaug & Malterud 2008). Sosiaalityöntekijän tehtäväksi jää näiden kokemusten kanssa selviäminen ja työstäminen niin, ettei hän muserru tämän taakan alle (Särkelä 2001, 133–134). Yhtenä osana sosiaalityöntekijän kehollista työtä voidaankin nähdä se, että sosiaalityöntekijä pystyy työssä jaksukseen neutraloimaan näiden kokemusten vaikutukset itsestään.

### *Huolenpito sosiaalityöntekijästä*

Eräs sosiaalityöntekijä kuvasi sosiaalityöntekijöitä tunnollisiksi puurtajiksi, jotka eivät ehdi huomioimaan omia kokemuksiaan vasta kuin voimien loppuessa. Sosiaalityöntekijän työssä ammatillisen asennoitumisen voi nähdä pitävän sisällään omien tarpeiden syrjään laittamisen asiakkaan tarpeiden edessä (Holm 2002, 67; Virkki 2009, 57). Sosiaalityöntekijät toivatkin esille, miten asiakkaita haluttiin suojella työntekijän tunteilta ja siltä, ettei asiakas tuntisi kuormittavansa työntekijää. Sosiaalityöntekijöiden kokemukset heijastavat hoiva- ja huolenpitotyöhön liittyvää jaksamisen normia, joka kärjistetysti luettuna kehottaa uhraamaan oman hyvinvoinnin asiakkaiden tarpeiden edessä (Juhila 2006, 188; Virkki 2009, 57).

Sosiaalityöntekijät toivat esille myös etäisyyden säätelyn omien kokemusten ja asiakkaan elämismaailman suhteen. Yhtenä näkökulmana oli oman jaksamisen puoli, toisena asiakkaan auttamisen puoli. Erään sosiaalityöntekijän mukaan parhaimmillaan nämä kohtaavat siinä, että työntekijällä on mahdollisuus mennä asiakkaan maailmaan sopivasti mukaan, mutta päästä sieltä kuitenkin pois. Tällöin työntekijällä on parempi mahdollisuus auttaa, mikä puolestaan auttaa työntekijää jaksamaan. Toisaalta sosiaalityöntekijöiden mukaan asiakkaan kokemukseen ei saa liikaa mennä mukaan, koska silloin työntekijä ei pysy toimintakykyisenä eikä pysty auttamaan muita.

Sosiaalityöntekijät toivat monessa kohtaa esille oman toiminnan merkityksen jaksamisensa suhteen (vrt. Lahikainen & Harni 2016; Löppönen 2017). Sosiaalityöntekijät puhuivat esimerkiksi siitä, miten oli tärkeää pitää huolta itsestään ja viettää vapaa-aikaa sillä tavalla, että se auttaa jaksamaan työssä ja palautumaan siitä. Sosiaalityöntekijöiden oman

toiminnan merkityksen ja työn erilaisten reunaehtojen tarkastelu nostaakin esiin kysymyksen siitä, missä määrin sosiaalityöntekijöiden täytyy joustaa ja sopeuttaa itseään ja missä määrin ja millä keinoin työn olosuhteita olisi mahdollista parantaa vastaamaan työntekijöiden inhimillisiä tarpeita.

### ***Työn resurssit***

Sosiaalityöntekijöiden kehollisten ja tunnekokemuksen näkökulmasta työlle annetut resurssit ja etenkin niiden vajuus voi tuntua kehossa esimerkiksi erilaisina stressikokemuksina, joiden vaikutus ei sosiaalityöntekijöiden mukaan jää vain työajalle vaan ylittää koskettamaan myös vapaa-aikaa. Sosiaalityöntekijät pohtivat työn aiheuttaman kuormituksen kasautumista ja kertymistä kehoon, minkä voi aistia esimerkiksi jännityksinä tai epämiellyttävinä kehollisina tuntemuksina. Sosiaalityöntekijät toivat esille, että aina ei vähitellen kerääntyvää kuormitusta välttämättä työn arjessa tunnista, kun tietynlaiseen olotilaan tottuu. Lopulta kuormituksen kasautuminen voikin vähitellen johtaa jopa uupumiseen.

### ***Työympäristö***

Sosiaalityön toimintaorganisaatio ja työtilat antavat tilalliset ja ajalliset ympäristöt, jossa sosiaalityöntekijä ja asiakas tapaavat. Työympäristön olosuhteet tulivat esille yhtenä jaksamista vähentävänä tekijänä. Jos työympäristössä oli jotakin, joka aiheutti epämukavuutta, esimerkiksi ongelmia sisäilmassa, saattoi se kehollisen kokemuksen ohella aiheuttaa myös tunnetason reaktion esimerkiksi ärsyyntymisenä tai turhautumisena. Työtilojen osalta esille tuli myös se, miten työtilojen sijoittelulla voidaan vaikuttaa työskentelyrauhaan, jos asiakkailla ei ole suoraa pääsyä sosiaalityöntekijän oven taakse. Erilaisilla työympäristöillä koettiin olevan vaikutusta myös turvallisuuden tunteeseen asiakasväkivallan mahdollisuuteen nähden. Avoimessa monitoimityötilassa puolestaan altistui suuremmalle aistiärsykemäärälle, mikä tuotiin esille mahdollisesti stressiä lisäävänä. Toisaalta tällainen työtila koettiin myös positiivisemmin työntekoa tukevana.

### ***Kokemusten käsittely***

Sosiaalityöntekijöiden mukaan työssä ei useinkaan ole tarpeeksi aikaa käsitellä työssä koettuja tunteita ja kokemuksia. Pahimmillaan sosiaalityöntekijän kokemuksena voi olla,

ettei työyhteisöstä ole saatavissa minkäänlaista tukea kokemusten käsittelyyn. Yhden sosiaalityöntekijän tilanne oli tällainen. Sosiaalityöntekijöiden kertomuksista välittyi se, miten tärkeää on mahdollisuus kokemusten käsittelyyn niin, etteivät ne hautaudu ja kasaudu kehon uumeniin. Tämä edellyttää sekä ajallisten, tilallisten että kulttuurillis-asenteellisten resurssien antamista. Sosiaalityöntekijät toivat esille, miten kokemusten purkamiselle pitäisi varata erilaisia tilaisuuksia: keskustelemista ja myös enemmän kehollisia keinoja. Sosiaalityöntekijöiden mukaan se, että järjestetään työnohjausta, ei vielä takaa mahdollisuutta omien henkilökohtaisten kokemusten käsittelyyn. Siihen tarvitaan lisäksi työyhteisössä sellainen ilmapiiri, jossa suhtaudutaan hyväksyvästi siihen, että työtilanteet koskettavat myös työntekijän henkilökohtaisia tunteita. Työnohjauksen ohella esille tuli se, miten työn päivittäisiin käytäntöihin toivottiin sellaisia toimintamalleja, joissa omia kokemuksia olisi mahdollista jakaa työkaverin kanssa ”matalan kynnyksen” periaatteella. Vaikka tämä yleensä olikin jollain tavalla työyhteisöissä mahdollista, siihen toivottiin selkeästi ilmaistua toimintamallia. Tämän avulla työntekijän ei tarvitsisi kokea häiritsevänä työkavereita oman asiansa käsittelyllä.



## 9 POHDINTA: KEHOLLISUUDEN NÄKÖKULMA SOSIAALITYÖSSÄ

Sosiaalityön yhtenä kehollisuuteen liittyvänä haasteena voidaan nähdä vuorovaikutustilanteet vaikeissa elämäntilanteissa olevien ihmisten kanssa. Ihannetilanteessa sosiaalityöntekijä on yhtä aikaa tietoinen omista reaktioistaan ja tunteistaan, arvioi asiakkaan tilannetta ja siihen sopivia toimintamalleja tutkimustiedon pohjalta ja kykenee samalla empaattiseen vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa (Healy 2012; Kananoja 2017b, 186). Toimiessaan ammattiroolissa sosiaalityöntekijä joutuu jatkuvasti refleктоimaan omaa toimintaansa ja suhteuttamaan sitä ammatilliseen ideaaliin hyvästä työntekijästä ja eettisesti oikeasta toiminnasta (Banks 2012, 164–165; Kananoja 2017b, 174). Sosiaalityöntekijän oman persoonan ja kokemus- ja osaamishistorian lisäksi työyhteisö ja työtä määrittävät yhteiskunnalliset ja organisaatioon kytkeytyvät reunaehdot vaikuttavat siihen, miten hyvin sosiaalityöntekijä pystyy ammattinsa eettisissä ja normatiivisissa puitteissa toimimaan (Juhila 2006; Mänttari-van der Kuip 2015a). Kehollisuus on läsnä sekä työntekijän keinoissa toimia asiakkaiden parissa että siinä, miten työntekijän hyvinvointi ja jaksaminen käytännössä toteutuvat.

Tutkielmassani olen luonut yleiskuvaa kehollisuudesta ja tunteista osana sosiaalityöntekijän työtä. Sosiaalityöntekijöiden kokemukset ja kuvaukset erilaisista työtilanteista kertovat niistä moninaisista ulottuvuuksista, joita kehollisuudella on työn tekemisen käytännöissä. Olen halunnut tutkimustuloksia kuvatessani tuoda esille nimenomaan tätä moniulotteisuutta: kehon sijainnin mukaista tilaan ja aikaan sidottua aistisuutta (Merleau-Ponty 1962) sekä kehon ja tunteiden kokemisen kietoutuneisuutta merkityksenantojen ja eletyn elämän kanssa (Laine 2015, 31; Seikkula ym. 2016, 62–63). Keho on mukana myös siinä, kun sosiaalityöntekijä havainnoi ja arvioi asiakastilanteita ja muodostaa niistä tietoa (Merleau-Ponty 1962, 235); kehollisuus ja keholliset kokemukset ohjaavat osaltaan tiedonmuodostusta ja tiedonkäsittelyä, myös niin sanotun käsitteellisen tiedon osalta (Eagleman 2018, 120). Vaikka jo lähtökohtaisena ajatuksenani oli kehollisuuden merkityksen moniulotteisuus, vasta tutkielman kirjoittamisen aikana minulle oikeastaan selvisi, miten laaja-alaisen asian kanssa olen tekemisissä.

Lähtökohtana tutkielmalle oli kiinnostukseni kehollisuuden suhteesta etiikkaan, samalla huomioiden se, miten keho ja työssä jaksaminen ovat niin tiiviisti sidoksissa toisiinsa. Pohtiessani tutkielman aiheen rajaamista koin eettisesti merkittäväksi sen, että käsittelen kehollisuutta samaan aikaan sekä etiikan että työssä jaksamisen näkökulmista. Alkuvaiheessa ajattelin työssä jaksamista ja ammattietiikkaa enemmän toisistaan erillisinä, tavallaan vastakkaisina puolina vaakakupeissa; molempien ollessa eräänlaisia sosiaalityöntekijöille kohdistuvia vaatimuksia, joista täytyisi pystyä huolehtimaan (ks. Juhila 2006, 188). Sosiaalityöntekijöiden kokemuksia tutkittuani ajattelen kuitenkin työn etiikkaa ja työssä jaksamista yhä enemmän rinnasteisina. Tämä rinnasteisuus tuli esille etenkin pidempään ammatissa toimineiden sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa: asiakkaan hyvä kohtaaminen auttaa jaksamaan työssä.

Sosiaalityöntekijöiden kokemukset heijastivat myös vaakakuppiajattelun näkökulmaa, kun omat kokemukset ja tunteet laitettiin taka-alalle asiakkaan asian eteenpäin viemiseksi. Tämä herätti sosiaalityöntekijöissä pohdintaa oman jaksamisen ja sietokyvyn rajoista ja siitä, millä tavalla toimimalla asiakkaalle voi oikeasti olla avuksi. Sosiaalityöntekijöiden kuvauksissa tasapainoiltiin erilaisten vaikutustekijöiden huomioimisessa. Esille tulivat niin aitouden, ammatillisen suhtautumisen kuin avuksi olemisen ja oman jaksamisenkin näkökulmat. Työn erilaiset kuormitustekijät saivat sosiaalityöntekijät pohtimaan voimavarojaan tehdä työtä ammattietikkansa vaatimalla tavalla. Joissakin tilanteissa sosiaalityöntekijät olivat olleet voimavaroihinsa nähden jo niin lujilla, että kokemus tilanteesta tiivistyi toiveeseen, etteivät asiakkaat huomaisi heidän negatiivisia tunteitaan. Aiheen rajaamisen näkökulmasta tällaisessa tilanteessa negatiivisten tunteiden peilaaminen pelkästään eettisyyteen olisi mielestäni ollut riittämätöntä. Sosiaalityön eettiset vaatimukset suhteutettuna työn muihin kuormittavuustekijöihin tavallaan ”velvoittavat” minut käsittelemään näitä tekijöitä yhtä aikaa.

Eräs sosiaalityöntekijä totesi minulle, että aiheeni on vaikea niin haastateltavalle kuin tutkimuksen tekijällekkin. Jotain aiheen hankaluudesta tai vieraudesta kertonee myös se, että sosiaalityöntekijöitä oli vaikeahkoa saada osallistumaan tutkimukseen. En tuossa haastattelutilanteessa tullut kysyneeksi, mitä kyseinen sosiaalityöntekijä tarkalleen ottaen tarkoitti aiheen vaikeudella. Keskustelumme jatkui sosiaalityön aiheuttamien kehollisten tuntemusten erottamiseen. Hän kertoi pohtineensa, miten nimenomaan sosiaalityöstä tulevia kehollisia tuntemuksia voi erottaa muista, yleisesti työhön liittyvistä tuntemuksista,

jotka johtuvat esimerkiksi stressistä. Itse ajattelen, että keholliset kokemukset ovat hyvin moniosainen palapeli, jossa työn erityispiirteet ovat oma osatekijänsä. Tutkielmani käsittelee sosiaalityöntekijöiden kokemuksia, mutta se ei sinällään kerro, että nämä kokemukset olisivat pelkästään sosiaalityöntekijöille tyypillisiä. Erilaisia sosiaalityön tehtävissä esiintyviä piirteitä voi olla läsnä erilaisina yhdistelminä myös muissa työtehtävissä. Sosiaalityöntekijöiden ja muiden ammattikuntien vertailemiseksi olisi mahdollista kerätä laajempi aineisto esimerkiksi strukturoidun kyselyn avulla, jolloin voitaisiin tarkastella mahdollisia eroja ammattien välillä. Tähän pohjaksi puolestaan tarvitaan juurikin tietoa kokemusten laadusta, jotta niiden esiintyvyyttä voidaan ylipäätään tutkia. Toisaalta jo nyt esimerkiksi Työterveyslaitoksen (Salo & Rantonen 2016) tutkimus kertoo omalta osaltaan jotain ammattikuntien eroista tuodessaan esille sosiaalityöntekijöiden suuren kuormittuneisuuden muihin kunta-alan työntekijöihin nähden.

Mänttari-van der Kuipin (2015a) mukaan ympäröivä yhteiskunta ja sen ilmiöt ovat yhteydessä sosiaalityöntekijöiden hyvinvointiin näiden toimintamahdollisuuksien kautta. Yhtenä sosiaalityön erityispiirteenä voidaan pitää sosiaalityöntekijän kaksinaisroolia asiakkaan tukijana ja kontrolloijana, mikä voi aiheuttaa vuorovaikutukseen erityistä kitkaa (Jokinen 2008, Juhila 2006, 96). Särkelä (2001, 133–134) puolestaan tuo esille, miten sosiaalityöntekijät toimivat työssään puskurina ja suodattimena yhteiskunnan eriarvoisuuden aiheuttamille tunteille. Tutkimukseeni osallistuneet sosiaalityöntekijät toivat esille, miten työstä aiheutuu tunnekuormaa sekä asiakkaiden tunteiden että omien, osin yhteiskunnallisen tietoisuuden nostattamien tunteiden kautta. Myös työlle annetut tiukat resurssit kuormittavat eikä aikaa kokemusten ja tunteiden käsittelyyn välttämättä ole tarjolla.

Jos työ lähtökohtaisesti vaatii ruumiin käyttöä työvälineenä muun muassa tunteiden käsittelyn kautta, voidaan kysyä, missä määrin se voidaan jättää työajan ulkopuoliseksi asiaksi ja kenen vastuulla on järjestää tälle riittävät puitteet. Sosiaalityön salassapitovelvollisuuden vuoksi työasioita ei edes ole mahdollista jakaa työpaikan ulkopuolella. Yhteiskunnassamme vallitseva uusliberalistinen puhetapa korostaa yksilön vastuuta omasta hyvinvoinnistaan eikä sen ajatusmalliin kuulu kilpailun aiheuttamien heijastusvaikutuksien tai riskien tasoittaminen (Löppönen 2016, Juhila 2006, 67). Sosiaalityöntekijöiden mahdollisuudet käsitellä ja purkaa työssä koettuja asioita ja tunteita

eivät kuitenkaan ole vain yksittäisen työntekijän jaksamiseen liittyvä ongelma. Laajemmasta näkökulmasta sosiaalityöntekijät ovat työllään tasaamassa yhteiskunnallisten mekanismien epäoikeudenmukaisia vaikutuksia (Särkelä 2001, 133). Särkelän (2001, 134) mukaan yhteiskunnan olisikin pidettävä huolta sosiaalialan työntekijöistä, sillä muuten se menettää tämän ”mahdollisuutensa yhteiskunnallisen velan oikeudenmukaiseen uudelleenjakamiseen”.

Tutkielmani sosiaalityöntekijöille kehollisuuden merkityksen miettiminen sosiaalityön yhteydessä oli jokseenkin uusi ajatus. Kehollinen olemassaolo lienee meille useimmille niin automaattista, ettemme edes tule ajatelleeksi tarkemmin sen merkitystä suhteessa arkipäiväisiksi kokemiimme asioihin. Mäntysaari ja Weatherley (2010, 180) kirjoittavat, miten ”teoriat kertovat meille, mitä etsiä ja mistä”. Ajattelen, että ihmisen kokonaisvaltaisuuden, ja siinä nimenomaan kehon unohtuneen roolin, muistaminen tuo esille erilaisen tavan nähdä sosiaalityöntekijän työtä sekä sosiaalityöntekijän itsensä, mutta välillisesti myös asiakkaan kannalta. Teoriat kehollisuudesta viitoittavat katsomaan sosiaalityötä hieman eri tavoin ja tutkimukseni kohteena olleet sosiaalityöntekijän keholliset kokemukset auttavat tunnistamaan ehkä jotakin uudenlaista sosiaalityön tekemisen konteksteista. Ajattelen, että kehollisten kokemusten ja sosiaalityön yhdistämisessä on kyse tutun tekemisestä vieraaksi (White & Riemann 2010, 89), jotta siitä olisi mahdollista tunnistaa jotakin uutta, aiemmin huomaamattomaksi jäänyttä.

Tutkielman tekeminen on ollut jatkuva ja koko matkan varrella uudestaan avautuva oppimisprosessi. Voin tunnistaa oman oppimiseni myös siinä, mitä nyt tekisin eri tavalla, jos aloittaisin saman prosessin alusta. Nyt tutkielman raporttini taustoitussosio painottuu enemmän niihin käsityksiin, joita minulla oli prosessin alussa. Jos aloittaisin kirjoittamisen nyt, osaisin ehkä paremmin luoda taustan niille havainnoille, joita kehollisuus nimenomaan sosiaalityön yhteydessä koskettaa. Lähtökohtanani oli kehollisuuden kokonaisvaltaisuus, jonka perusteella halusin katsoa aihetta laajasti ja ilmiötä kartoittavasti. En kuitenkaan koe aiheeni laajuutta pelkästään puutteena. Nyt, kun tutkimuskysymysteni käsittelivät yleisesti sosiaalityöntekijän kehollisia kokemuksia ja tunteita, on matkalla avautunut monta mielenkiintoista polkua, joita jatkotutkimuksissa voisi seurata. Jatkossa esimerkiksi ammattietiikan ja kehollisuuden suhdetta voisi käsitellä vielä suuremmin tutkimuskohteena jo tutkimuksen kysymyksenasettelussa. Myös havainnoinnin ja tiedonmuodostuksen kysymykset ovat sosiaalityön kannalta erittäin olennaisia. Itseäni kiinnostaisi ehkä eniten

tutkia ja kehittää sellaisia toimintamalleja, jotka huomioisivat paremmin kehollisuuden osana sosiaalityön arkikäytäntöjä. Myös sosiaalialan opetuksessa näkisin mieluusti ihmisen kehollisuuden ja kokonaisvaltaisuuden huomioitavan paremmin.

Osallistuessani syksyllä 2016 sosiaalityön opintojaksolle opintojen loppuunsaattamiseksi, kuulin useamman opiskelijan tuovan esille, miten heidän mielestään sosiaalityön opinnot eivät olleet tarpeeksi valmentaneet kohtaamaan asiakkaiden kriisitilanteita. Opiskelijat puhuivat siitä, miten he olisivat kaivanneet enemmän tietoa ja taitoja käsitellä asioita nimenomaan oman jaksamisen näkökulmasta. Eräs opiskelija nosti esille, että jos ei opiskellut erikseen psykologiaa, tällaiset asiat jäivät yliopisto-opintojen aikana oppimatta. Mietinkin, että myös akateemisiin sosiaalityön opintoihin voisi kuulua ammatillista kasvua ja hyvinvointia tukeva opintopaketti, jossa käsiteltäisiin omaa kehollisuutta ja tunteita suhteessa työn vaatimuksiin. Kaikkein mieluiten tietysti toivoisin, että sosiaalityön opiskelijat saisivat opinnoissaan käytännön keinoja työskennellä oman kokonaisvaltaisen olemisensa kanssa. Menetelmänä esimerkiksi Alexander-tekniikka opettaa tunnistamaan ja muuttamaan omia reaktiotapoja ja auttaa vapautumaan kehon ja mielen tarpeettomista jännityksistä.

Sosiaalityön vuorovaikutusta ajatellen keho ei ole vain tiedon hankkimisen ja päätelmien tekemisen väline, vaan se on myös jatkuvasti viestimässä ulospäin (Küpers 2015, 34; ks. myös Merleau-Ponty 1962). Asiakastilanteissa sosiaalityöntekijä viestii kehonsa kautta monia asioita tietämättään ja tahtomattaankin. Eleet, ilmeet ja asennot viestivät sanattomasti suhtautumisestamme meneillään olevaan tilanteeseen ja asiakkaaseen (Särkelä 2001, 38; Hamington 2004, 109). Asiakkaalle on tärkeää tuntea, että sosiaalityöntekijällä on hänelle aikaa, eikä hän ole työntekijälle taakaksi (Beresford ym. 2008, 1398). Jos ajatellaan esimerkiksi kiireestä johtuvaa stressiä, voi sosiaalityöntekijän olemus välittää asiakkaalle viestiä ”etten jaksa sinua nyt kuunnella”, vaikka sosiaalityöntekijällä muuten olisikin aito halu kohdata asiakas. Omasta kokemuksestaan käsin asiakas voi tehdä tästä erilaisia tulkintoja, kuten esimerkiksi sen, ettei sosiaalityöntekijä halua kuunnella tai ettei oma asia ole edes kuuntelemisen arvoinen. Sosiaalityöntekijälle puolestaan tämä ristiriitaisuus voi aiheuttaa moraalista ahdistusta, joka kiireen ja työn haasteellisuuden ohella voi omalta osaltaan lisätä kuormitusta (Banks 2012, 173).

Voidaan ajatella, että huomion kiinnittäminen sosiaalityöntekijän kehollisuuteen ja tunteisiin vie huomiota yhteiskunnallisilta ilmiöiltä, jotka vaikuttavat työolosuhteisiin ja työssä jaksamiseen. Voidaan ajatella myös, että kun sosiaalityöntekijällä on enemmän keinoja selvittää vallitsevissa työolosuhteissa, hän ei ehkä ole niin halukas ”nousemaan barrikadeille” esimerkiksi sosiaalisen oikeudenmukaisuuden puolesta. (ks. Rikala 2016; Saari 2016.) Kehollisuutta ja tunteita voidaan tarkastella myös Banksin (2012, 81) kuvaaman moraalisen vahvuuden näkökulmasta. Banks käyttää englanninkielistä käsitettä *integrity* kuvaamaan sosiaalityöntekijän moraalista tinkimättömyyttä ja eheyttä suhteessa eettistä harkintaa vaativiin tilanteisiin. *Integrity* voidaan suomentaa tarkoittamaan myös kokonaisuutta, jakamattomuutta ja yhtenäisyyttä. Tätä sosiaalityöntekijän eettisen toimijuuden ja kriittisen reflektion suhdetta kehollisuuteen voidaan tarkastella edelleen muutamien sanontojen viitoittamana. Ilmaukset ”olla selkä seinää vasten”, ”joutua kasvojen jonkin asian kanssa” tai ”seistä sanojensa takana” kuvaavat kaikki kehollista suhdetta johonkin mahdollisesti hankalaan tilanteeseen. Keholliselle tavalle *olla* annetaan mielen ohella oma merkityksensä näissä tilanteissa. Kehon ja mielen kokonaisuus ja yhteistoiminta ovat tässä mielestäni tärkeässä asemassa.

Tunteista ja työelämästä kirjoittaneiden Isokorven ja Viitasen (2001, 19) mukaan taito tunnistaa ja käyttää tunteita työssä on moraalinen vahvuus, johon tunteiden lisäksi tarvitaan myös järkeä ja näiden kahden kohtaamista. Nähdäkseni se, millä tavalla sosiaalityöntekijä voi tiedostaa ja kohdata ristiriitoja työssään ja seistä omien näkemystensä takana, liittyy siihen, millä tavalla sosiaalityöntekijä voi olla omassa kehossaan ja tunteissaan (itsessään) läsnä. Tunteiden käytön oppimisen ohella myös oman kehon ja sen elävyyden tunnistamisessa voi piillä mahdollisuus empatian ja myötätunnon vahvistamiseen. Thompsonin (2001) mukaan oman kehollisen elävyyden kokemuksen voima(kkuus) myötävaikuttaa siihen, miten tunnistamme myös toisessa ihmisessä tämän saman elämänvoiman. Empatian kokeminen pohjautuu toisen ihmisen kokemuksen tunnistamiseen oman kehollisen kokemuksen kautta; esimerkiksi nähdessämme toista ihmistä vahingoitettavan aktivoituu omassa aivoissamme emotionaalisen kivun kokeminen (Eagleman 2018, 155).

Sosiaalityöntekijät vastaavat työssä kohtaamiinsa tilanteisiin kokonaisuudestaan käsin. Tästä näkökulmasta työn erilaiset kuormitustekijät ja stressin kokeminen eivät kosketa vain sosiaalityöntekijän hyvinvointia. Howen (2008, 22) mukaan stressi vaikuttaa tunteiden

kokemiseen ja lisää esimerkiksi huolestuneisuutta, joka puolestaan heikentää rationaalista ajattelua ja keskittymistä ja tekee toimimisesta vaikeampaa. Stressi vaikuttaa pelkoreaktion tavoin ja pitää elimistöä ylivirittyneenä (Dimon 2015, 118). Sosiaalityöntekijän hermostollisella rauhoittumisella puolestaan voidaan nähdä tärkeä merkitys myös asiakkaan empaattisessa kohtaamisessa (vrt. Seikkula ym. 2016, 59–60). Hyvään kohtamiseen tarvitaan kykyä rauhoittua kehollisesti läsnäolevaan hetkeen, jolloin on mahdollista havainnoida sekä itseä että toista ihmistä.

Sosiaalityö on monin tavoin stressialtista työtä. Samalla sosiaalityöhön liittyy perinteisesti auttamistyöhön yhdistyviä odotuksia, joiden mukaan sosiaalityöntekijän kuuluu siirtää syrjään omat keho- ja tunnekokemukset asiakkaan, avun tarvitsijan, auttamiseksi (Juhila 2006, 188; Virkki 2009, 57). Jotkut tutkimukseeni osallistuneet sosiaalityöntekijät toivat kuitenkin esille, että odotukset sosiaalityöntekijän tunneilmaisujen suhteen ovat jossain määrin jo muuttuneet tai muuttumassa, ja että sosiaalityöntekijän kokemukset huomioidaan paremmin esimerkiksi työnohjauksessa. Sosiaalityöntekijöiden tunnekokemusten huomioiminen osana työntekijän luonnollista ihmisenä olemista on jo hyvä lähtökohta. Kehon ja mielen tottumusten näkökulmasta paremman tasapainotilan saavuttamiseksi voidaan tarvita myös muunlaista työskentelyä kuin pelkkä tunteiden käsitteleminen. Stressaavien tilanteiden kokemisessa ja niiden myötä syntyneissä haitallisissa totumuksissa, tarpeettomissa lihasjännityksissä ja epätasapainotiloissa ovat mukana myös elämänmittaiset tavat toimia ja reagoida. Dimonin (2015, 64–65, 120–123) mukaan näiden purkamiseen eivät riitä esimerkiksi vain rentoutumisharjoitukset, vaan tarvitaan tottumuksenmukaisten ärsyke-reaktiomallien muuttamista. Tämä ei pelkästään pura kehoon ja mieleen jo kertynyttä stressiä ja jännityksiä, vaan auttaa käyttämään itseä jatkossa paremmalla tavalla.

Sosiaalityöhön sisältyvään huolenpidon orientaatioon nähden kehollisuus toimii resurssina, johon huolenpidon tieto, tavat ja toiminta pohjautuvat. (Hamington 2004; Küpers 2015). Pelkkä kehollisuuteen pohjautuva etiikka ei sosiaalityössä yksin riitä (Juhila 2006, 161), mutta pelkkä rationaalinen ajattelu voi myös johtaa yleisen ihmisarvon ja sosiaalityön arvojen vastaiseen toimintaan (Mäntysaari 2007, 9). Sosiaalityöntekijät joutuvat työssään helposti puun ja kuoren väliin nyky-yhteiskunnan erilaisten arvostusten ja sosiaalityön arvojen välissä. Etenkin sosiaalityöhön kuuluva huolenpidon ulottuvuus on vaarassa jäädä talous- ja tehokkuusajattelun peittämäksi. (Kananaja 2017b, 177; Juhila 2006, 158–160.)

Tämä vaikuttaisi heijastuvan myös työntekijöiden hyvinvoinnin huomioimisessa. Jos sosiaalityöntekijöiden työolosuhteita tarkastellaan vain oikeuksien ja velvollisuuksien näkökulmasta, unohdetaan muunlaiset perustelut *hyvän* lähtökohtana. Sosiaalityön eettisyyteen kuuluu sääntöjen ja normien noudattamisen ohella hyve-etiikan ja huolenpidon etiikan periaatteita (Banks 2012; Juhila 2006). Voidaankin kysyä, eikö sosiaalityöntekijöiden työolosuhteita tulisi oikeudenmukaisuuden nimissä huomioida samoista periaatteista käsin.

Yhtä lailla, kuten sosiaalityön asiakkaiden tai ihmisyyden kunnioittaminen yleisestikin, on myös sosiaalityöntekijöiden kokemuksen huomioiminen osaltaan arvovalinta. Toisaalta, jos valitaan ensisijaisiksi mittareiksi tehokkuus ja säästöt, voi niiden soveltaminen resurssien tiukentamisena tuottaa lopputuloksena myös tavoitteidensa vastaisia tuloksia. Näkemättä voivat jäädä sellaiset vaikutusmekanismit, joista seuraa esimerkiksi työntekijöiden uupumista tai saatavuusongelmia. Puhumattakaan sen ymmärtämisestä, miten sosiaalityöntekijän oman kehon kokeminen voi vaikuttaa asiakkaan kohtaamistilanteissa, jossa nimenomaan asiakkaalle välittyvän kokemuksen laatu on oleellista (Kirk & Parton 2016, 35). Kehollisuuden merkitystä sosiaalityössä ei voida kaventaa koskemaan vain sosiaalityöntekijän hyvinvointia tai sosiaalityöntekijän vuorovaikutukseen liittyvää tunneosaamista. Kehon ja mielen erottamaton suhde koskettaa koko olemistamme ja kaikkea toimintaamme.



## LÄHTEET

- Addams, Jane. 1998. *Twenty years at Hull-House : with autobiographical notes*. New York: Penguin Books. Julkaistu alunperin 1910, New York: Macmillan.
- Ahola, Kirsi & Lindholm, Harri. 2012a. Mitä stressi on? Teoksessa: Toppinen-Tanner, Salla & Ahola, Kirsi. (toim.) *Kaikkea Stressistä*. Helsinki: Työterveyslaitos. 11–14.
- Ahola, Kirsi & Lindholm, Harri. 2012b. Miten stressi kehittyy? Teoksessa: Toppinen-Tanner, Salla & Ahola, Kirsi. (toim.) *Kaikkea Stressistä*. Helsinki: Työterveyslaitos. 20–26.
- Artkoski, Tytti. 2008. Työhön uupunut vai työn imussa? Muodollisesti epäpätevien sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointi ja työhön sitoutuminen. Pro gradu -tutkielma, Tampereen yliopisto.
- Banks, Sarah. 2012. *Ethics and values in social work*. 4. painos. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Beresford, Peter; Croft, Suzy & Adshead, Lesley. 2008. ‘We Don’t See Her as a Social Worker’: A Service User Case Study of the Importance of the Social Worker’s Relationship and Humanity. *The British Journal of Social Work* 38:7, 1388–1407.
- Brenner, Mark J. 2009. Zen Practice: A Training Method to Enhance the Skills of Clinical Social Workers. *Social Work in Health Care*. 28:4, 462–470
- Damasio, Antonio. 2011. *Itse tulee mieleen. Tietoisten aivojen rakentaminen*. Suomentanut: Pietiläinen, Kimmo. Helsinki: Terra Cognita Oy. Englanninkielinen alkuteos 2010.
- Dimon, Theodore. 2015. *Neurodynamics. The Art of Mindfulness in Action*. Berkeley, California: North Atlantic Books.
- Eagleman, David. 2018. *Aivot: ihmisen tarina*. Suomentanut: Janatuinen, Mari. Jyväskylä: Atena Kustannus Oy. Englanninkielinen alkuteos. 2018.
- Eräsaari, Leena. 1995. *Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä*. Helsinki: Gaudeamus.
- Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana. 2015. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa: Valli, Raine & Aaltola, Juhani. (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1*. Jyväskylä: PS-kustannus. 4. uudistettu ja täydennetty painos. 27–44.
- Forsberg, Hannele. 2001. “Palaverin päätyttyä pihisimme vihasta” Väkivalta, auttajat ja kirjoitetut tunteet. *Janus* 9:1, 3–21.
- Haapakangas, Annu. 2017. *Subjective Reactions to Noise in Open-Plan Offices and the Effects of Noise on Cognitive Performance - Problems and Solutions*. Väitöskirja, Turun yliopisto.

Hamington, Maurice. 2004. *Embodied Care : Jane Addams, Maurice Merleau-Ponty, and Feminist Ethics*. Champaign, US: University of Illinois Press.

Healy, Karen. 2012. *Social Work Methods and Skills. The Essential Foundations of Practice*. New York, NY: Palgrave Macmillan.

Heino, Tarja. 1997. Asiakkuuden hämäryys lastensuojelussa: sosiaalityöntekijän tuottama määrittäminen lastensuojelun asiakkaaksi. Väitöskirja, Helsingin yliopisto. *Stakes tutkimuksia* 77.

Helsingin Sanomat 28.10.2016, Kotimaa. Masennusta ja stressiperäistä ahdistusta – mielenterveysongelmat vaivaavat kuntien sosiaalityöntekijöitä. Saatavilla <<http://www.hs.fi/kotimaa/art-2000002927759.html>>, luettu 28.8.2017.

Hietanen Jari. 2016. Katsekontakti ja mielen kohtaaminen. Teoksessa: Ylikangas Mikko. (toim.) *Mielen salat*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press. 27–38.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena. 2008. *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hochschild, Arlie. 1983. *The Managed Heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, California: University of California Press.

Holm, Ulla. 2002. Empathy and professional attitude in social workers and non-trained aides. *International Journal of Social Welfare*. 11:1. 66–75.

Howe, David. 2008. *The emotionally intelligent social worker*. New York: Palgrave Macmillan.

Hovi, Marita. 2008. ”Sydämen täytyy sykkiä lapselle” Huostaanoton sosiaalityöntekijöissä herättämät tunteet. Pro gradu -tutkielma, Tampereen yliopisto.

Hugman, Richard. 2010. *Social Work Research and Ethics*. Teoksessa: Shaw, Ian; Brian-Lawson, Katharine; Orme, Joan & Ruckdeschel, Roy (toim.) *The SAGE Handbook of Social Work Research*. London: Sage Publications Ltd. 149–163.

Iacoboni, Marco. 2008. Ihmisten peilaus. Kytkeytymisemme uusi tiede. Suomentanut: Pietiläinen, Kimmo. Helsinki: Terra Cognita Oy. Englanninkielinen alkuteos 2008.

Isokorpi, Tia. 2004. *Tunneoppia parempaan vuorovaikutukseen*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Isokorpi, Tia & Viitanen, Päivi. 2001. *Tunnevoimaa!* Tampere: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Juhila, Kirsi. 2006. *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Tampere: Vastapaino.

Jokinen, Arja. 2008. Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisessa. Teoksessa: Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere: Vastapaino. 110–144.

Jokinen, Arja. 2016. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa: Törrönen, Maritta; Hänninen, Kaija; Jouttimäki, Päivi; Lehto-Lundén, Tiina; Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press. 138–147.

Kananoja, Aulikki. 2017a. Sosiaalityö ammattina. Teoksessa: Kananoja, Aulikki; Lähteinen Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy. 4. uudistettu laitos. 27–32.

Kananoja, Aulikki. 2017b. Asiakastyön yleiset lähtökohdat sosiaalialalla. Teoksessa: Kananoja, Aulikki; Lähteinen Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy. 4. uudistettu laitos. 173–192.

Keltikangas-Järvinen, Liisa. 2004. Temperamentti: ihmisen yksilöllisyys. Helsinki: WSOY.

Kirk, Stuart & Parton, Nigel. 2010. The Nature and Purposes of Social Work. Teoksessa: Shaw, Ian; Brian-Lawson, Katharine; Orme, Joan & Ruckdeschel, Roy (toim.) The SAGE Handbook of Social Work Research. London: Sage Publications Ltd. 23–36.

Klemola, Timo. 1998. Ruumis liikkuu - liikkuuko henki? : fenomenologinen tutkimus liikunnan projekteista. Väitöskirja, Tampereen Yliopisto.

Klemola, Timo. 2004. Taidon filosofia - filosofin taito. Tampere: Tampere University Press.

Kokkonen, Marja. 2010. Ihastuttavat, vihasuttavat tunteet. Opi tunteiden säätelyn taito. Jyväskylä: PS-kustannus.

Koski, Tapio. 2000. Liikunta elämäntapana ja henkisen kasvun välineenä : filosofinen tutkimus liikunnan merkityksestä, esimerkkeinä jooga ja zen-budo. Väitöskirja, Tampereen Yliopisto.

Kotiranta, Tuija. 2008. Aktivoinnin paradoksit. Väitöskirja, Jyväskylä studies in education, psychology and social research 335. Jyväskylän yliopisto.

Kuula, Arja. 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Küpers, Wendelin. 2015. Embodied Responsive Ethical Practice The Contribution of Merleau-Ponty for a corporeal Ethics in Organisations. *Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies*. 20:1. 30–45.

Lahikainen, Lauri & Harni, Esko. 2016. Yrittäjämäinen ruumis palvelutaloudessa. Teoksessa: Parviainen, Jaana; Kinnunen, Taina & Kortelainen, Ilmari. (toim.) Ruumiillisuus ja työelämä : työruumis jälkiteollisessa taloudessa. Tampere: Vastapaino. 26–39.

Laine, Pertti. 2013. Työhyvinvoinnin kehittäminen. Hyvän kehittämisen reunaehdoja tutkimassa. Väitöskirja. Turun yliopisto.

Laine, Timo. 2015. Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa: Valli, Raine & Aaltola, Juhani (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä: PS-kustannus.

Lindqvist, Martti. 2002. Hyvä, paha ja pyhä. Helsinki: Otava.

Luoto, Mari. 2006. Sijaa tunteille: Sosiaalityöntekijöiden päiväkirjamerkintöjä tunnekokemuksistaan työssä. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto.

Löppönen, Paavo. 2017. Vapauden markkinat. Uusliberalismin kertomus. Tampere: Vastapaino.

Malterud, Kirsti. 2010. Chronic muscular pain is not unexplainable. Tidsskrift for den Norske laegeforening: tidsskrift for praktisk medicin. 130:23, 2356–2359.

Merleau-Ponty, Maurice. 1962. Phenomenology of Perception. Kääntäjä: Colin Smith. London: Routledge & Kegan Paul Ltd. Ranskankielinen alkuteos 1945.

Merleau-Ponty, Maurice. 1964. The Primacy of Perception. (toim. Edie, James, M.). Evanston, Ill.: Northwestern University Press.

Monni, Kirsi. 2004. Olemisen poeettinen liike : tanssin uuden paradigman taidefilosofisia tulkintoja Martin Heideggerin ajattelun valossa sekä taiteellinen työ vuosilta 1996-1999. Väitöskirja, Teatterikorkeakoulu.

Moore, Simon & Oaksford, Mike. 2002. Emotional Cognition. An introduction. Teoksessa: Moore, Simon & Oaksford, Mike (toim.) Emotional Cognition: From brain to behavior. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company. 1–8.

Mänttari-van der Kuip, Maija. 2015a. Work-related well-being among Finnish frontline social workers in an age of austerity. Väitöskirja, Jyväskylän yliopisto.

Mänttari-van der Kuip, Maija. 2015b. Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointi ja toimintamahdollisuudet niukkuuden aikakaudella. Janus: 23:3, 329–335.

Mäntysaari, Mikko. 28.8.2007. Säälisiä sosiaalityössä. Julkaisematon käsikirjoitus.

Mäntysaari, Mikko. 2016. Hyvinvointiliberalismi ja uusliberalismi sosiaalityön toimintaympäristönä. Teoksessa: Törrönen, Maritta; Hänninen, Kaija; Jouttimäki, Päivi; Lehto-Lundén, Tiina; Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press. 75–86.

Mäntysaari, Mikko & Weatherley, Richard. 2010. Theory and Theorizing: Intellectual Contexts of Social Work Research. Teoksessa: Shaw, Ian; Brian-Lawson, Katharine; Orme, Joan & Ruckdeschel, Roy (toim.) The SAGE Handbook of Social Work Research. London: Sage Publications Ltd. 180–194.

Niemelä, Pauli. 2014. Ihmisarvo ja sosiaalityö. Kasvot ja kasvotyö sosiaalityössä ihmisarvoisen kohtelun kriittisenä kysymyksenä. Julkaisussa: Jaakola, Anne-Mari;

- Leinonen Leena & Väänänen-Fomin, Marja (toim.) Eettisyys ihmistyössä. Tutkiva sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen seura Talentia-lehti. 5–8.
- Nummela, Tuija. 2011. Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Väitöskirja, Itä-Suomen yliopisto.
- Nummelin, Tarja. 2008. Stressi haastaa työkyvyn: varhainen puuttumien esimiehen työkaluna. Helsinki: WSOYpro.
- Nummenmaa, Lauri & Hari, Riitta. 2016. Koskettavat tunteet. Teoksessa: Ylikangas Mikko. (toim.) Mielen salat. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press. 39–46.
- Paasio, Petteri. 2017. Sosiaalityö ja vaikuttavuus. Teoksessa: Kananaja, Aulikki; Lähteinen Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy. 4. uudistettu laitos. 403–416.
- Paavilainen, Petri. 2016. Toimivat aivot. Kognitiivisen neurotieteen perusteita. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Palva, Satu & Palva, Matias. 2016. Mielentilojen vaihtelut ja tietoisuuden rajat. Teoksessa: Ylikangas Mikko. (toim.) Mielen salat. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press. 129–139.
- Parviainen, Jaana. 1998. Bodies moving and moved : a phenomenological analysis of the dancing subject and the cognitive and ethical values of dance art. Väitöskirja, Tampere studies in philosophy. Tampere: Tampere University Press.
- Parviainen, Jaana; Kinnunen, Taina & Kortelainen, Ilmari. 2010a. Johdatus työruumiin tutkimukseen. Teoksessa: Parviainen, Jaana; Kinnunen, Taina & Kortelainen, Ilmari. (toim.) Ruumiillisuus ja työelämä : työruumis jälkiteollisessa taloudessa. Tampere: Vastapaino. 9–25.
- Parviainen, Jaana; Kinnunen, Taina & Kortelainen, Ilmari. 2010b. Loppusanat. Teoksessa: Parviainen, Jaana; Kinnunen, Taina & Kortelainen, Ilmari. (toim.) Ruumiillisuus ja työelämä : työruumis jälkiteollisessa taloudessa. Tampere: Vastapaino. 215–219.
- Paese, Bob. 2010. Challenging the Dominant Paradigm: Social Work Research, Social Justice and Social Change. Teoksessa: Shaw, Ian; Brian-Lawson, Katharine; Orme, Joan & Ruckdeschel, Roy (Toim.) The SAGE Handbook of Social Work Research. London: Sage Publications Ltd. 98–112.
- Perttula, Juha. 1995. Kokemus psykologisena tutkimuskohteena. Johdatus fenomenologiseen psykologiaan. Tampere: Suomen fenomenologinen instituutti.
- Pohjola, Anneli. 2002. Pahan säikeitä auttamistyössä. Teoksessa: Laitinen, Merja. & Hurtig, Johanna. (Toim.) Pahan kosketus. Ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä. Jyväskylä: PS-kustannus. 42–62.

Polanyi, Michael & Sen Amartya. 2009. The tacit dimension. With a new foreword by Amartya Sen. Chicago: The University of Chicago Press. Julkaistu alunperin 1966. Garden City, New York: Doubleday.

Rauhala, Lauri. 1989. Ihmisen ykseys ja moninaisuus. Helsinki: Sairaanhoidtajien koulutussäätiö. Julkaistu alunperin 1983 nimellä Ihmiskäsitys ihmistyössä. Helsinki: Gaudeamus.

Raunio, Kyösti. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press Oy.

Rikala, Sanna. 2016. Työuupumus ja vastarinnan mahdollisuudet. Teoksessa: Parviainen, Jaana; Kinnunen, Taina & Kortelainen, Ilmari. (toim.) Ruumiillisuus ja työelämä : työruumis jälkitekollisessa taloudessa. Tampere: Vastapaino. 182–198.

Rostila, Ilmari. 1990. Tunnetyöstä sosiaalitoimistoissa. *Sosiologia* 27, 257–266.

Rostila, Ilmari. 1997. Keskustelu sosiaaliluukulla: sosiaalityön arki sosiaalitoimiston toimeentulokeskusteluissa. Väitöskirja. Tampere : Tampereen yliopisto.

Rostila, Ilmari. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö: Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: SoPhi.

Räisänen, Kirsi. 2012. Työstressirokotus. Helsinki: Työterveyslaitos.

Saari, Antti. 2016. Tietoisuustaitojen ristiriidat opetustyössä. Teoksessa: Parviainen, Jaana; Kinnunen, Taina & Kortelainen, Ilmari. (toim.) Ruumiillisuus ja työelämä: työruumis jälkitekollisessa taloudessa. Tampere: Vastapaino. 199–214.

Saarinen, Arttu; Blomberg, Helena & Kroll, Christian. 2012. Liikaa vaadittu. Sosiaalityöntekijöiden kokemukset työnsä kuormittavuudesta ja ristiriitaisuudesta Pohjoismaissa. *Yhteiskuntapolitiikka* 77:4, 403–418.

Salo, Paula & Rantonen, Otso. (toim.) 2016. Sosiaalityöntekijöiden hyvinvointi. Sosiaalityön kuormittavuus, voimavaratekijät ja sosiaalityöntekijöiden mielenterveys. Helsinki. Työterveyslaitos.

Seikkula, Jaakko; Karvonen, Anu & Kykyri Virpi-Liisa. 2016. Ihmisen mieli on suhteissa ja kehossa – pariterapiakin on ruumiillista yhteistyötä. Teoksessa: Ylikangas Mikko. (toim.) Mielen salat. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press. 58–70.

Silvasti, Tiina. 2014. Sisällönanalyysi. Teoksessa: Massa, Ilmo (toim.) Polkuja yhteiskuntatieteelliseen ympäristötutkimukseen. Helsinki: Gaudeamus. 33–48.

Sjøgaard, Gisela; Lundberg, Ulf & Kadefors, Roland. 2000. The role of muscle activity and mental load in the development of pain and degenerative processes on the muscle cellular level during computer work. *European Journal of Applied Physiology*, 83:2, 99–105.

- Steihaug, Sissel & Malterud, Kirsti. 2008. Stories about bodies: A narrative study on self-understanding and chronic pain, *Scandinavian Journal of Primary Health Care*, 26:3, 188–192.
- Sundell, Lauri. 2014. Työkaverina pelko. Väkivaltariskien ennakointi ja hallinta. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Suominen, Auli. 2010. Miksi kehollisuuden ymmärtäminen on tärkeää sosiaalityössä? Pro gradu -tutkielma, Helsingin yliopisto.
- Särkelä, Antti. 2001. Välittäminen ammattin: näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Tampere: Vastapaino.
- Talentia. 2005. Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry.
- Talentia. 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry.
- Tarkiainen, Tiina. 2006. "Se on tosiaan tehtävä se ilo tänne." Tutkimus hoivasta, tunteista ja ammatillisuudesta vanhussosiaalityössä naisnäkökulmasta. Pro gradu -tutkielma, Tampereen yliopisto.
- Tarvainen, Minna. 2007. Tunne on järkeä. *Sosiaaliturva*. 95:12, 8–9.
- Tedre, Silva. 1999. Hoivan sanattomat sopimukset. Tutkimus vanhusten kotipalvelun työntekijöiden työstä. Joensuu: Joensuun yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja Nro 40.
- Thompson, Evan. 2001. Empathy and Consciousness. *Journal of Consciousness Studies* 8:5–7. 1–32.
- Tirkkonen, Johanna. 2014. Väkivallan uhka ja väkivalta – osa sosiaalityötä? Pro gradu -tutkielma, Tampereen yliopisto.
- Tuomi, Arja. 1992. Sosiaalityöntekijä - tunnetyöntekijä. Ajatuksia sosiaalityöstä tunnetyönä. Tampere: Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan laitos. Tutkimuksia Sarja B Nro 13.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli. 2006. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Varela, Francisco, J. 1999. *Ethical know-how: action, wisdom, and cognition*. Stanford, California: Stanford University Press.
- Varto, Juha. 1992. Laadullisen tutkimuksen metodologia. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Varto, Juha. 2008. *Laulu maasta. Luennot etiikasta*. Lahti: Osuuskunta Elan Vital.

Vepsäläinen, Laura. 2010. Pahuuden kohtaaminen sosiaalityön ammatillisena haasteena. Pro gradu -tutkielma, Itä-Suomen yliopisto.

Virkki, Tuija. 2009. Viha, väkivalta ja luottamus. Teoksessa: Julkunen, Raija; Kaskisaari, Marja; Rikala, Sanna & Virkki, Tuija. Työelämän vanhat, vihaiset ja väsyneet. Valta ja haavoittuvuus työelämän luottamusrakenteissa. Työsuojelurahaston hankkeen raportti. Jyväskylän yliopisto. 19–67.

White, Susan & Riemann, Gerhard. 2010. Researching Our Own Domains: Research as Practise in “Learning Organizations”. Teoksessa: Shaw, Ian; Brian-Lawson, Katharine; Orme, Joan & Ruckdeschel, Roy (Toim.) The SAGE Handbook of Social Work Research. London: Sage Publications Ltd. 83–97.



# LIITTEET

## Liite 1: Kirjoituspyyntö sosiaalityöntekijöille

Hei sosiaalityöntekijä!

Teen pro gradu-tutkielmaa Jyväskylän yliopistoon sosiaalityöntekijöiden kehollisuuden ja tunteiden kokemisesta. Haluan tutkimuksellani tuottaa uutta tietoa, jota voidaan hyödyntää vaativaa asiakastyötä tekevien työhyvinvoinnin parantamiseksi ja asiakastyön kehittämiseksi.

Toivoisin, että autat minua **kertomalla omista kehollisista kokemuksistasi ja tunteistasi erilaisissa asiakas- tai muissa työtilanteissa.**

Kysymyksiä kirjoittamisen avuksi:

Mitä tilanteessa tapahtui? Mitä sinussa itsessäsi tapahtui? Millaisia kehollisia tuntemuksia ja reaktioita tunnistat? Entä tunteita? Mitä ajatuksia ne sinussa herättävät? Millainen merkitys niillä on tilanteen kulkuun tai työn sujumiseen? Koetko jotain sellaista, mitä et sosiaalityöntekijänä mielestäsi saisi tai haluaisi kokea? Puhutaanko kehollisista kokemuksista ja tunteista työyhteisössäsi?

Kirjoituksen muoto ja pituus on vapaa. Toivon sinun liittävän mukaan seuraavat taustatiedot: ikä, työhistorian pituus sosiaalityöntekijänä ja nykyinen toimenkuva. Palautathan kirjoituksesi 15.6.2016 mennessä. Lahjoitan jokaisesta saamastani kirjoituksesta kaksi euroa Naisten Pankille. Käytän kirjoituksia ainoastaan tutkimuskäyttöön ja käsittelen niitä luottamuksellisesti. Voit palauttaa kirjoituksesi sähköpostitse: (sähköpostiosoite) tai postitse työni ohjaajan osoitteeseen: Yliopistonlehtori Tuija Virkki, Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos, PL 35, 40014 Jyväskylän yliopisto.

Kiitos avustasi!

Ystävällisin terveisin

Saru-Miia Kero

**Liite 2:** Tiedote tutkimuksesta työpaikkainfoa varten

## KEHOLLISUUS JA TUNTEET SOSIAALITYÖSSÄ

Sosiaalityön pro gradu -tutkielma, Jyväskylän yliopisto

Saru-Miia Kero, (yhteystiedot)

ohjaaja: yliopistonlehtori Tuija Virkki, [tuija.virkki@jyu.fi](mailto:tuija.virkki@jyu.fi), p.040 8053 388.

Hei,

Teen tutkimusta sosiaalityöntekijöiden kehollisuuden ja tunteiden kokemisesta työssään. Kiinnostukseni kehollisuuden teeman ja sosiaalityön yhdistämiseen liittyy sekä kokemuksiini käytännön asiakastyöstä että Alexander-tekniikan opettajaopintoihini, joita suoritan parasta aikaa.

Tutkimusta varten haastattelen erilaisissa työtehtävissä toimivia sosiaalityöntekijöitä eri puolilta Suomea. Toivon, että mahdollisimman moni voisi osallistua haastatteluun. Ilman haastateltavia en voisi tutkielmaani sosiaalityöntekijöiden kokemuksista toteuttaa. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja tutkimuksesta voi jäädä pois kaikissa tutkimuksen vaiheissa. Tutkielman on tarkoitus valmistua toukokuussa 2017.

Toteutan haastattelut paikkakunnalla x lokakuun alkupuolella edellyttäen, että olen saanut tutkimusluvan x paikkakunnalta. Minun puolestani haastattelut on mahdollista järjestää joustavasti joko kodissani, haastateltavan kodissa tai työpaikalla, jos se on työnantajan puolesta mahdollista. Haastatteluun on hyvä varata aikaa n. 1-1,5 h, mutta sillä mennään, mikä on käytettävissä oleva aika. Aineiston analysoimista varten nauhoitan haastattelut. Haastatteluaineisto on vain minun käytössäni tutkimuksen tekemistä varten. Käsittelen haastatteluaineistoa niin, ettei kenenkään henkilöllisyys tai työpaikka paljastu.

Haastatteluun osallistumista varten ei tarvitse tietää tai osata mitään erityistä. Sekään ei haittaa, jos tuntuu, ettei itsellä ole aiheesta mitään sanottavaa. Kaikenlaiset ajatukset ovat tutkimukseni kannalta tärkeitä ja merkittäviä.

Ollaan yhteydessä!

Ystävällisin terveisin

Saru-Miia Kero