

KÄRSIMYKSEN KOHTAAMINEN SOSIAALITYÖSSÄ

SUVI HÄMEENKORPI

Tampereen yliopisto

Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

Sosiaalityön pro gradu -tutkielma

Helmikuu 2018

Tampereen yliopisto
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

HÄMEENKORPI, SUVI: Kärsimyksen kohtaaminen sosiaalityössä.

Pro gradu -tutkielma, 67 s., 2 liites.

Sosiaalityö

Ohjaaja: Hannele Forsberg

Helmikuu 2018

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu

Turnitin OriginalityCheck -ohjelmalla Tampereen yliopiston laatu järjestelmän mukaisesti

Tämän pro gradu -tutkielman tarkoituksena on selvittää kärsimys-termin käytettävyyttä sosiaalityössä. Sosiaalityössä kohdataan inhimillistä kärsimystä, mutta kärsimystä terminä ei kuule sosiaalityön arjessa. Kärsimys terminä liitetäänkin usein muihin aloihin, kuten uskontoon tai terveydenhuoltoon. Tutkielman tarkoituksena on selvittää, miten sosiaalityöntekijät määrittävät kärsimystä, miten kärsimyksen kohtaaminen vaikuttaa sosiaalityöntekijään ja voiko sosiaalityössä puhua kärsimyksestä?

Tutkielman aineistona on kahdeksan teemahaastattelua, jotka on kerätty vuoden 2017 aikana käytännön asiakastyötä tekeviltä sosiaalityöntekijöiltä, neljästä eri sosiaalityön organisaatiosta. Tutkimuksen analysointi on tehty teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä, teemoittelemalla haastattelut.

Tutkielman tuloksena on, että kärsimys-termi sopii huonosti viranomaisrooliin ja hallinnolliseen työskentelyyn, mutta soveltuu käytettäväksi silloin, kun käsiteltävän tilanteen vakavuutta halutaan korostaa tai herätellä toimijoiden kykyä reagoida asioihin. Sosiaalityöntekijät tunnistavat asiakkaiden kärsimystä monestakin eri näkökulmasta käsin, ja nimeävät kärsimyksen aiheuttajiksi fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tekijät. Sosiaalityöntekijöiden työssään kohtaama kärsimys vaikuttaa työntekijään kasvattamalla tätä sekä ammatillisesti että ihmisenä. Kärsimyksen kohtaaminen tarjoaa mahdollisuuden ammatillisen identiteetin kehittymiseen. Tämän edellytyksenä on paitsi ammattilaisen oma kyky reflektioon, myös työyhteisöltä saatu tuki. Työyhteisöltä saatu tuki toimii sosiaalityöntekijälle sekä työn kuormittavuutta lieventävänä että ammatti-identiteettiä kehittävänä tekijä.

Tutkielman johtopäätöksenä on, että kärsimys-termiä voi sosiaalityössä käyttää työnohjauksellisena tai työn kehittämiseen liittyvänä terminä, joka avaa mahdollisuuden monipuoliseen eettiseen reflektioon. Lisäksi sosiaalityöntekijöiden työyhteisöltä saatua tukea pitäisi vahvistaa ja hyödyntää työssä kehittämisessä paremmin, kuin mitä tällä hetkellä tehdään.

Asiasanat: sosiaalityö, kärsimys, ammatti-identiteetti, työyhteisö, organisaatio

University of Tampere
School of Social Sciences and Humanities

HÄMEENKORPI, SUVI: Encountering suffering in social work

Master's Thesis, 67 pages, 2 appendix pages

Social Work

Supervisor: Hannele Forsberg

February 2018

The originality of this thesis has been checked using the TurnitinOriginalityCheck service in accordance with the quality management system of the University of Tampere.

The aim of this Master's thesis is finding out whether suffering as a term is applicable in social work. Social workers meet human suffering in their work, but suffering as a term isn't present in the practices of social work. Often suffering as a specific term is linked with other fields, such as religion and health care. The purpose of this thesis is to discover in what ways social workers define suffering, how encountering suffering affects social workers and whether it is appropriate to use suffering as a term in social work?

The research material consists in eight thematic interviews obtained during the year 2017 from social workers active in practical customer service, in four different social work organizations. The interviews were thematized and the method used was the directed content analysis.

The result of the research shows that suffering as a term is ill-fitted for an official role and administrative work, but it can be used when the seriousness of the situation has to be accentuated or when the operators' ability to react to various matters has to be stirred up. Social workers recognize their clients' suffering from many points of view, and name physical, psychological and social factors as triggers for suffering. The suffering met by social workers in their work makes them grow, both professionally and as persons. When you encounter suffering, it offers a possibility to develop your professional identity. The condition for this is the single professional's ability of reflection and the support of the work community. The support of the work community acts both as a work related stress reducing factor, and as a factor that develops professional identity.

The conclusion of the research is that suffering as a term can be used for professional guidance or development, and it gives an opportunity for a versatile ethical reflection. In addition to this, the support of the work community among social workers should be intensified and better used for professional development than it is done today.

Keywords: social work, suffering, professional identity, work community, organization

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	1
2 KÄRSIMYS.....	3
2.1 Kärsimyksen historia ja käsitys kärsimyksestä eri tieteissä.....	4
2.2 Kärsimys aikaisemmissa tutkimuksissa.....	6
2.3 Kärsimys – kokemus ihmiselämässä.....	7
2.4 Sosiaalinen kärsimys.....	8
2.5 Kärsimys tässä tutkimuksessa.....	9
3 KÄRSIMYS JA SEN EHDOT SOSIAALITYÖSSÄ.....	11
3.1 Sosiaalityön eettisyys.....	12
3.2 Sosiaalityön erilaiset paikat ja toimintaroolit.....	13
3.3 Sosiaalityöntekijän ammatillinen identiteetti, työyhteisö ja organisaatio.....	15
3.4 Kärsimyksen kohtaaminen tunteena ja työn kuormittavuus.....	18
3.5 Kokonaisvaltainen ihmiskäsitys sosiaalityössä.....	21
4 TUTKIMUSKYSYMYKSET JA -MENETELMÄT.....	23
4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset.....	23
4.2 Tutkimusaineisto ja aineistonkeruu.....	24
4.3 Aineiston käsittely ja analysointi.....	26
4.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys.....	28
5 SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN NÄKEMYKSET KÄRSIMYKSESTÄ JA KÄRSIMYKSEN KOHTAAMISESTA.....	29
5.1 Asiakkaan kärsimyksen kohtaaminen.....	29
5.1.1 Kärsimys-termi sosiaalityössä.....	30
5.1.2 Sosiaalityöntekijöiden näkemykset kärsimyksestä.....	32
5.2 Sosiaalityöntekijän ammatti-identiteetti ja kärsimys.....	35
5.2.1 Sosiaalityöntekijän ammattirooli ja asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen.....	35
5.2.2 Kärsimyksen vaikutus sosiaalityöntekijään.....	39
5.2.3 Organisaation ja työyhteisön tuki sosiaalityöntekijälle.....	44

5.3 Pitäisikö kärsimyksestä puhua?.....	48
5.4 Yhteenveto empiirisestä analyysistä.....	50
6 KOKOAVAA YHTEENVETOA JA JOHTOPÄÄTÖKSET TUTKIMUKSESTA.....	53
6.1 Yhteenveto ja johtopäätökset analyysistä.....	53
6.2 Arvio tutkimusprosessista ja jatkotutkimuksen aiheita.....	58
7 LÄHDELUETTELO.....	60
8 LIITTEET.....	66
Liite 1. Teemahaastattelun runko ja haastattelijan apukysymykset.....	66

1 JOHDANTO

Sosiaalityöntekijä kohtaa työssään kärsimystä ja kärsimyksiä aiheuttavia tilanteita. Kuitenkaan sosiaalityössä ei kuule puhuttavan kärsimyksestä käsitteellä kärsimys. Sosiaalityössä kohdataan sairautta, inhimillisesti kuormittavia tilanteita, köyhyyttä, syrjäytymistä ja epäoikeudenmukaisuutta.

Jälkimodernissa maailmassa kohtaa usein väitteen, jonka mukaan nykyihminen välttelee kärsimyksen kohtaamista ja siitä puhumista. Tietyllä tavalla siinä piilee toive suojella itseään pahalta ololta, peläten tiedon ja kohtaamisen lisäävän omaakin tuskaa. Toisaalta terapeuttien suuntausten mukaisesti halutaan uskoa, että puhumalla omista kokemuksistaan voi vapautua kärsimyksen mukanaan tuomasta pahasta olost. Kärsimyksestä on tullut myös pääsylippu moniin etuihin. Kipupotilaat, mielenterveyspotilaat ja sosiaaliturvan hakijat joutuvat vakuuttamaan kulloinkin apua tarjoava taho kärsimyksensä vakavuudesta ja jopa sen olemassaolosta. (Utriainen & Honkasalo 2004, 26–27.)

Kärsimys terminä ei kuulu sosiaalityöntekijöiden arkityössään käyttämiin ammattitermeihin. Sosiaalityössä kuitenkin kohdataan asiakkaita, joilla on elämässään monenlaista inhimillistä kärsimystä (esim. Forsberg 2006, 27). Kärsimys liitetään helposti terveydenhuollon ja uskonnon terminologiaan, ja näillä tieteenaloilla kärsimystä onkin tutkittu (esim. Kuuppelomäki 1996). Kärsimystä voidaan lähestyä myös kulttuuritutkimuksen ja tätä kautta yhteiskuntaelämän kautta (Utriainen & Honkasalo 2004, 13). Kärsimys liitetään arkielämässä helposti pahan käsitteeseen, mikä puolestaan voi selittää kärsimyksen ja pahan samankaltaisuutta myös termien tasolla. Lindqvistin (2002) mukaan paha on mahtisana, johon liittyy valtaa, pelkoa ja lumoa, ja etiikkaa voidaan pitää yrityksenä selviytyä maailmassa olevan pahan kanssa (Lindqvist 2002, 168–173). Myös kärsimys on sana, jota suomalaisessa puhekielessä vältellään, eikä sitä sosiaalityössä kuule.

Anneli Pohjola (2002) on artikkelissaan kuvannut pahan säikeitä ja ilmiäsuja auttamistyössä, ja kirjoittaa auttamistyön varjoista. Artikkelissaan hän kuvaa asiakastyössä ilmenevää, piilossa olevaa pahaa vallankäyttöön ja työn eettisyyteen liittyen. (Pohjola 2002, 42–62.) En ole kuitenkaan löytänyt sellaista tutkimusta, joka olisi lähestynyt sosiaalityössä kohdattavaa kärsimystä kärsimyksen käsitteen kautta, ja mielenkiintoni heräsi entisestään. Eikö sosiaalityössä käytetä kärsimys -termiä?

Oma kiinnostukseni kärsimyksen pohtimiseen alkoi jo opintojen varhaisvaiheissa, jolloin käsitteet häpeä, kärsimys ja paha yhdistettynä sosiaalityön käytäntöihin muodostivat monella tavoin kiinnostavan aihepiirin. Olen myös omassa työssäni vammaissosiaalityön parissa pohtinut kärsimystä ja kohtuuttomia tilanteita. Työntekijä on läsnä vammautumisen jälkeisessä tilanteessa tarjoten palveluja, mutta haastavan tilanteen läpikäyminen ja tulevaisuuteen tähtäävä työtapa kysyy rohkeutta kohdata myös se tosiasia, että kyseisellä hetkellä ihminen kärsii. Sama kohtuuttomien tilanteiden kohtaaminen on läsnä muissakin sosiaalityön tehtävissä. Kärsimys ei kuitenkaan ole välttämättä pysyvä tila.

Tämän tutkielman tavoitteena on selvittää asiakastyötä tekevien sosiaalityöntekijöiden haastatteluiden kautta, miten sosiaalityöntekijät määrittävät kärsimystä, miten kärsimyksen kohtaaminen vaikuttaa sosiaalityöntekijöihin ja millaisiin asiayhteyksiin sosiaalityöntekijät kärsimyksen liittävät?

2 KÄRSIMYS

Tutkimuksessani lähestyn kärsimystä käsitteenä sekä fyysisen että psyykkisen kärsimyksen käsittävänä terminä.

Kärsimys, englanniksi *suffering*, tulee ranskan kielen sanasta *souffre*, joka puolestaan juontaa juurensa latinan sanoista *sub (alla) ja ferre (kantaa)*. Näin johdettuna kärsiminen on siis taakan kantamista. Kärsimys voidaan nähdä tilanteena, joka on kestämaton. Kärsivä ihminen on elämäntilanteessa, joka ei ole estettävissä ja jolle ei näy yksiselitteistä ulospääsyä. (Gregory & Russell 1999, 177)

Kärsimys voidaan kääntää romaanisissa kielissä ja englannin kielessä kahdellakin eri tavalla: joko *souffrance/ suffering* tai *misère/ misery*. Näin käännettynä myös niiden merkitykset ovat erilaiset. Ensimmäinen termi sisältää sekä kärsimyksen kokemuksena ja tunteena ymmärrettynä, että tämän kokemuksen sietämisen. Kärsimys kuvautuu sietämättömänä kokemuksena, passiona, ilman että kokemuksen aiheuttajaa selvitetään tai pohditaan sen enempää. Jälkimmäinen termi puolestaan kuvaa murheen, kivun ja säälin kokemusta, mutta pitää sisällään myös puutteen ja kurjuuden sivumerkityksen, ja viittaa näin ollen myös yhteiskunnallisiin tekijöihin ja olosuhteisiin. (Utriainen ja Honkasalo 2004, 30–31.)

Kärsimys on läheinen termi pahalle, jota myös voidaan pitää monisyisenä käsitteenä ja terminä. Johanna Hurtig ja Merja Laitinen (2002) ovat artikkelissaan käsitelleet pahan käsitettä ja olemusta. Heidän mukaansa paha on suhteellista, ei koskaan yksiselitteistä, mutta silti sen ilmenemismuotoja on aina olemassa. Kirjoittajien mielestä ammattilaisten keskuudessa paha-käsitteen käyttöä on kavahdettu, koska ammattilaiset pyrkivät toiminnassaan hyvään ja paha terminä liittyy moraaliseen kieleen, jonka katsotaan sopivan huonosti nykyaikaiseen, moniarvoiseen aikaan. Kun ihminen kokee inhimillistä pahaa, hän kärsii ja hätäntyy, mistä puolestaan seuraa tarvetta erilaiseen apuun. (Hurtig & Laitinen 2002, 8–9.) Utriainen ja Honkasalo (2004) toteavat, että länsimaisessa aatehistoriassa kärsimys käsitteenä kuuluu monesti pahan käsitteen alle, koska pahalle ei ole olemassa tekoa kuvaavaa sanaa (Utriainen ja Honkasalo 2004, 14).

Kärsimys voi pitää sisällään myös ajatuksen taakan kantamisesta ja kestäättömäksi käyvän tilanteen hiljaisesta hyväksymisestä, odottaen hieman passiivisesti sitä, että tilanne ratkeaa tavalla tai toisella. Suomen kielen sanassa kärsimys on alun perin ollut ajatus juuri sietämättömän tilanteen kestämisestä. (Utriainen 2004, 229; vrt. Levinas 1988.)

Kärsimyksen on nähty myös jalostavan ihmistä. Kärsimyksen jalostuttavan ajattelumallin alle kätkeytyy kuitenkin myös mahdollisuus olla näkemättä toisen ihmisen äärimmäistä tuskaa. Suostuttelemalla toinen ihminen tyytymään osaansa ja vetoamalla pyyteettömään ihanteeseen pystytään myös alistamaan, ja näin ollen käyttämään valtaa. (Lindqvist 2002, 168–173).

Ihmiset kuvaavat tavallisesti kärsimystä monilla eri tavoilla. Kärsimyksen määrittely on vaikeaa, osittain siksi, että sitä pidetään subjektiivisena ja kokonaisvaltaisena kokemuksena. Kärsimyksestä puhuttaessa ihmiset tuovat tavallisesti esiin erilaisia käsitteitä, esimerkiksi kipu, eloonjäämistaiselu, voimattomuus, elämän kokeminen tarkoituksettomana, vapauden puute, pelko, uhka, rakkaudettomuus ja kaipaus. Erilaisia ilmauksia voidaan yhdistää sillä, että ne ovat varsin usein negatiivisiksi koettuja asioita, joihin liittyy tavallisesti sekä psykososiaalinen että fyysinen ulottuvuus. (Kuuppelomäki 1996, 12–13.)

2.1 Kärsimyksen historia ja käsitys kärsimyksestä eri tieteissä

Kärsimyksen käsite liittyy läheisesti pahan käsitteeseen (Hurtig & Laitinen 2002, 8–11). Länsimaisessa aatehistoriassa kärsimystä on usein pidetty pahan seurauksena. Kärsimyksen käsite liittyy uskonnollisiin, filosofisiin ja yhteiskunnallisiin kysymyksiin elämästä ja sen sisällöstä. Kärsimystä voidaan pitää hyvän elämän vastakohtana. Kristillisessä teologiassa, uskonnonfilosofiassa ja uskontotieteissä kärsimyksestä puhutaan juurikin pahan kautta, eikä hakusanana välttämättä edes löydy käsitettä kärsimys. Teodikean otsikon alla pahalle on yritetty antaa merkitystä ja selitystä eli ratkaista pahassa piilevää ongelmaa. Platonistisessa ajattelussa ihminen oli jaettu kahteen osaan, ruumiiseen ja sieluun. Ruumiiseen liittyi kaikki paha; ihmisen ja ruumiin tarpeet aiheuttivat hänelle itselleen kärsimystä. Teodikean käsitteen otti käyttöön Gottfried Wilhelm Leibniz vuonna 1710. Teodikean käsite liittyi hänen ajatukseensa mahdollisimman hyvästä elämästä, joka toteutuu mahdollisimman suuren monimuotoisuuden ja yksilöllisen valinnanvapauden avulla. Valinnoillaan ihminen toteuttaa käytännössä valinnanvapauttaan, ja elämän monimuotoisuuteen

kuuluu yhtenä erottamattomana osana myös kärsimys. Varsinaisesti kärsimys ei kuitenkaan kuulu teodikean keskeisiin kysymyksiin. (Utriainen ja Honkasalo 2004, 14–17.)

Buddhalaisuudessa lähdetään kärsimykseen alistumisesta. Ihmisen halut aiheuttavat kärsimystä. Näin ollen kärsimys voidaan poistaa maailmasta poistamalla se ihmisen sisimmästä. Kärsimyksen ongelma voidaan poistaa poistamalla kärsimyksen merkitys. Koska kuitenkin taistelu kärsimystä vastaan tapahtuu yksilötasolla, ei buddhalaisen ajattelun avulla voida poistaa kärsimystä koko maailmasta. (Puolimatka 2004, 308-310; Scheler 1992, 97–105.)

Valistuksen ajalla suhtautuminen kärsimykseen muuttui. Siinä missä ennen valistusaikaa oli haluttu ajatella kärsimyksestä ja vastoinkäymisestä osana suurta suunnitelmaa, ranskalainen kirjailija Voltaire toi voimakkaasti esiin sitä, kuinka maailmassa kohdattavalla kärsimyksellä ei voinut olla mitään hyvää tai itseoikeuttavaa selitystä. Maailmasta voitaisi kuitenkin tehdä parempi paikka poistamalla puute ihmisten elämästä lisäämällä tietoa ja tätä kautta ihmisen onnellisuutta. Kärsimyksestä vapautuminen tapahtuu poistamalla puutteet ihmisten elämästä. Valistuksen aikana kysymys kärsimyksestä maallistettiin, ja kärsimys liitettiin useammin moraali- ja yhteiskuntafilosofiaan. (Utriainen ja Honkasalo 2004, 18.)

Kantilaisessa ajattelussa kysymys pahasta kytkeytyy entistä enemmän moraaliseksi, poliittiseksi ja pedagogiseksi kysymykseksi. Kant piti pahaa yhtä olemassa olevana kuin hyvääkin, eikä uskonut mahdollisuuden pahan poistamisesta ihmiselämästä. Kant katsoi, että paha sijaitsee ihmisen moraalissa ja näin ollen pahuus kuuluu ihmiseen radikaalina pahana. Ihmisellä on mahdollisuus hallita radikaalia pahaa valitsemalla vapaaehtoisesti hyvä. Ihminen kuitenkin useimmin valitsee hyvän vaihtoehdon itsekkästä syystä, ei vapaaehtoisesti, ilman ehtoja. (Kant 1793/2004, 25–70; ref. Utriainen ja Honkasalo 2004, 18–19.)

Vapauden myötä ihmisellä on myös vastuu omista teoistaan. Tanskalainen teologi ja filosofi Søren Kirkegaard näki elämässä vallitsevan häiriötilan ymmärtämisen myös elämän ymmärtämisen edellytyksenä. Kun ihminen kohtaa jotain järjenvastaista ja vaikeasti hyväksyttävää, hän virittäytyy oikealla tavalla ymmärtääkseen asioita laajasti ja filosofisesti. (Puolimatka 2004, 307.) Eksistentialismiin sisältyy ajatus tyhjyyden kokemuksesta, johon ihminen etsii ratkaisua joko tulemalla toimeen tyhjyyden kanssa tai etsimällä siihen apua itsensä ulkopuolelta, esimerkiksi jumalan avulla (Utriainen & Honkasalo 2004, 22).

2.2 Kärsimys aikaisemmissa tutkimuksissa

Kärsimystä on tutkittu empiirisesti etupäässä sosiologian, antropologian, perinteentutkimuksen ja naistutkimuksen piirissä, ja monesti fenomenologiseen filosofiaan perustuen. Kärsimyksen kokemuksia on tutkittu esimerkiksi syöpään sairastuneiden ihmisten kokemusten kautta. Gregoryn ja Russelin (1999) tutkimuksessa on kuvattu viiden ihmisen tarinan kautta syöpään sairastumista ja heidän kokemustaan sekä selviytymistään siitä, myös kärsimyksen kautta. Teoksessa pohditaan kärsimystä sekä sairauteen liittyvänä, fyysisenä kärsimyksenä että sairauden mukanaan tuomana henkisenä kärsimyksenä. Sairauden vaikutukset pitäisi nähdä kokonaisvaltaisesti, ja kirjan kirjoittajat toivovatkin enemmän tutkimusta elämänlaadun tekijöiden ja kärsimyksen yhteyksistä. (Gregory & Russell 1999, 176.)

Kärsimystä on tutkittu myös kulttuurintutkimuksen lähtökohdista käsin. Marja-Liisa Honkasalon, Terhi Utriaisén ja Anna Lepon toimittamassa teoksessa *Arki satuttaa – Kärsimyksiä suomalaisessa nykypäivässä* (2004) on hahmotettu kärsimystä eri näkökulmista, etnografian ja kulttuurintutkimuksen työkalujen hyödyntäen. Teoksessa kärsimys kytketään vahvasti yhteiskuntaan ja suomalaisen yhteiskunnan muutokseen.

Kärsimystä on tutkittu aikaisemmin empiirisissä tutkimuksissa esimerkiksi potilaiden ja sairastuneiden kokemusten kautta (esim. Battenfield 1984). Myös hoitohenkilökunnan, kuten lääkäreiden ja sairaanhoitajien näkemyksiä kärsimyksestä ja sen kohtaamisesta on tutkittu (esim. Davitz & Davitz 1975; Kuuppelomäki 1996). Omaisten kokemaa kärsimystä on pohdittu monessa teoksessa (esim. Hinds 1992). Sosiaalityöntekijöiden arkikokemuksia omassa työssään on kuvattu lähinnä ajankuvaa valottaen, esimerkiksi Mirja Satkan, Anja Auvisen, Sulo Alhon ja Helena Jaakkolan toimittamassa teoksessa *Huolenkantajat* (2007). Kirjassa kuvattujen omakohtaisten kokemusten kautta saa kuvan myös sitä ajatusten ja tunteiden kirjosta, jota sosiaalityöntekijä työssään kohtaa ja joihin hän itse vuorovaikutuksessa osallistuu. Anna Metteri (2012) on väitöskirjassaan kuvannut sosiaalityössä kohdattavia kohtuuttomia tapauksia, joiden yhteys erityisesti sosiaaliseen kärsimykseen on ilmeinen.

Jatkuva kärsimyksen kohtaaminen aiheuttaa tutkimusten mukaan stressiä, jolta pyritään suojautumaan ottamalla etäisyyttä potilaisiin (esim. Davitz & Davitz 1975). Myös sosiaalityöntekijät kohtaavat työssään kärsimystä, kuormittavia tilanteita ja vaikeita asioita, joita on tutkittu erilaisissa opinnäytetöissä. Mari Luoto (2008) on tutkinut sosiaalityöntekijöiden tunnekokemuksia

artikkelissaan, jonka aineistona on kuuden sosiaalityöntekijän tunnepäiväkirjamerkinnot. Sosiaalityöntekijät kokevat työssään erilaisia tunteita, joiden työstäminen jää Luodon mukaan usein työntekijän omille harteille (Luoto 2008, 25–43). Tutkimus käsittelee tunnekokemuksia, jotka varmasti liittyvät kärsimyksen kohtaamiseen, mutta kärsimys -termiä ei näissä yhteyksissä käytetä.

Sosiaalityöntekijöiden tunnekokemuksia on käsitelty myös Hannele Forsbergin (2006) artikkelissa ”Tunteet työssä – esimerkkinä sosiaalityönä tehtävä ihmissuhdetyö”. Artikkelissaan Forsberg tuo esiin sosiaalityöntekijän työtä työnä, joka edellyttää ihmiselämän inhimillisten seikkojen (esim. kärsimys) kohtaamisen. Tunteet ovat läsnä työssä, mutta niihin on perinteisesti suhtauduttu yksilöllisinä ilmiöinä. Sosiaalityön ammattilaisten työssään kokemat tunteet voivat aiheuttaa myös häpeää, koska modernin profession ja taitavan ammattilaisen tunnusmerkkinä on nähty omien tunteiden hallitseminen. (Emt., 27–33.)

2.3 Kärsimys – kokemus ihmiselämässä

Kärsiessään ihminen kääntyy sisäänpäin, jolloin välimatka toisten ihmisten ja itsemme välillä kasvaa. Tämä johtaa siihen, että kärsivä kokee itsensä yksinäiseksi ja toisten hylkäämäksi. (Gregory & Russell 1999, 178.) Kärsimys eristää yksilöitä toisten ihmisten seurasta, mikä puolestaan voi aiheuttaa kärsimyksen lisääntymistä toisenlaisessa muodossa. Toisaalta kärsimys yksilöllisenä, inhimillisenä prosessina voi muokata ihmissuhteet uudelleen. Siinä missä kärsimys voi loitontaa yksilöä niistä, joiden elämässä kaikki on hyvin, se voi toisaalta lisätä yhteenkuuluvuutta muiden kärsivien kanssa. (Hänninen & Timonen 2004, 222.)

Kärsimyksen kohtaaminen voi olla vaikeaa. Ihmiset voivat havaita kärsimystä ympärillään, mutta jättävät sen silti vaille huomiota. Toisen ihmisen kärsimys koetaan epämiellyttävänä. Myös yhteiskunta voi jättää kärsimyksen huomioimatta, ja kärsimyksen helpottamiseen etsitään ensisijaisesti helppoja ja nopeita ratkaisuja tai valmiita selviytymispaketteja, joilla kukin voi auttaa itse itseään. (Gregory & Russell 1999, 177-178; Utriainen & Honkasalo 2004, 27.)

Kasvatuksen tehtävänä on valmistaa ihmistä kohtaamaan elämässään haasteet ja sietämään myös epämiellyttäviä asioita niin, ettei ihminen masennu. Moni hyvä asia elämässä on myös seurausta vaivannäöstä ja kärsimyksestä. Kasvatuksellisessa mielessä kärsimyksessä voidaan nähdä myös kasvua edistäviä piirteitä. Elämän rajallisuuden ymmärtäminen voi auttaa laajentamaan

elämäkäsitystä. Kasvatuksellisten näkökulmien kautta katsottuna kärsimys voi auttaa ihmistä tulemaan tietoisemmaksi omista arvoistaan. Ihminen tarkastelee kärsimystä kuitenkin aina niistä mahdollisuuksista käsin, jotka hän itse pystyy tiedostamaan. (Puolimatka 2004, 298–299.) Puolimatkan (2004) mukaan kaikille ihmisille kärsimystä aiheuttavat suunnilleen samat fyysiset tekijät, mutta kärsimyksen sietokyky vaihtelee kuitenkin yksilöllisesti. Ihmisen kyky olla iloinen on eri asia kuin ihmisen nautinnon tai mielihyvän määrä. Ihminen, joka osaa iloita ei ole yhtä riippuvainen mielihyvänsä tai nautintonsa määrästä. (Puolimatka 2004, 301.) Tämä tarkoittaa sitä, että kyky säilyttää iloisuutensa auttaa ihmistä kestämaan myös elämän vastoinkäymisissä.

2.4 Sosiaalinen kärsimys

Pierre Bourdieu (1999) jakaa kärsimyksen käsitteen karkeasti kahteen luokkaan, suureen ja pieneen kärsimykseen. Bourdieun mukaan suurta kärsimystä on materiaallinen köyhyys, mutta pientä, arkipäiväistä kärsimystä puolestaan kaikki se tavanomainen ja arkinen kärsimys, jota kohtaavat varmasti kaikki ne ammattikunnat, joiden tehtävänä on inhimillisen kurjuuden käsittely tavalla tai toisella. (Bourdieu et al. 1999, 4.) Tällaista pientä kurjuutta voi olla esimerkiksi suru, huoli ja ahdinko sekä sen kaiken sietäminen, johtuen esimerkiksi identiteetin tai hyvän elämän merkityksen katoamiseen ihmisen elämässä. Pientä, tavanomaista kärsimystä aiheutuu yhteiskunnassa tapahtuvista, joskus nopeistakin muutoksista, ja tämä voi liittyä läheisesti esimerkiksi syrjäytymiseen sekä ihmisten eristymiseen toisistaan. (Ådahl 2004, 84–85; Tiilikainen 2004, 115.) Pierre Bourdieun näkemyksen mukaan yhteiskuntatutkimuksen tarkoituksena on nostaa esille ja koota yhteen kärsimyksen kokemusta kuvaavat tutkimukset. Yhteiskuntatutkimuksen tehtävänä on kertoa niistä tekijöistä, jotka ihmisten arjessa aiheuttavat pahaa oloa ja kärsimystä, ja nostaa esille niitä rakenteita, jotka yhteiskunnassa tuottavat kärsimystä. Oikeanlaisella tiedolla voidaan myös lievittää sosiaalisista rakenteista johtuvan kärsimyksen kokemusta, ja pyrkiä vaikuttamaan itse rakenteisiin. Nyky-yhteiskunnassa erilainen vertaaminen ja ihmisten eriarvoisuus tuottavat suhteellista kärsimystä, jolla ei enää ole välttämättä suoraa yhteyttä taloudellisen köyhyyden kanssa. (Utriainen & Honkasalo 2004, 35–37.)

Sosiaalinen kärsimys liittyy yksilön ja yhteiskunnan väliseen suhteeseen, sekä yksilön omaan historiaan ja kulttuuriin. Aikaisemmin koettu traumaattinen tapahtuma, menetys tai suru voi aktivoitua eri tilanteissa ja seurata yksilön mukana. Näin voi käydä sodan ja pakolaisuuden myötä tai

uudessa kulttuurissa, jossa lisäksi ahdistusta ja kärsimystä aiheuttavat ne samat, arkipäiväiset asiat kuin kantaväestöllekin. (Tiilikainen 2004, 113–138.)

Sosiaalisen kärsimyksen käsite on näin ymmärrettynä hyvin laaja ja holistista ihmiskäsitystä vahvasti korostava. Sosiaalisen kärsimyksen käsitteen voidaan tästä syystä katsoa kuuluvan läheisesti sosiaalityöhön.

2.5 Kärsimys tässä tutkimuksessa

Ihmiselämässä esiintyvä inhimillinen kärsimys voi olla luonteeltaan monenlaista, esimerkiksi psyykkinen ja fyysinen kipu, hengellinen ja moraalinen kipu, tuska, häpeä tai syyllisyys, pitkäkestoinen tai jatkuva paha olo, menetykset ja pettymykset sekä väsymys ja yksinäisyys. Utraisen (2004) näkemyksen mukaan mikä tahansa edellä mainituista kokemuksista voi esiintyessään murtaa ihmisen identiteetin, ja luottamuksen tulevaisuuteen. Pahimmillaan kokemus voi murtaa koko elämän perustan, jos erityisen vaikeana koettu asia toistuu tai yltyy. (Utrainen 2004, 228; Berger ja Luckmann 1966, 119–120; vrt. Levinas 1988; Giddens 1991, 9.)

Susanna Ådahl (2004) on tutkinut suomalaisten viljelijöiden kokemaan kärsimystä ja ahdinkoa, ja on tutkimuksessaan keskittynyt myös kärsimyksestä kertoviin, ei-verbaalisiin ilmaisuihin. Ådahl tuo esille sitä, kuinka tarkkailijan tapa katsoa sivusta maanviljelijän tekemää työtä aiheuttaa viljelijälle yhä enemmän kärsimystä. Tämä johtuu siitä, että tarkkailija ei näe kokonaisuutta eikä kaiken tehdyn työn takana olevaa omaa tai menneiden sukupolvien panostusta. (Ådahl 2004, 85.) Näin ajateltuna myös sosiaalityöntekijä on asiakkaansa asiassa tarkkailija, ulkopuolinen taho, jonka tekemä interventio, hyvääkin tarkoittava tai tarpeellinen, voi lisätä asiakkaan kokemaa kärsimystä omasta tilanteestaan.

Sosiaalityöntekijä kohtaa työssään erilaista kärsimystä, niin henkistä kuin ruumiillistakin, mutta en ole löytänyt tutkimuksia, jotka suoraan käsittelevät kärsimystä, kärsimys -käsitteen avulla tai sen ympärillä. Kärsimys kuitenkin liittyy sosiaalityöhön, myös vaihdon taloudellisen logiikan kautta. Ihmisen tulee etuisuuksia tai apua hakiessaan käytännössä todistella kärsimystään ja avuttomuuttaan sekä todellista avuntarvettaan. (Utrainen & Honkasalo 2004, 26–27.)

Kärsimys voi olla paitsi ruumiillinen viesti, kipua ja sairautta, se on kaiken tämän lisäksi myös tunne. Suuri osa tunteistamme on myös arvokokemuksia. Arvojen kohtaaminen herättää voimakkaita tunteita, jotka puolestaan vaikuttavat elämänhallintaan, elämän mielekkyyden kokemiseen ja onnellisuuden kokemukseen. (Puolimatka 2004, 14–15.)

3 KÄRSIMYS JA SEN EHDOT SOSIAALITYÖSSÄ

Sosiaalityön tehtävänä voidaan pitää sekä sosiaalisuuden edistämistä ja sosiaalisten ongelmien poistamiseksi tehtävää työtä, sosiaalisuuden puutteen ehkäisemiseksi, poistamiseksi ja vähentämiseksi. Eettisesti ajateltuna sosiaalityö on työtä sellaisten olosuhteiden puolesta, joissa yksilöt voisivat elää vastavuoroisen rakkauden, yhteistoiminnallisen arvostamisen ja kunnioittamisen asenteiden ympäröimänä, jakaen näitä arvoja ja asenteita myös itse ympärilleen. (Ikäheimo 2008, 25–26.)

Sosiaalityö on vahvasti tilannesidonnaista toimimista, mikä tarkoittaa käytännössä päätösten ja moraalisten valintojen sekä tiedon tekemistä paikan päällä, nopeastikin. Kohtaamistilanteessa sosiaalityöntekijä muodostaa asiakkaan tilanteesta kuvan, jonka tulkinnessa hän käyttää ohjeistusta, ammatillisia menetelmiä ja teorioita sekä omaa työkokemustaan uudelleen, kerta toisensa jälkeen. (Juhila 2006, 245.)

Sosiaalityö instituutiona on aina vahvasti liitoksessa yhteiskunnassa vallitsevaan tilanteeseen ja sen tapahtumiin ja näkemyksiin. Kirsi Juhila (2006) on jäsenellyt sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden suhteet neljään eri kategoriaan, ja suhteet muodostavat erilaisia yhteiskunnallisia tehtäviä ja paikkoja. Kategoriat ovat: *Liittämis- ja kontrollisuhde, kumppanuussuhde, huolenpitosuhde ja vuorovaikutuksessa rakentuva suhde*. Kohtaamiset arjessa asiakkaiden kanssa ratkaisevat, millainen näiden suhteiden keskinäinen arvo on. Juhila itse pitää kumppanuussuhdetta sosiaalityön ammatilliselle identiteetille tärkeänä, mutta korostaa, että kaikki edellä mainitut neljä suhdetta ovat tärkeitä. (Juhila 2006, 12–18). Kaikki Juhilan mainitsemat suhteet ovat läsnä sosiaalityön käytännöissä, korostuen hieman erilaisina eri toimintaympäristöissä ja eri kohtaamisissa. Kaikissa eri suhteissa kohdataan kärsimystä, mutta lähestymistapa ja kohtaamisen malli voivat olla erilaisia. Kumppanuussuhteessa ollaan mahdollisesti kaikkein sensitiivisimpiä esiin nousevalle kärsimyksen kokemukselle.

Tässä luvussa käydään läpi kärsimyksen kohtaamiseen ja sosiaalityöntekijyyteen liittyviä tekijöitä, alkaen sosiaalityön eettisten lähtökohtien esiin tuomisesta, aina kokonaisvaltaiseen ihmiskäsitykseen sosiaalityössä. Sosiaalityön yhteiskunnallisesta näkökulmasta esitellään lyhyesti erilaisia sosiaalityön toimintarooleja sekä toimintaympäristöjä, joissa asiakkaiden kärsimystä kohdataan.

Sosiaalityöntekijän identiteetin muodostumiseen vaikuttavat niin erilaiset organisaatiot, toimintaroolit kuin ammattilaisen oma, yksilöllinen kehityskaari. Kappaleen lopussa käydään lyhyesti läpi tekijöitä, jotka vaikuttavat ammatti-identiteetin kehittymiseen.

3.1 Sosiaalityön eettisyys

Sosiaalityön toteuttamisen reunaehdot muodostuvat pitkälti lainsäädännöstä, hyvinvointipolitiikasta ja hyvinvointihallinnosta, joiden käytännöt muodostuvat paikkakuntaakohtaisesti. Hyvinvointiammattilaisen onnistumiseen omassa työssään kansalaisen sosiaaliturvan varmentajana vaikuttaa paitsi ammattilaisen omat tiedot ja työssä karttuneet taidot myös se, miten hän toteuttaa ammattietiikkaa. (Niemelä 2011, 13.) Sosiaalityöntekijät tekevät työtään yksilön tai perheen oman, yksityisen elämänpiirin ja julkisen elämänpiirin rajapinnoilla. Erityisesti lastensuojelutyössä, mutta myös muussa sosiaalityössä kysymys on pitkälti yhteiskunnallisen vallankäytön ja yksityisyyttä koskevien perinteiden jännitteestä modernissa yhteiskunnassa. (Hämäläinen 2011, 48–49.)

Ihmisen eettistä kohtaamista voidaan pitää yhtenä osoituksena asiakastyön ammattitaidosta, jossa on viimekädessä aina kysymys inhimillisestä kohtaamisesta. Asiakastyön yhtenä vaatimuksena on ammattilaisen oman ammattitaidon ja osaamisen haastaminen ja käyttäminen, asiakkaan tilanteen helpottamiseksi. Kohtaamistilanteissa heijastuvat kuitenkin yhteiskunnalliset tekijät, palvelujärjestelmässä vallitsevat asenteet sekä työpaineiden mukanaan tuomat haasteet. (Pohjola 2002, 45–48.)

Asiakassuhteessa eettiset ongelmat ja haasteet näkyvät myös siinä, ettei sosiaalityöntekijä voi nojata pelkästään omaan ammatilliseen asiantuntemukseensa. Sosiaalityön periaatteiden mukaisesti työntekijän tulee pitää asiakkaan edun toteutumista ensisijaisena, sekä huolehtia heikoimmassa asemassa olevista. Samaan aikaan työntekijä on kuitenkin ristiriitaisessa roolissa yhteiskunnallisen kontrollin ja hyödyn valvojana. (Raunio 2009, 111.) 1990 -luvulta lähtien palveluissa on korostunut entistä enemmän myös vaikuttavuus, tuloksellisuus ja tehokkuus. Tehokkuus ja tuloksellisuus eivät ole sama asia kuin eettisesti kestävä ja hyvä sosiaalityö. Tästä voi seurata pinnallista ja kevyemmin asiakkaan tilanteeseen paneutuvaa sosiaalityötä. Sosiaalityössä eettisen toiminnan periaatteiden varmentaminen kuuluu paitsi työntekijöille itselleen, myös organisaation toimintatavoista ja työntekijöiden työn ehtoista päättävälle. Tämän asian huomioiminen organisaatioiden johtoportaisissa

on tärkeää, jotta organisaation menettelytavoista ei pidettäisi kiinni työn eettisen kestävyyskustannuksella. (Raunio 2009, 112; vrt. Karisto 1996, 252–255.)

Eettiset kysymykset ovat esillä sosiaalityön arjessa myös silloin, kun puhutaan asiakkaan tarvitsemien palvelujen integroinnista ja saumattomista palveluketjuista. Sosiaalityöhön kuuluu entistä enemmän eläminen markkinoituneissa rakenteissa, joissa korostuvat sellaiset asiat, kuten budjettivuosi kerrallaan tehdyt palvelujen suunnittelut, vaatimus taloudellisesta tehokkuudesta, liikkeenjohdollinen hallinnoiminen, kilpailutus ja tuotteistaminen. Yhden asiakkaan asian ympärillä toimivien organisaatioiden ja rajapintojen määrä kasvaa. (Metteri & Hotari 2011, 67–68.) Tämä asettaa haasteita myös asiakkaan asian eettiselle käsittelylle, koska sosiaalityön arvoja ja etiikkaa ei automaattisesti löydy markkinatalouden toimintamalleista. (Emt., 74.)

3.2 Sosiaalityön erilaiset paikat ja toimintaroolit

Sosiaalityötä tehdään yhteiskunnassa erilaisissa paikoissa, ja eri toimintaympäristöissä näkyvät ja painottuvat erilaiset sosiaalityöntekijän toimintaroolit. Satu Vaininen (2011) on tutkinut väitöskirjassaan sosiaalitoimistossa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden toimintarooleja, joista tutkijan mukaan toimeentulotukipäätöksentekijän toimintarooli oli jo tuolloin heikkenemässä. Sen sijaan kontrolloijan, palvelujärjestelmän asiantuntijan ja tilanteen selkeyttäjän toimintaroolit ovat perinteisiä ja edelleen tutkimuksen tekohetkellä vahvoja. Tutkijan mukaan kokonaiselämäntilanteen kartoittajan, sosiaalisen vuorovaikutuksen mobilisoijan, sovittelijan ja ”asianajajan” toimintaroolit painottuvat aikaisempaa enemmän. Uusina toimintarooleina nousevat esiin kehittäjäsosiaalityöntekijän, koordinaattorin ja sosiaalisen näkökulman esiintuojan toimintaroolit. (Vaininen 2011, 252–253.)

Kyösti Raunio (2009) mukaan ammattilaisen tekemässä ammatillisessa työsuorituksessa näkyy aina myös organisatorinen konteksti. Ammatillinen työ ja ammattikunta eivät kuitenkaan Raunio mukaan saa samaistua yksittäiseen organisaatioon (Emt., 24.) Organisaatioissa ja toimipisteissä tehdään aktiivista muutostyötä, ja sosiaalityöntekijät ovatkin 2000 -luvulla entistä enemmän tilanteissa, joissa on astuttava muutoksen keskellä, asiakaskehittämisen prosessien aikana hyvinkin erilaisiin ja osittain keskenään ristiriitaisiin toimintarooleihin. (Vaininen 2011, 252.)

Järjestelmälähtöiseen orientaatioon tukeutuva sosiaalityö kohtaa useammin ongelmalähtöisen sosiaalityön, jolloin yhtä aikaa sekä yksilöön että yhteisöön sekä näiden keskinäiseen vuorovaikutukseen kohdistuvasta orientaatiosta muodostuu uudenlainen, yhteyslähtöinen orientaatio (Vaininen 2011, 255). Tällöin sosiaalityöntekijöiden ammatillinen toiminta perustuu tavoitteeseen, jossa tuetaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin ylläpitämistä, edistämistä ja ongelmien ennaltaehkäisyä. Tähän pyritään sosiaalisten yhteyksien avulla – muokaten, uudistaen ja rakentaen niitä vuorovaikutuksessa toimijoiden välillä. (Niskala 2008, 158; Vaininen 2011, 255.)

Sosiaalityöstä puhuttaessa kiinnitetään yleensä huomiota myös siihen toimintaympäristöön tai toimipisteeseen, jossa työtä tehdään. Toimipisteen perusteella ei kuitenkaan voi tehdä päätelmiä siitä, millaista sosiaalityötä missäkin toimipisteessä tehdään. Organisaation määrittelemä toimintaympäristö antaa sosiaalityölle tietynlaiset puitteet, mutta sosiaalityöntekijän ammatillisella asiantuntemuksella on kuitenkin työhön suuri merkitys. Tästä syystä palvelupisteissä tai terapeutisessa organisaatiossa tehtävä työ voidaan joskus nähdä erilaisena. Olisi kuitenkin väärin väittää, että virastoympäristössä tehtäisiin vain byrokratiatyötä. Kuitenkin yleisesti ajatellaan, että byrokraattisen organisaation toimintatapa on jännitteisessä ja paikoin ristiriitaisessa suhteessa psykososiaalisen työn ja palvelutyön kanssa. Sekä palvelutyössä että psykososiaalisessa työssä on tärkeää asiakaslähtöinen vuorovaikutus ja työntekijän ammattitaito, ihmisen ja sosiaalisen ympäristön vuorovaikutukseen liittyvien ristiriitojen ratkaiseminen sekä palvelujärjestelmän kokonaisvaltainen kartoitus. (Raunio 2009, 169–171.)

Sosiaalityön toimintarooleihin ja eri toimintapaikkoihin eli sosiaalityöntekijöiden työpaikkoihin voidaan viitata lyhyesti myös ammatillisuuden kehittämisen paikkoina. Pienessä toimintayksikössä tehtävä sosiaalityö poikkeaa isommassa yksikössä tehtävästä sosiaalityöstä niin asiakkaiden tilanteissa kuin työtavoissakin. Pienemmällä paikkakunnalla asuvan asiakkaan tilanne ei aina ole yhtenevä kaupungissa laadittujen, työn soveltamisohjeiden kanssa. Tämä voi aiheuttaa työntekijälle eettistä ja moraalista painetta. Pienessä sosiaalitoimistossa työntekijän toimenkuvaan kuuluu helposti kaikki se työ, mikä ei varsinaisesti kuulu kenellekään muulle. (Ahvenius 2012, 296–313.) Myös moniammatillisissa toimintaympäristöissä toimimisessa on omat haasteensa. Kaikilla yhteistyökumppaneilla ei välttämättä ole tietoa sosiaalityön luonteesta, koulutuksen tasosta tai sisällöstä, ja tätä kautta myös sosiaalityön rooli voi olla epäselvä, erityisesti terveydenhuollon organisaatioissa. (Grönfors 2012, 208–209.) Toimintaroolit ja niiden muuttuvat käytännöt vaikuttavat myös sosiaalityöntekijän ammatti-identiteetin muodostumiseen.

3.3 Sosiaalityöntekijän ammatillinen identiteetti, työyhteisö ja organisaatio

Sosiaalityöntekijän ammatti-identiteettiin vaikuttavia tekijöitä on paljon, mutta identiteetin muodostumista katsotaan monesti vain osana henkilökohtaista kehitymisprosessia. Sosiaalityöntekijän ammatilliseen identiteettiin vaikuttavat paitsi henkilökohtaiset ominaisuudet, myös sosiaalityöntekijään kohdistuvat odotukset. Odotuksia tuottavat niin asiakkaat, yhteistyökumppanit, kollegat kuin esimiehetkin. Ulkopuolisen palautteen merkitys identiteetin rakentamisessa on tärkeää. Sosiaalityöntekijään kohdistuu ammatillisesti monenlaisia odotuksia, ja monesti työstä saatu palaute on annettu kritiikin muodossa. Sosiaalityöntekijä on jatkuvassa sosiaalistumisprosessissa, jossa hän pyrkii sopeutumaan monenlaisiin, häneen kohdistuviin odotuksiin, eri puolilta yhteiskuntaa. (Tuomi 1992, 112–114.)

Sosiaalityöntekijään kohdistuu monenlaisia odotuksia, jotka eivät välttämättä ole realistisia. Kun asiakas tai muu taho pettyy sosiaalityöntekijän toimintaan, seuraa siitä yleensä kriittistä palautetta. Myös omassa organisaatiossa saatu palaute voi olla useammin kriittistä kuin myönteistä. Asiakkaan ongelmat voivat jäädä ratkaisematta, mikä voi aiheuttaa työntekijässä syyllisyydentunteita. Kuormittuneessa tilanteessa kriittinen palaute voi alkaa tuntua oikeutetulta. Sosiaalityöntekijöihin kohdistuu julkisuudessa paljon kritiikkiä, mikä ilmenee solvaavina nimittelyinä. (Tuomi 1992, 119–120.) Solvaavista nimityksistä Leena Eräsaari (1990) kertoo omassa tutkimuksessaan, termillä *sosiaaliniikit*.

Satu Vainisen (2011) mukaan uudet sosiaalityön toimintaympäristöt, erilaiset käytännöt toimintaympäristöissä, erilaiset toimintaroolipainotukset ja käytäntömalleihin liittyvät kilpailevat suhteet vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden ammatti-identiteettiin, synnyttäen näin eri tavoin painottuneita ja suuntautuneita ammatti-identiteettejä. (Vaininen 2011, 244.) Sosiaalitoimistossa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden ammatillinen identiteetti monimuotoistuu. Toimintaroolien erilaiset painotukset sekä uusien toimintaroolien muodostuminen vaikuttaa väistämättä myös siihen, miten työntekijät itse kokevat oman sosiaalityöntekijyytensä. Ammatti-identiteetin vaihtelevuus ja monimuotoisuus voidaan nähdä työssä sekä hyvänä että huonona asiana. Monialaisuus ja laajat toimintaroolit voivat lisätä työssä ilmenevää epämääräisyyttä, mutta toisaalta myös innostaa refleksiivisyyteen. Toimintaroolien monimuotoisuus voi olla hankalasti hahmotettavissa myös yhteistyökumppaneille. (Emt., 256–257.) Sosiaalitoimistossa työskentelevän sosiaalityöntekijän ammatti-identiteetti koostuu Vainisen (2011) mukaan kuudesta erilaisesta identiteetistä, joita ovat: *sosiaalisen resursoijan identiteetti, erityisosaajan identiteetti, kehittäjän identiteetti, sosiaalisen*

kriisityön identiteetti, hyvinvoinnin katalysaattorin identiteetti ja perheneuvojan identiteetti (Emt., 245).

Sosiaalityön ydinosaamisena voidaan pitää sosiaalisen osaamista ja asiantuntijuutta. Moniammatillisissa tiimimalleissa sosiaalityön osaamisen ytimeistä myös kilpaillaan, eivätkä työtehtävämääritykset ole kaikilla osapuolilla selvillä. Sosiaalityöntekijä voi myös tyypistää tai laajentaa omaa rooliaan sen mukaan, minkälaisessa kokoonpanossa hän toimii jäsenenä. Erityisesti psykologien tulo sosiaalityöntekijöiden rinnalle on vaikuttanut siihen, miten laajasti sosiaalityöntekijät ottavat haltuunsa vuorovaikutukseen perustuvia toimintarooleja. Moniammatillisen tiimin jäsenenä sosiaalityöntekijät voivat joutua tinkimään sosiaalisen osaamisen laajemmasta soveltamisesta ja kilpailemaan asemastaan sosiaalisen osaajina ja ammattilaisina. (Vaininen 2011, 258–260.)

Ammatillinen identiteetti muodostuu monesta tekijästä. Stephen A. Webb (2015) kuvailee artikkelissaan sosiaalityöntekijän ammatillisen identiteetin kehittymistä ja siihen vaikuttavia tekijöitä, joita Webbin mukaan ei ole tutkittu riittävästi. Ammatillinen identiteetti ei ole pysyvä tila vaan tulkinta- ja säilytysprosessi, joka kehittyy koko ajan eri työpaikkojen toimintaympäristöissä. Sosiaalityössä ilmenevät kriisit ovat aina myös ammatillisen identiteetin kriisejä. (Webb 2015, 1–16.)

Sosialisaatioksi kutsutaan sitä prosessia, joka tapahtuu roolimallien, mentoreiden, oppimisen, vuorovaikutuksen sekä hiljaisen tiedon ja tietämyksen lisääntymisen myötä, ja jonka seurauksena opiskelija alkaa ajatella, toimia ja tuntea itsensä sosiaalityöntekijäksi. Sosiaalityöntekijä ikään kuin sosiaalistuu, oppii ja eräällä tavalla sopeutuu sosiaalityöntekijyyteen. Työpaikan sosialisaatiomallilla on suuri vaikutus sosiaalityöntekijän identiteetin kehitykselle. Webb (2015) kuvaa artikkelissaan tutkimustaan, jossa oli seurattu vastavalmistuneita sosiaalityöntekijöitä ja heidän ammatillisen identiteettinsä kehittymistä. Työn alkuvaiheessa sosiaalityöntekijät käyttivät tiedonmuodostukseensa koulutuksessaan saamaansa tietoa. Muutamien kuukausien kuluttua sosiaalityöntekijä siirtyy identiteetti-pakotuksesta identiteetin rikastumiseen. Tässä siirtymässä työyhteisö sekä vertaisryhmä ovat merkittävässä roolissa. Tutkimuksessa tuli esille myös työyhteisön tärkeys ammatillisen identiteetin kehittymisen kannalta. Kollegoilta saatu palaute ja arviointi omasta suoriutumisesta oli jopa tärkeämpää, kuin virallinen ohjaus ja neuvonta, jota voi saada vaikkapa esimieheltä. Epäviralliset kanavat, kuten tarinat ja juorut muokkaavat yhtä lailla sosiaalityöntekijän identiteettiä vaikuttamalla tämän käyttäytymiseen ja arvoihin. Omien ja toisten virheiden havainnointi auttaa muodostamaan käsityksen siitä, kuinka työtä tulisi tehdä. Tämän lisäksi vuorovaikutustilanteissa työntekijä voi

päästä selvyyteen myös omista arvolähtökohdistaan organisaatiossa. (Grant, Sheridan & Webb 2015; Stark 2011; sit. Webb 2015, 11–16.)

Työstä saadulla palautteella on tärkeä rooli ammatillisen identiteetin rakentajana. Erityisen tärkeää identiteetin rakentumisen kannalta on se palaute, joka tulee työntekijälle merkitykselliseltä taholta. Asiakkaiden lisäksi tällainen merkittävä taho on sekä Webbin (2015) että Tuomen (1992) tutkimusten mukaan oma organisaatio ja se ympäristö, jossa hän arkityötänsä tekee eli käytännön työyhteisö. Webbin (2015) mukaan identiteetin syntyyn vaikuttavat monet tekijät, ja identiteetillä on vaikutusta myös työntekijän kiinnittymiseen osaksi organisaatiota tai työpaikan kulttuuria (Webb 2015, 11–16).

Muuttuvassa yhteiskunnassa myös sosiaalityöntekijät kohtaavat työssään organisaatiomuutoksia ja toimintaympäristön vaihdoksia. Organisaatioissa on olemassa erilaisia työpaikkojen hyvinvointistrategioita, jotka Juhani Tarkkonen (2012) on jakanut neljään perustyyppiin: *edunvalvontastrategia*, *työhyvinvointipalvelujen kehittämisstrategia*, *turvallisuusjohtamisen strategia* ja *kokonaisvaltainen organisaation kehittämisstrategia*. Kokonaisvaltaisessa organisaation kehittämisstrategiassa otetaan huomioon työorganisaatiot ja lähityöyhteisöt erikseen, työn- ja muutoksenhallinnat, työ, jokaisen yksilölliset edellytykset sekä vallan ja johtamisen merkitys koko henkilöstön hyvinvointia pohdittaessa. (Tarkkonen 2012, 34–38.) Henkilöstöjohtamisen ja esimiehen rooli työhyvinvoinnin edistäjänä on keskeinen. Myös tunteet ovat läsnä työyhteisössä. Työyhteisöstä riippuen voivat yhteisössä korostua positiivisena pidetyt tunteet, kun taas toisessa yhteisössä asiat voidaan sanoa suoraan ja kaunistelematta. Myönteiset tunnetilat tarttuvat, ja esimiehen tulisi osata ohjata yhteisöä myönteisessä kehityksessä. Tasapuolinen kohtelu ja oikeudenmukaisuuden arvostus korostuvat erityisesti muutostilanteissa. (Virtanen & Sinokki 2014, 141–154.) Muutostilanteet ovat arkipäivää myös sosiaalityössä.

Työyhteisöllä on merkittävä osa työhyvinvoinnissa. Organisaatiomuutoksissa myös työyhteisöjä muokataan, ja lisäksi organisaatiomuutokset aiheuttavat lisäkuormitusta työyhteisöissä näkyville ihmissuhteille. (Juuti & Salmi 2014, 97–101.) Toisin sanoen työyhteisön sosiaalinen koodi ja järjestys mullistuvat. Organisaatiot ovat tänä päivänä entistä riippuvaisempia siitä, että osaamiselta erilaiset ammatillaiset pystyvät toimimaan keskenään yhdessä. Myös virtuaalisen viestinnän merkitys on lisääntynyt. Virtuaalisen viestinnän ongelmana voidaan kuitenkin pitää sitä, ettei se mahdollista tunteiden työstämistä. (Emt., 101.) Työyhteisöä liittyy yhteen yhdessä koetut tunteet ja puretut tilanteet, kokemukset ja niihin kehitetyt ratkaisut. Jos työyhteisössä vallitseva kulttuuri on samankaltainen, kuin ihmisten omassa ammatissaan jakama moraalinen koodisto, voidaan työyhteisö sitouttaa

toisiinsa ja näin ollen edistää jokaisen yksilön kasvamista ihmisenä. Viestintä ja tietotulva voi hallitsemattomuudessaan aiheuttaa riittämättömyyttä. Hyvässä työtoveruudessa on loppupelissä kyse ystävällisyydestä, huolehtimisesta, reiludesta ja käytännön tekojen tekemisestä toisten puolesta. (Emt. 111–113.) Työyhteisön jäsenten käsitykset työyhteisön ja organisaation perustehtävästä voivat olla erilaisia. Työyhteisön perustehtävän jäsentely on alati muuttuva ja vaatii jatkuvaa dialogia. (Emt., 196–197.)

3.4 Kärsimyksen kohtaaminen tunteena ja työn kuormittavuus

Sosiaalityötä voi lähestyä myös tunnetyönä. Sosiaalityöntekijältä odotetaan kohtaamistilanteessa aitoa läsnäoloa ja asiakkaan asiaan paneutumista. Arja Tuomi (1992) on tutkimuksessaan sosiaalityöstä tunnetyönä tuonut esiin sitä, kuinka sosiaalityöntekijän tulee työssään olla tietoinen myös omista tunteistaan, koska asiakkaat vaistoavat tunnereaktiot joka tapauksessa. Työntekijä tuo omat tunteensa mukaan asiakastilanteeseen, vaikka uskottelisikin itselleen päinvastaista. (Tuomi 1992, 35.)

Sosiaalityö on laajasti ajateltuna tunteiden parissa tehtyä työtä, koska se pohjautuu asiakastyössä vahvasti vuorovaikutukseen. Vaikka sosiaalityöntekijä tekisikin työtään eläytyvästi ja säätelisi työhön käyttämäänsä energiaa, ovat tunteet kuitenkin asiakastilanteessa mukana. Sosiaalityötä voi tehdä älylliseen kapasiteettiin nojautuen, jolloin siihen ei välttämättä kulu niin paljon tunne-energiaa. Tunne-energia alkaa kulua silloin, kun tunteet nousevat pintaan ja työntekijä joutuu työskentelemään myös omien tunnereaktioidensa kanssa. (Tuomi 1992, 36–37.) Tuomi (1992) erottaa tutkimuksessaan kaksi tasoa: *piilevän tunnetyön ja avoimen tunnetyön* tasot. Piilevää tunnetyötä tehdään pitkäjänteisessä asiakastyössä ja sitä voidaan pitää eräänlaisena psykososiaalisen työtavan osana. Piilevässä tunnetyössä voidaan tavoitella esimerkiksi asiakkaan ja työntekijän hyvää itsetuntoa ja keskinäistä luottamusta. Osana piilevää tunnetyötä on myös identiteettityö eli itsetunnon tukeminen, jota sosiaalityöntekijän tulisi tehdä sekä asiakkaan että itsensä suuntaan. (Tuomi 1992, 35–38.)

Piilevän tunnetyön osana voidaan pitää myös luottamustyötä, jolla sosiaalityöntekijä pyrkii rakentamaan luottamusta asiakkaan ja itsensä välille. Luottamuksen rakentamisessa on tärkeää, että asiakas kokee tulleensa ymmärretyksi. Luottamusta rakennetaan pikkuhiljaa, monen kohtaamisen avulla. Luottamuksen rakentamisessa on kyse siitä, kuinka paljon asiakas ja työntekijä uskaltavat paljastaa toisilleen identiteettiensä puolia, usein juuri niitä huonoimpia. Luottamustyössä joudutaan

ottamaan huomioon terapeuttisia näkökulmia. (Tuomi 1992, 38–39.) Muita piilevinä tunnetyön muotoina voidaan pitää *tietoisuus- ja salaamistyötä*, jossa sosiaalityöntekijä painiskelee sen asian kanssa, miten paljon ja millä tavalla hän tuo esiin niitä tietoja, joita hänellä on. *Vuorovaikutustyössä* tunnetyön vaikutukset ovat läsnä sekä kyseisellä hetkellä että tulevaisuudessa, ja vuorovaikutuksessa tunnetyö pitää sisällään kaiken siihen liittyvän, alkaen ilmeistä ja eleistä aina ilmaisutapaan ja äänensävyyn asti. *Selittämistyössä* sosiaalityöntekijä pyrkii selittämään asiakkaalle sekä verbaalisin että nonverbaalisin keinoin esimerkiksi toimintansa tai lainsäädännön tarkoituksia. *Biografisessa* työssä käydään läpi asiakkaan elämäntarinaa, joka herättää asiakkaassa voimakkaita tunteita vielä vuosienkin jälkeen. Elämäkerralliset tapahtumat ovat tärkeitä asiakkaan kokonaistilanteen ja identiteetin rakentamisen kannalta, nimenomaan hänelle itselleen. Myös *asiakkaan puolelle asettuminen* ja *asioimista koskevien normien ylläpito* ovat tunnetyön muotoja. Tuomi tuo esille tutkimuksessaan sen, miten sosiaalityöntekijä voi asiakkaan puolelle asettuessaan etsiä lainsäädännöistä ja normeista porsaanreikiä, joiden mukaisesti voisi auttaa ja tukea asiakasta vaikeassa tilanteessa ja samalla auttaa vahvistamaan myös asiakkaan itsetuntoa. (Tuomi 1992, 40–48.)

Tuomi (1992) kuvaa tutkimuksessaan avoimena pidettyä tunnetyötä työnä, joka ilmenee äkillisessä kriisissä, emotionaalisen ongelmatilanteen käsittelyssä, ja jossa myös työntekijän käyttämä tunneenergian käyttö työssä korostuu. *Reaktiivisessa tunnetyössä* yhtä lailla kuin *kriisityössä ja ristiriitatilanteita selvittävässä sosiaalityössä* työntekijä saattaa joutua psyykkisesti hyvinkin kuormittaviin ja haastaviin tilanteisiin. Sosiaalityöntekijä voi joutua sanoittamaan asiakkaan tunteita ja ottamaan niitä vastaan hyvinkin tuoreeltaan. Tuomi mainitsee myös *asiakastilanteen virittelytyön* ja *työtilanteen lopetuksen* osana avointa tunnetyötä. (Tuomi 1992, 48–54.)

Pierre Bourdieun (2012) kuvaava ”pieni kärsimys” ja sen kohtaamisen aiheuttama kuormitus sosiaalityöntekijän työssä on ollut lähtökohtana myös tutkimusartikkelissa, jonka ovat toimittaneet Mark Smith, Vivienne E. Creen, Rhoda MacRae, Douglas Sharp, Elaine Wallace ja Susan O’Halloran (2016). Tutkimuksessa on tutkittu kriittistä reflektiota välineenä työn kuormittavuuden poistamisessa. Sosiaalityöntekijä kohtaa työssään tilanteita, joissa asiakkaan toiveet ja organisaation asettamat rajoitukset ovat keskenään ristiriidassa. Organisaatiossa edellytettävä työote voi tuntua työntekijästä liian tehtäväkeskeisenä, mikä voi aiheuttaa työntekijässä turhautumista. Neo-liberalistisena aikana sosiaalityöntekijä tuntee työssään monenlaisia paineita ja jää erilaisten normien ja vaatimusten väliin. Tutkimuksen mukaan kriittisen reflektion lisääminen työssä vaikutti työntekijöihin myönteisesti sekä työssä että työn ulkopuolella. Kriittinen reflektio auttoi kehittämään oman organisaation työtapoja ja

pohtimaan omaa kehitystä, mikä näkyi myös lisääntyneenä energisyytenä työajan ulkopuolella. (Smith ym. 2016, 1–16.)

Ammatillisuudesta ja objektiivisuudesta puhutaan paljon auttamistyöhön liittyen, ja tällöin tarkoitetaan yleensä etäisyyden säätelyä ja etäisyyden ottamista asiakasasiaan. Ammatillista etäisyyttä voidaan säädellä toiminnallisesti, symbolisesti, tilallisesti, sosiaalisesti ja psyykkisesti. Asiakkaan tilanteessa etäämmäksi jäävän ammattilaisen ei tarvitse tulla niin läheiseen kosketukseen hädästä ja kärsimyksestä, jota autettava tuo esille. (Pohjola 2002, 53.) Työorganisaatioihin ei katsota kuuluvan henkilökohtaisina pidettyjä tunteita, vaan niiden paikkana pidetään ensisijaisesti kotia ja yksityisyyttä (Forsberg 2006, 27–33; Ilmonen 1999, 303–304; Molander 2003, 24.)

Ammattitaitoisena työntekijänä ihmissuhdeammateissa pidetään neutraalisti ja järkipäisesti asioihin suhteutuvaa, modernia ammattilaista, joka jättää työssä kohtaamansa ja kokemansa tunteet syrjään, eikä anna niiden näkyä itsessään. Tunteiden näkyminen ja kokeminen voidaan ymmärtää jopa häpeälliseksi asiaksi. Tämä ajattelumalli korostaa tunteita jokaisen ihmisen yksilöllisenä ja henkilökohtaisena asiana. Tunteilla on kuitenkin paitsi yksilöllinen myös sosiaalis-kulttuurinen luonne. Sosiaalityössä tehdään jatkuvasti myös arvovalintoja, jotka herättävät työntekijöissä epävarmuutta. (Forsberg 2006, 31–35). Hannele Forsbergin (2006) mukaan tunteiden merkitys on hyvin keskeistä nimenomaan ongelmanratkaisua edellyttävissä, mutta epävarmaa ja ristiriitaista tietoa käsittelevissä ihmissuhdetehtävissä. Tunteet voivat toimia tärkeässä roolissa tiedon rinnalla ja jopa sen asemasta. Uudenlaisessa asiantuntijuudessa, jälkimodernin ajan epävarmuudessa, tunteet liittyvät keskeisenä osana tiedonmuodostusprosessiin. Lisäksi tunteet liittyvät läheisesti sosiaalityössä tehtäviin eettisiin valintoihin sekä moraaliseen järkeilyyn. (Forsberg 2006, 40–41; Venkula 2005, 119–122.)

Tunteiden tunnistaminen sekä itsessään että asiakkaissa on tärkeä osa sosiaalityöntekijän ammatillista kasvua ja työssä kehittymistä. Sosiaalityössä eettisen pohdinnan, tunteiden tunnistamisen ja arvokysymysten yhdistämisen tiedon käsittelyyn voidaan nähdä olevan osa myös oman toiminnan reflektointia (Forsberg 2006, 41).

Gustav Molanderin (2003) mukaan tunnetyöllä tarkoitetaan niitä tunteita, joita työpaikalla on sosiaalisesti sopivaa näyttää, ja joilla pyritään vaikuttamaan toisiin ihmisiin. Sosiaalityöntekijä on sosiaalisessa kanssakäymisessä niin omiin asiakkaisiinsa kuin oman työyhteisönsä toisiin työntekijöihin. Sosiaalityö herättää työntekijässään myös työtunteita. Työpaikan oma tunnekuultuuri

vaikuttaa siihen, miten omalla työpaikalla on sopivaa tuoda esiin työssä herääviä tunteita. Ihmissuhdetyössä asiakkaiden suuntaan joutuu tilanteisiin, joissa on tarpeen salata omat tunteensa, mutta työtunteille oli kuitenkin olemassa fyysinen tila, jossa omia mieleen nousevia tunteita saattoi purkaa. (Molander 2003, 24–25.)

Sosiaalialan työntekijöiden rooli on eräänlaisena sovittelijana olemista, apua tarvitsevan ja yhteiskunnan välillä. Antti Särkelän (2001) mukaan sosiaalialan työntekijä voi yrittää siirtää kannettavakseen tullutta taakkaa eteenpäin työyhteisölleen, työnhajaajalle tai taloudellisena kuormana edelleen yhteiskunnalle. Sosiaaliala jää monenlaisen taakan kantajaksi, ja tämän kuormituksen myöntäminen on ehtona sille, että työssä voi onnistua. (Särkelä 2001, 132–134.)

3.5 Kokonaisvaltainen ihmiskäsitys sosiaalityössä

Sosiaalityöntekijä kohtaa työssään erilaisissa sosiaalityön paikoissa koko ihmiselämän kirjon. Sosiaalityön määrittäminen auttamistyönä tarkoittaa myös sitä, että sosiaalityöntekijä pyrkii auttamaan asiakasta tämän vaikeassa tilanteessa. Anneli Pohjola (2002) kuvaa artikkelissaan auttamistyöhön kietoutuneita pahan säikeitä, ja artikkelissaan hän määrittelee hyvinvointipalveluissa tehtävän auttamistyön muutokseen tähtääväksi toiminnaksi. Auttamistyössä on läsnä valta-asetelma, jossa asiantuntijaksi nimetty työntekijä käyttää asiantuntijavaltaa (esim. Foucault 1980; Isaksson 1990). Vuorovaikutussuhteessa ilmenevästä vallasta osa on rakenteellista valtaa, ja se sitoutuu tietynlaiseen normaaliuden määrittelyyn. Vuorovaikutustilanteessa se voi helposti muuttua moralisoinniksi. Tällöin ihmisen yksilöllinen elämäntilanne ja oma tulkinta jäävät helposti kohtaamatta, ja määrittelyvalta synnyttää erilaisia kategorioita, joihin apua hakeva voidaan asettaa avuntarpeensa mukaan. (Pohjola 2002, 42–44.) Kategorisoinnin riskinä voi nähdä sen, että ongelmia ja tilannetta tulkitaan vain diagnoosin tai muun tarjotun luokittelun näkökulmasta (Pohjola 2002, 51).

Lauri Rauhala (2005) käsittelee tutkimuksissaan holistista ihmiskäsitystä, jonka mukaan ihminen on kokonaisuus *tajunnallisuudesta, kehollisuudesta ja situationaalisuudesta*. Rauhalan mukaan ihmisenä olemiseen kuuluu aina kokemisen mahdollisuus (Rauhala 2005, 32–33). Tajunnallisuus tarkoittaa inhimillisen kokemisen kokonaisuutta eli mielellisyyttä, ja mielen avulla ymmärrämme tai uskomme ympärillämme olevat asiat joksikin, toisin sanoen luomme merkityksiä ja merkityssuhteita. Ihminen muodostaa uusia mielen ilmentymiä hitaasti, koska uudet asiat suhteutuvat aina jo tiedettyyn

ja tunnettuun kokemuserustaan. Tästä syystä muutostyö on aina pitkä ja hidas prosessi. (Rauhala 2005, 34–38.)

Kehollisuus ja situaatio muodostavat myös sosiaalityön näkökulmasta tärkeät ihmiskäsityksen muodot. Kehollisuus tarkoittaa Rauhalan (2005) mukaan kaikkia orgaanisia tapahtumia. Situationaalisuus puolestaan tarkoittaa jokaisen yksilöllistä elämäntilannetta, jonka mukaan ihminen on kietoutunut todellisuuteen. Kun ihminen kietoutuu situaationsa rakenteisiin, hänestä tulee vähitellen rakennetekijöidensä mukainen eli rakennetekijöistä tulee osa identiteettiä ja tapaa elää. Osa rakennetekijöistä ihminen voi valita itse (esimerkiksi asuinpaikka, aviopuoliso), mutta osa rakennetekijöistä on määritelty jo valmiiksi. Ihminen ei voi esimerkiksi valita omia vanhempiaan tai syntymäpaikkaansa. Situaatio on kaikkea sitä, mihin ihminen on elämässään jonkinlaisessa suhteessa, ja situaatio vaikuttaa myös hänen identiteettiin. Situaatiot tekevät ihmisestä yksilöllisen. Tehdessään elämässään valintoja ihminen ohjaa situationaalisuuttaan yksilöllisemmäksi ja itsensä kaltaiseksi. (Rauhala 2005, 41–45.) Rauhalan holistisen ihmiskäsityksen ideaan kuuluu se, että ihminen on aina kokonaisuus situaatiosta, kehollisuudesta ja tajunnallisuudesta. Muutokset yhdessä kategoriassa näkyvät myös muissa kategorioissa. Rauhalan mukaan tajuntaa voidaan pitää kaikkein tärkeimmässä asemassa holistisessa ihmiskäsityksessä, koska tajunnan avulla ihminen voi tehdä muutoksia omaan situaatioonsa. Merkityssuhteita pohtimalla yksilö voi tehdä muutoksia omassa elämässään, joko itsenäisesti tai sosiaalityöntekijän auttamana, ja tätä pidetään myös sosiaalityössä päämääränä. (Emt., 60–62, 141.)

Muokkaamalla situaatiota voidaan pyrkiä parantamaan ihmisen kokonaisvaltaista hyvinvointia. Pohdittavaksi tulee, mitä situaation tekijöitä milloinkin on mahdollista muokata ja mihin osa-alueisiin voidaan eettisesti puuttua. Joissain tilanteissa ihminen ei itse pysty oman tilanteensa rajoitteiden vuoksi osallistumaan täysipainoisesti elämänsä osatekijöiden suunnitteluun, ja tällöin tarvitaan sosiaalityön konkreettisempia auttamiskeinoja. Rauhala (2005) tuo esille myös sen näkökulman, ettei sosiaalityön ehdoista päätettäessä aina katsota ihmistä holistisesti, kokonaistilannetta arvioiden. (Rauhala 2005, 137–142.)

4 TUTKIMUSKYSYMYKSET JA -MENETELMÄT

Tässä tutkielmassa on tarkoitus selvittää, millaisia ajatuksia kärsimys-termin käyttäminen herättää asiakastyötä tekevissä sosiaalityöntekijöissä. Tässä luvussa käyn läpi tutkimukseni etenemisen alkaen tutkimustehtävästä aineistonkeruuseen ja aineiston analysointiin. Tarkastelen luvun loppupuolella myös tutkimuksen eettisiä haasteita ja näkökulmia.

4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Sosiaalityöntekijä kohtaa työssään asiakkaita, joilla on eri tavoin haastava ja vaikea tilanne elämässään. Toisilla se on voinut jatkua pitkään ja toisilla se on juuri nyt akuutti ja kriittinen. Tämän tutkielman tavoitteena on selvittää sosiaalityöntekijöiden näkökulmia kärsimykseen ja sosiaalityöhön liittyen.

Tutkimuskysymyksinä ovat:

- Miten sosiaalityöntekijät määrittelevät kärsimyksen ja kohdataanko sitä sosiaalityössä?
- Miten kärsimyksen kohtaaminen vaikuttaa sosiaalityöntekijään ja sosiaalityöntekijän ammatti-identiteettiin?
- Voiko sosiaalityössä käyttää kärsimys-termiä?

Tutkimus on toteutettu laadullisin menetelmin. Laadulliselle tutkimusmenetelmälle on luontaista, että pyritään keräämään ja hyödyntämään sellaista aineistoa, joka mahdollistaa mahdollisimman monipuolisen asian lähestymisen (Alasuutari 1999, 84). Koska tarkoituksena on saada selville juuri sosiaalityöntekijöiden omia käsityksiä ja näkemyksiä kärsimyksen kohtaamisesta ja kärsimys -termin käytöstä, pidin laadullista tutkimusta ja siinä haastattelua tarkoitukseen sopivimpana vaihtoehtona.

4.2 Tutkimusaineisto ja aineistonkeruu

Valitsin aineistokseni haastattelut, koska halusin selvittää nimenomaan sosiaalityöntekijöiden omia käsityksiä tutkittavasta aiheesta. Lyhyen tarkastelun jälkeen oli selvää, että valmista materiaalia, joka vastaisi juuri tähän aiheeseen ja näihin kysymyksiin, varsinkaan kärsimyksen käsitteellä, ei ollut käytettävissä.

Aineistonkeruumenetelmänä on teemahaastattelu, mikä tarkoittaa käytännössä sitä, että tietyn teeman osa-alueet käydään haastateltavien kanssa läpi, mutta tarkkoja kysymyksiä ei käytetä. (Eskola & Suoranta 1998, 87.) Tällä pyritään siihen, että haastateltavan oma ääni saadaan mahdollisimman hyvin kuuluviin, ja haastattelijalla voi tehdä haastattelun aikana tarkentavia kysymyksiä. Metodologisesti teemahaastatteluun kuuluu merkitysten syntyminen vuorovaikutuksessa ja haastateltavien asioille antamien merkityssisältöjen tarkentuminen. (Hirsijärvi & Hurme 2001, 48; Tuomi & Sarajärvi 2009, 73–75.) Teemahaastattelussa etukäteen valitut teemat perustuvat siihen, mitä tutkittavasta aiheesta tiedetään etukäteen. Teemahaastattelu muistuttaa joiltain osin avointa haastattelua, mutta teemahaastattelussa oletetaan, että tutkittavat ymmärtävät kysytyn asian samalla tavalla. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75–77.)

Halusin tutkimukseeni asiakastyötä tekevien sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä ja lähdin siitä oletuksesta, että sosiaalityön paikka, organisaatio, voi vaikuttaa näkemykseen myös kärsimyksen käsitteestä tai sen sopivuudesta sosiaalityöhön. Tarkoitukseni ei ollut tutkia varsinaisesti sosiaalityön organisaatioiden mukanaan tuomia vaikutuksia, mutta siltä varalta, että eroavaisuuksia myös tässä suhteessa voi esiintyä, päätin pyytää haastateltavani eri organisaatioista niin, että valittuja organisaatioita olisi neljä ja jokaisesta organisaatiosta haastattelin kahta edustajaa. Tarkoitus oli kohdistaa haastattelut sosiaalityöntekijöihin oman ammattinsa eikä organisaatioidensa edustajina.

Haastateltaviksi valitsin neljästä eri sosiaalityön organisaatiosta kustakin kaksi sosiaalityöntekijää. Haastateltavat valitsin organisaatioittain niin, että haastateltavieni asiakaskunnasta löytyisi mahdollisimman laajasti koko sosiaalityön kirjo, eri ikäluokat ja sosiaalityön tehtävät huomioiden. Pysin siihen, että haastateltavat eivät työskennelleet keskenään samoissa tehtävissä tai välttämättä edes samalla paikkakunnalla, vaikka toimisivatkin samassa organisaatiossa. Tällä pyrin suojaamaan myös haastateltavieni yksityisyyttä. Samasta syystä en tuo analyysissäni esille, missä organisaatioissa haastateltavani ovat työssä. Olin itse työssä sosiaalityöntekijänä haastatteluja tehdessäni, ja päädyin siihen, että en haastattele kollegoita, joiden kanssa pääsääntöisesti työskentelen tai jotka muuten

tunnen. Tämä oli tutkimuksen kannalta oikea valinta, vaikka tiesinkin, että tällä rajauksella rajasin pois monta erittäin potentiaalista haastattelua. Valtaosaa haastateltavistani en ollut koskaan aikaisemmin edes tavannut, osan kyllä. Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, että henkilöt, joita haastatellaan, tietävät kysyttävästä asiasta mahdollisimman paljon, ja haastateltujen valinnan on oltava tarkoitukseen sopivaa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85–86).

Haastattelupyynnöt tein puhelimitse. Kerrottuani, että haluaisin saada heiltä haastattelun liittyen kärsimyksen kohtaamiseen sosiaalityössä, oli reaktiona monesti hämmennystä ja hiljaisuutta, mutta myös innostusta. Kaikki kuitenkin suostuivat, osa pienellä suostuttelulla, ja loppujen lopuksi haastatteluiden saaminen oli helpompaa, kuin olin etukäteen pelännyt. Olin kuullut, että asiakastyötä tekeviltä sosiaalityöntekijöiltä on vaikea saada haastatteluja, ja tästä syystä en halunnut käyttää aikaa sähköpostien lähettämiseen. Kohdentaen tutkimuspyynnön suoraan henkilökohtaisesti sille työntekijälle, jolta halusin haastattelun saada, pyrin myös tuomaan esille sitä, että juuri hänen mielipiteensä ja näkemyksensä oli minulle arvokas.

Osa haastateltavista halusi ehdottomasti jonkinlaisen teemarungon nähtäväksi ennen haastattelua, mutta valtaosa tyytyi siihen, mitä kerroin etukäteen tutkimuksestani puhelimessa. En halunnut tarkoituksellisesti tehdä mitään tiukkaa teemarunkoa ja toivoin etukäteen voivani syventää keskustelua tarpeen mukaan – olihan tarkoituksena saada esiin juuri tämän sosiaalityöntekijän näkemys kärsimyksestä ja sen kohtaamisesta. Ne haastateltavista, jotka olivat saaneet teemarungon karkean version käyttöönsä etukäteen, kertoivat silmälleen kysymyksiä, mutta eivät kertomansa mukaan olleet ehtineet valmistautua paremmin. Itse koin, että niistä haastatteluista, jotka etenivät tutkijavetoisemmin ja ilman etukäteisvalmisteluja tuli loppujen lopuksi spontaaneja, avoimia ja keskustelelevampia. Tähän asiaan voi tietenkin vaikuttaa myös haastateltavien oma persoona. Jokainen haastateltava tiesi kuitenkin tutkimusaiheeni ja sen, että toivoin saavani tietoa kärsimyksestä sekä terminä että kohtaamisiin liittyvinä kokemuksina sosiaalityössä. Varsinaisia tutkimuskysymyksiä en kuitenkaan lähettänyt haastateltaville. Tätä näkökantaa puoltaa myös Matti Hyvärinen (2017) esittäessään, että etukäteen annetut tutkimuskysymykset tekevät haastattelutilanteesta helposti etukäteen valmisteltujen kysymysten ääneen lukemista ja haastattelun vuorovaikutus kärsii (Hyvärinen 2017, 38).

Haastatteleman sosiaalityöntekijät olivat tehneet sosiaalityötä yhdestä vuodesta noin 39 vuoteen. Muodollinen sosiaalityöntekijän pätevyys oli viidellä haastateltavalla kahdeksasta. Pyrin kysymään kaikilta teemojen kannalta olennaiset tiedot. Pyrin tarjoamaan kysymystä ja teemaa haastateltavalle

mahdollisimman avoimena, ja vasta tämän jälkeen autoin apukysymyksellä, mikäli aihepiiri oli erityisen hankala (Liite 1). Tällä pyrin etukäteen valmistautumaan siihen vaihtoehtoon, etteivät kaikki teemat olekaan haastateltavalle yhtä läheisiä, mutta esiin voi nostaa myös muita teemoja, jotka liittyvät aiheeseen paremmin (Hyvärinen 2017, 22).

Haastatteluja tehdessäni ja litteroidessani havaitsin myös omat rajallisuuteni haastattelijana. Vaikka olen tehnyt asiakastyötä itsekkin ja näin ollen työkseni haastatellut ihmisiä, oli haastatteluihin lähteminen itselleni uusi ja jännittävä asia. Pyrin valmistautumaan etukäteen tekemällä apukysymyksiä. Pohdin myös, millaisella kysymyksellä saisin kaikkein neutraalimmalla tavalla tuotua esiin kysymyksen, joka olisi kuitenkin niin avoin, että vastaaja voi tuoda esille vastauksessaan todelliset mielipiteensä. Mietin paljonkin sitä, miten kysyn jotakin asiaa niin, etten asetu etukäteen minkään näkökulman puolelle. Litteroidessani materiaalia huomasin myös omat virheeni ja tapani kysyä asioita. Aina haastattelu ei edennyt arvelemani rungon mukaisesti ja joskus kerronta polveili paljonkin siitä, mistä omasta mielestäni olin alun perin kysynyt. Haastatteluiden myötä opin itsekkin paremmin muokkaamaan kysymistapaani, ehkä jopa haastateltavan mukaan, ja tein rohkeammin lisäkysymyksiä. Monesta haastattelusta jäi tunne, että toisella haastattelukerralla samasta aiheesta olisi voinut saada vielä enemmän ja syvällisemmin irti.

4.3 Aineiston käsittely ja analysointi

Perusanalyysimenetelmänä laadullisessa tutkimuksessa voidaan pitää sisällönanalyysiä, jota voidaan pitää myös tutkimuksen teoreettisena kehyksiä. Tällöin se voi pitää sisällään monia eri analyysikonaisuuksia. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91.)

Anoin tutkimustani varten tutkimusluvan Päijät-Hämeen Hyvinvointikuntayhtymän perhe- ja sosiaalipalveluista, ja aloitin aineiston keräämisen eli teemahaastattelut kesäkuun lopussa vuonna 2017. Haastatteluja kertyi kaikkiaan kahdeksan kappaletta, kestoltaan puolesta tunnista tuntiin. Viimeisen haastattelun tein 14.11.2017.

Litteroin haastattelut itse sanasta sanaan. Litteroitua tekstiä oli kaikkiaan 63 sivua, rivivälillä 1,5 ja fonttikoolla 12. Yhden yksittäisen haastattelun pituus vaihteli, ja pisimmät haastattelut olivat kymmensivuisia. Litteroin haastattelut yleensä haastattelua seuranneiden kolmen päivän aikana, pääsääntöisesti kuitenkin viikon sisällä. Tähän pyrin siksi, koska litterointi mahdollisimman pian

haastattelun jälkeen parantaa haastattelun käytettävyyttä ja laatua, erityisesti kun haastattelija ja litteroija on sama henkilö (Hirsjärvi & Hurme 2001, 185). Haastattelujen litterointi on tärkeä vaihe, josta on hyötyä myös aineiston analysoinnin kannalta. Litteroidessa tulee käytyä läpi haastattelua, mutta litteroitu muoto haastattelusta on kuitenkin vain yksi tulkinta, joka on tehty litteroijan havaintojen perusteella. (Ruusuvuori & Nikander 2017, 437–438).

Tutkimushaastattelut on litteroitu sanasta sanaan puhekielisinä, mutta lainauksiin olen stilisoinut ilmaisuja. Olen poistanut täytesanoja ja muuttanut lauseita selkeämmiksi, mutta asiasisältöä en ole muokannut. Stilisoinnilla on pyritty helpottamaan olennaiseen asiasisältöön keskittymistä. Haastattelut on eroteltu toisistaan ja merkitty (Haastattelu 1, Haastattelu 2). Kohdat, joista on poistettu jotakin, on merkitty (...). Lainauksista on poistettu aiheeseen kuulumatonta sisältöä täydentäviä ilmaisuja, jotta varsinainen asiasisältö olisi helpompi hahmottaa.

Olen käyttänyt tutkimukseeni teoriaohjaavaa analyysia. Teoriaohjaavassa analyysissa aikaisempi teoria tunnustetaan ja aiheesta jo valmiiksi tiedetty ohjaa tutkijaa analyysivaiheessa. Analyysin alussa edetään aineistolähtöisesti, mutta analyysivaiheen lopussa teorian ja aiheesta aikaisemmin tiedetyn tiedon vaikutus tulee selvemmin esille. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 96–97.) Tulkinnallisessa ja postmodernissa tutkimuksessa korostetaan todellisuuden tajuamista sellaisena, kuin sen ihminen voi inhimillisesti ajatellen ymmärtää (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 104).

Tutkija ei pysty kiistämään sitä, etteikö aihepiiristä aikaisemmin tiedetty vaikuttaisi hänen tapaansa käsitellä aineistoa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95–100). Olen itse ollut kiinnostunut kärsimyksen käsitteestä ja sen käytöstä, mutta halunnut tutkimuksessani tutkia sitä, miten sosiaalityöntekijät näkevät kärsimyksen käsitteen. Omat käsitykseni ovat vaikuttaneet siihen, millaista teoriaa tai aikaisempaa tutkimusta olen onnistunut löytämään. Jos tutkimusaihetta tutkisi vielä laajemmin, hankkisi enemmän haastatteluja ja perehtyisi enemmän kansainväliseen tutkimukseen, löytäisin varmasti yhä uusia teorioita, joiden kautta analysoida haastatteluja entistä paremmin. Etukäteen pohtimani teemat eivät kaikki olleetkaan mukana sosiaalityöntekijöiden haastatteluissaan esiin nostamissa vastauksissa. Valitsin teoriaosuuteen ne teorit, jotka tukivat niitä teemoja, jotka nousivat esiin aineistosta. Mielestäni analyysini ei kuitenkaan ole ollut aineistolähtöistä, koska teorit ja teemat nousevat esiin myös käyttämästäni teoriakirjallisuudesta.

Ensimmäinen teemani eli *kärsimyksen kohtaaminen sosiaalityössä* pitää sisällään kärsimyksen käsitteen määrittelyn ja käsitykset siitä, mitä kärsimys on. Tämä teema tulee melko suoraan

teemahaastatteluni kysymyksenasettelusta, mutta aineistoa abstrahoidessani tähänkin teemaan vastattiin monen kysymyksen ja keskustelun alla. Tämän teeman olen valinnut jo haastatteluita tehdessäni. *Sosiaalityöntekijän ammatillinen identiteetti ja kärsimys* nousi toiseksi teemaksi haastatteluista eli tietyllä tavalla aineistolähtöisen analyysin tuloksena. Etsin haastatteluista pelkistettyjä ilmauksia, joita sitten yhdistelin alaluokkiin ja yläluokkiin. Teeman alaluvut ovat käytännössä analyysin tuloksena syntyneitä kokoavia käsitteitä.

4.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Laadullinen tutkimus ei tarkoita samaa, kuin laadukas tutkimus (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 127). Olen pyrkinyt pohtimaan tutkimukseni eettisyyttä sekä aineiston että tutkimustulosten suhteen, aina haastateltavien valinnasta tutkimustulosten raportointiin. Haastateltavat ovat antaneet suostumuksena tähän tutkimukseen, mutta niiden haastatteluiden osalta, joiden säilyttämiseen ei ole annettu lupaa, haastattelut tullaan tuhoamaan. Kaikkien haastateltavien tunnistetiedot on poistettu tai muutettu haastatteluihin tehdyissä lainauksissa. Haastatteluista nostetuista esimerkeistä on poistettu ne tiedot, joista haastateltava voitaisi yhdistää osaksi tiettyä organisaatiota.

Tutkimusaiheen valintaa on ohjannut tutkijan oma kiinnostus kärsimyksen tematiikkaa kohtaan. Olen kuitenkin haastatteluita tehdessäni ottanut huomioon myös sen, että kaikille haastateltaville kärsimys ei teemana tai käsitteenä ole tuttu tai välttämättä edes olennainen. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että haastattelu olisi onnistunut huonosti ja haastateltavan valinta olisi epäonnistunut (Hyvärinen 2017, 39–40).

Haastateltavat eivät ole päässeet tutustumaan tutkimuksen tuloksiin tai kommentoimaan sitä ennen tutkimuksen julkaisemista. Haastateltavilta saatu palaute olisi voinut tuoda parannuksia tutkimuksen aseteluun ja tarkennuksia teemoihin sekä tutkimusaineistoon. Tutkimuksen laatuun on varmasti vaikuttanut myös haastatteluiden tekijän kokemattomuus tutkimushaastatteluiden laatimisesta. Näin ollen ensimmäiset haastattelut poikkeavat varmasti tilanteina viimeiseksi tehdyistä haastatteluista, vaikka kaikki tutkimusteemat olisikin käyty läpi. Kokemattomuus näkyy lähinnä yllättäviin kommentteihin reagoimisessa ja toisaalta tarkentavien kysymysten esittämisessä. Haastatteluiden tekemisen oppii vain haastatteluja tekemällä.

5 SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN NÄKEMYKSET KÄRSIMYKSESTÄ JA KÄRSIMYKSEN KOHTAAMISESTA

Tutkimuksessani nousi esiin kaksi teemaa, jotka olen jakanut alalukuihin, ja joita käsittelen tässä luvussa tutkimukseen valittujen teorioiden kautta. Kysyin haastatteluissani sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä kärsimyksestä, mutta myös kärsimyksen ja vaikeiden tilanteiden vaikutuksesta sosiaalityöntekijöihin niin ammattilaisina kuin henkilökohtaisellakin tasolla. Ensimmäinen teema käsittelee kärsimyksen määrittelyä sosiaalityössä. Teema pitää sisällään kärsimyksen määrittelyn pohdintaa ja tätä kautta ajatuksia siitä, mitä kärsimystä he sosiaalityöntekijöinä työssään kohtaavat ja tunnistavat.

Toisena teemana haastatteluista nostan kärsimyksen kohtaamisen ja pohdinnan sosiaalityöntekijän ammatillisen identiteetin kautta. Koska ammatilliseen identiteettiin vaikuttaa työympäristö ja organisaatio, käsittelen kärsimykseen liittyen myös työssä jaksamista ja tähän saatavaa tukea tämän teeman alla.

Haastattelemiini sosiaalityöntekijät ovat kaikki läpikäyneet edeltävän vuoden aikana suuren muutoksen omissa organisaatioissaan. En kysynyt mitään organisaatiomuutoksesta, mutta lähes kaikissa haastatteluissa ajankohtaisia muutoksia sivuutettiin tavalla tai toisella, ja se yhdistettiin esittämiini kysymyksiin kärsimys -teemaan liittyen. Tämä kertoo siitä, että organisaatiomuutos on ollut sosiaalityöntekijöille kuluvana vuonna tärkeä ja iso asia, ja se on syytä analysoida yhtenä osana kärsimys -keskustelua.

5.1 Asiakkaan kärsimyksen kohtaaminen

Sosiaalityössä kohdataan asiakkaiden kärsimystä monelta eri kantilta ja monella eri tavalla. Yhtenä tutkimuskysymyksenäni oli, miten sosiaalityöntekijä kohtaa työssään kärsimystä? Jotta tätä kysymystä voidaan pohtia ja selvittää, pitää ensin määritellä, mitä kärsimyksellä tarkoitetaan. Myös se, miten kärsimys ymmärretään sosiaalityössä, oli yksi tutkimuskysymyksistäni. Nämä kysymykset nousivat esille sekä kysyttyinä että täysin spontaanisti heti haastatteluiden alussa, ja käsittelen näitä kysymyksiä tämän alaluvun alla.

5.1.1 Kärsimys-termi sosiaalityössä

Määritelmä kärsimys-termistä herätti haastateltavissa paljon mielipiteitä. Osa odotti, että olisin määritellyt kärsimyksen käsitteen ja sisällön jo etukäteen. Kärsimys-termiä pidettiin vahvana ja tunnepitoisena tai tunnevärittyneenä sanana. Kärsimys-termiin yhdistettiin uskonto ja kirkko, yhden mielestä laulut ja runot. Omassa organisaatiossaan kärsimys-termiä arveli käyttävänsä vain yksi, mutta kuitenkin uskottiin, että muissa organisaatioissa sitä voitaisiin käyttää. Erityisesti terveydenhuoltoon kärsimys-termin uskottiin liittyvän, ja tätä kautta sairauksiin ja fyysiseen kipuun.

”Terveydenhuollon teksteissä tai tapaamisissa sitä saatetaan käyttää, itsekin, saatan sitä kysyä ja se tulee esiin. Yhteistyökumppaneista opettajat ovat saattaneet käyttää tätä sanaa.”

Haastattelu 3

Kärsimys-termiä myös kavahtettiin, ja kaksi haastateltavaa sanoi ihan suoraan haluavansa korvata kyseisen termin jollain muulla sanalla, tosin eri syistä. Toinen termin käytöstä kieltäytynyt haastateltava piti kärsimys-termiä sosiaalityöhön sopimattomana tunnevärittyneen ja eksistentiaalisen olemuksensa vuoksi.

”Minä vierastan tuota kärsimys-sanaa, huomaan, että en pidä siitä, se on minusta sillä tavalla tunnevärittynyt sana...mieluummin käyttäisin neutraalimpia sanoja...Mutta jos vaihdan sen kärsimyksen tilalle vaikka vastoinkäyminen tai vaikeus, niin sitten osaan vastata tuohon kysymykseen.”

Haastattelu 6

Kärsimys-termillä nähtiin toisaalta myös vahvuuksia ja oma paikkansa mahdollisesti myös sosiaalityössä:

” Minusta se voisi olla aika hyväkin sana, ja varmasti sana, jota kannattaakin käyttää säästellen, jotta se ei koe inflaatiota... sen tietää kyllä, että nyt on vakavasta asiasta kyse, esimerkiksi vaino, joka on jatkunut pitkään, niin onhan se yhtä... onhan se yhtä helvettiä...”

Haastattelu 8

Kärsimys-termin käytön vaikeuteen liitettiin termin abstraktius ja se, että kärsimyksen kokemus on subjektiivinen. Kärsimyksellä ei voi perustella viranomaispäätöksiä. Kärsimys-termiä voitaisi käyttää, jos asiakas tarjoaisi sitä ensin, mutta haastatteluissa nousi esiin epäilyjä, kuinka asiakkaat mahtaisivat suhtautua, jos termiä tarjottaisiin heille työntekijän puolelta. Kärsimystä pidettiin subjektiivisena kokemuksena ja termin käyttö esimerkiksi kirjauksessa koettiin ongelmallisena.

”Itse en ainakaan ole mitään kirjauksia tehnyt tai päätöksiä perustellut tällä termillä suoraan, tähän teemaan liittyen kyllä, mutta ehkä sanoittanut sitä toisin. Että jos se on jotenkin, että lapsi vaikka siitä tilanteesta kärsii, niin olen enemmänkin käyttänyt sanoja, että lapsen olosuhteet vaarantavat (...) Se sana on ehkä turhan voimakas ja sillä on ehkä haastava perustella...”

Haastattelu 3

Kirjaamisen ja dokumentoinnin merkittävyys sosiaalityöntekijän työssä korostui näiden vastausten kautta. Termi, jota ei voida käyttää kirjauksissa, koettiin vaikeaksi. Tämä kertoo myös siitä, että dokumentoinnissa kiinnitetään enemmän huomiota konkreettisiin asioihin, tekoihin ja suunnitelmiin, ei niinkään ajatuksiin tai tunteisiin, jollaiseksi kärsimyskin voidaan mieltää.

Kärsimys-termin korvautuvuudesta ja korvaamisesta käytännön työssä keskusteltiin tavalla tai toisella kaikkien haastateltavien kanssa. Osa otti asian itse puheeksi ja kertoi, kuinka sosiaalityöntekijän työssä kohdataan monenlaista kärsimystä. Osalta haastateltavista kysyin asiasta suoraan. Kaikki yrittivät pohtia, millä muilla termeillä kärsimystä voisi selittää, mutta synonyymia oli vaikea löytää. Sosiaalityöntekijät tunnistivat kärsimys -termin niin vahvaksi ja sen taustalla olevat asiat niin isoiksi, että pelkkä sana *vaikeus* tai *hankaluus* ei riittäisi kuvaamaan tilannetta ja saattaisi kuulostaa jopa vähättelevältä.

”...en käyttäisi kaikista asioista, että ne ovat hankaluuksia, vastoinkäyminenkin on aika pieni...usein puhun rankoista kokemuksista, sitä olen käyttänyt aika paljon asiakastyössäkin. Ja sitten myöskin se, että sitä sanaa, mikä on se asia. Että jos tekee väkivaltatyötä, silloin se on väkivalta, tai seksuaalinen hyväksikäyttö tai näitä, että sitä sanaa mistä on kyse. Eikä tuommoista yleissanaa.”

Haastattelu 6

Kärsimystä pidettiin tunnepitoisena ja värittyneenä terminä, joka kuvasti asiakkaan olotilaa kyseisellä hetkellä ja joka jotenkin mielellään kierrettiin. Sosiaalityöntekijät pohtivat myös, tarkoittaako kärsimys-termin kiertäminen myös tunteiden käsittelemättömyyttä sosiaalityössä.

”...onkohan se dokumentointi saatikka sitten se, että jälkikäteen pystyn miettimään sitä keskustelua, pysytäänköhän siinä hirveen paljon sillä tasolla, että mitä on tapahtunut, että se tunteen käsittely, se voikin jäädä. Vaikka kyllähän niistä puhutaan, mutta minulla on semmoinen tuntuma, että se jää aika ohueksi. Luulen, että se liittyy siihen, kun se tilanne tulee yllättäen (...) Minulle ainakin työntekijänä, siinä on silloin itsekin hämillään (...) vaikka kuinka haluaisi puhua niistä tunteista.”

Haastattelu 8

Kärsimys terminä koettiin sosiaalityöhön vieraana ja outona käsitteeltä. Kärsimys terminä herätti myös pohtimaan sosiaalityötä ja sosiaalityöntekijöiden yleisesti käyttämiä käsitteitä, joista heijastuu laajemmin sosiaalityön yhteiskunnallinen rooli. Eräs sosiaalityöntekijä pohti, viekö kärsimys terminä hänet liian lähelle asiakasta, ja vaikka termiä ei käytettäisi asiakastyössä, olisi termin käyttö yleisestikin ammatillisesta näkökulmasta osoitus menemisestä lähelle asiakasta.

”Tuoko se kärsimys -sana minut liian lähelle asiakasta? Kun meidän pitäisi ammatti-ihmisinä pitää tietty etäisyys asiakkaisiin, suhtautua joka tilanteeseen ammatillisesti (...) Onko se sitten niin, ettei se ole riittävän ammatillinen termi? Ja kun me puhutaan niin jostakin voimaannuttamisesta ja voimaantumisesta ja tästä osattomuudet, käytetään omia sosiaalityön termejä.

Haastattelu 1

5.1.2 Sosiaalityöntekijöiden näkemykset kärsimyksestä

Kysyin jokaiselta kahdeksalta haastateltavaltaani, mitä kärsimys heidän käsityksensä mukaan on. Jokainen sai vapaasti kertoa, miten itse määrittelee kärsimyksen. Osa aloitti oma-aloitteisesti kärsimyksen pohdinnan ja termin määrittelyn, mutta yleisesti ottaen kärsimys-termin määrittely koettiin vaikeaksi. Kuusi vastaajaa kahdeksasta kertoi kärsimyksen olevan heidän mielestään joko fyysistä tai psyykkistä kipua. Kärsimykseksi laskettiin myös krooninen tai pitkäaikainen sairaus,

väkivalta tai vaino sekä yhteiskunnasta syrjäytyminen. Nämä määritelmät mainittiin kukin kolmessa eri haastattelussa.

Kärsimyksen määrittely koettiin vaikeaksi ja siinä oli paljon eroja. Kahdessa haastattelussa kärsimyksen määritelmään liitettiin kokemuksen kestoon liittyvä vaatimus eli puhuttiin pitkäkestoisesta vaikeasta tilanteesta. Toisaalta kahdessa eri haastattelussa tuotiin esille myös äkillisen kriisitilanteen siinä hetkessä tuoma kärsimys. Jokainen sosiaalityöntekijä pohti kärsimystä hieman omasta näkökulmastaan ja työtehtävistään käsin. Niillä sosiaalityöntekijöillä, jotka olivat tekemisissä talousvaikeuksissa olevien ihmisten kanssa, nousi esiin köyhyiden tai velkaantumisen aiheuttama kärsimys, kun taas jotkut sosiaalityöntekijät korostivat osattomuuden ja syrjäytymisen merkitystä kärsimystä aiheuttavana tekijänä.

”Tuntuu, että se (kärsimys) on vähän pitkäkestoisempaa, että se ei ole hetkellinen tilanne vaan että sitä on jatkunut jo pitempään. (...) Tässä (työssä) kohtaan lapsen kärsimystä, ja se liittyy väkivaltaan, uhrina olemiseen. Ja voihan se olla muitakin asioita, mistä lapsi kärsii, vaikka vanhempien eron jälkeen, riitely, mikä sitten tuottaa lapselle mahdollisesti kärsimystä. (...) Sitten tietysti mielialaan liittyvää, masennusta, itsetuhoisuutta...itsemurhatapauksia, itsemurha perheenjäsenellä...”

Haastattelu 8

Haastatteluissa nousi esiin myös omaisten kokeman kärsimyksen kohtaaminen. Sosiaalityöntekijät kertoivat omaisten kanssa käydyistä keskusteluista ja heidän esiin tuomastaan huolesta:

”Toisaalta se kärsimys on sitten omaisilla, jotka soittelevat tänne huolestuneina. Hekin minun mielestäni kärsii, heillä on sellainen jatkuva huoli tästä sairaasta. (...) Paljon on tällaista äkkijyrkkyttä, syyttelyä, epärealistisia odotuksia, hoitokielteisyyttä on omaisilla, mutta se on sitä kärsimystä, mikä näkyy...”

Haastattelu 5

Sosiaalityöntekijöistä lähes kaikki kertoivat asiakkaiden tuottavan itse kertomuksissaan omaa kärsimystään kertomalla huonosta olostaan ja vaikeasta tilanteestaan. Kärsimys tunnistettiin myös asiakkaan olemuksesta.

”Hänen olemuksensa sitä kertoo aika usein. Se hiljainen kärsimys on se, minkä aika usein huomaa. Vetäytyvyys, hitaus, surullinen katse ja masentunut olemus, siitä tunnistaa aika paljon. Kyllähän aggressiivisuus on usein oire, joku toinen purkaa sen jollain toisella käyttäytymisellä, mutta sen takana aika usein on kärsimystä ja keinottomuutta ilmaista asioita millään muulla tavalla.”

Haastattelu 1

Sosiaalityöntekijät tunnistivat työssään kärsimyksen asiakkaan omasta kertomuksesta, kärsimyksen aiheuttamista fyysisistä, psyykkisistä tai sosiaalisista oireista sekä myös asiakkaan olemuksesta.

”Sitten on paljon sellaisia ihmisiä ja asiakkaita, että ellet tietäisi (...) niin siinä asiakassuhteessa ei välttämättä tulisi mitään esille, mistä rupeaisin ajattelemaan, että mitähän täällä on taustalla... ihmiset ovat erilaisia.”

Haastattelu 6

”joskus se ei näyttäydy sillä tavalla tyypillisesti, että olisi surullisen näköinen, voihan sitä olla joskus hyvinkin vahvaa kärsimystä ja henkilö saattaa olla vähän ylipirteäkin...mutta helpomminhan sen tunnistaa, jos se näkyy päällepäin.”

Haastattelu 8

Kärsimys kulttuurisidonnaisena asiana sosiaalityössä olisi myös mielenkiintoinen tutkimusteema jatkotutkimusta ajatellen. Lähes kaikki haastattelemistani sosiaalityöntekijöistä tekivät töitä toimipaikoissa, joissa asiakkaina oli myös maahanmuuttajataustaisia asiakkaita. Eri kulttuurien tavat ilmentää kärsimystä tai tuoda niitä esiin ei kuitenkaan noussut haastatteluissa mitenkään erilliseksi teemaksi. Yhden haastateltavan kanssa kulttuurien mahdollisista vaikutuksista kärsimyksen ilmaisemisessa ja esiin tuomisessa sivuttiin, mutta hänen käsityksen mukaan kärsimyksen ilmentäminen on kuitenkin aina yksilöistä riippuvainen asia.

”...Onhan se vähän kulttuurinen juttu, mutta aina se on myöskin yksilöjuttu... että jos on kaksi (saman kulttuurin edustajaa) vierekkäin, niin he voivat olla ihan erilaisia siinäkin asiassa (kärsimyksen ilmaiseminen, haastattelijan tarkennus). Mikä kaataa toisen, voi olla toiselle, jos ei nyt ihan mitätön juttu, niin ainakin aika pientä.”

Haastattelu 6

Tunnistamatonta kärsimystä ei myöskään voi kohdata. Sosiaalityöntekijät pohtivat haastatteluissa myös sitä mahdollisuutta, että kaikkea kärsimystä ei työntekijänä huomaa tai tunnista. Osa tunnistamista on myös sen asian tiedostaminen, että kärsimys on yksilöllinen asia ja jokaisella on oikeus omaan kokemukseensa.

5.2 Sosiaalityöntekijän ammatti-identiteetti ja kärsimys

Sosiaalityöntekijät tekevät toimipaikasta ja organisaatiosta riippuen paljonkin toisistaan poikkeavaa työtä. Haastattelemiini sosiaalityöntekijät tekivät kuitenkin kaikki asiakastyötä ja näin ollen kohtasivat asiakkaita joko yksilötapaamisina toimistolla tai kotikäynneillä tai erilaisissa ympäristöissä osana muuta asiakkaan asiaa hoitavaa verkostoa.

Sosiaalityöntekijät toivat esiin työnsä raameja ja käyttämiään työmenetelmiä vaihtelevasti. Kysymys kokonaisvaltaisesta sosiaalityöstä heijasti vahvasti sitä ammatti-identiteettiä, jolla sosiaalityöntekijä koki tekevänsä työtään. Lisäksi se liittyi niihin toiveisiin tai odotuksiin, joita sosiaalityöntekijällä oli omaa työtään kohtaan.

Tähän alalukuun olen nostanut esiin teemat, joiden alle sosiaalityöntekijän identiteetti ja työssä näkyvät raamit sekä rajoitukset oli luontevinta otsikoida. Sosiaalityöntekijöiden oma-aloitteisesti esiin nostamat muutokset työyhteisössä ja organisaatiossa otan käsittelyyn, koska mielestäni niiden oma-aloitteinen esille nostaminen osaksi kärsimys -teemaa kertoi jotain sosiaalityöntekijöille tärkeästä aiheesta ja sen yhteydestä tutkimuskysymyksiin.

5.2.1 Sosiaalityöntekijän ammattirooli ja asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen

Kärsimyksen kohtaaminen ja kärsimyksestä keskusteleminen liittyy läheisesti asiakkaan kohtaamiseen. Sosiaalityöntekijä kartoittaa asiakastyössään asiakkaan tilannetta kokonaisvaltaisesti, mutta käsitys kokonaisvaltaisesta kohtaamisesta tai kokonaisvaltaisesta sosiaalityöstä vaihteli kovasti haastateltavien kesken.

Sosiaalityöntekijän oma ammatillinen identiteetti kehittyy työvuosien varrella, osana omaa organisaatiota mutta myös osana omaa, ammatillisen kehittymisen prosessia (Webb 2015). Kysyin sosiaalityöntekijöiltä, onko heidän tapansa kohdata asiakkaan kärsimystä vuosien varrella muuttunut.

Tähän kysymykseen kaikki sosiaalityöntekijät osasivat vastata suoraan, eikä tämän kysymyksen kohdalla kukaan kyseenalaistanut tai pohtinut sitä, mitä kärsimys asiakkaalla tarkoittaisi. Tämän tulkitsen niin, että vastaajille oli selvää, mitä kärsimystä he kohtaavat, missä ja miten heidän tapansa kohdata kärsimystä on muuttunut, mikäli näin on tapahtunut. Kärsimyksen kohtaamisella tässä ymmärrettiin sekä selvästi sanoitettu tai näkyvä kärsimys että hiljainen kärsimys, jonka tunnistaminen jää sosiaalityöntekijän omien havaintojen pariin.

”Se on kyllä muuttunut, pehmeämpään suuntaan. Jos muistelen niitä (aikaisempia) vuosia, niin kyllähän siellä sitä kärsimystä kohtasi myöskin (...) minä koin sen hyvin kovaksi paikaksi sen sosiaalitoimiston, ammatillisesti, ja siellä piti koota itsestään sellainen ammatillinen paketti. (...) Ehkä minun piti sitä kärsimystä jollakin tavalla...olla näkemättä. Nyt kun muistelen, joitakin nuoria ihmisiä, vaikka mielenterveysongelmaa ja sitä itkemistä ja tämmöistä...kyllä minä sitä mielestäni kohtasin, mutta se tunne, mikä sisällä on, on nyt erilainen. Nyt minä jotenkin uskallan, katson sitä ihmistä aika paljon silmiin ja mittailen hänen olemustaan paljon enemmän. Ja jos hän jotenkin sen asian ottaa esille, niin jotenkin minä siihen reagoin. Se oli sellaista reagoimattomuutta silloin nuorempana ja nyt minä siihen reagoin.”

Haastattelu 1

Sosiaalityöntekijän vastauksesta haastattelussa 1 käy esille, että rohkeus ottaa itse esiin vaikeita asioita ja tehdä myös asiakkaan tunnetilaan liittyviä tulkintoja kehittyä työkokemuksen myötä. Kokonaisvaltaiseen asiakkaan kohtaamiseen liittyy myös uskallus kohdata sekä omia että toisen tunteita. Tätä uskallusta kuvastaa haastateltavan käyttämä kuvaus reagoimisesta. Jotta sosiaalityöntekijä voi reagoida johonkin, hänen on pitänyt ennen tätä tunnistaa ja tulkita asiakkaan olemuksesta tai kertomuksesta jotain, mikä edellyttää reagoimista. Tunteisiin reagoiminen voi olla kiinni työntekijän henkilökohtaisista ominaisuuksista, mutta haastattelusta 1 otetussa esimerkissä sosiaalityöntekijä näkee tunteisiin reagoimisen työkokemuksen myötä tapahtuneena, ammatillisena kehittymisenä. Toisin sanoen hän kokee herkistyneensä tunnistamaan ja reagoimaan vaikeisiin asioihin ja kärsimykseen, ja reagoimisesta on näin ollen tullut osa ammatillista identiteettiä.

Sosiaalityöntekijän identiteetti voi pitää sisällään myös epävarmuutta ja neuvottomuutta. Kärsimys voidaan käsittää niin laajana asiana, ettei yksittäisen sosiaalityöntekijän panoksella nähdä kokonaisuuden kannalta välttämättä ratkaisevaa merkitystä. Tämänkaltainen pohdinta näkyy seuraavasta esimerkistä.

” Jokaisella ihmisellä on se oma elämä ja omat kokemukset, eihän se sosiaalityöntekijä, se on vain yksi virkailija, joka jossain asiassa yrittää auttaa...se kärsimys on jotenkin niin iso asia. (...) Mutta niissä rajoissa minä yritän olla sellainen ihminen, kenelle voi puhua sen verran kuin haluaa, siitä asiasta. (...) Sosiaalityöntekijä ei ole mikään terapeuttikkaan, mutta tavallaan kanssaihminen, joka ehkä tietää...tai jonka kuuluisi tietää, mitä asioiden hyväksi voisi tehdä. (...) Eihän se sosiaalityöntekijä nyt kenenkään kärsimystä poista.”

Haastattelu 7

Sosiaalityöntekijän haastattelussa 7 esiin nostama pohdinta siitä, ettei sosiaalityöntekijä ole terapeutti liittyä oman ammatti-identiteetin rakentumiseen sekä henkilökohtaisena prosessina että organisaatiossa määriteltyjen työtehtävien ja työympäristön mukaisesti. Sosiaalityöntekijä, joka katsoo omaan ammatti-identiteettiinsä kuuluvan kohtaamisen ja kuuntelun, mieltää psykososiaalisen työn osaksi omaa ammatti-identiteettiään, vaikkei olisikaan varsinaisesti terapeutti. Osa haastateltavista taas teki selkeämmin terapeuttisesti suuntautunutta työtä organisaatiossa, jossa psykososiaalinen työote oli yksi selkeimpiä sosiaalityöntekijän tehtäviä ja heillä saattoi olla jopa terapeutista lisäkoulutusta. Näissä vastauksissa eivät korostuneet niin selvästi byrokratiatyölle ominaiset päätökset tai puun ja kuoren välissä oleminen. Sosiaalityöntekijän moninainen rooli niissä organisaatioissa, joissa työnkuvaan kuuluu sekä viranomaispäätösten tekeminen että toisaalta asiakkaan tukeminen vaikeassa elämäntilanteessa voi aiheuttaa sosiaalityöntekijä ammatti-identiteetin kannalta ongelmia ja haasteita, erityisesti ammatillisen uran alkuvaiheessa, jossa identiteetti ei ole vielä muovautunut. Tämänkaltainen epävarmuus näkyy mielestäni haastattelusta 7 otetusta esimerkistä.

Lisäkoulutuksen merkitys tulee esiin vain yhdessä haastattelussa, jossa sosiaalityöntekijä kertoi saaneensa kriisityökoulutusta vaikeiden tilanteiden kohtaamiseen. Haastateltava ei kuitenkaan tunnistanut, että hänen tavassaan kohdata kärsimystä olisi tapahtunut muutoksia. On mahdollista, että haastateltavista useampikin on ehtinyt saada vuosien varrella lisäkoulutusta tai on osallistunut lyhyisiin koulutuspäiviin, mutta nämä asiat eivät tulleet esille teemahaastatteluun saaduissa vastauksissa.

Ammattiroolit

Sosiaalityöntekijän rooli voi vaihdella paljonkin, riippuen asiakkaan tilanteesta. Kysyin sosiaalityöntekijöiltä heidän näkemyksestään sosiaalityöntekijän roolista asiakkaan kärsimyksessä.

” Olet auttamassa palveluiden löytämisessä ja kasaamassa yhteen (...) ettei tarvitsisi asiakkaan joka luukulla juosta ... olla sellainen koordinoiva työntekijä siinä. Ja sitten olla se henkilö, joka kuuntelee.”

Haastattelu 8

Haastattelusta 8 poimitussa esimerkissä korostetaan sosiaalityöntekijän roolia palveluohjaajana ja myös koordinaattorina, joka pyrkii vähentämään asiakkaan ”pompottelua” eri palveluiden ja organisaatioiden välillä.

Sosiaalityöntekijän työssä kohtaamisella on kuitenkin iso merkitys. Asiakkaan kohtaamisen tärkeydestä ja empaattisuudesta käytännössä kertoo seuraava esimerkki haastattelusta 1:

”Ei minulla ole siihen kärsimyksen kohtaamiseen oikein ollut sellaisia ammatillisia työvälineitä, muuta kuin se empaattisuus. Mutta onko se sitä ammattia vai...empaattinen asenne asiakkaaseen, että hän huomaa, että olen häntä kuullut ja olen nähnyt hänen kärsimyksensä (...) jos en nyt muuten voi sitten konkreettisilla toimillani lievittää, näillä keinoilla mitä sosiaalityössä on. Ja useinhan se on näin. Että siellä on se joku mikä kuultaa takana, masennus tai joku, ne on tulleet muiden asioiden mukana usein ja niille asioille voi jotain tehdä, mutta se mielenvire, eihän sille sitten kauheasti muuta voi kuin se...empaattinen kohtaaminen.”

Haastattelu 1

Empaattisen kohtaamisen tärkeys ja asiakkaalle välitetty kokemus kuulluksi tulemisesta tuo esille psykososiaalisen työtteen merkitystä sosiaalityössä. Empaattinen kohtaaminen edellyttää asiakkaan ja tämän tilanteen kohtaamista, sekä omien ja asiakkaiden tunteiden kohtaamista.

Sosiaalityöntekijän tekemää työtä voi ajatella myös osana organisaatiolähtöistä työtettä. Tällöin sosiaalityöntekijä tekee hänelle tarkkaan rajattuja työtehtäviä. Tällöin myös oma kokemus siitä, miten kokonaisvaltaista asiakastyötä tai kokonaisvaltaisia kohtaamisia työhön sisältyy, muuttuu.

”Jaa´a, kokonaisvaltaista, miten se määritellään, miten se ajatellaan... Mielestäni minä teen tässä työssä sen, mitä meidän työnantaja katsoo, että kuuluu meidän työtehtäviin tehdä. Aikaisemmalla työnantajalla tein ehkä vähän laajemmin... asiakasmäärä oli tietenkin vähäisempi, se asiakaskosketuspinta oli minusta syvällisempi, kuin tässä (...) On sellainen olo, että tässä tehdään enemmän pintaa.”

Haastattelu 6

Haastattelun 6 esimerkistä nousee esille se, ettei tehtyä työtä koeta kovin syvälliseksi ja toisaalta se, että sosiaalityöntekijä kokee sosiaalityöntekijänä tekevänsä vain hänelle määriteltyjä tehtäviä. Sosiaalityöntekijä ei ota kantaa siihen, onko hän työtehtävien määrittelyyn tai työhönsä sosiaalityönä tyytyväinen tai tyytymätön. Kokonaisvaltaisuuden tai sen määrittelyn sijasta haastattelussa 6 otetussa esimerkissä sosiaalityöntekijä kuvaa tekevänsä työssään sen, mikä hänelle työnantajan näkemyksen mukaan kuuluu tehdä.

En ole haastatteluissani kysynyt tarkemmin sosiaalityöntekijöiltä heidän työtehtävistään organisaation näkökulmasta, enkä näin ollen pysty tutkimaan, millainen yhteys organisaatiolla ja työnantajan määrittelemillä työtehtävillä olisi sosiaalityöntekijöiden käsityksiin heidän tekemänsä työn kokonaisvaltaisuudesta. Aihe olisi kuitenkin mielenkiintoinen jatkotutkimuksen aihe, myös kärsimykseen ja asiakkaan kohtaamiseen liittyen.

5.2.2 Kärsimyksen vaikutus sosiaalityöntekijään

Haastattelun aikana sivuttiin monessa kysymyksessä ja eri kysymysten vastauksissakin kärsimyksen vaikutuksista sosiaalityöntekijään. Kysyin kärsimyksen vaikutuksista haastateltavaan sekä sosiaalityöntekijänä että yksityishenkilönä. Sain hyvin monenlaisia vastauksia. Vaikka esitin kysymykseni mielestäni hyvinkin neutraaliin sävyyn, sain silti muutaman vastauksen, jossa samassa vastauksessa kiellettiin jyrkästi sekä kärsimyksen vaikutus sosiaalityöntekijään että tarve vaikutusten käsittelyyn.

Kärsimyksen kohtaamisella nähtiin työssä jaksamisen kannalta myös positiivisia vaikutuksia, koska kärsimyksen lievittäminen ja auttaminen motivoi työntekijää. Sosiaalityöntekijät toivat esille asioita, joista näkivät, että olivat onnistuneet lievittämään kärsimystä.

Vaikutukset sosiaalityöntekijään ihmisenä

Eräs sosiaalityöntekijä koki, että hänestä on tullut kärsimyksen kohtaamisen myötä pessimistisempi:

” Et ihmisenä se on tehnyt pessimistisemmäksi ja ehkä realistisemmäksi. Ehkä se saa arvostamaan enemmän arkisia, pieniä juttuja, mitkä itsellä ja lähipiirissä toimii. Että kun sen näkee, miten ne arkipäiväiset asiat toisilla ei ollenkaan toimi...tai juuri sitä kärsimystä.”

Haastattelu 5

Sosiaalityöntekijät yhdistivät vaikutuksista puhuttaessa kärsimyksen selvästi työssä jaksamiseen. Kärsimyksen kohtaaminen on kuormittavaa. Kuormittavien tilanteiden ja asioiden purkaminen on tärkeää, jotta työssä jaksaa.

Sosiaalityöntekijät kokivat, että heidän näkemyksensä elämästä on avartunut ja laajentunut heidän kohtamansa kärsimyksen vuoksi. Sosiaalityöntekijät ymmärsivät tässä yhteydessä kärsimyksen kohtaamisen hyvin laajasti vastoinkäymisten kohtaamiseksi:

”No kyllä jollain lailla huomaa, että on vaikuttanut, on oppinut huolestumaan asioista eri tavalla kun tietää, mitä kaikkea voi sattua, että ne inhimilliset tilanteet töissä, ikävimmät, monet on sellaisia, että voi sattua kenelle vaan.”

Haastattelu 3

”Sosiaalityön tekeminen on varmasti vaikuttanut minuun ihmisenä. Se on muokannut maailmankuvaa, paljonkin, ja tietää sellaisista asioista, mistä voisi olla aika onnellinenkin, jos ei tietäisi.”

Haastattelu 6

Sosiaalityöntekijä kohtaa työssään monenlaisia tilanteita ja ihmiselämän erilaisia vaiheita. Tietoisuus inhimillisen elämän monista vastoinkäymisen mahdollisuuksista voi olla kuormittavaa. Tietoisuus ja tieto voi lisätä pelkoa oman itsen, läheisten tai ystävien puolesta, ja toisaalta tuoda esiin myös ajatuksia siitä, että tietämättömämpänä ihmiselämä voisi olla myös helpompaa. Tämä näkyy haastattelusta 3 ja haastattelusta 6 otetuista esimerkeistä. Tietoon ja tietoisuuteen liittyvät ajatukset

sekä suhtautuminen niihin riippuvat varmasti paljon myös työntekijästä, ja yhdellä työntekijälläkin kulloisestakin päivästä tai ajankohdasta. Tietoisuus voidaan nähdä kuormittavana tekijänä ja taakkana, mutta myös elämään rikkautta ja perspektiiviä tuovana asiana. Tämä on nähtävissä seuraavasta esimerkistä.

”Niin monenlaista on tullut vastaan, että kyllä huomaa, kun liikun muiden ammattien edustajien kanssa taikka muitten (ihmisten) kanssa, niin ei kauhistele niin paljon eikä kauheasti päivittele, että tässä se näkyy...mutta ei se tarkoita, että olisi kylmä niille asioille, kylmempi kuin ne muut, jotka kauhistelevat. (...) Sellainen ajatus on joskus tullut, että tämmöistä se elämä on ja tämmöistä tulee paljon vastaan... on se jonkunlaisen ymmärryksen antanut tähän elämään. Että kenelle vaan voi sattua ihan mitä vaan, että mikään ei ole varmaa. Jos tänään olen näin hyvävointinen ja elämä on näin hyvin niin ei se sitä tarkoita, että niin olisi huomenna. Jotenkin nöyrempi on elämää kohtaan.”

Haastattelu 1

Vaikutukset sosiaalityöntekijään ammattilaisena

Sosiaalityöntekijät myönsivät työn vaikuttavan heihin myös sosiaalityöntekijöinä, ja näkivät sen kuuluvan osaksi sosiaalityöntekijän identiteettiä. Vaikutukset koettiin ammatillisena kasvuna.

Kyynistymistä pelättiin monessa haastattelussa, ja kyynistymisen mahdollisuus tai pelko nousi eteen melkein jokaisessa haastattelussa.

”Varmaan sillä tavalla, että mitä enemmän on työkokemusta, sitä enemmän on nahkaa. Nuorempana työntekijänä ihmisten tarinat tuli paljon lähemmäksi tunnetasolla...voi olla, että joku puhuu kyynistymisestä. (...) Se on ehkä tietyllä tavalla tottumistakin, sellaista opittua itsensä suojelemista. (...) Keskittyy siihen asian pohtimiseen, että miten tämä nyt asiana hoidetaan, sen sijaan että lähtisi tunnetasolla viemään jonnekin päin.”

Haastattelu 6

Kyynistyminen nähtiin toisissa, mutta oma asennoitumisen tai näkökulman muutos haluttiin kuvata muilla termeillä. Tämä on osoitus kyynisyyteen ja kyynistymiseen liittyvistä negatiivisista

mielikuvista ja siitä, että kyynisyyttä pelättiin. Samalla tämän aihepiirin käsittely on myös osoitus siitä, että työn uskottiin vaikuttavan sosiaalityöntekijään, ja vaikutusten pelättiin olevan negatiivisia.

”Se olisi huono juttu, jos tulisi liian kyyniseksi, sitä huomaa joissain työkavereissa. Itse sitä yrittää välttää. Sitten toinen on tietysti, kun ei saisi myöskään uupua liikaa, puhutaan myötätuntouupumuksesta. (...) Yrittää välttää sitä uupumista, mutta toisaalta myös sitä kyynistymistä.”

Haastattelu 5

”Valitettavaa on kyllä se, kun tässä työssä niin paljon kohtaa, sitä asiakkaiden kärsimystä, niin sitten kun niitä tulee enemmän, ehkä sitäkin kautta sitten työntekijänä ehkä muuttuu...”

Haastattelu 2

Monessa vastauksessa kerrottiin, kuinka uran alkuvaiheessa asiakkaiden kertomus on tullut enemmän iholle, mutta toisaalta kokemuksen karttuessa myös tietynlainen herkkyys työssä on lisääntynyt. Kyynisyydestä ja herkkyydestä puhuminen, osana kärsimyksen kohtaamisessa työuran aikana tapahtunutta muutosta, kertoo näiden asioiden merkityksestä sosiaalityössä. Kyynisyys sosiaalityössä liittyy ajatukseen jonkinlaisesta tottumisesta ja pinnallisuudesta, ja yleisessä keskustelussa se yhdistetään ei-toivottuihin sosiaalityöntekijän piirteisiin. Tästä kertoo kyynisyys -termin käyttö joka haastattelussa ja se, että jokainen sosiaalityöntekijä otti kyynisyyden itse mukaan keskusteluun kärsimyksestä puhuttaessa. Sosiaalityöntekijät eivät halunneet muuttua kyynisiksi, kielsivät olevansa kyynisiä, mutta tunnistivat piirteen muissa sosiaalityöntekijöissä.

Sosiaalityöntekijän identiteetti ja sen kehittyminen yksilöllisenä prosessina näkyi kärsimyksen vaikutuksista kysyttäessä myös niissä vastauksissa, joissa tuotiin esille herkkyyden lisääntyminen ja toisaalta tunteet. Tunteiden kanssa työskentely ja myös omien tunteiden tunnistaminen näkyy työssä ja tulee esille niissä haastatteluissa, joissa kerrottiin uupumuksesta ja väsymyksestä. Kärsimyksen kohtaamisen, sellaisena kuin sosiaalityöntekijät sen työssään kohtaavat, nähtiin vaikuttavan niin työssä kuin vapaa-ajallakin. Kärsimyksen kohtaamisen ja työssä kohdattujen vaikeiden tilanteiden aiheuttama muutos tarkoitti toisaalta ammatillista kehittymistä kokemuksen karttumisen kautta, mutta myös kuormittuneisuutta ja uupumista. Vaikeimmat asiat seurasivat sosiaalityöntekijöitä kotiin tai he huomasivat, että työssä kohdatut asiat muokkasivat heidän ajatuksiaan myös vapaa-ajalla. Muutokset tunnistettiin ja otettiin vastaan realistisesti.

”Ei se ole sellainen ikävä kokemus, mutta samalla tavalla sitä käsittelee, kuin jos olisi itsellä surua – juttelee läheisten kanssa. Kun se on osa elämää (kärsimys), sille ei voi mitään...ja toisaalta taas tulee hyvä mieli, kun on voinut olla se kuuntelija ja jotenkin tukea...Tietysti asiat jää joskus painamaan ja tuntuu, ettei ole tehnyt tarpeeksi, kyllä niitäkin tulee, että pitkänkin ajan päästä miettii, että tarjosinkohan silloin tarpeeksi apua. (...) Sitä on työntekijänä siinä hetkessä ja ihmiset kokevat asiat niin eri tavalla...kun olet siinä et aina tiedä, onko siitä apua vai peräti haittaa...”

Haastattelu 8

Kuormittaviin tilanteisiin valmistautuminen

Kysyin sosiaalityöntekijöiltä, voiko kärsimyksen kohtaamiseen asiakastyössä jotenkin valmistautua etukäteen. Sosiaalityöntekijät toivat vastauksissa esille valmistautumisen vaikeuden, koska sosiaalityön luonteeseen kuuluu ennakoimattomuus ja arvaamattomuus. Koskaan ei voi tietää, millaisella tarinalla asiakas tulee varatulle ajalle tai millaisia asioita nousee esille. Varautumisena nähtiin lähinnä työn *strateginen valmistautuminen* eli asiakkaan asiaan tutustuminen etukäteen, jos se on mahdollista. Toisena tärkeänä asiana otettiin esille *tilanteeseen pysähtyminen* ja *keskittyminen*.

”Jos se lähtee minusta niin voin siihen jotenkin valmistautua, mutta jos se lähtee asiakkaasta, niin ne joko tuo esiin jotain tai ne ei tuo, niin se on vähän turhanpäiväistä valmistautua. (...) että hetkeksi pysähtyy ja yrittää muistaa, kuka sieltä tulee ja mikä tämän ihmisen tarina on (...) Mutta että välillä on niin hiton kiire, ettei ihan parhaimpaansa yllä.”

Haastattelu 6

Sosiaalityöntekijä tuo esimerkissä haastattelusta 6 esiin kiireen, joka asiakastilanteessa voi haitata asiakkaan asiaan keskittymistä. Keskittyminen ja läsnäolo kulloisessakin tilanteessa nähtiin kaikissa haastatteluissa tärkeimmäksi työkaluksi, kun kysyin valmistautumisesta kärsimyksen kohtaamiseen. Osalla haastateltavista oli kokemusta myös kriisityöksi luokiteltavista, kiireellisistä tehtävistä. Myös heidän vastauksissaan korostui hetkessä elämisen tärkeys ja myös tämän kyseisen taidon kehittyminen osana ammatillista kasvua.

5.2.3 Organisaation ja työyhteisön tuki sosiaalityöntekijälle

Työyhteisö ja organisaatio ovat isossa osassa sitä toimintaympäristöä, jossa sosiaalityöntekijä tekee päivittäistä asiakastyötään. Osa sosiaalityöntekijöistä työskenteli tiiviimmin osana moniammatillista tiimiä, osalla oli työparina esimerkiksi sosiaaliohjaajia tai muiden ammattiryhmien edustajia, kuten sairaanhoitajia. Osa sosiaalityöntekijöistä työskenteli toimipaikoissa, joissa he olivat ainoita sosiaalityön edustajia. Tuolloin vastauksista oli erotettavissa sekä toimipisteeseen liittyviä tekijöitä, että sosiaalityöntekijöiden näkemys omasta organisaatiostaan ja sen merkityksestä päivittäiseen työhön. Suurin osa otti tavalla tai toisella kantaa työnohjaukseen, mutta kertoi myös työssä jaksamisen tukemisesta itse työpaikalla.

Kollegoilta saatu tuki ja palaute on tärkeä osa paitsi työssä jaksamista myös ammatissa kehittymistä, kuten seuraavista esimerkeistä voi päätellä:

” Minun mielestäni meillä on aika kiva työyhteisö, vaikei meillä mitään virallisia ruotimispiirejä olekaan. Tuntuu, että on sellainen tunnelma tässä työyhteisössä, että voi kysellä kaikennäköistä, että ei mitään pelkkää Effica -prosessia, vaan voi pähkäillä tai miettiä tai sanoa, että tuntuu joltain...Tuntuu, että täällä on ainakin joitain ihmisiä, joku kenen kanssa voi puhua. Ja uskon, että kokeneemmilta kollegoilta saattaa saada ihan hyviä pointteja...reflektiota.”

Haastattelu 7

Haastattelussa kysyin myös keinoista ja välineistä käsitellä kärsimyksen vaikutuksia, niin työssä kuin työn ulkopuolellakin. Sosiaalityöntekijät kertoivat purkaneensa tapahtumia joko työkaverin kanssa tai yleisellä tasolla jonkun luotettavaksi nimetyn ystävän kanssa. Vapaa-aika, joka vie ajatukset pois työasioista, koettiin tärkeäksi. Moni nosti esille omien terveiden elämäntapojen merkityksen sekä säännöllisen liikunnan.

Työnohjaus jakoi mielipiteitä puolesta ja vastaan, mutta ainoastaan yksi haastateltava oli sitä mieltä, ettei työnohjauksesta ole hänelle mitään hyötyä nykyisen työn kannalta. Organisaatiomuutosten vuoksi osalla sosiaalityöntekijöistä ei ollut työnohjausta, ja se koettiin selkeästi työtä hankaloittavana ja kuormittavuutta lisäävänä tekijänä.

Valtaosa haastateltavista piti kollegoiden antamaa tukea tärkeänä ja mainitsi sen akuutissa, käsillä olevassa tilanteessa jopa työnohjausta tärkeämpänä tekijänä hankalien tilanteiden käsittelyssä.

”No, työpaikalla, kyllä niitä aika usein on sitten purettu, työkavereiden kesken ja sitten työnohjauksessa. Varsinkin ne, jotka vahvemmin on tunteita nostattaneet tai jääneet painamaan tai mietityttämään, niin kyllä niitä aika usein on tullut purettua ja saa sellaista vertaistukea ja toista näkökulmaa, se aina auttaa ammattilaisen arvion tekemisessä (...) Ja että on joku, jolle purkaa niitä tuntojaan, se on ainakin minulle iso voimavara.”

Haastattelu 3

Osa sosiaalityöntekijöistä sai helposti tarvitsemansa reflektiopinnan kollegoistaan, joko samasta tai jostain toisesta toimipisteestä. Työyhteisössä saatava tuki oli myös moniammatillista, ja työparina saattoi olla jonkun muun ammattikunnan edustaja.

”Niin, tällä hetkellä ei ole työnohjausta...työkavereitten kanssa sitten usein analysoidaan jälkikäteen näitä, asiakastapaamisia. Se on jotenkin helpottavaa täällä, että hyvin harvoin joutuu yksin jakamaan sitä taakkaa, meillä on kuitenkin pääsääntöisesti aina työparit. (...) Ja sitten me annetaan myös tunnustusta toisillemme, ja analysoidaan että sanoinko nyt tarpeeksi ja etten sanonut liian tiukasta, ja tällaista reflektointia harrastetaan, näitten rankkojen palaverien jälkeen ainakin.”

Haastattelu 4

Haastattelusta 4 tehdystä lainauksesta on luettavissa se, että työparityöskentely koetaan työtä helpottavana tekijänä, ja toisaalta vaikeiksi koettujen asiakastapaamisten ja asioiden selvittäminen mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen tarjoaa paitsi apua tunnetaakan kantamiseen, myös auttaa ammatti-identiteetin rakentamisessa ja oman työn kehittämisessä. Vertaisilta saatu palaute työssä onnistumisessa tai kehittämisen paikoissa on tärkeää, ja mahdollistaa ammattilaiselle myös oman työnsä tarkkailun ja reflektoinnin. Akuutissa tilanteessa reflektiopinnan hakeminen läheltä on myös luontevaa, ja näissä tilanteissa työnohjaus ei välttämättä palvele tätä tarkoitusta. Eräs haastateltava toikin esiin, kuinka työnohjausta saisi mielellään olla tarjolla, mutta sellaisena, ettei siihen veloitettaisi osallistumaan jatkuvasti.

”Se on niin paljon kiinni siitä ryhmästä. Tässä kun kaikki tekee erillistä työtä, jokaisella on omat asiakkaat...sille on aikansa ja paikkansa, mutta työnohjaus ei ole vastaus. Monesti tuntuu, että työnohjaukselta odotetaan liikaa.”

Haastattelu 6

Osa sosiaalityöntekijöistä teki työtänsä pääasiassa yksin, vastaten ainoana työntekijänä asiakkaan sosiaalipalveluista. Näille sosiaalityöntekijöille mahdollisuus toisten sosiaalityöntekijöiden antamaan tukeen oli erityisen tärkeä. Joissain tapauksissa työnohjaus tarjosi myös lähes ainoan tilaisuuden tavata muita sosiaalityöntekijöitä, ollen näin tärkeä osa ammatillista yhtenäisyyttä ja toimien myös sosiaalityöntekijän omaa, ammatillista identiteettiä vahvistavana areenana.

Sosiaalityö on kuormittavaa ja raskasta työtä myös henkisesti, mikä on mielestäni tulkittavissa seuraavasta lainauksesta:

”Kun olen vapaalla, niin en ole työntekijä. Kun olen omassa elämässäni, en missään nimessä yritä, enkä haluakaan pitää mitään ammattiroolia suhteessa muihin. Ja kyllä silläkin tavalla suojaan itseäni, että kun olen vapaalla, niin mitään siihen (työhön liittyvään; tunnistetieto poistettu) en yksityiselämässä käsitellyt, menin melkein lehtijututkin yli. Pakko on ottaa happea...että en esimerkiksi työkavereiden kanssa halua olla vapaa-ajalla.”

Haastattelu 6

On tärkeää, että jokaisella työntekijällä on käytettävissään häntä työssä parhaiten tukevat työkalut. Työn ja vapaa-ajan tiukkareunainen rajaaminen on joillekin tärkeämpää kuin toisille, ja on muistettava, että palautumistavat työstä ovat yksilöllisiä. Haastattelemini sosiaalityöntekijöiden organisaatioissa ei ollut käytössä liikunta- tai kulttuuriseteleitä, eikä työnantajan tuki työntekijän työkyvyn edistämisessä tullut erikseen esille haastatteluissa.

Organisaatiomuutokset työyhteisöissä

Sosiaalityöntekijät ovat toimipisteistään ja työnkuvastaan riippumatta käyneet kaikki haastatteluja edeltävänä vuonna läpi organisaatiomuutoksia monella taholla. En missään vaiheessa kysynyt haastateltaviltani mitään organisaatiomuutoksesta, mutta se nousi esiin tavalla tai toisella kaikkien haastateltavien kanssa. Mielestäni tämä on osoitus siitä, että muutos on ollut merkittävä ja se on tullut

haastatteluiden aikana mieleen, kärsimykseen liittyneiden kysymysten kautta. Organisaatiomuutos ei kuitenkaan ollut millään tavalla tutkimukseni aiheena, enkä esittänyt muutokseen liittyviä tarkentavia kysymyksiä. Yksi sosiaalityöntekijä kuvasi yhteistyökuvioita ja tätä kautta omaa työtään osana verkostoyhteistyötä seuraavasti:

”Se täytyy kyllä sanoa, että kyllä tämä sellaista sekavuutta on tuonut, enkä tiedä onko se vielä helpottanut kokonaan. Että vähän sellaista, että kuka tekee ja mitä, ja jotenkin tuntuu, että tässä on vielä tätä käymisvaihetta, organisointia, hiukan pitäisi ehkä selkiyttää vielä ja tulisi sellaisia rutiineja.”

Haastattelu 5

Haastateltavien kokemukset organisaatiomuutoksen keskellä saadusta tuesta vaihtelivat, mutta pääsääntöisesti esiin tuotiin sekavuutta ja epätietoisuutta työn sisällöstä. Ne haastateltavat, joilla organisaatiomuutos näkyi konkreettisesti, toivat sitä myös esiin. Muutoksia koettiin erityisesti työhön saatuun tukeen ja työssä kehittymiseen nähden.

”Se on nyt kuule kiitos tämän (organisaatiomuutoksen), nyt on kuule karsittu. On ollut niin rankka vuosi näiden koulutusten ja työnohjausten suhteen, niitä on nyt alas ajettu. Kehityssuunta on vähän huolestuttava, kun on tullut painetta näiden suoritteiden lisäämisestä, mutta samalla ollaan työnohjausta ja koulutusta karsittu. Että en tiedä, mihin se mahtaa johtaa...”

Haastattelu 4

Organisaatiomuutokset ovat tuoneet mukanaan tulostavoitteita, mutta vieneet pois työn tukirakenteita, mikä on lisännyt huolta tulevasta kehityssuunnasta. Sama haastateltava, joka koki huolta työnohjauksen karsimisesta, toi kuitenkin toisaalla haastattelussa esiin sen, kuinka työyhteisön tuki on työtä helpottava ja työn jaksamista parantava tekijä. Tästä on havaittavissa se, että organisaatiomuutosten keskellä työyhteisön jäsenet tukeutuvat toisiinsa ja auttavat ratkomaan työhön liittyviä murheita myös konkreettisoin keinoin.

5.3 Pitäisikö kärsimyksestä puhua?

Kärsimys -termin käyttö ja kärsimyksestä puhuminen tällä termillä oli sosiaalityöntekijöille vierasta. Osa lähti alusta asti puhumaan sujuvasti kärsimyksestä kärsimyksenä, mutta toisille kärsimys oli sanana niin vaikea, että sen tilalle piti käytännössä keksiä toinen ilmaisu, joka haastateltavan mielestä paremmin kuvasi sitä, mitä hän ymmärsi kärsimyksenä. Kaikilla oli kuitenkin selkeä näkemys siitä, mitä kärsimys heidän työssään tarkoitti ja mitä termillä haettiin takaa.

Kärsimys -termiin hyväksyvämmiin suhtautuvat kokivat termin kautta avautuvan uuden ja erilaisen mahdollisuuden työn kuvaamiseen:

”Minusta tämä on tällainen uusi ja tavallaan tärkeä näkökulma. Että pyrkii lievittämään sitä (kärsimystä), niin minusta se on tärkeä osa sosiaalityötä. Tämä on ihan tärkeä teema ja ehkä saa itseäkin ajattelemaan työtään eri tavalla kuin aikaisemmin.”

Haastattelu 5

Kärsimyksen käsittelyä nimenomaan sosiaalityöntekijöiden ja sosiaalityön näkökulmasta pidettiin hyvänä asiana, ja kärsimys -teema yhdistettiin myös sosiaalityöntekijän ammattiin:

” ...että se jotenkin avattaisi, että mitä se kärsimys sosiaalityön näkökulmasta on ja mikä se sosiaalityön rooli siinä on ja miten se kärsimys ymmärretään...että se voi olla fyysistä tai psyykkistä ja se voi ilmetä eri tavoin erilaisena käyttäytymisenä ja kokemuksina ja toimintana.”

Haastattelu 3

Tämä on tulkittavissa niin, että kärsimys -teeman käsittelyn toivotaan avartavan myös sosiaalityön omaa näkemystä erilaisista kärsimyksen muodoista ja näiden ilmenemistavoista, ja tätä kautta tuovan myös selkeyttä sosiaalityöntekijän ammatilliseen rooliin.

”Tavallaan kiva, että on kerran sellainen tilaisuus, että siitä voi puhua, koska aika vähän siitä puhutaan. (...) Tämähän on sellainen kaikessa läsnä oleva, mutta todella vähän sanallistettu aihe.”

Haastattelu 7

”Mutta tarvitsisimmeko me sosiaalityöntekijät tähän jotain...pitäisikö tämä aihepiiri olla enemmän esillä? Ihan ammatillisessakin mielessä, pitäisikö meidän enemmän puhua tästä? Ei vaan huokaista keskenämme ja antaa mielessään miettiä...voisiko tämä olla jopa joku työnohjausteemakin...että kuinka paljon ihmiset ja työntekijät kantavat tällaisia sisällään. Se tulee nyt sillä tavalla kiertoteitä pitkin, kuinka raskasta työtä me tehdään, mutta tässä se tulee suoraan esille, tämä aihe.”

Haastattelu 1

Kärsimyksestä puhuminen oli haastateltavien mielestä uusi ja erityinen kokemus, jonka he vakuuttivat jäävän myös mieleen. Niille, joille aihepiirin kärsimys terminä oli vaikea käyttää ja hahmottaa, jäi myös teeman anti sosiaalityölle hyvin ohueksi. Ne haastateltavista, jota hahmottivat kaikista helpoiten kärsimyksen ja sen, mitä se heille työssä tarkoitti, myös kokivat teemasta keskustelun ja aihepiirin ammatillisessakin mielessä avartavammaksi. Osa koki, että sai teeman käsittelyn myötä uutta ammennettavaa työhönsä ja pohti, voisiko aihepiirin laajemmasta käsittelystä olla ammatillisestikin hyötyä myös jatkossa, kuten haastattelun 1 esimerkistä voi tulkita.

Kärsimyksestä puhuminen toi haastateltavissa esiin myös tarpeen tunteiden sanoittamiselle ja sen tunnustamiselle, että sosiaalityössä ollaan tekemisissä tunteiden kanssa. Vaikeiden sanojen sanominen tai tunnepitoisten ilmaisujen karttaminen voidaan nähdä myös keinona sulkea silmät tietyistä asioista, joita ei haluta ottaa puheeksi. Tunnistaminen ja puheeksi ottaminen tarjoavat kuitenkin keinon myös jatkaa elämäntilanteen työstämistä kohti muutosta ja parempaa.

”Joskus tulee sellainen tunne, että tätä ammattitaitoa on se, että pystyt säilyttämään ilmeesi peruslukemilla ja et näytä omia tunteitasi. Ja totta kai, eihän se voi mennä siihen, että kärsijä kohta lohduttaa sinua, mutta (...) asiakaskin kiinnittää huomiota siihen, jos työntekijällä...että se on osoitus välittämisestä ja aidosta mielenkiinnosta (jos silmä kostuu, haastattelijan täydennys). Pelätäänkö sitä, että tunteet työntekijälläkin tulee, ja nähdään asiat turhaankin positiivisempina kuin ne ovat? Että jos puhut ihmisen tunteesta kärsimyksenä, niin siitä tunteesta voi puhua tunteena, mutta sitten voi puhua myös valoisammin, että mitenkä tästä eteenpäin.”

Haastattelu 8

5.4 Yhteenveto empiirisestä analyysistä

Kärsimyksen määrittely terminä oli sosiaalityöntekijöille vaikea. Kärsimyksen olemassaolo sosiaalityön arjessa, asiakastilanteissa ja työssä tunnustettiin, mutta kärsimys terminä koettiin vaikeaksi. Kärsimys -sanaa pidettiin tunneväriytyneenä ja tästä syystä sopimattomana sosiaalityöhön. Kärsimys -sanana käyttö yhdistettiin terveydenhuoltoon ja uskuntoon, mutta sen käyttö sosiaalityössä nähtiin vähäisenä. Kärsimys -termin käyttö jakoi haastateltavien mielipiteitä. Tunnepitoisena sanana sen käyttöä vierastettiin, mutta sillä nähtiin myös potentiaalinen käyttötarkoitus erityisesti silloin, kun käsiteltävien asioiden vakavuutta tai niiden inhimillistä luonnetta haluttiin korostaa.

Sosiaalityöntekijät toivat kärsimys -termistä keskusteltaessa esiin sen, että kärsimys on subjektiivista eikä kärsimyksen käsitettä voi käyttää dokumentoinnissa. Käytännössä kärsimyksen sisältö pitää avata dokumentoinnin yhteydessä, mutta kärsimys itsessään ei oikeuta mihinkään etuuteen. Kärsimys terminä ei kuitenkaan ollut helposti korvattavissa. *Hankaluus* tai *vaikea tilanne* koettiin kiertoilmaisuuksi, jotka eivät kuitenkaan tarkoittaneet samaa kuin kärsimys. Kärsimyksen katsottiin kuvaavan asiakkaalla olevaa olotilaa, kun taas sosiaalityöhön nähtiin kuuluvaksi suora puhe ja käsiteltävää asiaa tarkoittavat ilmaukset, kuten *väkivalta* tai *seksuaalinen hyväksikäyttö*. Myös ”sosiaalityön omat termit” nousivat esiin eli sosiaalityöntekijöitä opetetaan ajattelemaan työssään tiettyjen ammattitermien kautta, kuten *voimaannuttaminen* ja *osattomuus*. Haastateltavat pohtivat sitä, viekö kärsimyksen käsittely työntekijän liian lähelle asiakastaja, koska termin tunnepitoisuus ja subjektiivisuus tunnustettiin. Sosiaalityöntekijän rooli ilmeni näissä haastattelussa viranomaisroolin kautta. Kärsimys -termin käyttö yhdistettiin tunteisiin ja tunteiden käsittelyyn sosiaalityössä. Yhdessä haastattelussa tunteiden käsittelyn haastavuus ja oman osaamisen rajallisuus tuotiin esille. Tunteista oli haastavaa puhua niissä tilanteissa, joissa työntekijä itsekkin on hämillään tai tilanne on tullut vastaan yllättäen.

Kärsimyksen määrittely sisällöllisesti oli haastavaa, ja jokaisessa haastattelussa tätä asiaa pohdittiin paljon oman työkokemuksen sekä aikaisempien käsitysten perusteella. Kärsimyksenä ymmärrettiin fyysinen ja psyykinen kipu. Kärsimyksenä ymmärrettiin tilanne, joka oli jatkunut pitkään. Tilanteen taustalla saattoi olla yksittäinen tapaus tai vaikea kokonaistilanne, ja kärsimyksestä keskusteltaessa esiin nousi myös omaisilla ja läheisillä tunnistettu kärsimys, toisen ihmisen tilanteen vuoksi. Omaisten kanssa tehty yhteistyö korostui monessa haastattelussa. Sosiaalityöntekijät kertoivat sekä asiakkaiden että omaisten tuovan itse esiin kokemustaan asiakastapaamisilla ja puhelimesta, mutta joissain tilanteissa kärsimyksen tunnistaminen vaatii tulkintaa. Sosiaalityöntekijöiden mukaan

kärsimyksen tunnistaa ilmeistä, eleistä ja kehonkielestä, mutta haastatteluissa tuotiin esiin myös sitä, ettei kaikkien ihmisten kärsimystä aina tunnista. Tunnistamattomia asioita ei myöskään voi ottaa puheeksi. Tunnistamiseen liittyy myös sen hyväksyminen, että jokaisella ihmisellä on oikeus omaan kokemukseensa. Kärsimyksen kestäminen on yksilöistä riippuvaista. Ihmiset ilmentävät myös asioita eri tavalla ja kärsimys saattaa näyttäytyä myös epätyypillisesti, vaikkapa ylipirteytenä tai korostuneena reippautena.

Sosiaalityöntekijät ymmärsivät kärsimyksen kohtaamisen osaksi asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaista kohtaamista. Ammatillisen kehittymisen kautta kohtaamisten koettiin muuttuneen. Haastatteluissa nousi esiin sosiaalityöntekijöille monesti esitetty vaatimus ammatillisesta kohtaamisesta, johon ei katsota kuuluvan tunteiden käsittely – sen paremmin työntekijän omien, työssä esiin nousevien tunteiden kuin asiakkaiden tunteiden käsittely. Sosiaalityöntekijän ammatillisena kehittymisenä nähtiin rohkeus ottaa esiin myös tunteita ja näin ollen kohdata työntekijänä myös omat, asiakastilanteissa esiin nousevat tunteet. Sosiaalityöntekijän rooliin kuuluu haastateltavien mukaan asiakkaan kuuntelu ja auttaminen tilanteen mukaan. Sosiaalityöntekijän omasta ammatti-identiteetistä ja työtehtävien määrittelystä riippuu se, miten hän suhtautuu tunteiden käsittelyyn asiakastilanteissa. Osa sosiaalityöntekijöistä koki tekevänsä työnantajan määrittelemiä tehtäviä ja katsoi asiakkaan asioiden käsittelyn olevan tästä syystä pintapuolista. Lisäkoulutuksen nosti esiin vain yksi haastateltava, sen sijaan työyhteisöstä saatava tuki ja reflektointimahdollisuus työssä kehittymisen ja jaksamisen kannalta nousi esiin useimmissa haastatteluissa.

Työssä kohdattu kärsimys ja vaikeat tilanteet yhdistettiin kärsimyksestä puhuttaessa työssä jaksamiseen. Työssä kohdatut tilanteet ja kärsimys ovat tehneet haastateltavista ihmisinä omien sanojensa mukaan realistisempia ja tietoisempia eri vaihtoehtoista. Monessa haastattelussa tuotiin esille sitä, että monenlaiset vastoinkäymiset voivat koskettaa ketä tahansa, ja tätä kautta huoli myös omien läheisten puolesta on lisääntynyt. Tietoisuus lisäsi tuskaa, mutta toisaalta myös kiitollisuutta niistä asioista, jotka itsellä tai läheisillä oli hyvin. Työssä kohdattujen tilanteiden ja kärsimyksen vaikutukset haastateltaviin ammattilaisina koettiin ammatillisen identiteetin kasvuna.

Kyynistymisen pelko nousi esille lähes jokaisessa haastattelussa. Kyynistymistä nähtiin työkavereissa, ja kyynistymisen riski yhdistettiin tilanteisiin, joissa omaa itseä pyrittiin varjelemaan työuupumukselta. Tämä nousi esiin niissä vastauksissa, joissa tuotiin esille sitä, ettei asiakkaan tilanne saanut koskettaa työntekijän omia tunteita. Tunteiden kanssa työskentely, uupumisen mahdollisuus ja kyynistyminen nähtiin työssä seuraavina riskitekijöinä. Haastatteluissa nousi esiin

se, miten työkokemuksen kautta tietynlainen herkkyys lisääntyi, tunteiden tunnistaminen parantui ja työntekijä oppii ottamaan ammatillista etäisyyttä asiakkaan tilanteeseen, uskaltuen samalla kuitenkin kohdata sekä omat että asiakkaan tunteet.

Sosiaalityöntekijät kohtaavat haastavia asiakastilanteita ja suoranaista kärsimystä, mikä vaikuttaa myös työssä jaksamiseen. Valtaosa piti työyhteisössä kollegoilta ja työkavereilta saatavaa tukea työnohjausta tärkeämpänä, koska kuormittuneisuuden ehkäisemiseksi haastavista tilanteista pitäisi voida keskustella mahdollisimman pian tapahtuneen jälkeen. Työyhteisössä saatu tuki sanoitettiin *taakan jakamisena* ja nähtiin toisaalta myös tärkeänä työssä kehittymisen kannalta. Omia näkemyksiä haluttiin peilata toisten näkemyksiin ja työkavereille annettiin myös tunnustusta. Kollegoilta kysyttiin myös näkemystä asiakastilanteissa toimimiseen ja etsittiin yhdessä kehittymisen paikkoja.

Parityöskentelyn nähtiin vähentävän kuormittuneisuutta ja toisaalta tarjoavan mahdollisuuden vaikean tilanteen pohtimiseen jonkun kanssa, mutta läheskään kaikilla haastateltavista parityöskentely ei kuulunut työtapoihin. Osa haastateltavista toimi asiakkaan tilanteessa ainoana sosiaalityöntekijä tai ylipäänsä sosiaalialan ammattilaisena ja tällöin työnohjaus tarjosi lähes ainoan mahdollisuuden myös kollegiaalisen tuen saamiseen, niin työssä jaksamisen kuin työssä kehittymisen kannalta. Tällä hetkellä työnohjaukseen osallistui kahdeksasta haastateltavasta kolme ja syyksi työnohjauksen puuttumiseen kerrottiin organisaatioissa tapahtuneet muutokset. Organisaatiomuutokset olivat haastateltavien mukaan lisänneet sekavuutta, karsineet työssä jaksamisen tukirakenteita ja lisänneet työn tulostavoitteellisuutta korostamalla entisestään esimerkiksi suoritteiden merkitsemistä. Muutostilanteesta kertovassa puheessa korostui epävarmuus tulevista.

Kärsimyksestä keskusteleminen koettiin haastateltavien keskuudessa loppujen lopuksi avartavaksi. Kärsimys-terminä ei kuulu sosiaalityöhön, mutta sen käyttämisellä nähtiin olevan potentiaalia. Kärsimyksestä keskusteltaessa puhuttiin tunteista, joista sosiaalityössä usein vaietaan. Yksi sosiaalityöntekijä toi esiin kärsimyksestä keskustelun jopa eräänlaisena työnohjauksellisena teemana, joka tarjoaisi työntekijälle mahdollisuuden puhua sisällään olevista asioista suoraan. Kärsimyksen käsitteen kautta, kärsimyksestä puhuttaessa, sosiaalityöntekijät kokivat puhuvansa itse asiasta, eikä vain pintapuolisemmin, esimerkiksi *kuormittavasta työstä*.

6 KOKOAVAA YHTEENVETOA JA JOHTOPÄÄTÖKSET TUTKIMUKSESTA

6.1 Yhteenveto ja johtopäätökset analyysista

Tämän tutkielman tarkoituksena on selvittää, miten sosiaalityöntekijät määrittävät kärsimystä, miten asiakastyössä kohdattu kärsimys vaikuttaa sosiaalityöntekijään ammatillisesti ja henkilökohtaisesti, ja voiko sosiaalityössä puhua kärsimyksestä?

Sosiaalityöntekijältä odotetaan asiakkaan kokonaisvaltaista kohtaamista, mikä korostuu erityisesti sosiaalityön huolenpidon ulottuvuuksista puhuttaessa. Tämä auttamisen, tukemisen ja kiinnipitämisen ulottuvuus sosiaalityössä edellyttää ammattilaiselta eettisesti korkeatasoista asiantuntijuutta sekä tuntemusta ja osaamista asioista, joista ihminen ei luonnostaan tiedä ja joita ei voi saavuttaa ilman koulutusta. (Juhila 2006, 185–187.)

Kärsimyksen kohtaamista ja kärsimystä on tutkittu aikaisemmin terveydenhuollon näkökulmasta, esimerkiksi lääkäreiden tai hoitajien kokemusten sekä potilaiden näkökulman kautta (Esim. Kuuppelomäki 1996.) Kärsimys terminä ei kuulu perinteisiin sosiaalityön ammattitermeihin, joten täysin vastaavaa, näillä termeillä tehtyä kärsimyksen kohtaamiseen liittyvää tutkimusta en ole löytänyt.

Kärsimyksen käsite oli sosiaalityöntekijöille käsitteenä selkeä, mutta sosiaalityöhön vieras. Kärsimys terminä ja käsitteenä oli sosiaalityöntekijöiden mielestä tunnepitoinen ja tästä syystä sosiaalityöhön sopimaton. Kärsimys-termiä ei pidetty sopivana asiakastyön dokumentointiin eikä kärsimys kelvannut suoraan perusteluksi viranomaispäätöksiä tehtäessä. Tästä voidaan päätellä, etteivät sosiaalityöntekijät nähneet kärsimys-termillä käyttöarvoa arkipäivän asiakastyössä.

Kärsimyksen käsitteen pelättiin myös vievän liian lähelle asiakasta ja asiakkaan elämää, mikä korostaa kärsimyksen yhteyttä tunteisiin ja tuntemiseen.

Aikaisempien tutkimusten mukaan kärsimys näyttäytyy subjektiivisena kokemuksessa, joka voi pitää sisällään esimerkiksi kipua, voimattomuutta, rakkauttomuutta ja monenlaista kurjuutta – niin fyysistä kuin psyykkistäkin (Kuuppelomäki 1996, 12–13). Myös tässä tutkimuksessa sosiaalityöntekijät kuvasivat kärsimystä yleisemmin fyysisenä ja psyykkisenä kipuna. Kärsimyksen määritelmään lisättiin myös ajatus erityisen pitkäkestoisesta kivusta ja vaikeudesta. Myös Terhi

Utraisen (2004) mukaan kärsimys kokemuksena tapahtuu tietyllä hetkellä ja on näin ollen kokemuksena kiinni ajassa. Kärsimyksen kokemus voi olla tuskan kesto tai toistuvuutta. Mikä tahansa inhimillinen kipu ja tuska, ahdistus, masennus, eriarvoisuus ja syrjintä, väsymys tai yksin jääminen, voi jatkuessaan tai yltyessään johtaa suoranaiseen kärsimykseen, jolloin ihmisen on vaikea orientoitua nykyhetkeen, ja tuska kasaantuu kestävämmäksi. (Utriainen 2004, 227–228.) Näin ollen kärsimyksen keston ja tunnistamiseen liittyvät havainnot ovat tässä tutkielmassa yhteneviä aikaisempien tutkimustulosten kanssa.

Yhteiskunnasta syrjäytyminen mainittiin kolmessa haastattelussa kahdeksasta. Sosiaalityöntekijät kuvasivat kärsimyksen erilaisia muotoja laajasti, mutta vastoin alkuperäistä oletusta sosiaalisen kärsimyksen taso jäi aineistossa kevyeksi. Tähän saattoi vaikuttaa haastatteluiden pieni määrä ja tutkimuskysymysten muotoilu vahvasti kärsimys-termin ympärille kytkeytyvinä. Kärsimys on subjektiivinen kokemus paitsi asiakkaalla, myös työntekijällä. On muistettava, että työntekijän ja asiakkaan käsitykset kärsimyksestä eivät välttämättä ole yhtenevä. Sosiaalisen kärsimyksen termiä ei sosiaalityöntekijöiltä saaduissa vastauksissa käytetty, vaikka viittauksia sosiaaliseen eriarvoisuuteen tai yhteiskunnasta syrjäytymiseen nousikin esiin. Tästä voidaan päätellä, ettei myöskään sosiaalisen kärsimyksen termi kuulu sosiaalityöntekijöiden ammattitermeihin.

Kärsimys-termiä pidettiin sosiaalityöntekijöiden keskuudessa yleisesti vahvana terminä. Tästä voi päätellä sen olevan ylipäänsä suomenkielessä tunnepitoinen ja reagoimista edellyttävä termi. Tätä käsitystä puoltaa myös yhden sosiaalityöntekijän esiin tuoma ajatus kärsimys-termin käyttämisestä sosiaalityössä. Hänen mielestään termiä voisi käyttää, mutta se tulisi säästää tilanteisiin, joissa voidaan hyödyntää termin pysähdyttävä ja havahduttava vaikutus kuulijoissa, jolloin voidaan korostaa käsiteltävän tilanteen vakavuutta.

Toisen ihmisen kärsimystä voi olla vaikea katsoa sivusta ja yhteiskuntakin voi kärsimyksen kohtaamisen sijaan tarjota kärsimykseen ratkaisumalleja, jotka eivät edellytä kärsimyksen tunnistamista tai kohtaamista (Gregory & Russell 1999, 177–178; Utriainen & Honkasalo 2004, 27). Sosiaalityöntekijät tunnistivat kärsimyksen asiakkaiden oman kertoman, ilmeiden ja oireiden perusteella. Myös omaisten kärsimys tunnistettiin. Kärsimys on aikaisemmissa tutkimuksissa liitetty myös pahan käsitteeseen (Hurtig & Laitinen 2002, 8–17; Utriainen & Honkasalo 2004, 13–14.) Myös tässä tutkimuksessa sosiaalityöntekijät liittivät kärsimyksen vainoon ja seksuaaliseen hyväksikäyttöön, joita voidaan kuvata myös pahan käsitteen kautta. Eräs haastateltava käytti vaikeaa tilannetta kuvatessaan ilmausta ”yhtä helvettiä”, mikä voidaan ymmärtää kuvauksena jostain erittäin

pahasta. Näin ollen yhteys pahan ja kärsimyksen välillä löytyi sekä tämän tutkielman aineiston että aikaisempien tutkimusten välillä.

Sosiaalityöntekijät toivat kärsimyksen tunnistamisesta puhuttaessa haastatteluissa esille myös sen, ettei kaikki kärsimys tule kohdatuksi tai tunnistetuksi. Näin ollen kaikkeen kärsimykseen ei myöskään voida reagoida. Kriittiseen reflektioon kuuluu sen myöntäminen, että sosiaalityössä on jatkuvasti läsnä monenlaisia diskursseja, jotka täytyy tunnistaa, ja joihin sekoittuvat myös ammattieettiset sekä kunkin työntekijän ammatilliset päämäärät ja tehtävät (Juhila 2006, 246–248). Sosiaalityöntekijöiden kriittinen suhtautuminen omiin havaintoihinsa ja toimenpiteisiinsä kertoo sosiaalityöntekijöiden kriittisestä suhtautumisesta omaan tietoon ja havaintoihin eli sosiaalityön etiikan hyvästä hallinnasta. Voidaankin ajatella, että kriittisen reflektion avulla voitaisiin tukea sosiaalityöntekijöiden työssä jaksamista sekä omassa ammatissa kehittymistä.

Ajatus kohtaamisesta liittyy läheisesti kärsimyksen kuunteluun. Kohtaamistilanteessa pitäisi katsella rauhassa, mihin yhteyksiin kerrottu tarina kuuluu. Kärsimys voi olla vuorovaikutuksessa välittyvää, kuten Utriainen (2004) sitä kuvaa, ja tätä kautta myös tarttuvaa. (Utriainen 2004, 250–252.) Myös tässä tutkielmassa sosiaalityöntekijät korostivat asiakkaan kohtaamista, kuuntelemista ja reagoimisen tärkeyttä.

Kärsimyksen kohtaaminen ja tunteiden tunnistaminen vaatii ammattilaiselta hyvää eettistä osaamista. Sosiaalityöntekijät myönsivät, että työntekijä voi työssään myös lisätä asiakkaan kärsimystä. Kärsimyksen lisäämisen nähtiin liittyvän siihen, ettei asiakas tule kohdatuksi, mutta myös siihen, etteivät sosiaalityöntekijän työssään noudattamat normit ja ohjeistukset anna mahdollisuuksia asiakkaan tilanteen helpottamiseen. Kärsimys nähtiin myös niin isona asiana, ettei se tavallisesti ole kokonaan sosiaalityöntekijän poistettavissa. Susanne Ådahl (2004) on kuvannut ulkopuolelta tulevaa kärsimystä ”tarkkailijan katseena”, joka pirstoutuu eri kohtiin yksilön elämässä eikä aina näe kokonaisuutta (Ådahl 2004, 84–86.) Jännitteisessä sosiaalityössä yhden työntekijän asenteella ja kohtaamisella on asiakkaalle iso vaikutus (Metteri 2012, 288–239). Tämän tutkielman vastauksista on pääteltävissä, että ”tarkkailijan katse” ja kokonaisuuden hahmottamisen tärkeys asiakastyössä on sosiaalityöntekijöillä hyvin tiedossa sekä säännöllisen reflektion kohteena.

Asiakkaan kärsimyksen kohtaaminen vaikuttaa sosiaalityöntekijään monella tasolla, koska kärsimys itsessään on monitasoinen ongelma. Kärsimys on fyysisen ja psyykkisen ulottuvuutensa lisäksi myös tunne, ja sellaisenaan aina myös arvokokemus (Puolimatka 2004, 14–15). Mari Luodon (2008)

tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät kohtaavat työssään laajan kirjon erilaisia tunteita, mikä oli yllättänyt myös tutkijan itsensä. Tunteiden ilmaisua ei sallita eikä työasioista voi puhua kotona. Luoto pitää tärkeänä, että virallisen tuen ja tunteiden ilmaisemisen keinoin voitaisi työyhteisössä edistää työssä jaksamista. (Luoto 2008, 37–38.) Sosiaalityöntekijän tulee kohdata asiakas kokonaisvaltaisesti ja selvittää avuntarvetta laajasti. Myös vaikeita asioita on osattava ottaa puheeksi. Kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen liittyy myös sosiaalityössä useita eri ulottuvuuksia, holistisen ihmiskäsityksen mukaisesti. (Esim. Rauhala 2005.) Sosiaalityöntekijältä vaaditaan käytännössä taitoa ja tietämystä keskustella myös kantaottavasti ja ohjaavasti monesta eri aiheesta.

Sosiaalityöntekijät toivat esille tunteiden ilmaisun hankaluutta sosiaalityössä. Tunneperitoisten sanojen käyttö, joihin kärsimys terminä myös lukeutuu, koettiin ylipäänsä työssä haastavina. Sosiaalityöntekijät toivat kuitenkin esiin oman ammatillisen kasvun myötä kehittyvää herkkyyttä, joka mahdollistaa asiakkaan tilanteiden monipuolisemman tulkitsemisen ja niihin reagoimisen ilman, että tunnekuormasta syntyisi omaa elämää rajoittava taakka. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että ammatillainen muuttuisi kyyniseksi. Hannele Forsberg (2006) on artikkelissaan tutkinut sosiaalityötä ihmissuhdetyönä, jossa tunteet ovat läsnä, mutta jossa työn pääasiallisena tehtävänä ei ole tunteiden prosessointi sinänsä. Forsberg tuo artikkelissaan esille sitä, kuinka modernin ammatillaisen tunnuspiirteeksi hahmotetaan usein neutraaluis ja tunteiden kätkeminen. Tunnetaidot, mukaan lukien tunteiden tunnistaminen ja niiden prosessoiminen, ovat kuitenkin tärkeä osa tämän päivän työelämätaitoja. (Forsberg 2006, 27–41.)

Sosiaalityöntekijät toivat tässä tutkielmassa esille halunsa käsitellä työn mukanaan tuomaa, tunteiden kautta välittyvää kuormaa. Haastatteluissa nousi esiin sosiaalityöntekijöiden tieto siitä, että heiltä vaaditaan työn onnistumisen kannalta herkkyyttä tunnistaa asiakkaiden tilanteet, reagoida niihin, mutta myös pitää ammatillinen etäisyys, jotta eivät itse uupuisi. Nämä tulokset ovat yhteneviä aikaisempien tutkimusten kanssa sosiaalityön ja sosiaalityöntekijän erilaisista ammattirooleista (esim. Juhila 2006). Tärkeimpänä sosiaalityöntekijöiden kehittymisen ja ammatillisen identiteetin rakentumisen ympäristönä nähtiin vertaistuki eli kollegoilta ja työyhteisöltä saatu välitön ja aito palaute. Sosiaalityöntekijöiden antamien vastausten perusteella voidaan vetää se johtopäätös, että työyhteisöltä saatu tuki on työssä jaksamisen ja työssä kehittymisen kannalta työnohjaustakin tärkeämpää. Myös aikaisemmissa tutkimuksissa on päädytty siihen johtopäätökseen, ettei työnohjaus poista tarvetta asiakastyössä nopeastikin nouseviin tuentarpeisiin, ja tällöin sosiaalityöntekijät hyödyntävät kollegoitaan ja työyhteisöjä oman työnsä reflektointiin (Luoto 2008, 34–35).

Työyhteisöltä saatu palaute tukee ammatillisen identiteetin rakentumista ja koetaan tästä syystä erityisen merkitykselliseksi (Webb 2015; Tuomi 1992; Luoto 2008, 34–35).

Sosiaalityöntekijät toivat esille kärsimyksen ja muiden tunteiden vaikutukset työssä jaksamiseen. Tässä yhteydessä keskusteluun nousi myös organisaatiomuutokset ja työn vaatimukset, erityisesti suoritteiden vaatimusten lisääntyminen. Eräs sosiaalityöntekijä nosti esiin työn tukirakenteiden puuttumisen organisaatiomuutoksen jälkeen, ja korosti tässä yhteydessä työyhteisöltä saatavaa tukea. Sosiaalityöntekijöiden vastauksista voidaan vetää se johtopäätös, että organisaatiomuutosten keskellä esimiehet eivät käy alaistensa kanssa keskustelua työn perustehtävistä, ja näin ollen niiden merkitys arkityössä katoaa. Saman johtopäätöksen voi vetää sosiaalityöntekijöiden esiin tuomasta työskentelyn sekavuudesta. Tämä johtopäätös on yhtenevä muilla kuin sosiaalialoilla tehtyihin tutkimuksiin työssä jaksamisesta ja työhyvinvoinnista. Sekä Juuti & Salmi (2014) että Webb (2015) peräänkuuluttavat työyhteisössä käytävää dialogia perustehtävistä, niin eri ammattikuntien kuin työyhteisönkin kesken.

Sosiaalityöntekijät pitivät työssä kohdattua kärsimystä sekä inhimillisesti että ammatillisesti kasvattavana tekijänä. Kärsimyksen kohtaaminen lisäsi näkemystä ja ymmärrystä elämästä, mikä näkyi osalla myös huolena tulevaisuudesta. Kärsimys kuului elämän ja kuka tahansa voi joutua sitä kohtaamaan, muodossa tai toisessa. Kärsimyksen kohtaamiseen ei ollut valmiita työvälineitä, mutta sosiaalityöntekijät kertoivat kohtaavansa asiakkaan empaattisella asenteella ja pyrkivänsä siihen, että asiakas tulee kuulluksi. Kärsimyksen kohtaaminen yhdistettiin työn kuormittavuuteen, jota sosiaalityöntekijät purkivat myös vapaa-ajallaan eri tavoin. Työssä jaksamista helpottivat vapaa-ajalla urheilu sekä sosiaaliset verkostot.

Kärsimyksen kohtaamisen aiheuttamat vaikutukset haluttiin nähdä osana ammatillista kehittymistä. Tämän johtopäätöksen voi vetää niistä haastatteluista, joissa tuotiin esiin tunteiden prosessoinnissa tapahtunutta muutosta työuran varrella. Eräs sosiaalityöntekijä kertoi pystyvänsä nyt rohkeammin reagoimaan työssään. Tällä aineistolla ei voida analysoida sitä, mitkä kaikki tekijät auttavat ammattilaista reagoimisen ja reflektioimisen kehittämisessä ammattiuran aikana. Sosiaalityöntekijät eivät kuitenkaan pääsääntöisesti olleet saaneet mitään koulutusta vaikeiden tilanteidenkohtaamiseen asiakastyössä. Työyhteisön tuen merkitys nousi kuitenkin esiin reflektiotuen antajana, mistä voidaan vetää se johtopäätös, että työyhteisöillä on mahdollisesti tärkeämpi rooli ammatillisen kehittymisen kannalta, kuin mitä arkityössä edes osata ymmärtää. Myös Luoto (2008) on tutkimuksessaan päätenyt siihen, että työyhteisössä tulisi kiinnittää enemmän huomiota työntekijöiden tunnekokemuksiin. Hyvin toimivassa työyhteisössä tunteista saatua tietoa osataan myös käyttää hyväksi. (Luoto 2008,

25–43.) Johtopäätöksenä aikaisemmista tutkimustuloksista sekä tämän tutkimuksen haastatteluvastauksista voidaankin sanoa, että työyhteisön merkitystä oppimisen ja kehittymisen ympäristönä voisi hyödyntää paljon tehokkaammin ja säännönmukaisemmin, kuin mitä sosiaalialalla tällä hetkellä tehdään. Tämän aihepiirin tarkempi tutkiminen olisikin tarpeellista.

Sosiaalityöntekijät näkivät kärsimyksestä puhumisen mahdollisuutena päästä käsittelemään työssä esiin nousevia tunteita, eräänlaisena reflektion ja ammatillisen kasvun välineenä. Kärsimys-termin käyttö auttoi sosiaalityöntekijöiden mielestä puhumaan vaikeista asioista suoraan. Kärsimyksen kohtaaminen työssä on raskasta ja tästä syystä aina jonkinasteinen riski työuupumukselle. Yksi haastatelluista sosiaalityöntekijöistä toi esille kärsimys-termin käytön mahdollisesti työnohjauksellisena teemana ja käsitteenä.

Sosiaalityöntekijöiden mielestä kärsimys-termi auttoi ottamaan vaikeita asioita esille ja toisaalta haastoi pohtimaan myös sosiaalityöntekijän roolia asiakkaan elämässä, korostamalla kärsimyksen erilaisia tasoja ja ilmenemismuotoja. Tästä voidaan päätellä, että kärsimys terminä palvelee parhaiten sosiaalityöntekijöiden omaa ammatillista kehittymistä toimimalla välineenä keskusteluissa ja reflektioissa sekä haastamalla mahdollisesti juurtumaan päässeitä käsityksiä oman työn sisällöstä ja kohtaamisten rajapinnoista. Asiakastyössä kärsimys-termiä voi käyttää korostamaan käsiteltävän asian vakavuutta ja herättelemään niin yhteistyökumppaneita kuin asianosaisia itseään reagoimaan tilanteeseen.

6.2 Arvio tutkimusprosessista ja jatkotutkimuksen aiheita

Tämän tutkimuksen aiheena oli selvittää, miten sosiaalityöntekijät kohtaavat kärsimystä asiakastyössään. Tutkimusmateriaalina oli kahdeksan sosiaalityöntekijän teemahaastattelua, neljästä eri organisaatiosta. Tämä tutkimusaineisto ei antanut mahdollisuuksia eritellä sitä, onko sosiaalityöntekijän työyhteisöllä tai organisaatiolla vaikutusta työntekijän käsityksiin kärsimyksen kohtaamisessa. Laajemmalla aineistolla olisi kuitenkin mahdollista tutkia myös organisaatioiden mahdollisia vaikutuksia aihepiiriin. Laajempi aineisto mahdollistaisi tarkempien tutkimuskysymysten tekemisen aineistolle ja lisäksi mahdollistaisi aineiston analysoimisen myös määrällisillä analyysimenetelmillä. Kärsimys-teemaa voisi tutkia monella eri sosiaalityön saralla. Kuitenkin organisaatiot ovat keskenään eri kokoisia ja tästä syystä kysymys haastateltavien

yksityisyyden suojasta on aina läsnä. Tässä tutkielmassa en ole tuonut esille haastattemieni sosiaalityöntekijöiden organisaatioita, juuri tutkimuseettisistä syistä.

Kysyin haastateltaviltani kärsimyksen kohtaamiseen liittyvistä asioista käyttäen sinnikkäästi kärsimys-termiä. Ennakoin kärsimyksestä keskustelemisen jollakin tavalla liittyvän työssä jaksamiseen ja kuormittavuuteen, mutten missään vaiheessa ajatellut sen liittyvän näin voimakkaasti organisaatioihin, työyhteisöihin ja organisaatiomuutoksiin. On mahdollista, että sosiaalityöntekijöiden kohtamat muutokset omissa organisaatioissaan olivat niin ajankohtaisia, että ne olisivat nousseet esille riippumatta siitä, mitä aihepiiriä tutkimus käsittelee. Olin kuitenkin yllättynyt, että kärsimyksen kohtaamisesta ja kärsimyksen vaikutuksista keskusteltaessa työyhteisön rooli nousi niinkin merkittäväksi. Tutkimuskirjallisuuden perusteellakin on havaittavissa, että työyhteisö on työnohjausta ja jopa esimiestä tärkeämpi työhyvinvointia ylläpitävä asia, mutta sosiaalialalla työyhteisön korostuminen myös työssä kehittymisen foorumina on merkittävä. Tämä havainto oli minulle uusi, ja tähän johtopäätökseen nähden on hämmästyttävää, kuinka vähän työyhteisön kehittämiseen ja toimivuuteen kiinnitetään huomiota sosiaalialan organisaatioissa.

Sosiaalityöntekijät toivat kärsimyksestä keskusteltaessa esiin työyhteisön merkityksen työssä kehittymisen ja työssäjaksamisen tukijana. Kiinnostuin haastatteluiden myötä sosiaalialan eettisestä johtamisesta ja työyhteisöiden tukemisesta. Sosiaalialalla on käyty ja tullaan vastaisuudessakin käymään läpi monenlaisia uudistuksia ja organisaatiomuutoksia. Uudistusten keskellä sosiaalityön kehittäminen ja myös työhyvinvoinnista huolehtiminen muodostuvat entistä tärkeämmiksi asioiksi. Merja Sinkkonen, Tarja Kauppila ja Sanna Laulainen (2011) ovat artikkelissaan tuoneet esille työyhteisöiltä ja johtajilta vaadittavaa eettistä herkkyyttä, jota voitaisi vahvistaa lisäämällä avoimia keskustelutilaisuuksia ja koulutusta. Hyvinvoivassa työyhteisössä korostuu työntekijöiden tasavertaisuus ja yhdessä jaetut arvot. (Emt., 108–110).

Työyhteisöltä saadun tuen merkitys korostui tämän tutkielman sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa monessa kohdassa, ja työyhteisöltä saatu tuki koettiin jopa työnohjausta tärkeämpänä asiana. Koska sosiaalialakin elää tulostavoitteiden ja organisaatiomuutosten alla, olisi tärkeä muistaa, ettei työyhteisö aina tarkoita samaa asiaa kuin oma organisaatio. Sosiaalityöntekijän ammatillisen identiteetin kehittyminen osana toimivaa työyhteisöä sekä työyhteisön tukeminen käytännön tasolla herättivät minussa kiinnostusta. Aihepiiriä olisi erittäin mielenkiintoista ja mielestäni myös tarpeellista tutkia lisää.

7 LÄHDELUETTELO

Ahvenius, Päivi (2012) Sosiaalityön erityispiirteet pienessä kunnassa. Teoksessa Minna Strömberg-Jakka & Teija Karttunen (toim.) Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisen arkeen. Jyväskylä: PS-Kustannus, 296–319.

Alasuutari, Pertti (1999) Laadullinen tutkimus. 3. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Battenfield, B. (1989) Suffering – a conceptual description and content analysis of an operational schema. *The Journal of Nursing Scholarship* 16(2):36–41.

Berger, Peter ja Thomas Luckmann (1966). *The Social Construction of Reality. A Treatise in the Sociology of Knowledge*. London, Penquin Books.

Bourdieu, Pierre (1999) The Space of Points of View. Teoksessa Pierre Bourdieu et al. *The Weight of The World. Social Suffering in The Contemporary Society*. Stanford: Stanford Univerity Press, 3–5.

Davitz L. & Davitz J. (1975) How do nurses feel when patients suffer? *American Journal of Nursing* 75(9):1505–1510.

Eräsaari, Leena (1990) Nilkin naamio – sosiaaliraportti. Jyväskylä: Tutkijaliitto.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Forsberg, Hannele (2006) Tunteet työssä – esimerkkinä sosiaalityönä tehtävä ihmissuhdetyö. Teoksessa Kaarina Määttä (toim.) *Tunteiden rakkaus ja rikkaus. Avaimia tunteiden hallintaan*. Helsinki: Finn Lectura, 27–44.

Foucault, Michel (1980) *Tarkkailla ja rangaista*. Keuruu: Otava.

Giddens, Anthony (1991) *Modernity and Self-Identity: Self and Society in the Late Modern Age*. Cambridge, Polity Press.

Grant, S., Sheridan, L. & Webb, S.A. (2015) Newly qualified social workers readiness for practice in Scotland. *British Journal of Social Work*, January.

Gregory, David Michael and Russell, Cynthia K. (1999) *Cancer stories: on life and suffering*. Ottawa: Published for Carleton University by McGill-Queen's University Press cop. <http://ebookcentral.proquest.com/helios.uta.fi/lib/tampere/detail.action?docID=3330990>, viitattu 11.3.2017.

Grönfors, Terhi (2012) Sosiaalityötä lastensairaalassa. Teoksessa Minna Strömberg-Jakka & Teija Karttunen (toim.) *Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisen arkeen*. Jyväskylä: PS-Kustannus, 195–211.

Hinds, C. (1992) Suffering: a relatively unexplored phenomenon among family caregivers of non-institutionalized patients with cancer. *Journal of Advanced Nursing* 17:918–925.

Hirsijärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2001) *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino.

Honkasalo, Marja-Liisa & Utriainen, Terhi & Leppo, Anna (toim.) (2004) *Arki satuttaa. Kärsimyksiä suomalaisessa nykypäivässä*. Tampere: Vastapaino.

Hurtig, Johanna & Laitinen, Merja (2002) Paha ihmisyyden ja ammatillisen auttamisen haasteena. Teoksessa Merja Laitinen & Johanna Hurtig (toim.) *Pahan kosketus. Ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä*. Jyväskylä: PS-Kustannus, 8–17.

Hyvärinen, Matti (2017) *Haastattelun maailma*. Teoksessa Matti Hyvärinen, Pirjo Nikander ja Johanna Ruusuvoori (toim.) *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Tampere: Vastapaino, 11–44.

Hämäläinen, Juha (2011) Perheintervention oikeutus lastensuojelussa. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen-Fomin (toim.) *Sosiaalityön arvot ja etiikka*. Jyväskylä: PS-Kustannus, 47–65.

Hänninen, Vilma & Timonen, Senni (2004) ”Huoli” ja ”Masennus”. Kärsimyksiä ennen ja nyt. Teoksessa Marja-Liisa Honkasalo, Terhi Utriainen & Anna Leppo (toim.) Arki satuttaa. Kärsimyksiä suomalaisessa nykypäivässä. Tampere: Vastapaino, 193–225.

Ikäheimo, Heikki (2008) Sosiaalisuus ja epäsosiaalisuus sosiaalityössä. Teoksessa Petteri Niemi & Tuija Kotiranta (toim.) Sosiaalialan normatiivinen perusta. Helsinki: Gaudeamus, 13–33.

Ilmonen, Kaj (1999) Työelämä ja tunteet. Teoksessa Sari Näre (toim.) Tunteiden sosiologiaa II. Historiaa ja säätelyä. Helsinki: SKS.

Isaksson, Paavo (1990) Moderni foucault`lainen valta-analyysi ja työnvälittäjien vallankäyttö. Sosiologia (27) 4, 267–280.

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

Juuti, Pauli & Salmi, Pontus (2014) Tunteet ja työ. Uupumuksesta iloon. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Karisto, Antti (1996) Pirstoutuva elämän politiikka. Janus 4 (3), 242–259.

Kant, Immanuel 2004 (1793). Uskonto pelkän järjen valossa. Suomentanut Markku Lehtinen. Teoksessa Hirvonen, Ari & Toomas Kotkas (toim.) Radikaali paha. Paha eurooppalaisessa perinteessä. Helsinki: Loki-kirjat, 25–70.

Kuuppelomäki, Merja (1996) Parantumaton syöpä sairastavien potilaiden kärsimyskokemukset ja selviytymistä tukevat toiminnot. Turun yliopiston julkaisuja C 124. Turku.

Levinas, Emmanuel (1988) Useless Suffering. Translated by Richard Cohen. Teoksessa Bernasconi, Robert ja David Wood (toim.) The Provocation of Levinas. Rethinking the Others. London, Routledge: 156–167.

Lindqvist, Martti (2002) Paha, ymmärtämisen rajat ja auttajan varjo. Teoksessa Merja Laitinen & Johanna Hurtig (toim.) Pahan kosketus. Ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä. Jyväskylä: PS-Kustannus, 168–190.

Luoto, Mari (2008) Tunteita sosiaalityöntekijän arjessa. Teoksessa Kari Huotari & Johanna Hurtig (toim.) Sosiaalityötä monitoroimassa. Helsinki: Palmenia, 25–43.

Metteri, Anna & Hotari, Kaisa-Elina (2011) Eettinen kuormittuminen ja toimintaympäristö nuorten palveluissa. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen-Fomin (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-Kustannus, 67–92.

Metteri, Anna (2012) Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Väitöskirja: Tampereen yliopisto. <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-8956-3> Viitattu 21.3.2017.

Molander, Gustav (2003) Työtunteet. Sosiaaliturva 18, 24–25. <http://huoltaja--saatio-fi-bin.directo.fi/@Bin/50a3bfef1aaf59af1c4595c8d66c1258/1459753176/application/pdf/182670/Sosiaaliturva%2018-2003.pdf> Viitattu 21.1.2018.

Niemelä, Pauli (2011) Sosiaalityö hyvinvointietiikan toteuttajana. Teoksessa Aini Pehkonen ja Marja Väänänen-Fomin (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-Kustannus, 13–43.

Niskala, Asta (2008) Salatusta suhteesta kahden kimppaan. Analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus. https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61750/Asta_Niskala_v%C3%A4it%C3%B6skirja.pdf?sequence=1 . Viitattu 26.1.2018.

Pohjola, Anneli (2002): Pahan säikeitä auttamistyössä. Teoksessa Merja Laitinen & Johanna Hurtig: Pahan kosketus. Ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä. Keuruu: Otava, 42–62.

Puolimatka, Tapio (2004) Kasvatus, arvot ja tunteet. Helsinki: Tammi.

Rauhala, Lauri (2005) Ihmiskäsitys ihmistyössä. Helsinki: Yliopistopaino. (Alkuperäinen teos julkaistu 1983)

Raunio, Kyösti (2009) Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo (2017) Haastatteluaineiston litterointi. Teoksessa Matti Hyvärinen, Pirjo Nikander & Johanna Ruusuvuori (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 427–442.

Satka, Mirja & Auvinen, Anja & Aho, Sulo & Jaakkola, Helena (toim.) (2007) Huolenkantajat. Kokemuksia ja sattumuksia sosiaalialan vuosikymmeniltä. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Scheler, Max (1994) On Feeling, Knowing and Valuing. Selected Writings. Toim. Harold J. Bershady. Chicago: University of Chicago Press.

Sinkkonen, Merja & Kauppila, Tarja & Laulainen, Sanna (2011) Hyvä, paha johtaja – Sosiaalityön eettinen johtaminen. Teoksessa Aili Pehkonen & Marja Väänänen-Fomin (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-Kustannus: 93–114.

Smith, Mark & Cree, Vivienne E. & McRae, Rhoda & Sharp, Douglas & Wallace, Elaine & O'Halloran, Susan (2016) Social Suffering: Changing organisational culture in children and families social work through critical reflection groups – Insights from Bourdieu. British Journal of Social Work (0), 1-16.

Stark, David. (2011) The Sense of Dissonance: Accounts of Worth in Economic Life. Princeton and Woodstock: Princeton University Press.

Särkelä, Antti (2001) Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Tampere: Vastapaino.

Tarkkonen, Juhani (2012) Työhyvinvointi johtamistehtävänä. Periaatteet, rakenteet ja käytännöt. Kuopio: Unipress.

Tiilikainen, Marja (2004) Kerrottuja ja vaiettuja tarinoita. Somalinaiset Suomessa. Teoksessa Marja-Liisa Honkasalo, Terhi Utriainen & Anna Leppo (toim.) Arki satuttaa. Kärsimyksiä suomalaisessa nykypäivässä. Tampere: Vastapaino, 113–138.

Tuomi, Arja (1992) Sosiaalityöntekijä – tunnetyöntekijä. Ajatuksia sosiaalityöstä tunnetyönä. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan laitos. Tutkimuksia sarja B nro 13. Tampere.

Tuomi, Jouni & Sarajarvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Utriainen, Terhi (2004) Suojaavat kehykset ja alaston kärsimys. Teoksessa Marja-Liisa Honkasalo, Terhi Utriainen & Anna Leppo (toim.) Arki satuttaa. Kärsimyksiä suomalaisessa nykypäivässä. Tampere: Vastapaino. 226-252.

Utriainen, Terhi & Honkasalo, Marja-Liisa (2004) Kärsimys, paha ja kulttuurintutkimus. Teoksessa Marja-Liisa Honkasalo, Terhi Utriainen & Anna Leppo (toim.) Arki satuttaa. Kärsimyksiä suomalaisessa nykypäivässä. Tampere: Vastapaino, 13–47.

Vaininen, Satu (2011) Sosiaalityöntekijät sosiaalisen ammattilaisina. Sosiaalityöntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden käsitykset sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden ammatillisesta toiminnasta 2000-luvun alussa. Tampere: Tampere University Press, Acta Universitatis Tamperensis 1664.

Venkula, Jaana (2005) Epävarmuudesta ja varmuudesta. Helsinki: Kirjapaja.

Virtanen, Petri & Sinokki, Marjo (2014) Hyvinvointia työstä. Työhyvinvoinnin kehittyminen, perusta ja käytännöt. Helsinki: Tietosanoma.

Webb, Stephen A. (2015) Professional identity and social work. Keynote presentation to 5th International Conference on Sociology and Social Work: New Directions in Critical Sociology and Social Work: Identity, Narratives and Praxis. University of Chester: UK, 1–22 <http://www.chester.ac.uk/sites/files/chester/WEBB.pdf> Viitattu 15.1.2018

Ådahl, Susanne (2004) ”Enemmän kiinni maassa ei voi ollakaan”. Kärsimyksiä maisemassa. Teoksessa Marja-Liisa Honkasalo, Terhi Utriainen & Anna Leppo (toim.) Arki satuttaa. Kärsimyksiä suomalaisessa nykypäivässä. Tampere: Vastapaino, 82–109.

8 LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelun runko ja haastattelijan apukysymykset

Tiedot haastateltavasta

- koulutus
- miten pitkään työskennellyt tehtävässä/ yleensä sosiaalityöntekijänä?
- työhistoria/ kuvaus opinnoista
- työnkuva käytännössä

Työtehtävät

- millainen on tyypillinen työpäivä?
- työssä käytetyt työmenetelmät
- ajatus kokonaisvaltaisesta sosiaalityöstä: teetkö mielestäsi kokonaisvaltaista sosiaalityötä?
Miksi tekee/ ei tee, mistä tekijöistä johtuu?

Kärsimys

- millaista kärsimystä työssäsi kohtaat?
- mistä tunnistat asiakkaan kärsimyksen?
- voiko sosiaalityössä käyttää kärsimys-termiä?
- mitä näkökulmia kärsimys-käsitteeseen mielestäni liittyy?
- mistä kohtaamasi kärsimys johtuu?
- asiakkaan kärsimyksen kohtaaminen; kohtaamisen tapa ja kohtaamisessa tapahtunut muutos?

- voiko kärsimyksen kohtaamiseen valmistautua?
- miten kärsimys vaikuttaa sinuun (työntekijänä/ ihmisenä)? Miten olet käsitellyt vaikutuksia?
Pitäisikö vaikutuksia käsitellä?
- onko tapasi kohdata asiakkaan kärsimystä muuttunut?
- millainen rooli sosiaalityöntekijällä on asiakkaan kärsimyksessä?
- oletko toiminnallasi sosiaalityöntekijänä pystynyt helpottamaan/ lisäämään asiakkaan kärsimystä?

- Mitkä tekijät vaikuttavat asiakkaan kärsimyksen/ sosiaalityöntekijän mahdollisuuksiin kärsimyksen lievittämisessä (jos ei ole tullut esille aikaisemmassa osiossa)?

Mitä muuta aihepiiriin liittyvää pitäisi vielä käsitellä tai ottaa esille?

Saako haastattelua käyttää muissa tutkimuksissa?