

Riina Koramo

TUNNETYÖ SOSIAALITYÖSSÄ

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta
Pro gradu -tutkielma
Huhtikuu 2022

TIIVISTELMÄ

Riina Koramo: Tunnettyö sosiaalityössä
Pro gradu -tutkielma
Tampereen yliopisto
Sosiaalityön tutkinto-ohjelma
Ohjaaja: Maritta Itäpuisto
Huhtikuu 2022

Tämä tutkielma käsittelee sosiaalityössä tehtävää tunnettyötä. Tutkielman tarkoituksena oli tarkastella millaista tunnettyötä sosiaalityöntekijät tekevät työssään. Lisäksi tarkoituksena oli tarkastella sitä, millaista hyötyä ja haittaa tunteiden kokemisesta on sosiaalityöntekijöille ja tähän liittyen sitä, mitkä tekijät tukevat tunteiden toimimista voimavaroina sosiaalityössä.

Tutkielma toteutettiin integroivana kirjallisuuskatsauksena. Tutkielman aineistona toimi 17 vertaisarvioitua, kansainvälistä artikkelia. Artikkeleista 16 oli laadullisia ja yksi määrällinen. Aineiston analyysitapa oli teoriaohjaava analyysi, jota ohjasi Arlie Hochschildin (1983) tunnettyön teoria.

Sosiaalityöntekijöiden tekemä tunnettyö voidaan jakaa sisäiseen tunnettyöhön ja ulospäinsuuntautuvaan tunnettyöhön. Sosiaalityöntekijät tekevät työssään tunnettyön teorian mukaista pintanäyttelyä ja syvänäyttelyä. Sosiaalityöntekijät kokevat työssään paljon negatiivisia tunteita ja emotionaalista dissonanssia. Sosiaalityöntekijöiden eniten hyödyntämä tunnettyön muoto vaikuttaa olevan emotionaalinen etäännyttäminen. Sosiaalityöntekijät hyödyntävät tunnettyössä empatiaa ja huumoria.

Tunteiden kokemisesta on hyötyä monella tapaa. Tunteet auttavat muun muassa arvioimaan riskejä, suhtautumaan asiakkaan tilanteeseen empaattisesti sekä lisäävät keskittymistä ja havainnointikykyä. Sosiaalityöntekijöiden on tärkeä pystyä säätelemään ja hallitsemaan tunteitaan, jotta ne toimisivat työtä tukevin voimavaroina. Jos tunteet eivät ole riittävästi hallinnassa, ne voivat aiheuttaa työuupumusta.

Tekijät, jotka liittyvät tunteiden toimimiseen voimavaroina voidaan jakaa kahteen luokkaan, jotka ovat sosiaalityöntekijän toimintaan liittyvät tekijät sekä työyhteisön ja organisaation toimintaan liittyvät tekijät. Tunteiden toimimista voimavaroina tukevat tunteiden säätely, reflektointi, tunnetaidot ja työkaverituki. Tunnettyöhön vaikuttavat lisäksi työmäärä, organisaation ilmapiiri ja johtamisen laatu. Työyhteisön ja organisaation vaikutus tunnettyölle on merkittävä.

Avainsanat: sosiaalityö, tunnettyö, tunteet, emotionaalinen etäännyttäminen, emotionaalinen dissonanssi

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

ABSTRACT

Riina Koramo: Emotional labor in social work
Master's Thesis
Tampere University
Master's Programme in Social Work
Supervisor: Maritta Itäpuisto
April 2022

This Master's Thesis examines the emotional labor performed in social work. The aim of this thesis is to find out what kind of emotional labor social workers perform in their work. The goal is also to find out, what are the benefits and harms of experiencing emotions on social workers and related to this, what factors support the functioning of emotions as resources in social work.

This thesis was conducted as integrative literature review. The material of this thesis consists of 17 peer-reviewed, international articles. 16 of the articles were qualitative and one quantitative. The method of analysis was theory-driven analysis and the theory behind it was Arlie Hochschild's (1983) emotional labor theory.

The emotional labor performed by social workers can be divided into internal emotional labor and outward emotional labor. Social workers perform in their work surface acting and deep acting as described in the emotional labor theory. Social workers experience lots of negative emotions and emotional dissonance. The most used form of emotional labor by social workers was emotional distancing. Social workers use empathy and humor in emotional labor.

Experiencing emotions is beneficial in multiple ways. Emotions for example help to evaluate risks and empathize with the client and increase concentration and perception. It is important for social workers to be able to regulate and manage their emotions, so that they would act as a resource for their work. When the emotions are not managed sufficiently, they can cause burnout.

The factors that are related to functioning of emotions as resources can be divide into two categories, which are the factors related to the actions of a social worker and the factors related to the actions of the work community and organization. Functioning of emotions as a resource is supported by emotion regulation, reflection, emotional skills and support from the co-workers. Emotional labor is also affected by workload, organizational atmosphere and the quality of management. The impact of the work community and organization on emotional labor is significant.

Keywords: social work, emotional labor, emotions, emotional distancing, emotional dissonance

The originality of this thesis has been checked using the Turnitin OriginalityCheck service.

Sisällysluettelo

I JOHDANTO	1
II TUNTEET SOSIAALITYÖSSÄ.....	3
2.1 TUNTEIDEN ROOLI SOSIAALITYÖSSÄ	3
2.2 POSITIIVISET JA NEGATIIVISET TUNTEET	5
2.3 EMPATIA JA MYÖTÄTUNTO	8
III TUNNETYÖ	11
3.1 TUNNETYÖN TUTKIMUS	11
3.2 TUNNETYÖN TEORIA	13
IV TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	16
4.1 TUTKIMUSTEHTÄVÄ	16
4.2 INTEGROIVA KIRJALLISUUSKATSAUS TUTKIMUSMENETELMÄNÄ.....	16
4.3 AINEISTON HAKU JA ESITTELY	18
4.4 AINEISTON ANALYYSI.....	20
4.5 TUTKIMUSEETTISET KYSYMYKSET	23
V TUNNETYÖ SOSIAALITYÖSSÄ.....	24
VI TUNTEET VOIMAVARANA	32
VII JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	40
LIITTEET	48
LÄHTEET.....	54

I JOHDANTO

Tarkastelen tässä tutkielmassa sosiaalityössä tehtävää tunnetyötä. Sosiaalityöntekijän viranomaisroolin myötä asiakassuhteiden luonteeseen sosiaalityössä kuuluvat väistämättä virallisuus sekä kansalaisen ja yhteiskunnan kohtaaminen (Törrönen ym. 2016). Sosiaalityöntekijät eivät ole tunnetyöntekijöitä samalla tapaa kuin esimerkiksi psykologit ja psykoterapeutit. Sosiaalityössä on kuitenkin aina ymmärretty, että tunteet vaikuttavat sosiaalityössä kohdattavien ongelmien keskiössä. Sosiaalityön keskeisimpiä tehtäviä ovat asiakkaan tunteiden säätelyn ja hyvinvoinnin tukeminen sekä asiakkaan kokemuksen vahvistaminen siitä, että hän on itse vastuussa elämästään. (Howe 2008, 8-9.)

Tunteet ovat läsnä kaikessa ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa (Nummenmaa ym. 2012; Ingram 2015) ja niiden on todettu olevan tarttuvia (Nummenmaa 2010, 145). Sosiaalityössä kohdataan usein asiakkaita traumaattisten kokemusten ja katastrofaalisten tapahtumien keskellä, mikä saattaa herättää voimakkaitakin tunteita sosiaalityöntekijässä (Grant, Kinman & Alexander 2014). Sosiaalityö on emotionaalisesti haastavaa työtä (Jokinen 2017; Kinman & Grant 2011) ja on havaittu, että työhön liittyvä stressi, työuupumus ja sijaistraumatisoituminen ovat sosiaalityössä monia muita ammattiryhmiä yleisempiä (Kim, Ji & Kao 2011; Collins 2008). Sosiaalityöhön on todettu liittyvän merkittäviä kuormitustekijöitä, joista yksi erityinen kuormitustekijä on asiakkaiden tunteiden vastaanottaminen ja käsitteleminen (Laine ym. 2010).

Tunnetyössä voi katsoa olevan kyse kaikesta siitä mikrovuorovaikutuksellisesta työstä, jota työntekijä toteuttaa niin asiakkaan kuin omien tunteidensakin hallitsemiseksi ja säätelemiseksi (Hänninen & Poikela 2016, 161). Voidaan ajatella, että sosiaalityöntekijän ammatillisuuteen kuuluu kyky tunnistaa ja käsitellä työssä heräviä tunteita (Juhila 2006, 188). Tunnetaidoilla on myös yhteys työhyvinvointiin (Mänttari-van der Kuip 2015). Sosiaalityössä vallitsee kuitenkin käsitys siitä, että sosiaalityöntekijän kokemat tunteet ovat epäammattimaisia sen sijaan, että ne nähtäisiin asiakkaan kohtaamista tukevinä voimavaroina (Tanner 2019; Ruch 2014). Tässä tutkielmassa tarkastelen sosiaalityössä esiintyvää tunnetyötä Arlie Hochschildin (1983) luoman tunnetyön teorian kautta. Tunnetyön teorian mukaan tunnetyössä on kyse työntekijän tekemästä tunteiden

säätelystä ja hallinnasta, jolla hän pyrkii vastaamaan organisaation asettamiin odotuksiin ja vaatimuksiin (Hochschild 1983).

Oma kiinnostukseni aiheeseen kumpuaa psykologian opinnoistani sekä sosiaalityön työkokemuksestani. Psykologian opintojeni kautta perehdyin tuoreeseen tunnetutkimukseen erityisesti neurotieteiden saralla. Työskentelen sosiaalityöntekijänä perhesosiaalityössä ja olen huomannut, miten tunteet ovat työssä jatkuvasti läsnä ja miten tärkeää niiden säätely ja käsittely työpäivän aikana on, jotta työasiat eivät kuormittaisi vapaa-ajalla. Oman kokemukseni mukaan sosiaalityön opinnoissa tunnetyöstä ja tunteista ei kuitenkaan ollut juurikaan puhetta. Koen, että tunnetyö jää usein näkymättömäksi osaksi työtä ja tunteiden vaikutusta työhön ei riittävästi tiedosteta. Ajattelen, että oikeanlainen tunteiden hallinta on olennaista myös työssäjaksamisen kannalta. Tätä kautta näen aiheen olevan tärkeä myös sosiaalityön asiantuntijuuden kehittämisen kannalta. Tein myös kandidaatintutkielmani aiheesta ja tarkastelin sitä, millaisin keinoin sosiaalityöntekijät säätelevät tunteita työssään ja miten organisatoriset tekijät vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden tekemään tunnetyöhön.

Tämän tutkielman tavoitteena on integroivan kirjallisuuskatsauksen keinoin hahmottaa, millaista tunnetyötä sosiaalityössä esiintyy. Lisäksi olen kiinnostunut siitä, millaista hyötyä ja haittaa tunteiden kokemisesta on sosiaalityöntekijöille sekä tähän liittyen siitä, mitkä tekijät johtavat siihen, että tunteet toimivat sosiaalityössä työtä tukevinä voimavaroina. Analyysitapana hyödynsin tässä tutkielmassa teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä, jota ohjasi Hochschildin tunnetyön teoria. Tutkielma rakentuu siten, että tätä seuraavassa toisessa luvussa taustoitan tutkimusta tarkastelemalla tunteiden roolia sosiaalityössä sekä tunnetutkimusta ja tähän liittyvää käsitteistöä. Tämän jälkeen kolmannessa luvussa syvennyn tunnetyön tutkimukseen sekä tunnetyön teoriaan. Neljäs luku pitää sisällään tutkimuksen toteutuksen ja aineiston esittelyä, jonka jälkeen viidennessä ja kuudennessa luvussa esittelen tutkimustuloksia. Seitsemännessä luvussa erittelen tutkielman johtopäätökset ja pohdin tutkimustuloksia. Toivon, että tämä tutkielma osaltaan lisää ymmärrystä tunnetyöstä osana sosiaalityötä ja tekee sitä näkyvämmäksi.

II TUNTEET SOSIAALITYÖSSÄ

2.1 Tunteiden rooli sosiaalityössä

Tunteet ovat erottamaton osa ihmiselämää ja niillä on lukuisia käyttötarkoituksia. Ne muun muassa varoittavat vaarasta, auttavat sosiaalisten suhteiden muodostamisessa ja ovat keskeisiä oppimisessa. (Grant, Kinman & Alexander 2014; Barlow & Hall 2007.) Tunteet ovat merkittävässä roolissa sosiaalityössä ja niiden on todettu vaikuttavan päätöksentekoon sekä ammatilliseen harkintaan (Dore 2016; Ingram 2015; Kirkman & Melrose 2014; Morrison 2007). Tunteiden on todettu olevan tarttuvia ja ne eivät tästä syystä pysy kenenkään yksityisasiana (Nummenmaa 2010, 145). Tämä johtuu siitä, että aivojen peilisolut aktivoivat aivojen tunnekeskuksia (Fridman & Riggio 1981), mikä johtaa siihen, että sekä työntekijä että asiakas aistivat toistensa tunteita peilaamalla kasvojen ilmeitä ja kehon asentoja (Hari 2007).

Asiakaskohtaamisen onnistumisen kannalta olennaista on sosiaalityöntekijän kyky olla läsnä, sillä se vaikuttaa siihen, onko asiakkaalla mahdollisuutta jakaa tunteitaan (Hänninen & Poikela 2016, 159). Kohtaava vuorovaikutus auttaa osaltaan kokoamaan palvelujärjestelmän hajanaisuutta ja moninaista asiantuntijuutta. Olennaista on vuorovaikutuksen hahmottaminen kokonaisvaltaisena prosessina, jossa toiminta, merkitykset ja tunteet rakentuvat toistensa yhteydessä. Tavoitteena on asiakkaan empaattinen, läsnä oleva, tunteet huomioon ottava ja arvostava kohtaaminen, jossa rakennetaan yhdessä asiakkaan kanssa ymmärrystä asiakkaan tuen tarpeista ja mahdollisista ratkaisuista. (Törrönen ym. 2016)

Kyvyn tehdä päätöksiä on todettu perustuvan kykyyn tuntea (Gerdes 2011). Tunteet vaikuttavat niin huomiokykyyn, ajatteluun, muistamiseen kuin itse päätöksentekoonkin (Frederickson 2001). Tunteet vaikuttavat myös moraalisiin arvioihin ja ovat hyödyllisiä ja tärkeitä moraalisen toiminnan sekä päätöksenteon kannalta (Keinemans 2015). Päätöksenteko on sosiaalityössä keskeisessä roolissa, sillä jokaisen sosiaalityön prosessin voisi katsoa sisältävän jossain määrin päätöksentekoa (O'Sullivan 2011). Perinteisesti tunteita on pidetty päätöksenteon kannalta epäolennaisina (O'Sullivan 2011, 93), mutta tunteiden on todettu voivan vaikuttaa päätöksentekoon niin positiivisesti kuin negatiivisestikin (Lerner, Li, Valdesolo & Kassim 2015). Tunteet voivat esimerkiksi vääristää ajattelua, vaikuttaa asioiden tärkeysjärjestykseen sekä kannustaa pohtimaan tilannetta syvällisemmin (O'Sullivan 2011, 95). Mieliala ja tunteiden hallinta ovat tärkeässä roolissa päätöksenteossa. Tämä johtuu siitä, että tasapaino ajatuksen, tunteen ja toiminnan välillä järkkyy,

jos tunteita ei riittävästi hallita ja tiedosteta. Ajattelu ilman tunteista saatua tietoa on yhtä ongelmallista kuin tunne ilman ajattelua. (Morrison 2007.)

Tunneäly on oleellista ammatillisen harkinnan ja arvioinnin kannalta (Morrison 2007). Tunteiden tunnistaminen ja erittelemine on tärkeää, koska se tukee työssäjaksamista. Tunneälyn taitojen on todettu olevan yksi tärkeimmistä stressiltä suojaavista tekijöistä niin sosiaalityöntekijöillä kuin asiakkailakin. Tunneälyä tarvitaan erityisesti silloin, kun asiakkaat tarvitsevat apua ongelmiinsa ja ahdistukseensa. (Howe 2008; 23, 10.) Tunneälyn nähdään olevan olennainen osa sosiaalityön reflektiivista käytäntöä (Ingram 2015; Morrison 2007). Golemanin (1996) alkuperäisen määritelmän mukaan tunneällyssä on kyse kyvystä motivoida itseään sekä kestää turhauttavia tilanteita, kontrolloida impulsseja ja viivyttää tyydytystä, säädellä omia mielialoja ja estää ahdistusta häiritsemästä ajattelukykyä sekä empatiasta ja toivosta. Tunneälyn ja psyykkisen terveyden sekä resilienssin välillä on havaittu vahva yhteys (Grant, Kinman & Alexander 2014).

Tunneällyyn kuuluu tunteiden tiedostaminen, sillä tiedostamattomilla tunteilla voi olla suuria vaikutuksia tapahtumiin (Dore 2015, Ingram 2013; Munro 2011). Tärkeää on pyrkiä tunnistamaan asiakkaan käytöksen takana vaikuttavia tunteita. Ymmärrys asiakkaan tunteista auttaa sosiaalityöntekijää hallitsemaan asiakastilannetta ja löytämään tapoja toimia asiakkaan kanssa. (Howe 2008, 16; 23.) Tunteiden säätelyä voidaan pitää yhtenä tunnetyön osa-alueena (Howe 2008). Tunneälykäs ihminen osaa hallita omia tunneviestejään ja tyynnyttää toisten ihmisten tunteita (Goleman 2000, 148). Tunneälykäs ihminen pystyy lisäksi tuottamaan positiivisia tunnetiloja paitsi itsessään, myös muissa (Howe 2008). Tunneällyllä on kognitiivinen osa ja voidaan ajatella, että tunteiden läsnäolo ja hyödyntäminen pikemminkin tukee kuin häiritsee päätöksentekoa (Ingram 2013, 9).

On havaittu, että sosiaalityöntekijät kokevat työnsä motivoivaksi ja palkitsevaksi, kun heidän on mahdollisuus vaikuttaa asiakkaiden elämään ja tilanteisiin positiivisesti. Toisaalta taas kokemus siitä, että asiakkaan tilanteeseen ei pysty vaikuttamaan voi aiheuttaa kuormitusta. (Symonds ym. 2018.) Sosiaalityöntekijät kohtaavat työssään vaikeista ihmissuhdeongelmista ja elämäntilanteista kärsiviä asiakkaita ja tämä voi aiheuttaa työntekijälle tunnekuormitusta (Rostila 1997). Tämä tunnekuormitus voi johtaa työuupumukseen ja masennukseen, jos tunteita ei riittävässä määrin säädellä ja hallita (Kerasidou & Ruth 2016; Rostila 1997).

Tunteiden kohtaaminen aiheuttaa sosiaalityössä tarvetta reflektioon (Ruch 2010, 17). Reflektoidessa omaa toimintaa pyritään tiedostamaan ja kyseenalaistamaan sekä oppimaan kokemuksista. Reflektoinnin on hyvä olla jatkuvaa. (Raunio 2009, 156-157.) Kun tunteita reflektoidaan onnistuneesti, sosiaalityöntekijä kykenee hallitsemaan tunne-energiaa asiakaskohtaamisissa ja työstämään yhdessä asiakkaan kanssa tämän traumaattisia kokemuksia. Reflektoinnin on havaittu lisäävän sosiaalityöntekijän kokemaa työtyytyväisyyttä. (Baldschun 2018, 45-46.) Reflektointi on tärkeää myös siitä syystä, että asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kokemat tunteet ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa keskenään ja ne pitää pystyä erottamaan toisistaan (Ruch 2010, 17). Kollegoiden kanssa käydyt refleктоivat keskustelut ovat tärkeitä myös asiakkaan edun näkökulmasta, koska reflektoidessa työntekijän tekemien tulkintojen luotettavuus kasvaa. Refleктоivat keskustelut tukevat myös työssäjaksamista. (Alatalo 2018, 76.)

Sosiaalityössä työn tunteellisiin ulottuvuuksiin keskittyminen on viimeisten parin vuosikymmenen aikana vähentynyt byrokraattisten vaatimusten ohjatessa käytänteitä entistä enemmän ja työn muuttuessa tätä kautta yhä menetelmällisemmäksi (Munro 2011; Ingram 2013; Hingley-Jones & Ruch 2016). Taustalla ovat uusliberalismin ja uuden julkishallinnon vaikutukset sosiaalipalvelujen järjestämiseen, mikä on lisännyt kaupallistumista ja managerialismia vaikuttaen suoraan siihen, miten sosiaalityötä resurssoidaan ja tuotetaan (Warner 2015). Tämä on osaltaan vahvistanut sosiaalityöntekijän identiteettiä rationaalisenä ja objektiivisena, etäisenä tarkkailijana, joka toimii tunteiden sijasta järjen perusteella (Williams & Briskman 2015). Organisatorinen tilivelvollisuus on vahvistunut sosiaalityössä selvästi ja samanaikaisesti mahdollisuus tehdä ammattieettistä työtä on heikentynyt (Mänttari-Van der Kuip 2013). Tämä on johtanut palvelun laadun sekä sosiaalityöntekijöiden työssäjaksamisen heikkenemiseen. Tulosten on havaittu paranevan, kun sosiaalityöntekijöillä on mahdollisuus muodostaa suhde asiakkaisiin. (Munro 2011, 136-137.)

2.2 Positiiviset ja negatiiviset tunteet

Valtaosassa tunneteorioista nähdään, että on olemassa viisi perustunnetta, joita ovat ilo tai mielihyvä, suru, viha, inho ja pelko. Toisinaan perustunteeksi määritellään lisäksi hämmästyminen. Perustunteiden kautta syntyvät monet muut tunteet ja niiden eri muodot. (Nummenmaa 2010, 35.) Länsimaisessa yhteiskunnassa tunteita on tapana jaotella erilaisiin kategorioihin, kuten esimerkiksi positiivisiin ja negatiivisiin, hyviin ja huonoihin sekä hyödyllisiin ja haitallisiin tunteisiin. Tunneteorioiden mukaan tunteita ei kuitenkaan ole mahdollista jaotella näin yksioikoisesti. On

esityksi, että tunteilla on kolme tasoa, jossa tunteet ensiksi jaotellaan positiivisiin ja negatiivisiin tunteisiin. Positiivisia perustunteita ovat rakkaus ja ilo ja negatiivisia tunteita taas viha, suru ja pelko. Hämmästys luokitellaan positiiviseksi tunteeksi, vaikka sen nähdään sijoittuvan positiivisten ja negatiivisten tunteiden välille. Nämä luokitellut tunteet voidaan jakaa edelleen useisiin tunteisiin. Esimerkiksi pelon tunne voidaan jakaa hermostuneisuuteen, paniikkiin ja kauhuun. (Niedenthal, Krauth-Gruber & Ric 2006, 39–47.)

Positiivisilla ja negatiivisilla tunteilla on erilaisia vaikutuksia psykologisella ja kognitiivisella tasolla. Negatiiviset tunteet kaventavat yksilön ajattelua ja toimintaa, kun taas positiiviset tunteet laajentavat niitä. Positiiviset tunteet mahdollistavat luovan ajattelun sekä sosiaalisen ja älyllisen toiminnan. (Tugade & Fredrickson 2004, 321.) Sosiaalityön asiakastyössä positiivisten tunteiden näyttämistä voidaan pitää tavoiteltavana, mutta samanaikaisesti on tärkeää, että liiallisella positiivisuudella ei vältetä hankalia ja ikäviä aiheita. Sosiaalityöntekijän tavoiteltava ominaisuus ystävällisen myötäelämisen lisäksi on tietynlainen jämäkkyys nostaa sille myös vaikeina pidettyjä asioita ja aiheita. (Jokinen 2017, 196.)

Olen itse sosiaalityöntekijänä työskennellessäni havainnut, että nimenomaan työssä kohdatut kielteiset tunteet saavat sijaa keskusteluissa työyhteisön sisällä. Kielteiset tunteet saavat yleensä suuremman huomion siitä syystä, että ne tunnetaan voimakkaammin (Fredrickson 2009). Kielteisiin tunteisiin verrattuna myönteisiä tunteita on myös nimetty vähemmän, ne aiheuttavat myönteisiä tunteita enemmän terveysongelmia ja tunteita kuvaavat mallit keskittyvät usein kielteisiin tunteisiin, jotka johtavat haluun toimia, kuten viha ja järkytys (Fredrickson 1998). Kielteisten tunteiden hallitseminen on olennaista, sillä liian voimakkaat ja pitkäkestoiset negatiiviset tunteet vaikuttavat tunne-elämän tasapainoon ja hyvinvointiin merkittävästi (Goleman 2000, 82). Myönteisten tunteiden lisäämiseen tulisi kiinnittää enemmän huomiota, sillä ne parantavat resilienssiä ja suorituskykyä (Joutsenniemi & Lipponen 2015). Toivo on myönteisistä tunteista ainoa, jota koetaan samanaikaisesti kielteisten tunteiden kanssa (Rantanen 2011).

Sosiaalityöntekijä voi joutua asiakkaan negatiivisten tunteiden projisoinnin kohteeksi, sillä tarpeeksi paha oloa kokiessaan ihmisellä on taipumus siirtää omat negatiiviset tunteensa itsensä ulkopuolelle toisiin ihmisiin. Ihminen ei välttämättä tunnista projisoimia tunteitaan itsessään, jolloin hän heijastaa omia pelkojaan, puutteitaan ja epäluottamustaan toisiin. Projisointien tunnistaminen onkin tärkeää, sillä se auttaa sosiaalityöntekijää suojautumaan niiltä sekä ylläpitämään realistisempaa kuvaa itsestään. (Isokorpi & Viitanen 2001, 167.) Myös sosiaalityöntekijän virkamiehen rooli johtaa

siihen, että sosiaalityöntekijän on otettava vastaan asiakkaiden tyytymättömyydenkin ja jopa vihankin tunteita. Asiakkaan ärtymyksen ja vihan tunteille on annettava tilaa, mutta samalla on kuitenkin tunnistettava uhkaava aggressiivisuus. Organisaatioiden tehtävänä on huolehtia työolosuhteista ja työturvallisuudesta sekä minimoida riski väkivallan kohteeksi joutumiselle; sosiaalityöntekijän on pystyttävä työskentelemään ilman pelkoa. (Kananoja 2017, 187-188.)

Tunteen kokeminen on monimutkainen ilmiö, johon liittyy subjektiivisia, ilmaisullisia ja käytöksellisiä elementtejä (Howe 2008). Tunteet ovat siinä mielessä kehollisia, että niitä tunnetaan ja ilmaistaan fyysisesti. Keho on siis tärkeä väline asiakkaiden paremmin ymmärtämisessä ja empatian kokemisessa asiakkaita kohtaan. (Van Rhyn, Barwick & Donnelly 2020.) On havaittu, että tunteet valmistavat kehoa toimimaan eri tilanteissa tiettyjen fysiologisten mekanismien kautta. Koettaessa suuttumuksen tai pelon tunnetta, veren määrä suurissa lihaksissa lisääntyy, sydämen syke kiihtyy ja verenkiertoon erittyy adrenaliinia. Rakkauden ja onnellisuuden tunteet taas rentouttavat kehoa ja saavat aikaan tyytyväisyyden tunnetta. (Goleman 2000, 23-24.)

Tunnesäätelyssä on kyse prosessista, jossa yksilö muokkaa tunnekokemusta, tunteen ilmaisua tai tunteen aiheuttavaa tilannetta. Tunnesäätelyn tarkoituksena on saavuttaa henkilökohtaisia tavoitteita ja vastata ympäristön vaatimuksiin sopivalla tavalla. Tunnesäätelyllä ei siis viitata tunteiden kontrollointiin, vaan tunteen voimistamiseen, lieventämiseen, ylläpitämiseen tai sen keston muuttamiseen käyttäytymistä ja ajatuksia muuntamalla. Tämä edellyttää kykyä ymmärtää ja nimetä tunteita. Tunnesäätely voi kohdistua sekä itseen että toisiin ja se voi olla joko tietoisista tai tiedostamatonta. (Gross 1998a, 1998b.) Yksi merkittävimmistä tunnesäätelyn teorioista on Grossin (1998a, 1998b) tunnesäätelyn prosessimalli. Mallin mukaan tunnesäätelyä tapahtuu niin ennen tunteen viriämistä kuin sen aikanakin ja tämän ajatuksen mukaisesti tunnesäätelykeinot jaetaan varhaisiin ja myöhäisiin. Varhaisia tunnesäätelykeinoja ovat välttely, ruminaatio ja uudelleenarviointi sekä myöhäisiä välttely ja hyväksyntä. Välttelyllä pyritään ottamaan fyysistä ja psyykkistä etäisyyttä uhkaavaan ja ahdistusta aiheuttavaan asiaan. Ruminaatiossa koettuun ahdinkoon reagoidaan passiivisesti, kielteisiin tunteisiin keskittyen. Uudelleenarviointi taas viittaa kognitiiviseen tunnesäätelykeinoon, jossa tilanteen emotionaalisiin ja fysiologisiin seurauksiin pyritään vaikuttamaan myönteisesti muuttamalla tulkintaa tunteita herättävästä tilanteesta. Hyväksynnässä on kyse tietoisesta päätöksestä tuntea se, mitä sillä hetkellä tuntee, kun taas tukahduttamisessa on kyse tunneilmaisun tietoisesta estämisestä. (Gross 1998a, 1998b.)

2.3 Empatia ja myötätunto

Empatiaa pidetään laajalti tärkeänä taitona sosiaalityössä (Grant 2014) ja se kytkeytyy sosiaalityön arvoihin, kuten asiakkaiden kunnioittamiseen (Gerdes & Segal 2009). On todettu, että asiakkaat toivovat sosiaalityöntekijöiltä empatiaa (Ingram 2013) ja että sosiaalityöntekijöiden empatialla on voimakkaita terapeuttisia vaikutuksia asiakkaan fyysiseen, henkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin (Gerdes, Lietz & Segal 2011; Morrison 2007). Empatian tasot ovat korkeita niiden ammattiryhmien keskuudessa, jotka kohtaavat työssään kärsimystä (Lamothe, Boujut, Zenasni & Sultan 2014). Tämä koskee myös sosiaalityötä, jossa ammatillisena pyrkimyksenä on sosiaalinen huolenpito ja integraatio tarvitsevilla ja haavoittuvilla tilanteissa olevia ihmisiä kohtaan (Wagaman, Geiger, Shockley & Segal 2015). Empatian nähdään olevan erottamaton osa toisen ihmisen tunteiden ymmärtämistä erityisesti runsaasti tunteita sisältävissä tilanteissa (Geoffrion, Morselli, & Guay, 2016).

Empatiasta on paljon erilaisia määritelmiä. Henkilökeskeistä psykoterapiaa kehittäneen psykologi Carl Rogersin mukaan empatian kokeminen asiakasta kohtaan ja tämän kommunikoiminen asiakkaalle on yksi muutokseen vaadittavista terapeuttisista ehdoista (Rogers 1967).

Neurotieteellisen tutkimuksen mukaan empatiassa on kyse toisen tunnetilan peilaamisesta (Seppälä & Tomasello 2013). Empatia auttaa aistimaan toisen ihmisen tunnetilan sekä ymmärtämään tämän tunteita ja kokemuksia (Stickle 2015). Trevithickin (2005, 81) sosiaalityön tutkimuksessa laajalti käytetyn määritelmän mukaan empatia on kyky asettua toisen ihmisen asemaan siinä toivossa, että voimme tuntea ja ymmärtää toisen ihmisen emootioita, ajatuksia, toimintaa ja motiiveja. Empatiassa on kyse pyrkimyksestä ymmärtää, niin huolellisesti ja sensitiivisesti kuin mahdollista, toisen ihmisen kokemusta, hänen yksilöllistä näkemystään ja sen merkitystä hänelle (emt).

Davis (1983) on määritellyt empatian koostuvan kolmesta toisiinsa yhteydessä olevasta osasta, jotka sisältävät kognitiivisia, affektiivisia ja käytökseen liittyviä elementtejä: perspektiivinen otto (spontaantit yritykset omaksua toisten ihmisten perspektiivejä); empaattinen huoli (lämmön, myötätunnon ja huolen tunteet toisia kohtaan) ja henkilökohtainen tuska (toisten negatiivisista kokemuksista aiheutuvat ahdistuksen ja epämurheisuuden tunteet). Empatia on lisäksi tutkimuskirjallisuudessa jaettu kahteen eri tyyppiin, joita ovat tunteiden tarttuminen (emotional

contagion) ja empaattinen huoli (empathic concern). Tunteiden tarttumisessa toisen tunteet jaetaan, kun taas empaattinen huoli on huolta toisen hyvinvoinnista ilman tunteen jakamista. Tunteiden tarttuminen vaikeuttaa työntekijän kykyä vastata sopivalla tavalla ja johtaa tunnekuormaan, joka aiheuttaa kyynistymistä, irallisuuden tunnetta, depersonalisaatiota ja tunteettomuutta. (Tracy 2009.)

Empatia nähdään usein myönteisenä asiana, mutta se ei ole näin yksiselitteistä. Olennaista on empatian kokemusta seuraava toiminta (Stickle 2016). Kun empatia on “itseensä liittyvää”, se johtaa helposti negatiivisiin tunteisiin ja vetäytymiseen (Singer & Klimecki 2014). Tämä johtaa tunteeseen, että asiakkaan tilanteeseen ei pysty vaikuttamaan (Stickle 2016). Myötätunnossa on taas kyse “toisiin liittyvästä” tunteesta, joka johtaa haluun auttaa. Empatian kokeminen on edellytys myötätunnon kokemiselle. (Solon 2012.) Myötätunnossa on toisin sanoen kyse empaattisesta huolesta, joka johtaa motivaation auttaa ja helpottaa toisen kärsimystä (Singer & Klimecki 2014). Myötätunto on ikään kuin vastaus tuskaan, suruun ja ahdinkoon (Beaumont, Durkin, Hollins Martin & Carson 2016). Se on kykyä olla avoin kärsimykselle ja halua lievittää sitä. Myötätunto kattaa empatian lisäksi ystävällisyyden, anteliaisuuden ja hyväksynnän. (Ortega-Galán ym. 2019.)

Myötätunnon voisi siinä mielessä katsoa menevän empatiaa pidemmälle, että sen lisäksi, että se sisältää syvän ymmärryksen tilanteesta, se sisältää myös toisten ja omasta kärsimyksestä välittämisen, sensitiivisen suhtautumisen kärsimykseen ja pyrkimyksen välttää sitä (Jay Miller, Lee, Shalash, & Poklembova, 2019; Yi, Kim, Choi, Kim, & O’Connor, 2018). Myötätunto on sosiaalityön keskiössä. Myötätuntoisia asiakassuhteita huomioimalla ja tukemalla sosiaalityöntekijöiden emotionaalinen ja henkinen hyvinvointi paranevat. Sosiaalityöntekijöiden emotionaalinen kuormitus ei synny myötätuntoisesta suhtautumisesta asiakkaiden ahdinkoon, vaan kykenemättömyydestä helpottaa tätä ahdinkoa. (Tanner 2019.)

Sosiaalityöntekijöiden tulisi asiakastyössään tietoisesti kiinnittää huomiota empatiaan, myönteisten tunteiden lisäämiseen ja asioihin, jotka lisäävät asiakkaan mielenrauhaa eli toisin sanoen tunnetta siitä, että he pystyvät itse vaikuttamaan elämäänsä. Empatian lisäksi työntekijöiden kannattaisi käyttää työkaluna myös myötätuntoa, koska myötätunto lievittää sosiaalista kipua sen lisäksi, että vastavuoroisena tunteena se lisää niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin hyvinvointia ja terveyttä. (Törrönen ym. 2016.) Sosiaalityön koulutus ja tutkimus keskittyvät huomattavasti enemmän verbaalisiin kommunikaatiotaitoihin ja empatian ilmaisuun kuin itse toimintaan, jolla välittämistä voisi konkreettisesti toteuttaa (Tanner 2019). Myötätunnon osoittaminen välittävillä ja ystävällisillä teoilla saattaa olla asiakkaille sanoja tärkeämpää. Esimerkiksi konkreettiset teot, kuten käytännön

asioissa auttaminen ja yhdessä kahvin juominen saattavat olla tärkeitä, koska ne vahvistavat asiakkaan oman arvon kokemusta ja sosiaalityöntekijöiden käsitystä itsestään moraalisisina ja ammatillisina toimijoina. (Collins 2018.)

Sosiaalityöntekijät voivat kokea työnsä emotionaaliset vaikutukset niin raskaaksi, että se voi vaikuttaa psyykkiseen hyvinvointiin ja johtaa myötätuntouupumukseen, empaattisen uupumukseen, depersonalisaatioon ja emotionaaliseen irtautumiseen (Harr & Moore 2011). Figleyn (1995) määritelmän mukaan myötätuntouupumuksessa on kyse toisista välittämisen hinnasta tai emotionaalisesta tuskasta, joka syntyy halusta auttaa traumaattisista tapahtumista kärsiviä ihmisiä. Myötätuntouupumus sisältää uupumuksen, turhautumisen, toivottomuuden, kiukun ja masennuksen tunteita. Nämä tunteet voivat liittyä työn kuormittavuuteen, kokemukseen siitä, että omalla työllä ei ole merkitystä tai työyhteisön tuen puutteeseen. Myötätuntouupumuksen on todettu heikentävän sosiaalityöntekijä kykyä empatiaan asiakasta kohtaan. (Forsman 2010.) Myötätuntouupumuksen keskittyessä myötätunnon negatiivisiin vaikutuksiin, myötätuntotytyväisyydessä on kyse mielihyvästä, jota tuottaa myötätuntoinen käytös muita kohtaan (Tanner 2019).

Myötätunto johtaa pyrkimykseen toimia toisen ihmisen tilanteen parantamiseksi ja tätä kautta tuottaa positiivisia tunteita, resilienssin kasvua ja prososiaalista käyttäytymistä (Singer & Klimecki 2014; Ledoux 2015; Tanner 2019). Resilienssiä on määritetty monella tapaa, mutta yleisesti ottaen sen voisi katsoa muodostuvan kahdesta pääkohdasta. Ensinnäkin kyvystä sietää stressaavia olosuhteita ja toiseksi kerätä voimaa vastoinkäymisistä. (Fletcher & Sarkar 2013.) Tämä resilienssin käsite selittää osaltaan sitä, miksi osa ammattilaisista ei korkeaa stressiä kohdatessaan uuvu, vaan pikemminkin kasvaa ammattilaisena (Seligman 2003).

III TUNNETYÖ

3.1 Tunnetyön tutkimus

Tunnetyötä on tutkittu niin Suomessa kuin maailmallakin monilla eri tieteenaloilla. Grandeyn ym. (2013) mukaan tunnetyön tutkimus voidaan jakaa kolmeen suuntaukseen, joita määrittävät seuraavat piirteet: 1) ammatilliset vaatimukset, joita tutkitaan sosiologisessa tutkimuksessa 2) tunteiden näyttäminen organisaationaalisessa tutkimuksessa ja 3) intrapsyykkiset prosessit psykologisesti suuntautuneessa tutkimuksessa.

Tunnetyötä on sosiaalityön tutkimuksessa tarkasteltu erityisesti ammatillisten vaatimusten näkökulmasta (ks. Howe 2008; Mäntysaari 1998; Rostila 1997; Tuomi 1992). Sosiaalityössä tunnetyön asemaa ei ole riittävästi määritelty ja verrattaessa muihin auttamisammatteihin, sen rooli on varsin epäselvä. Sosiaalityössä ei siis ole selvää näkemystä siitä, miten sosiaalityöntekijöiden tulisi ilmaista ja säädellä tunteita asiakaskohtauksissa. (Rostila 1997.) Kyky tulkita ja työstää niin omia kuin asiakkaankin tunteita on äärimmäisen tärkeä taito sosiaalityössä sekä inhimillisten ja toimivien käytänteiden perusta (Howe 2008; Mäntysaari 1998, 23). Tärkeää on myös osata ilmaista asiakkaalle, että on ymmärtänyt hänen tunnetilansa (Mäntysaari 1998, 23). Tunnetyötä voidaan pitää sosiaalityön asiakastyön yhtenä ulottuvuutena. Tunnetyön käsite kattaa tämän määritelmän mukaisesti kaiken sen mikrovuorovaikutuksellisen työn, jolla sosiaalityöntekijä pyrkii säätelemään sekä omia että asiakkaan tunteita. (Rostila 1990.) Vielä laajemmin tarkasteltuna tunnetyöksi voidaan määrittää kaikki asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä esiintyvä vuorovaikutus (Tuomi 1992).

Sosiaalityöntekijä voi olla asiakastilanteessa emotionaalisesti läsnä ja säilyttää silti ammatillisuutensa. Tunnetyö voi edistää positiivisen kokemuksen muodostumista asiakkaalle ja tätä kautta tukea myös muutostyöskentelyä asiakkaan kanssa. (Särkelä 2001, 38; Jokinen 2017, 196.) Asiakkuuden käynnistymisvaiheessa asiakas on usein voimakkaassa kriisi- ja muutostilanteessa, jonka käsittelyyn hän tarvitsee apua. Työskentelyn onnistumisen kannalta on äärimmäisen tärkeää, että sosiaalityöntekijä luo luottamuksellisen suhteen asiakkaaseen ja pystyy tätä kautta tukemaan asiakasta kokonaistilanteen ymmärtämisessä ja sen hallinnassa. Tärkeää on myös asiakkaan toivon tunteen vahvistaminen. (Isokorpi 2004, 145.) Tunteiden hallinnalla pyritään suuntamaan tunteet oikeaan suuntaan. Tunteiden havaitseminen on tärkeää, koska muuten ne jäävät tukahdetuiksi ja voivat alkaa ohjailemaan ihmisen käytöstä. Mitä paremmin työntekijä tiedostaa omat negatiiviset tunteensa, sitä nopeammin hän saa ne käsiteltyä (Isokorpi & Viitanen 2001, 64).

Sosiaalityöntekijä saa, kuten ihmissuhteissa yleensäkin, ilmaista asiakaskohtaamisissa kaikkia tunteitaan, mutta asiakkaan tulee tunteineensa olla työskentelyn keskiössä ja sosiaalityöntekijän tunneilmaisujen tilanteen mukaisia. Ammatillista välimatkaa voidaan hahmottaa kahdella tapaa. Toisaalta se on asiakkaan etäällä pitämistä ja objektivointia, mutta toisaalta taas ihmisyyttä, joka yhdistää työntekijää ja asiakasta. (Tuomi 1992, 75.) Tunnetyö on aina kaksisuuntaista ja vastavuoroista (Ruch 2010; Isokorpi & Viitanen 2001). Sosiaalityöntekijä vastaanottaa työssään asiakkaan tunteita joutuen samalla säätelemään omia tunneilmaisujaan sekä työstämään ja peittelemään tunteitaan (Isokorpi & Viitanen 2001, 122). Sosiaalityöntekijän olisi kuitenkin hyvä jossain määrin ilmaista tunteitaan asiakkaalle ja ottaa niitä keskusteluun, sillä se voi auttaa asiakasta käsittelemään omia tunteita (Rostila 2001).

Tunnetyö sosiaalityössä liittyy vahvasti laajempaan yhteiskunnalliseen kontekstiin ja muutoksiin hyvinvointivaltiossa. Sosiaalityöntekijöiden työssään tekemä tunteiden hallinta on käynyt läpi paljon muutoksia aina 1970-luvun laajan hyvinvointivaltion aikakaudelta 1990-luvun lamaan ja edelleen 1990- ja 2000-lukujen ideologisten uudistusten myötä suomalaisessa hyvinvointipolitiikassa. Hyvinvointivaltion laajentamisen aikakaudella sosiaalityön tunteellisesta ulottuvuudesta ja emotionaalisista vaatimuksista käytiin paljon keskustelua. Asiakkaiden tukemisen heidän sosiaalisissa, psyykkisissä ja taloudellisissa vaikeuksissaan nähtiin vaativan emotionaalista arviointia, taipumusta empatiaan ja ihmissuhdeongelmien hallintaa. Tällä aikakaudella asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välistä suhdetta pyrittiin muuttamaan tasavertaisemmaksi, mikä osaltaan vahvisti sosiaalityön emotionaalista intensiteettiä, negatiivisten tunteiden hallintaa ja sosiaalityöntekijän merkittävää vastuuta asiakkaasta. Supistamisen aikakaudella 1990-luvun puolivälistä 2000-luvulle sosiaalityöntekijät kokivat työssään merkittävässä määrin emotionaalista ambivalenssia ristiriidasta organisaationaalisten tehokkuusvaateiden ja eettisistä ohjeistuksista kumpuavien ammatillisten tunnesääntöjen välillä. Näinä vuosina myös vakavat kohtaamiset, väkivalta työpaikalla ja ahdistuksen hallinta saivat lisää näkyvyyttä sosiaalityöntekijöiden keskuudessa. (Turtiainen, Anttila & Väänänen 2022.)

3.2 Tunnetyön teoria

Yhdysvaltalaisen sosiologin Arlie Hochschildin tunnetyön teoria ilmestyi alkuperäisessä muodossaan vuonna 1983 teoksessa *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Tunnetyön teorian mukaan tunnetyötä on työ, jossa työntekijä säätelee ja hallitsee tunteitaan organisaation vaatimuksiin ja odotuksiin vastaamiseksi (Hochschild 1983). Tunnetyöllä pyritään omia tunteita tukahduttamalla tai muuttamalla ylläpitämään sopivaa ulkoista ilmettä, jotta saataisiin aikaan tietty mielentila toisessa ihmisessä (Hochschild 2012, 20). Tunnetyössä on kyse siis aktiivisesta tunteiden käsittelystä ja hallinnasta (Hochschild 1979, 561) ja se on välittömässä asiakaskohtaamisessa tapahtuvaa tunteiden säätelyä (Hochschild 2012, 147).

Tunnetyötä pidetään tärkeänä monessa ammatissa, kuten opettamisessa, terveydenhuollossa ja sosiaalityössä, jotka ovat samanaikaisesti naisvaltaisia aloja. Tunteita voidaan pitää naisille tärkeänä resurssina, koska ne tekevät suhdetyöstä tulonlähteen. (Hochschild 2012.) Naisten tulisi kuitenkin ilmaista ainoastaan tunteita, jotka liittyvät heidän ammatilliseen rooliinsa, sillä muussa tapauksessa heitä voidaan pitää epäpätevänä, irrationaalisina ja kyvyttöminä johtamaan (Rogers 2017). Tunnetyötä on tutkittu paljon feministisessä tutkimuksessa. Myös palkaton, naisille kohdistunut työ, kuten lasten kasvatusta ja hoitaminen huolimatta sen yhteiskunnallisen tunnustuksen puutteesta, vaatii kattavaa tunnetyötä. Riippumatta siitä, onko tunnetyö palkatonta vai palkallista, sen vaikutukset voivat johtaa uupumukseen, turhautumiseen ja ylikuormitukseen. (Hartley 2018).

Monissa ammateissa vaaditaan tunnetyötä ja näitä töitä yhdistää kolme ominaisuutta. Ensinnäkin, ne vaativat kasvokkain tai puhelimitse tapahtuvaa kontaktia yleisön kanssa. Toiseksi, työntekijän täytyy tuottaa tunnetila toisessa ihmisessä. Kolmanneksi, ne sallivat työnantajan kontrolloida työntekijän emotionaalisia toimintoja koulutuksen ja työn johtamisen kautta. (Hochschild 1983, 147). Sosiaalityössä toteutuvat kaikki nämä ominaisuudet, mutta se muodostaa kuitenkin poikkeuksen kahdella tapaa. Sosiaalityöntekijän ammattiin liittyy valta ja sosiaalityöntekijät voivat esimerkiksi kohdistaa asiakkaisiinsa erilaisia interventioita saaden aikaan erinäisiä tunnereaktioita. Lisäksi sosiaalityössä työnantajan lisäksi työtä kontrolloivat erilaiset lait ja ammattietiikka. (Winter ym. 2019.)

Hochschild viittaa tunnetyöllä myös laajemmin tunteiden muokkaamiseen ja herättämiseen (evocation) sekä tunteiden vaimentamiseen (suppression). Tunteiden herättelyssä on kyse aktiivisesta keskittymisestä haluttuun tunteeseen, joka sillä hetkellä puuttuu. Tunteiden

vaimentamisessa taas keskitytään aktiivisesti siinä hetkessä läsnä olevaan, ei-toivottuun tunteeseen. (Hochschild 1979, 561; Hochschild 2012, 20.) Tunnetyössä on siis kyse omien tunteiden käsittelystä ja sitä voisi kutsua myös tunteiden hallinnaksi (Gorman 2000).

Hochschildin (1979, 562) mukaan tunnetyötä voidaan toteuttaa erilaisia tekniikoita hyödyntäen ja jakaa tunnetyön kolmeen eri luokkaan, joita ovat kognitiivinen, kehollinen ja ilmaiseva tunnetyö. Kognitiivisessa tunnetyössä on kyse pyrkimyksestä muuttaa tilanteeseen kohdistunutta tunnelatausta luomalla siitä uusia ajatuksia, mielikuvia ja ideoita. Kehollisessa tunnetyössä taas tarkoituksena on muuttaa fyysisiä tunnereaktioita ja kehollinen tunnetyö voi ilmetä muun muassa keskittymällä hengittämään hitaammin tai peittelemään väsymystä. Ilmaisevassa tunnetyössä pyritään sisäisen tunteen muuttamiseen muuttamalla ilmeitä ja eleitä. (emt.)

Englannin kielessä voidaan tehdä ero kahden eri tyyppisen tunnetyön välillä, joita ovat *emotional labour* ja *emotion work*. Emotional labour viittaa julkiseen, palkalliseen tunnetyöhön, kun taas jälkimmäinen yksityisessä elämässä tapahtuvaan tunnetyöhön (emt.). Morrisonin (2007) mukaan sosiaalityössä voidaan katsoa säädeltävän niin julkisia kuin yksityisiäkin tunteita, sillä toimivan asiakassuhteen luomiseksi syvä tunnetason yhteys on olennaista luottamuksen ja yhteistyön kannalta. Oman kokemukseni on, että sosiaalityössä kohdattavat ilmiöt ovat vahvasti ihmisten yksityiselämään liittyviä. Tässä tutkielmassa en siis tee eroa julkisen ja yksityisen tunnetyön välille. Hochschild (2003) näkee sosiaalityön muodostavan siinä mielessä erityistapauksen, että sosiaalityössä tunnetyötä ohjaavat organisaation lisäksi esimerkiksi ammattietiikka, lait sekä institutionaalinen ja poliittinen konteksti. Tämän kaltainen tunnetyö on usein erityisen intensiivistä (emt.).

Tunnetyötä ohjaavat tunnesäännöt, jotka kertovat, mitä missäkin tilanteessa tulisi tuntea (Hochschild 1979, 565). Lisäksi tunnesäännöt määrittelevät, kuinka voimakas tämän tunteen tulisi olla (Hochschild 2003). Tunnesäännöt rakentuvat sekä organisationaalisesti että sosiaalisesti muodostaen normeja, jotka määrittävät, millaisia odotuksia tunteiden säätelyyn kohdistuu (Hochschild 1983, 57). Tunnesäännöillä on vaikutusta organisaatioiden sisäisiin toimintamalleihin (Fineman 2003, 25). Ilmonen (1999, 319-320) on jakanut tunnesäännöt neljään luokkaan, joita ovat: 1. mitä tunteita saa näyttää ja miten niitä saa näyttää, 2. kuka saa osoittaa tunteita ja ketä kohtaan, 3. missä tilanteissa ja paikoissa tunteiden näyttäminen on sopivaa ja 4. tunnesäännöt, jotka liittyvät olemukseen ja identiteettiin. Tunnesäännöt opitaan ammatillisen koulutuksen ja työpaikalla tapahtuvan sosialisoinnin kautta (Ashforth & Humphrey 1993), mutta työntekijät ovat jossain määrin

autonomisia itse säätelmään, omaksumaan ja vastustamaan työn emotionaalisia ohjeistuksia (Bolton 2005).

Pintanäyttely ja syvänäyttely ovat keinoja, joilla tunteita säädellään tunnesääntöjen mukaisesti (Hochschild 1983). Pintanäyttelyssä aitoja tunteita peitellään ja teeskennellään (Hochschild, 1983, 33). Syvänäyttelyssä taas koettua tunnetta pyritään muuttamaan emotionaalisen dissonanssin vähentämiseksi (emt. 90). Pintanäyttely ilmentää emotionaalista konfliktia ja sillä on havaittu olevan negatiivisia vaikutuksia sekä hyvinvointiin että työn tuloksiin (Hülshager & Schewe 2011; Morris & Feldman 1997). Pintanäyttelyn on lisäksi havaittu aiheuttavan myötätuntuupumusta (Morris & Feldman 1997). Joillakin aloilla organisaatiokulttuuri vaatii tunneilmaisuilta aitoutta eli syvänäyttelyä pintanäyttelyn sijaan (Zapf 2002). Tämän voisi katsoa koskevan sosiaalityötä, sillä aitous on laajalti tunnustettu sosiaalityöntekijän toivottu ominaisuus (Lishman 2009).

Tunteiden kaupallistamisessa on Hochschildin (1979) mukaan usein kyse siitä, miten tunnetta ja tilannetta sovitetaan yhteen eli toisin sanoen suhteutetaan käyttäytymistä tunnesääntöjen mukaisesti. Se, miten työntekijät hallitsevat tunteitaan ja tekemäänsä tunnetyötä, vaikuttaa tunnekulttuurien kehittymiseen (Gordon 1989). Tunnetyön teorian mukaan tunnetyötä tekevän työntekijän tehtävänä on hyväksyä tunteiden vaihdon epäsuhteisuus. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijän on esimerkiksi otettava vastaan asiakkaan työntekijään kohdistamat epäkunnioituksen ja vihan tunteet näyttämättä itse vastaavanlaisia tunteita. (Hochschild 1983, 85-86). 'Tunteiden kaupallistaminen' käsitteenä on useissa tutkimuksissa korvattu käsitteellä 'tunteiden hallinta', koska se ei määritä tunnetyötä niin negatiivisesti (ks. Bolton 2005, Lively & Weed 2014, Morris & Feldman 1997). Woutersin (1989, 100) mukaan ammattilaiset, jotka tarkkailevat omaa tunnetyötään laittavat organisaatiota suurempia vaatimuksia omalle tunteiden hallinnalleen. Myös Bolton (2005, 95) näkee, että tunteiden hallintaa sanelee ”jäsenyys ammatillisessa yhteisössä” sekä motivoi sosiaalinen tunnustus ja asema. Burkitt (2018) näkee, että tunteiden säätelyä ei tapahdu pelkästään tunnesääntöjen vuoksi, vaan ihmiset tarkastelevat kokemiaan tunteita suhteessa itseensä ja sulkevat pois epämiellyttäviksi kokemiaan tunteita.

Emotionaalisisissa dissonanssissa on kyse ristiriidasta koetun ja ilmaistun tunteen välillä (Hochschild 1983; Morris & Feldman 1997). Emotionaalista dissonanssia syntyy tilanteissa, joissa työntekijään kohdistuu odotuksia näyttää tunteita, joita he eivät pysty teeskentelemään, kontrolloimaan tai löytämään (emt., 89). Emotionaalisen dissonanssin on havaittu olevan yhteydessä ja johtavan myötätuntuupumukseen (Yoon & Kim 2013; Stayt 2009). Tunnetyö voi vaikuttaa negatiivisesti

psykkiseen terveyteen, sillä tunteiden esittäminen voi pitkässä juoksussa johtaa omista tunteista vieraantumiseen (Hochschild 1983; Zapf & Holz 2007).

IV TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimustehtävä

Tarkastelen tässä tutkimuksessa sosiaalityötä tunnetyönä. Tavoitteenani on tarkastella sitä, millaista tunnetyötä sosiaalityöntekijät työssään tekevät. Lisäksi tarkoituksena on tarkastella sitä, millaista hyötyä ja haittaa tunteiden kokemisesta on sosiaalityöntekijöille ja tähän liittyen sitä, mitkä tekijät johtavat siihen, että tunteet toimivat työtä tukevinä voimavaroina sosiaalityössä. Toteutin tutkielman integroivana kirjallisuuskatsauksena.

Tutkimuskysymykset:

1. Millaista tunnetyötä sosiaalityöntekijät tekevät työssään?
2. Millaista hyötyä ja haittaa tunteiden kokemisesta on sosiaalityöntekijöille? Mitkä tekijät tukevat tunteiden toimimista työtä tukevinä voimavaroina sosiaalityössä?

4.2 Integroiva kirjallisuuskatsaus tutkimusmenetelmänä

Toteutin tämän tutkielman integroivana kirjallisuuskatsauksena. Kirjallisuuskatsausten avulla on mahdollista tuottaa uutta tietoa kokoamalla lukuisten tutkimusten tuloksia yhteen ja tästä syystä ne ovat merkittävä ja tärkeä osa tieteellistä tutkimusta (Baumeister & Leary 1997, 313). Aveyard (2014, 2) vertaa kirjallisuuskatsauksen tekemistä palapelin kokoamiseksi, sillä sen tavoitteena on koota tutkimuksia yhteen ja muodostaa kattava kuva tutkimuksen kohteesta.

Kirjallisuuskatsaukset on mahdollista jaotella kolmeen eri peruslajiin, joita ovat kuvaileva kirjallisuuskatsaus, systemaattinen kirjallisuuskatsaus ja meta-analyysi. Näistä tyypillisimmin käytetty laji on kuvaileva kirjallisuuskatsaus, joka voidaan edelleen erotella kahteen eri alalajiin, joita ovat narratiivinen kirjallisuuskatsaus sekä integroiva kirjallisuuskatsaus. (Salminen 2011, 6-8, 22.) Nämä menetelmät eroavat toisistaan tarkoituksensa, määrittämisensä, analyysinsä ja näytteenottokehityksensä suhteen (Knalf & Whitemore 2005, 546).

Integroiva kirjallisuuskatsaus on tutkimusmenetelmä, joka kokoaa yhteen aikaisempaa empiiristä ja teoreettista tutkimuskirjallisuutta tuottaakseen kattavampaa ymmärrystä tietyistä ilmiöstä tai ongelmasta (Broome 1993). Integroivaa kirjallisuuskatsausta voidaan pitää kirjallisuuskatsauksista laajimpana, sillä siihen voi sisällyttää samanaikaisesti sekä empiiristä että teoreettista tutkimusta. Tämä mahdollistaa ilmiön tarkastelemisen monipuolisesti. (Knaffle & Whittemore 2005, 547.) Erilaiset metodologiset lähtökohdat aineiston analyysin pohjana mahdollistavat myös mahdollisimman ison otoksen keräämisen tutkimusaiheesta (Salminen 2011, 6-8.).

Integroiva kirjallisuuskatsaus voidaan nähdä eräänlaisena vuoropuheluna narratiivisen ja systemaattisen kirjallisuuskatsauksen välillä, sillä se sisältää piirteitä molemmista (Salminen 2011, 8). Systemaattiseen kirjallisuuskatsaukseen integroivaa kirjallisuuskatsausta yhdistää esimerkiksi se, että myös siinä tulee kuvata tarkasti, kuinka kirjallisuus valittiin ja analysoitiin (Torraco 2005, 360). Narratiivisesta kirjallisuuskatsauksesta integroiva katsaus taas eroaa siten, että systemaattisen kirjallisuuskatsauksen tapaan integroivassa kirjallisuuskatsauksessa tärkeää on kriittinen tarkastelu (Salminen 2011, 8).

Integroivan kirjallisuuskatsauksen voidaan katsoa rakentuvan viidestä työskentelyvaiheesta. Nämä ovat tutkimusongelman asettaminen, aineistonkeruu, kerätyn aineiston ja tiedon arviointi sekä analysointi ja lopuksi tulosten tulkinta ja esittäminen. (Salminen 2011; Russel 2005; Knaf & Whittemore 2005.) Ensimmäisessä vaiheessa määritellään tutkimuskysymykset sekä tutkimuksen tarkoitus. Tämän jälkeen siirrytään aineistonkeruuseen, jossa tärkeää on tietokantojen hyödyntäminen ja hakumenetelmien rajaaminen. Tietoa arvioitaessa määritellään aineiston sisäänotto- ja poissulkukriteerit sekä tarkastellaan näytteenottokehystä. Tämän jälkeen siirrytään analyysivaiheeseen, jossa kerätty data ryhmitellään, järjestellään ja koodataan sekä tuloksista rakennetaan yhteenvetoa. Viimeisessä vaiheessa tutkimustulosten pohjalta tehdään päätelmiä. (Knalf & Whittemore 2005, 549-551.)

Torracon (2005, 358) mukaan on tärkeää perustella kirjallisuuskatsauksen valitsemista tutkimusmenetelmäksi ja selittää, miksi juuri se on sopiva tapa tutkimusaiheen lähestymiseen. Tämän lisäksi tulisi perustella, miksi on valinnut juuri integroivan kirjallisuuskatsauksen tutkimusmenetelmäksi (emt). Päädyin kirjallisuuskatsaukseen, koska koin aiheen ajankohtaiseksi ja näin hyödylliseksi olemassa olevan tiedon ja tutkimusten kartoittamisen. Halusin myös muodostaa mahdollisimman kattavan kuvan tunnetyöstä sosiaalityössä. Havaitsin, että tunnetyön teoriaa

hyödyntäviä ajankohtaisia sosiaalityön tutkimuksia on paljon, mutta niistä kokonaiskuvaa muodostavia kirjallisuuskatsauksia en aineistoa hakiessani löytänyt. Kirjallisuuskatsaus mahdollistaa teorian arvioinnin ja kokonaiskuvan muodostamisen tietystä asiakokonaisuudesta (Baumeister & Leary 1997, 312). Integroivassa kirjallisuuskatsauksessa muodostettu synteesi mahdollistaa löytämään aihepiiriin tutkimuksesta uusia asioiden välisiä yhteyksiä ja huomioita, joista ei ole riittävästi aiempaa tutkimusta (Torraco 2005, 364).

Integroivan kirjallisuuskatsauksen vahvuutena on muun muassa mahdollisuus esittää laajempia tutkimuskysymyksiä tarkkojen ja tarkasti rajattujen kysymysten sijaan. Tämä mahdollistaa tutkittavan ilmiön kuvaamisen monipuolisemmin. Lisäksi integroivan kirjallisuuskatsauksen menetelmät tarjoavat tutkijalle systemaattiseen kirjallisuuskatsaukseen verrattaessa laajemmat mahdollisuudet tiedon tuottamiseen. (Stolt, Axelin & Suhonen 2015, 110.) Parhaimmillaan integroivat kirjallisuuskatsaukset kehittävät teorioita pidemmälle ja vaikuttavat työn käytänteisiin ja menettelytapoihin (Knalf & Whittemore 2005, 546). Ne voivat myös auttaa tunnistamaan aukkoja olemassa olevan tutkimuksen joukosta ja tätä kautta sen pohjalta voidaan tehdä ehdotuksia tulevan tutkimuksen tarpeesta (Russel 2005).

4.3 Aineiston haku ja esittely

Kirjallisuuskatsausta tehtäessä olennaista on suunnitella huolellisesti kattava aineiston hakustrategia, sillä se auttaa varmistamaan, että kaikki tutkimuksen kannalta olennainen aineisto löytyy. Hakustrategia tulee myös dokumentoida huolellisesti, koska haun toistettavuus on olennaista kirjallisuuskatsauksen luotettavuuden ja pätevyuden kannalta (Johansson ym. 2007, 49-51.)

Tavoitteenani oli löytää kattava, mutta tutkielman laajuuteen nähden määrällisesti sopiva aineisto. Ennen varsinaisen aineistonhaun aloittamista on tarpeen määrittää tutkimuskysymyksien kannalta loogiset ja relevantit hakusanat (Aveyard 2010, 71). Omien tutkimuskysymysteni pohjalta määritin olennaisiksi englanninkielisiksi hakusanoiksi ”emotional labour” ja ”emotional labor”, ”emotion work”, ”emotion”, ”social work”, ”social worker” ja ”social services”. Vastaavasti olennaisiksi suomenkieliseksi hakusanoiksi määritin ”tunnetyö”, ”tunteet”, ”tunne”, ”emootio”, ”sosiaalityö”, ”sosiaalityöntekijä” ja ”sosiaalipalvelut”.

Hain tähän tutkielmaan aineistoa sekä kotimaisista että kansainvälisistä tietokannoista. Toteutin aineistonhaun kokonaisuudessaan tammikuussa 2022. Alustavia aineistohakuja toteutin jo syksyllä 2021. Rajasin haun koskemaan vertaisarvioituja artikkeleita sekä suomen- ja englanninkielistä

tutkimusta. Lisäksi päädyin rajaamaan haun koskemaan vuosina 2010-2022 tehtyä tutkimusta, sillä tavoitteenani oli kartoittaa nimenomaan aiheesta ajankohtaisesti tehtyä tutkimusta ja koehakuja tehdessäni havaitsin, että rajaus oli toimiva ja aiheeseen liittyviä tutkimuksia tällä aikavälillä löytyi riittävästi. Kirjallisuuskatsausta tehdessä on hyvä kokeilla hakukriteerien toimivuutta ennen varsinaista aineistonhakua, sillä se lisää katsauksen luotettavuutta (Laaksonen, Kuusisto-Niemi & Saranto 2010, 28).

Kotimaista aineistoa hain kansallisesta Finna-hakupalvelusta sekä kotimaisesta artikkeliviitetietokannasta Artosta. Hakulausekkeena toimi (tunnettyö OR tunteet OR tunne OR emootio) AND (sosiaalityö OR sosiaalityöntekijä OR sosiaalipalvelut). Finna-arkistossa rajasin haun koskemaan lehtiä ja artikkeleita, tutkimusraportteja, väitöskirjoja sekä lisensiaatintöitä. Muut tutkimusaineiston sisäänotto- ja poissulkukriteerit löytyvät esiteltynä myöhemmin tässä luvussa taulukossa 1. Tuloksia löytyi 578. Valta-osa tuloksista ei liittynyt tutkielman aiheeseen. Artikkeliviitetietokanta Artossa rajasin haun koskemaan lehtiä ja artikkeleita sekä väitöskirjoja. Tuloksia löytyi 288, joista vastaavasti suuri osa tuloksista ei liittynyt tutkielman aiheeseen. Kotimaisten tietokantojen hakutulokset osoittautuivat kokonaisuudessaan hyödyttömiksi tämän tutkielman osalta.

Kansainvälistä tutkimusaineistoa hain seuraavista tietokannoista: Social Services Abstracts (ProQuest), Applied Social Sciences Index and Abstracts (ProQuest) ja Sociology Source Ultimate (Ebsco). Aineistonhaussa hakulausekkeena toimi ab(“emotional labor” OR “emotional labour” OR “emotion work” OR emotion) AND ab(“social work” OR “social worker” OR “social workers” OR “social services”). Tämä tuotti Social Services Abstracts -tietokannassa 129 tulosta, Applied Social Sciences Index and Abstracts -tietokannassa 129 tulosta ja Sociology Source Ultimate -tietokannassa 22991 tulosta. Kävin kaikki hakutulokset selailemalla läpi ja arvioin jokaisen hakutuloksen kohdalla sen sopivuutta ensiksi otsikon perusteella. Suurin osa hakutuloksista osoittautui tämän tutkielman kannalta epäolennaisiksi. Joidenkin hakutulosten kohdalla otsikosta ei pystynyt riittävässä määrin arvioimaan tutkimusartikkelin sisältöä ja näissä tilanteissa tutustuin artikkelin tiivistelmään. Jos tiivistelmästä ei käynyt riittäväällä tavalla ilmi tutkimuksen sisältö ja sen olennaisuus tutkimuskysymyksen kannalta, tutustuin lisäksi johdantoon ja johtopäätöksiin.

Tutkimuksen aineistoksi valikoitui 17 vertaisarvioitua, kansainvälistä artikkelia. Tutkimuksista 16 ovat laadullisia ja yksi määrällinen. Integroiva kirjallisuuskatsaus sallii sekä laadulliset että määrälliset tutkimukset (Whittemore & Knafel 2005). Aineiston muodostavat tutkimukset on

toteutettu kymmenessä eri maassa. Tutkimuksista kuusi on toteutettu Iso-Britanniassa, kaksi Tanskassa, kaksi Yhdysvalloissa, yksi Alankomaissa, yksi Israelissa, yksi Koreassa, yksi Norjassa, yksi Ruotsissa, yksi Puolassa ja yksi Skotlannissa. Tutkimusten julkaisuvuodet sijoittuvat välille 2010-2021.

Suurimmassa osassa tutkimusartikkeleista aineisto muodostuu sosiaalityöntekijöiden haastatteluista. Kahdessa tutkimusartikkelissa menetelmänä on hyödynnetty kyselylomaketta. Lisäksi tutkimusmenetelminä on hyödynnetty muun muassa vignettejä ja havainnointia.

Tutkimusartikkelien aineisto on kerätty kahdeksassa tutkimuksessa lastensuojelun ja lapsiperheiden parissa tehtävän sosiaalityön kentältä, kahdessa terveydenhuollon sosiaalityössä, yksi maahanmuuttoyksikössä, yksi asunnottomuuteen keskittyvässä yksikössä, yksi köyhyyteen keskittyvässä yksikössä, yksi kotihoidossa ja lopuissa kolmessa tutkimuksessa yksikköä ei erikseen määritelty tai aineisto oli koostettu monesta eri yksiköstä.

Kirjallisuuskatsausta tehdessä on suositeltavaa kerätä aineisto kokonaisuudessaan taulukkomuotoon, sillä se helpottaa aineiston hallitsemista (Flinkman & Salanterä 2007, 91). Taulukko aineistostani löytyy liitteestä 2.

4.4 Aineiston analyysi

Laadullinen analyysi on mahdollista jakaa kolmeen luokkaan, joita ovat aineistolähtöinen, teoriasidonnainen ja teorialähtöinen analyysi (Eskola 2001). Tämän tutkielman lähestymistapa on teoriasidonnainen eli hyödynnän analyysissä tunnetun teorian. Teoriasidonnaisessa eli teoriaohjaavassa analyysissä teoria voi toimia tukena analyysissä ja analyysissä on kytkennät teoriaan ovat nähtävillä, mutta analyysi ei nojaa suoraan teoriaan. Teoriaohjaavassa analyysissä analyysiyksiköt valitaan teorian sijaan aineistosta, mutta siinä aikaisempi tieto toimii analyysin tukena. Aikaisemman tiedon tarkoituksena ei ole pyrkiä testaamaan teoriaa, vaan pyrkiä tukemaan uusien havaintojen tekemisessä. Teoriaohjaavassa analyysissä päättely on usein abduktiivista päättelyä, mikä tarkoittaa sitä, että tutkija pyrkii yhdistelemään ajatteluprosessissaan aineistolähtöisyyttä ja valmiita malleja. (Tuomi & Sarajärvi 2018). Teoriasidonnaisessa lähestymistavassa aineiston analyysi ei siis nojaa suoraan teoriaan, mutta siihen sitovat tekijät ovat nähtävissä. Teoriasta pyritään tällöin löytämään aineistosta tehdyille löydöksille selityksiä tai vahvistusta. (Eskola 2001).

Hyödynsin aineiston järjestämisen apuvälineenä sisällönanalyysiä. Kirjallisuuskatsauksessa sisällönanalyysi ei ole varsinainen analyysin väline, mutta sitä voidaan hyödyntää apuvälineenä aineiston järjestämisessä ja ryhmittelyssä. Sisällönanalyysin toimiessa apuvälineenä jo pelkkä alaluokkien, ja joskus myös yläluokkien, määrittely yleensä riittää. (Tuomi & Sarajärvi 2018.) Hyödynsin analyysissä lisäksi temaattista analyysiä, koska tavoitteenani oli poimia aineistosta tutkimusongelman kannalta olennaista tietoa ja tähän tarkoitukseen temaattinen analyysi on suositeltu vaihtoehto (Eskola & Suoranta 1998, 179).

Temaattisessa analyysissä tekstistä muodostetaan aineistolähtöisesti keskeisiä teemoja (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Omassa teemojen muodostuksessani hyödynsin lisäksi tunnetyön teoriaa ja siihen liittyvää käsitteistöä. Teemojen muodostus tapahtuu vertailemalla tutkimusaineiston artikkeleita toisiinsa ja etsimällä niitä yhdistäviä ja erottavia tekijöitä. Muodostettuja teemoja on tämän jälkeen mahdollista koodata ja kvantifioida, jotta niistä voitaisiin esimerkiksi taulukoiden avulla havaita keskeisiä asioita edelleen uusien teemojen rakentamiseksi. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Lähdin liikkeelle lukemalla koko aineiston huolellisesti läpi. Tämän jälkeen luin aineiston uudelleen läpi tehden samalla muistiinpanoja. Seuraavalla lukukierroksella keskityin erityisesti aineistoni tutkimusartikkeleiden tulososioihin ja tarkastelin niitä tutkimuskysymysteni sekä tunnetyön teorian valossa. Aloin tässä kohtaa poimimaan olennaisia tutkimustuloksia ylös ja vertailemaan niitä keskenään. Pyrin tässä vaiheessa myös hahmottamaan teksteistä nousevia teemoja. Eskola ja Suoranta (2005, 178-179) suosittavat teemoittelua käytännöllisten ongelmien ratkaisemiseen, sillä se mahdollistaa olennaisen tiedon poimimisen. Tässä kohtaa tunnistamiani teemoja olivat ensimmäisen tutkimuskysymyksen osalta:

- Emotionaalinen etäännyttäminen
- Tunnetyön kehollisuus
- Huumori
- Pintanäyttely ja syvänäyttely
- Ulkoiseen ympäristöön kohdistuva tunnetyö
- Negatiivinen tunnetyö
- Empatia

- Emotionaalinen dissonanssi

Toisen tutkimuskysymyksen kohdalla tunnistamani teemoja olivat:

- Tunteista on hyötyä monella tapaa
- Tunteiden säätelyn ja hallinnan merkitys
- Työyhteisön tuki
- Esihenkilön tuki
- Organisaatioon liittyvät tekijät
- Työympäristö
- Reflektio

Seuraavaksi luin koko aineiston edelleen uudelleen läpi ja jatkoin tutkimustehtäväni kannalta olennaisten tutkimustulosten ylös kirjoittamista. Pyrin lukiessani ja muistiinpanoja tehdessäni löytämään alustavia teemoja yhdistäviä tekijöitä. Pohdin teemoja tässä vaiheessa myös tunnetyön teorian näkökulmasta. Tunnetyön teoriaan suoraan liittyviä teemoja edellä mainituista ovat suoraan emotionaalinen dissonanssi, pintanäyttely ja syvänäyttely.

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen kohdalla lopullisiksi teemoiksi muodostuivat sisäinen tunnetyö ja ulospäin suuntautuva tunnetyö, sillä havaitsin, että alustavat teemat oli mahdollista jakaa näihin kahteen luokkaan. Sisäisessä tunnetyössä on kyse tunnetyön teorian mukaisesta tunnetyöstä, jossa sosiaalityöntekijä säätelee omia tunteitaan. Ulospäin suuntautuvaan tunnetyöhön luokittelin taas tunnetyön, jota sosiaalityöntekijä kohdistaa asiakkaaseen, tekee työkavereidensa kanssa tai kohdistaa ulkoiseen ympäristöönsä. Toisen tutkimuskysymyksen osalta tunnistin, että teemat on mahdollista luokitella kahteen luokkaan, joita ovat työyhteisön ja organisaation toimintaan liittyvät tekijät sekä sosiaalityöntekijän toimintaan liittyvät tekijät.

Hyödynsin analyysissä ja tutkimusaineiston hallitsemisessa osittain Atlas.ti -ohjelmistoa. Latasin kaikki tutkimusartikkelit ohjelmistoon ja hyödynsin sen haku -ominaisuutta tutkimustulosten luokittelussa.

4.5 Tutkimuseettiset kysymykset

Koen alkuun tärkeäksi kuvata, miten ja miksi päädyin tutkielman aiheeseen, sillä tutkimuksen aiheen valinta sisältää väistämättä eettistä pohdintaa ja tästä syystä tutkimuksen aloittamista on olennaista perustella (Tuomi & Sarajärvi 2018, 153-154). Näen aiheen olevan ajankohtainen, sillä ymmärrys tunteista on lisääntynyt huomattavasti viime vuosikymmeninä ja lisääntyy jatkuvasti muun muassa aivokuvausmenetelmien kehittymisen myötä. Aiheesta on suhteellisen paljon kansainvälistä, ajankohtaista tutkimusta ja koin, että kirjallisuuskatsauksen avulla saisin koottua tätä tietoa yhteen ja samalla tuotettua uutta tietoa tunnetyöstä sosiaalityössä. Tutkimusaineistoa hakiessani näin myös tarpeen integroivalle kirjallisuuskatsaukselle; tuoreita tutkimusartikkeleita löytyi paljon, mutta niitä yhteen kokoavia kirjallisuuskatsauksia ei.

Tutkimusmenetelmää valitessani otin huomioon, että integroiva kirjallisuuskatsaus on tutkimusmenetelmänä haastava. Integroivan kirjallisuuskatsauksen tekeminen edellyttää riittäviä tutkimustaitoa ja näkemystä tutkimusaiheesta (Torraco 2005, 356). Tein kandidaatintutkielmani samasta aihepiiristä ja koin, että tämä antoi minulle hyvää pohjaa aiheeseen laajempaa lähestymistä varten. Työskentelen lisäksi myös parhaillani sosiaalityöntekijänä ja koen sen myös tukevan tutkimukseni toteuttamista, sillä tutkimuskysymykseni liittyvät nimenomaan sosiaalityöntekijöiden kokemuksiin. Se, että työskentelen itse samoissa tehtävissä kuin aineiston haastateltavat, voi kuitenkin toisaalta myös aiheuttaa myös olettamuksia ja ennakoasenteita sekä haastaa tutkimuksen objektiivisuutta. Pyrin ottamaan tämän huomioon aineistoa analysoidessani. Näen kuitenkin omasta työkokemuksestani olevan enemmän hyötyä kuin haittaa aiheeseen syventymisessä.

Olen perehtynyt Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) ohjeistukseen hyvästä tieteellisestä käytännöstä ja pyrkinyt sitä noudattamaan (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012). Olen tutkimusta tehdessäni pyrkinyt rehellisyyteen, tutkimustyön huolellisuuteen ja tarkkuuteen, muiden tutkijoiden työn kunnioittamiseen sekä niihin asianmukaisesti viittaamiseen, jotka ovat kaikki olennaisia hyvän tieteellisen käytännön ja eettisten periaatteiden lähtökohtia (emt, 6-7). Pyrin avoimesti tuomaan esiin tekemäni tutkimukselliset valinnat, jotta lukija voi itse arvioida niiden luotettavuutta.

V TUNNETYÖ SOSIAALITYÖSSÄ

5.1 Sisäinen tunnetyö

Valtaosassa tutkimuksista (Kim ym. 2021; Cook 2019; Winter ym. 2019; Lavee & Strier 2018; Grootegoed & Smith 2018; Rose & Palattiyil 2018; Moesby-Jensen & Nielsen 2015) sosiaalityöntekijöiden havaittiin hyödyntävän tunteiden säätelykeinoa, jossa tunteet ikään kuin pyritään sulkemaan pois ja ottamaan tunnetasolla etäisyyttä asiakkaaseen. Tätä voidaan kutsua emotionaaliseksi etäännyttämiseksi. Grootegoed ja Smith (2018) havaitsivat emotionaalisella etäännyttämisellä olevan kaksi tarkoitusta: ensinnäkin se suojaa työuupumukselta ja toiseksi, se turvaa palvelun laatua. Emotionaalisella etäännyttämisellä pyritään välttämään liiallista tunteiden läsnäoloa ja säilyttämään ammatillisuutta (Grootegoed & Smith 2018; Moesby-Jensen & Nielsen 2015). Emotionaalisen etäännyttämisen havaittiin kuitenkin johtavan negatiivisiin vaikutuksiin, kuten ahdistukseen vapaa-ajalla (Keesman & Weenink 2020; Lavee & Strier 2018; Kanasz & Zielinska 2017).

Rose ja Palattiyil (2018) näkevät, että sosiaalityöntekijöihin kohdistuvat epärealistiset vaatimukset, suuret asiakasmäärät ja prosessimainen työnarviointi ovat lisääntyneet sosiaalityössä. Winterin ym. (2019) mukaan emotionaalinen etäännyttäminen voi olla välttämätöntä sosiaalityöntekijöille, jotka työskentelevät kiireen ja suurten asiakasmäärien keskellä. Cook (2019) tutki tunnetyötä lastensuojelun kotikäyntien aikana ja huomasi, että erityisen haastavissa asiakaskohtaamisissa sosiaalityöntekijät pyrkivät sammuttamaan tunteensa kokonaan ja tätä kautta irtautumaan tilanteesta. Myös Moesby-Jensenin ja Nielsenin (2015) tutkimuksessa monet sosiaalityöntekijöistä kuvasivat sammuttavansa tunteita työssään, mutta korostivat, että se ei tarkoita sitä, etteikö asiakkaan tilannetta voisi osoittaa ymmärtävänsä:

“You know it’s a bit like shutting a door in to yourself, but without shutting down your empathy or understanding of people. You have to shut down your own feelings and your own personal history.”

Moesby-Jensen ja Nielsen (2015) tarkastelivat tekemässään etnografisessa tutkimuksessa sitä, millaisin keinoin sosiaalityöntekijät hallitsevat tunteitaan asiakaskohtaamisissa käyttäytyäkseen ammattimaisesti ja suojellakseen samalla itseään suhtautumasta liian emotionaalisesti tai henkilökohtaisesti asiakkaan tilanteeseen. Tutkimuksessa tunnistettiin kolme erilaista tunnetyön muotoa, joita ovat aiemmin mainittu tunteiden sammuttaminen (shutting off emotions), tunteiden

viivyttäminen (deferring emotions) ja ”kun tapaus pääsee ihon alle” (when a case gets under your skin). Tunteiden viivyttämisessä sosiaalityöntekijä pyrkii pitämään tunteensa hallinnassa siten, että voi reflektoida niitä myöhemmin. Tunteiden viivyttäminen näyttäytyi tärkeänä keinona sosiaalityöntekijöille, sillä he kokivat, että tunteiden näyttäminen asiakaskohtauksissa ei ole sopivaa. Tunteita viivytettiin siihen saakka, että sosiaalityöntekijä pääsi kotiin tai käsittelemään niitä työpaikan tiimikokouksissa tai työnohjauksessa. Tunteita käsiteltiin myös päivittäin työkavereiden kanssa. (emt.) Myös Cook (2019) tunnisti sosiaalityöntekijöiden viivyttävän tunteitaan ja nojaavaan työyhteisön tukeen tunteiden reflektoinnissa sekä purkamisessa. Moesby-Jensen ja Nielsen (2015) viittaavat lauseella ”kun tapaus pääsee ihon alle” tilanteeseen, jossa sosiaalityöntekijä suhtautuu asiakkaan tilanteeseen niin tunteellisesti, että se vaikuttaa asiakkaan asioiden hoitamiseen ja asiakkaan tilanteeseen suhtautumiseen. Tällaisessa tunnetyössä tunnekuorma siirtyy helposti vapaa-ajalle (emt).

Vastaavanlaisesti Grootegoed ja Smith (2018) havaitsivat, että jatkuvaa, selvittämätöntä emotionaalista dissonanssia sisältävissä tilanteissa sosiaalityöntekijät hyödynsivät mekanismia, jonka he nimesivät ’läpi rämpimiseksi’ (muddling through). Läpi rämpimisessä sosiaalityöntekijät eivät onnistuneet luomaan sopivaa etäisyyttä asiakkaisiin tai hyödyntämään tunteita työskentelyssä ja tämä johti jatkuvaan emotionaaliseen stressiin. Tässä tilanteessa tunnetyöllä ei pyritty enää selvittämään emotionaalista dissonanssia, vaan hallitsemaan emotionaalisia vahinkoja. Sosiaalityöntekijät pyrkivät tekemään selvän eron koti- ja työelämän välillä, mutta se ei usein onnistunut, vaan johti emotionaaliseen etäännyttämiseen. Emotionaalista etäännyttämistä voisi katsoa syntyvän tilanteissa, joissa tarve vähentää emotionaalista dissonanssia on suuri. (emt.)

Lavee ja Strier (2018) havaitsivat, että sosiaalityöntekijät käyttävät kolmenlaisia suojaavia emotionaalisia mekanismeja erottaakseen itsensä köyhyydessä elävistä asiakkaistaan. Näitä mekanismeja ovat emotionaalinen tunnottomuus (emotional numbness), emotionaalinen toiseus (emotional othering) ja emotionaalinen jakaminen (emotional splitting). Emotionaalisen tunnottomuuden havaittiin olevan yhteydessä kiireeseen ja työuupumukseen. (emt.) Myös Kim ym. (2021) tunnistivat sosiaalityöntekijöiden kokevan emotionaalista tunnottomuutta. Sosiaalityöntekijöiden käydessä läpi useita vaikeita asiakastilanteita, heistä tuli tunteettomia eivätkä he tästä johtuen pystyneet enää lohduttamaan asiakkaan perheitä. Sosiaalityöntekijät kuvasivat tukahduttavansa tunteitaan:

“I have no time to feel sad. I am swamped by work. Piles of cases are always at hand. One after another and another. How come human beings cannot feel sad in front of sickness and death? If we can't, we are machines. Becoming like a machine stresses me a lot.

I am becoming blunted and cold. The more I go through numerous medical records with various cases of death and bad prognoses, the less I feel compassion for each case. I still feel bad, but such feeling lasts shorter and shorter. I have to focus on the work I have to, so I need to get it over and quickly move to the next case. Am I too cold-hearted?”

Kim ym. (2021) havaitsivat emotionaalisen tunnottomuuden vaikuttavan sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välisiin suhteisiin. Emotionaalinen tunnottomuus toimi selviytymismekanismina ja sen havaittiin lisääntyvän kokemuksen myötä:

“When I first moved to this position, I saw my predecessor looking quite pleased seeing a medical record of a death case of her patient. I was shocked; how can she be happy over a patient's death? She said, “We have a lot of work to do. One death means one less case to work on. You will understand me some day.” I swore I would never be like that. But embarrassingly, it was real. As time goes by, I became not surprised by death, terminating cases like a robot. Am I really a robot?”

Myös Lavee ja Strier (2018) havaitsivat, että emotionaalinen tunnottomuus syntyy ajan kuluessa. Emotionaalisisessa toiseudessa on kyse puolustusmekanismista, jossa sosiaalityöntekijät pyrkivät tekemään eroa asiakkaidensa ja itsensä välille ja pitämään näin tunteensa hallinnassa.

Sosiaalityöntekijät perustelivat emotionaalista etäännyttämistä Grootegoedin ja Smithin (2018) tutkimuksessa sosiaalityön arvoilla, kuten itsemääräämisoikeuden lisäämisellä ja palvelusta riippuvaisuuden välttämisenä:

“There's lots of families that we work with who have had social work involvement for years and you kind of look at it and think ‘actually, nothing's really changed, so what is our role, what have we done, what have we changed with this family?’ ... I think you should be kind of pushing for more self-determination for people not to be involved with us”

Tunnetyön teorian mukaisesti sosiaalityöntekijät hyödyntävät työssään pinta- ja syvänäyttelyä (Keesman & Weenink 2020; Gibson 2019; Winter ym. 2019; Roh ym. 2016; Moesby-Jensen & Nielsen 2015). Moesby-Jensen ja Nielsen (2015) havaitsivat sosiaalityöntekijöiden hyödyntävän syvänäyttelyä pintanäyttelyä enemmän. Keesman ja Weenink (2020) näkevät, että pintanäyttely

liittyy tunnesäntöihin, jotka määrittävät ammatillisen sosiaalityöntekijän ominaisuudet. Ammatillisen sosiaalityöntekijän tulee pystyä piilottamaan, hillitsemään ja muuttamaan kokemiaan tunnereaktioita ja kehollisia reaktioita pitääkseen uhkaavat tilanteet hallinnassa. Ammatillinen sosiaalityöntekijä myöskin osaa tarkastella asiakkaan aggressiivisuutta ja väkivaltaisuutta objektiivisesti, mikä auttaa hillitsemään ja muuttamaan omia turhautumisen ja vihan tunteita. Myös Eriksson ja Englander (2018) havaitsivat, että sosiaalityöntekijät pitävät ammatillisen etäisyyden ylläpitämistä tärkeänä:

“When you walk in through the door you stop existing as a person and you become a professional member of the staff ... when you have that attitude you can help the teenagers to succeed better. Because if I do not take it personally: the attacks, the words and the threats I receive, then I can help them in a better way. Because then it just bounces off me and it does not stick... . Even if I would care much for one of the guys and I suffer with him, I could not become too private. Because there is a line and I cannot cross it, because if I cross it today, that relationship could be ruined... . I will not just be perceived as a safe haven but I will become a friend and in this line of work being just a friend does not work.”

Keesman ja Weenink (2020) havaitsivat, että sosiaalityöntekijät hyödyntävät pintanäyttelyä ylläpitääkseen ammatillista rooliaan. Esimerkiksi asiakkaan käyttäytyessä aggressiivisesti, sosiaalityöntekijä pyrkii pintanäyttelyn avulla ottamaan etäisemmän suhteen asiakkaaseen ja hahmottamaan aggressiivisuutta ammatillisesta näkökulmasta käsin. Pintanäyttely siis tasoittaa sosiaalityöntekijöiden reaktioita väkivaltaan ja aggressiivisuuteen. (emt.)

Pintanäyttelyllä havaittiin olevan negatiivisia vaikutuksia (Keesman & Weenink 2020; Roh ym. 2016). Se aiheuttaa työuupumusta ja vaikuttaa negatiivisesti työtyytyväisyyteen (Roh ym. 2016), lisäksi se voi johtaa kuormitukseen myös vapaa-ajalla aiheuttaen väsymystä ja ahdistusta (Keesman & Weenink 2020). Winter ym. (2019) tunnistavat, että pintanäyttelyllä voi olla myös positiivisia elementtejä. Se tekee sosiaalityöntekijälle selväksi eron organisaation odotusten ja omien tunteiden välille. Pintanäyttely voi myös saada aikaan toivotun reaktion asiakkaassa. (emt.)

Keesmanin ja Weeninkin (2018) tutkimuksessa sosiaalityöntekijät raportoivat, että eivät voi näyttää tunteitaan, erityisesti pelkoa, koska niiden ilmaiseminen ei sovi heidän tilanneidentiteettiinsä sosiaalityöntekijänä. Yksi sosiaalityöntekijä kuvasi, että ei kokenut voivansa kertoa uhkaavalle

asiakkaalle pelkäävänsä häntä. “En voi kertoa, että olen peloissani, työn takia, en voi näyttää, että se vaikuttaa minuun”. Sosiaalityöntekijät viittasivat ‘ammattimaiseen asenteeseen’ ja ‘ammattimaisena työntekijänä’ toimimiseen selittääkseen, miksi he kokivat, että tunteiden ilmaiseminen ei ole sopivaa. (emt.) Kanasz ja Zielinska (2017) havaitsivat negatiivisten tunteiden peittelyn olevan erityisen haastavaa.

Samansuuntaisesti Gibson (2019) havaitsi sosiaalityöntekijöiden säätelevän tunteitaan työssään esittämällä (enacting), joka on hyvin lähellä tunnetyön teorian mukaista pintanäyttelyä. Esittämisessä sosiaalityöntekijät pyrkivät noudattamaan institutionaalista representaatiota toimimalla aktiivisesti sen odotusten mukaisesti. Sosiaalityöntekijän käsitys hyvän työn tekemisestä vastasi siis organisaation käsitystä. Lastensuojelutyössä esittämisen havaittiin olevan yhteydessä matalaan empatian tasoon asiakaslapsen vanhempia kohtaan. Tämä mahdollisti sen, että sosiaalityöntekijät eivät kokeneet syyllisyyttä lapsen sijoittamisesta. Toimiessaan institutionaalisen representaation mukaisesti, sosiaalityöntekijät kokivat ylpeyden ja ammattimaisuuden tunteita. (emt.)

Bjerre ja Nissen (2020) havaitsivat, että sosiaalityöntekijät kuvaavat kehollisia reaktioitaan pyrkiessään kuvaamaan kokemiaan tunteita tai asiakkaan kokemia tunteita lastensuojelun sosiaalityössä. Samansuuntaisesti Keesman ja Weenink (2020) tunnistivat, että sosiaalityöntekijät hyödyntävät kehoaan hallitakseen ja piilottaakseen kokemiaan tunteita. Sosiaalityöntekijät tekivät tunnetyötä pyrkimällä määrittämään kokemansa tunnetilan uudelleen käyttämällä kehoaan (emt).

Keesmanin ja Weeninkin (2020) tutkimuksessa nousi esille, että sosiaalityöntekijät liittivät uhkaavissa asiakastilanteissa kokemiinsa tunteisiin tiettyjä kehollisia tuntemuksia, kuten sydämen tykytystä, pelkoa vatsassa ja äänen särkymistä. Sosiaalityöntekijät määrittivät uhkaavissa tilanteissa kokemiaan tunteita nimenomaan näiden kehollisten tuntemusten kautta. Kaikki tutkimukseen osallistuneet työntekijät vaikuttivat tiedostavansa vahvasti kehoissaan tapahtuvat muutokset ja pystyivät kuvaamaan, mitä eri kehon osissa tapahtui. Erityisesti nousi esiin jännityksen tunne vatsassa ja jaloissa, lihasten kiristymisen sekä punastuminen tai kasvojen kuumotus. (emt.)

Keesmanin ja Weeninkin (2020) tutkimuksessa osa sosiaalityöntekijöistä kuvasi tuntevansa uhkaavissa tilanteissa levottomuutta, joka aiheutti vaikeuksia keskittyä ja tehdä päätöksiä. Tämä viittaa siihen, että sosiaalityöntekijät voivat menettää suunnan ja tarkoituksenmukaisuuden kireissä ja uhkaavissa tilanteissa. Sosiaalityöntekijät kuvasivat olevansa jumissa tilanteessa ja menettävänsä

kyvyn konfrontaatioon. Sosiaalityöntekijät pyrkivät manipuloimaan tunteitaan ja kontrolloimaan tulevaa. He pyrkivät kanavoimaan tunteitaan ja muuttamaan kokemansa pelon hallittavaksi. (emt.) Kanasz ja Zielinska (2017) tekivät samanlaisia havaintoja. Sosiaalityöntekijät pyrkivät uhkaavissa tilanteissa pidättäytymään negatiivisten tunteiden, erityisesti pelon, ilmaisusta ja pysyttelemään ulkoisesti rauhallisina. Asiakkaan annettiin ensiksi purkaa vihansa, jonka jälkeen tilannetta lähdettiin rauhallisesti selvittämään. (emt.)

5.2 Ulospäinsuuntautuva tunnetyö

Monissa tutkimuksista (Gibson 2019; Cook 2019; Grootegoed & Smith 2018; Rose & Palattiyil 2018; Leeson 2010) tunnistettiin, että sen lisäksi, että sosiaalityöntekijät tekevät tunnetyön teorian mukaista sisäistä tunnetyötä, he pyrkivät myös säätelemään tunteitaan vaikuttamalla ulkoiseen ympäristöönsä. Joissakin tilanteissa sosiaalityöntekijät esimerkiksi uhkasivat irtisanoutumisella mahdollistaakseen asiakkaan edun toteutumisen (Gibson 2019; Leeson 2010). Gibson (2019) tunnisti tällaisen tunnetyön muodoiksi vastustuksen ja vaikuttamisen. Grootegoed ja Smith (2018) kutsuivat tällaista tunnetyön muotoa taisteluksi ja määrittelivät siinä olevan kyse emotionaalille etäännyttämiselle päinvastaisesta tunnetyön muodosta, jossa sosiaalityöntekijät kanavoivat turhautumistaan ja pyrkivät muuttamaan työolosuhteitaan eettisemmiksi. Sosiaalityöntekijät eivät kuitenkaan usein tehneet tämän tyyppistä tunnetyötä, sillä se on niin raskasta ja yksittäisen työntekijän mahdollisuudet saada aikaan muutosta ovat pienet. (emt.)

Empatia nousi esiin tunnetyön välineenä osassa tutkimuksista ja empatian osoittamista asiakasta kohtaan pidettiin tärkeänä (Gibson 2019; Grootegoed & Smith 2018; Lavee & Strier; Rose & Palattiyil 2018). Grootegoed ja Smith (2018) tunnistivat, että materiaalisten resurssien vähentyessä empatia voi toimia tärkeänä symbolisena resurssina asiakkaille. Tämänkaltainen tunnetyö voi vaikuttaa työntekijään negatiivisesti, sillä se ei tule tunnustetuksi organisaatiossa (emt). Gibson (2019) havaitsi, että runsaan empatian kokeminen asiakasta kohtaan johti haluun keskittyä asiakkaan asioihin.

Rose ja Palattiyil (2018) havaitsivat, että empatia on yhteydessä resilienssiin. Liiallinen empatia heikentää henkilökohtaista hyvinvointia ja resilienssiä, kun taas liian vähäinen empatia aiheuttaa emotionaalista etäännytmistä, joka taas johtaa syyllisyyden tunteisiin. Ihanteellisessa tilanteessa

ammattillinen empatia tukee resilienssiä ja tunnetyöskentelyä asiakkaiden kanssa. Sosiaalityöntekijät kuvasivat sopivan empatian määrän kanssa tasapainottelun haasteellisena. (emt.)

Lavee ja Strier (2018) havaitsivat sosiaalityöntekijöiden tekevän työssään emotionaalista jaottamista, jossa empatiaa jaetaan siten, että sitä osoitetaan ainoastaan sitä sosiaalityöntekijän näkemyksen mukaan eniten ansaitseville. Sosiaalityöntekijät osoittivat vihan ja jopa raivon tunteita asiakkaita kohtaan, jotka olivat täysin riippuvaisia palveluista eivätkä pyrkineet muutokseen. Empatiaa taas säästettiin asiakkaille, joiden nähtiin yrittävän parhaansa:

”On the one hand, I have a lot of compassion for these people. On the other hand, I feel a lot of anger toward the ones who are healthy, who are able to work, but who'd rather lounge around at home, who have no work ethic. They come to me complaining. If someone can't work, if they have some limitation—and there are many—then I have compassion, especially if minors are involved, it's particularly painful for me, as they're not to blame for their situation. The others, the ones who don't work and make no attempt to improve their situations, they're parasites. They come back over and over and want handouts, and I feel used. That's when the anger and the sense of being exploited come out.”

Samansuuntaisesti Gibson (2019) havaitsi sosiaalityöntekijöiden tekevän työssään kompromisseja (compromising). Kompromisseja tehdessään sosiaalityöntekijä pyrkii noudattamaan institutionaalisia odotuksia joidenkin asiakkaiden kohdalla vain minimaalisesti, jotta enemmän aikaa jää työskentelyyn asiakkaiden kanssa, jotka sosiaalityöntekijän arvion mukaan tarvitsevat enemmän tukea ja empatiaa:

“He was one of the cases where I did lots of direct work with him, and I put the time in, and I made sure I saw him every week. But that was a massive commitment in my diary, but I made sure that, to do a good job for him, you make sacrifices”

Rose ja Pattayil (2015) havaitsivat, että kokeneet sosiaalityöntekijät olivat oppineet suhtautumaan asiakkaiden tilanteisiin vähemmän empaattisesti ylläpitääkseen resilienssiä, mutta samalla kokivat tämän eettisenä dilemmana:

”I do think I don’t care as much as I used to. It’s like water off a duck’s back. Is it that I’m being resilient or just being a jaded social worker who’s maybe, shouldn’t be doing their job like that?”

Osassa tutkimuksista havaittiin, että sosiaalityöntekijät hyödyntävät huumoria negatiivisten tunteiden säätelyssä (Bjerre & Nissen 2021; Winter ym. 2019; Rose & Palattiyil 2018; Gilgun & Sharma 2012). Huumorista on apua stressin ja ahdistuksen hallinnassa (Winter ym. 2019; Gilgun & Sharma 2012) ja se lisää resilienssiä (Rose & Palattiyil 2018). Huumori auttoi lisäksi ilmaisemaan ahdistuksen, vihan ja turhautumisen tunteita hyväksyttävässä muodossa (Bjerre & Nissen 2021; Gilgun & Sharma 2012). Huumoria hyödynnettiin myös empatian ilmaisemisessa asiakkaita ja työkavereita kohtaan (Gilgun & Sharma 2012) ja sen havaittiin lisäävän yhteisöllisyyden tunnetta (Winter ym. 2019; Gilgun & Sharma 2012). Huumorista voi myös olla apua ongelmanratkaisussa (Gilgun & Sharma 2012).

VI TUNTEET VOIMAVARANA

6.1 Sosiaalityöntekijän toimintaan liittyvät tekijät

Sosiaalityöntekijät tekevät tunnetyötä monin erilaisin tavoin ja se on aina yhteydessä työpaikan tunnekulttuuriin sekä käytänteisiin (Winter ym. 2019; Lavee & Strier 2018; Kanasz & Zielinska 2017; Moesby-Jensen & Nielsen 2015; Leeson 2010). Sosiaalityöntekijöiden tunteiden hallinta ja ilmaisu suodattuvat henkilökohtaisten, ammatillisten ja organisatoristen kontekstien läpi (Winter ym. 2019; Moesby-Jensen & Nielsen 2015). Moesby-Jensen ja Nielsen (2015) havaitsivat, että tunnetyötä tehdään eri tavoin, koska sosiaalityöntekijät hyödyntävät tunnetyössä henkilökohtaisia voimavarojaan ja tapahtumat yksityiselämässä vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden tekemään tunnetyöhön.

Tunnetyöllä ja tunteilla voi olla sekä positiivisia että negatiivisia vaikutuksia (Cook 2019; Rose & Palattiyil 2018; Moesby-Jensen & Nielsen 2015). Sosiaalityöntekijöiden on tärkeä pystyä säätelemään ja hallitsemaan tunteitaan, jotta ne toimisivat työtä tukevin voimavaroina (Cook 2019; Winter ym. 2019; Grootegoed & Smith 2018; Rose & Palattiyil 2018; Eriksson & Englander 2018). Winter ym. (2019) havaitsivat tutkimuksessaan, että sosiaalityöntekijät pitävät tunteiden hallintaa tärkeänä työssään. Esimerkiksi ahdistuksen tunteesta voi olla hyötyä, koska se lisää valppautta, mutta liiallinen ahdistus taas voi vaikuttaa työntekijän kykyyn hahmottaa ja hallita asiakastapaamista (Cook 2019).

Rose ja Palattiyil (2018) havaitsivat, että liian vähäinen empatia johtaa emotionaaliseen etäännyttämiseen, mikä taas aiheuttaa sosiaalityöntekijöille häpeän tunteita. Liiallinen empatia taas kuormittaa ja aiheuttaa työuupumusta sekä resilienssin heikkenemistä (emt). Steinkopf ym. (2020) havaitsivat, että itsehyväksyntä eli omien heikkouksien tiedostaminen ja hyväksyminen tukee tunteiden säätelyä ja auttaa suhtautumaan empaattisesti asiakkaan tilanteeseen. Myös Cook (2019) havaitsi tutkimuksessaan, että asiakkaan tunteiden aistiminen auttaa työntekijöitä suhtautumaan ymmärtäväisesti asiakkaiden tilanteisiin sekä reagoimaan aidosti ja empaattisesti.

Sosiaalityöntekijöiden havaittiin kokevan päivittäin työssään negatiivisia tunteita laajalla skaalalla: stressiä, turhautumista, ahdistusta, syyllisyyttä, surua, pelkoa ja avuttomuutta (Kim ym. 2021; Lavee & Strier 2018). Kimin ym. (2021) tutkimuksessa haastatellut terveydenhuollon sosiaalityöntekijät kuvasivat päivittäisen, intensiivisen tunnetyön vaikuttavan negatiivisesti heidän

fyysiseen vointiinsa. Kaikki osallistujista kuvasivat kokevansa haitallisia somaattisia vaikutuksia, kuten väsymystä, heikotusta ja ruokahalun menettämistä. Näihin fyysisiin vaikutuksiin yhdistyivät usein negatiiviset tunteet, mutta selvyyttä ei saatu siihen, kumpi edeltää kumpaa. (emt.) Tunnettyö voi vaikuttaa haitallisesti myös resilienssiin (Rose & Palattiyil 2018). Erikssonin ja Englanderin (2018) mukaan tärkeä taito sosiaalityöntekijälle on itsensä suojaaminen tunteiden tarttumiselta.

Lavee ja Strier (2018) havaitsivat, että sosiaalityöntekijöiden työssään kokemat vahvat kielteiset tunteet, kuten stressi, pelko ja ahdistus siirtyvät helposti sosiaalityöntekijöiden henkilökohtaiseen elämään. Erikssonin ja Englanderin (2017) tutkimuksessa kaikki sosiaalityöntekijät näkivät työ- ja yksityiselämän välisen suhteen ongelmallisena siinä mielessä, että asiakkaiden kanssa työskentely on emotionaalista ja tähän liittyy riski siitä, että asiakkaiden kokemukset vaikuttavat työntekijään liiallisesti ja negatiivisesti. Moesby-Jensen ja Nielsen (2015) havaitsivat, että sosiaalityöntekijöiden mielentila ja työolosuhteet vaikuttavat heidän tekemäänsä tunnettyöhön. Tunnettyö on vaikeampaa niinä päivinä tai jaksoina, kun sosiaalityöntekijällä on vähemmän psyykkisiä voimavaroja. Sosiaalityöntekijöiden tekemä tunnettyö siis vaihtelee tapauksesta tapaukseen ja päivästä päivään. Myös sosiaalityöntekijöiden yksityiselämä vaikuttaa heidän tekemäänsä tunnettyöhön:

”There can be some days when I am particularly vulnerable, or where I don’t have a very good day. I’m more sensitive then.”

Osassa tutkimuksista havaittiin, että tunteet voivat olla hyödyllisiä sosiaalityön arviointitilanteissa, sillä ne tuottavat tietoa riskeistä sekä auttavat arvioimaan ja hallitsemaan niitä (Bjerre & Nissen 2020; Cook 2019; Grootegoed & Smith 2018; Winter ym. 2018; Brăescu 2012). Tämän toteutumisen olennaista on, että tunteita reflektoidaan (Cook 2019). Brăescu (2012) havaitsi lievää pelon tunteesta olevan hyötyä kahdella tapaa. Se ensinnäkin auttaa sosiaalityöntekijöitä suhtautumaan lapsen tilanteeseen empaattisesti ja ymmärtämään tietyn lapsen merkitystä tietyssä perheessä. Toiseksi pelko osoittaa todellista tai potentiaalista vaaraa tai uhkaa, joka on tärkeä ottaa huomioon. Lisäksi lievä pelko lisää refleksiivisyyttä ja kognitiota. Kun tunne riittävästi tiedostetaan, analysoidaan ja jaetaan, se auttaa sosiaalityöntekijöitä olemaan valppaampia ja suunnittelemaan työskentelyään tavoitteisiin pääsemiseksi (emt.). Sosiaalityöntekijät kuvasivat Cookin (2019) tutkimuksessa kiinnostavansa tarkkaan huomiota kohtaamiseen tunteellisiin vivahteisiin arvioidakseen itseensä kohdistuvia riskejä:

”I look for body language, particularly if I'm going to ask a very sensitive question. I need to be mindful about whether or not I need to get up.”

Cook (2019) havaitsi, että sosiaalityöntekijät hyödyntävät tunteita työssään monella tapaa. Tunteilla voi olla piristävä vaikutus, jolloin ne lisäävät rohkeutta ja periksi antamattomuutta, kannustavat kotikäyntien huolelliseen suunnitteluun sekä terästävät keskittymistä ja huomiokykyä käynnin aikana (emt). Tunteiden huomioiminen kotikäynnin aikana lisäksi saattaa lisäksi auttaa työntekijöitä lukemaan sosiaalisia tilanteita ja kysymään vaikeita kysymyksiä oikeassa hetkessä (Cook 2019; Winter ym. 2019). Winterin ym. (2019) mukaan sosiaalityöntekijöiden on jo oman turvallisuutensa kannalta tärkeä osata lukea asiakkaan tunteita, jotta uhkaavista tilanteista osattaisiin vetäytyä tai poistua oikea-aikaisesti. Samansuuntaisesti Cook (2019) havaitsi, että huolellinen keskittyminen tunteisiin voi auttaa työntekijöitä käymään ja ohjailemaan vaikeita keskusteluita asiakkaiden kanssa. Äänensävyyn, kehonkieleen ja ilmeisiin keskittyminen voi tuottaa tärkeää tietoa siitä, milloin palata neutraalimpiin aiheisiin tilanteen rauhoittamiseksi (emt).

Tunteet tukevat myös sosiaalityöntekijöiden välistä kommunikaatiota auttamalla keskustelemaan hypoteeseista (Cook 2019) ja kyseenalaistamaan sen hetkistä tietoa esimerkiksi asiakaslasten hyvinvoinnista (Bjerre & Nissen 2020). Tunteet saavat Bjerren ja Nissenin (2020) mukaan valtaa erityisesti riskien arviointitilanteissa, joissa tietoa on vähän. Bjerre ja Nissen käyttävät ilmaisua “se ei tunnu oikealta”. Tällä he viittaavat siihen, että sosiaalityöntekijöiden välisessä asiakkaiden tilanteisiin liittyvässä keskustelussa esimerkiksi keskeytyneet lauseet, pitkät hiljaiset hetket, eleet ja kehollinen viestintä auttavat hahmottamaan tapauksen vakavuutta sekä siihen liittyviä riskejä. (emt.)

Sosiaalityöntekijöiden kokemista negatiivisista tunteista havaittiin olevan hyötyä työssä (Bjerre & Nissen 2021; Cook 2019; Grootegoed & Smith 2018). Ne auttoivat sosiaalityöntekijöitä ymmärtämään ja hallitsemaan vaikeita asiakastapauksia sekä arvioimaan riskejä (Bjerre & Nissen 2021). Cook (2019) havaitsi, että negatiiviset tunteet rohkaisevat sosiaalityöntekijöitä toimimaan ja tukemaan asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla. Vaikka asiakkaiden näkeminen vaikeissa tilanteissa voi olla raskasta, empaattinen suhtautuminen heidän ahdinkoonsa saattaa lisätä motivaatiota pyrkiä muuttamaan tilannetta ja ymmärtää lapsen kokemuksia:

“What is that child feeling? And as soon as you start putting yourself in that child's shoes you think I do not care, I'll knock on that door no matter what.”

Grootegeodin ja Smithin (2018) haastattelemat sosiaalityöntekijät kuvasivat, että tunteista on hyötyä palvelutarpeen arvioinnin aikana esimerkiksi siten, että asiakkaan ilmaisemat voimakkaat, negatiiviset tunteet kertovat usein voimakkaasta tarpeesta ja herättävät huolta työntekijöissä. Positiiviset tunteet taas lisäävät turvallisuuden tunnetta ja sosiaalityöntekijöiden välistä yhteisöllisyyden tunnetta. Ne lisäksi vähensivät työn intensiteettiä ja toimivat psykologisena jarruna. (Bjerre & Nissen 2021.)

Reflektion havaittiin olevan tärkeää tunteiden hallinnan kannalta (Steinkopf ym. 2020; Cook 2019; Winter ym. 2019; Moesby-Jensen & Nielsen 2015). Steinkopf ym. (2020) havaitsivat, että kriittinen itsereflektio on tärkeää, jotta tunteet pysyvät hallinnassa kohdatessa vahvoja tunteita ja haastavaa käytöstä. Yksi tutkimukseen osallistuneista sosiaalityöntekijöistä kuvasi, että itsetietoisuus ja itsensä tunteminen ovat lisäksi tärkeitä:

“You need to know yourself quite well to deal with all the challenges here. It is not just about education and experience, but your ability to be stable or regulated”.

Itsereflektio on tärkeää, jotta omat heikkoudet, tunteiden alkuperä ja niitä laukaisevat tekijät sekä vastausten takana vaikuttavat motiivit pystyttäisiin havainnoimaan. Erityisen tärkeää on erottaa omat tunteensa ja reaktionsa asiakkaiden tunteista ja reaktioista. Itsereflektion puute ja omien tunteiden sekoittaminen asiakkaan tunteisiin voi johtaa muun muassa siihen, että sosiaalityöntekijä syyttää asiakasta tämän ongelmista. (Steinkopf ym. 2020.) Steinkopf ym. (2020) havaitsivat, että kriittinen itsereflektio johtaa itsehyväksyntään, jossa sosiaalityöntekijä hyväksyy omat heikkoutensa ja haavoittuvuutensa. Osa tutkimukseen osallistuneista myös kuvasi, että omien heikkouksiensa tiedostaminen henkilökohtaisella tasolla auttaa kestävästi asiakkaiden tuskaa ja heikkouksia sekä suhtautumaan siihen empaattisesti. (emt.)

Roh ym. (2016) havaitsivat tutkimuksessaan, että tunnetyön taitoja on mahdollista kehittää. Tunnetyön taitojen kehittäminen johtaa positiivisten tunteiden, työssäjaksamisen sekä työtyytyväisyyden lisääntymiseen (emt). Kanasz ja Zielinska (2017) havaitsivat, että kokeneet sosiaalityöntekijät hallitsevat ja hyödyntävät tunteita työssään kokemattomia työntekijöitä paremmin.

6.2 Työyhteisön ja organisaation toimintaan liittyvät tekijät

Useissa tutkimuksissa havaittiin, että työyhteisöltä saatu tuki voi suojata stressin ja tunnetyön negatiivisilta vaikutuksilta ja tätä kautta terveysongelmilta, kuten työuupumukselta, ahdistukselta ja masennukselta (Keesman & Weenink 2020; Steinkopf ym. 2020; Cook 2019; Rose & Palattiyil 2018; Moesby-Jensen & Nielsen 2015). Sosiaalityöntekijät kuvasivat Cookin (2019) tutkimuksessa kollegoiden kanssa keskustelun olevan tärkeä tapaa helpottaa tunnekuormitusta ja sen rakentumista. Jos tähän ei ollut mahdollisuutta, sosiaalityöntekijät kuvasivat olevansa tunteiden vallassa ja osalla työntekijöistä tämä johti pitkittyneeseen tunteiden tukahduttamiseen ja hyvinvoinnin heikkenemiseen. Mahdollisuus tunteiden prosessointiin työpäivän aikana on olennaista, jotta emotionaaliselta etäännyttämiseltä vältyttäisiin. (emt.)

Steinkopf ym. (2020) havaitsivat sosiaalityöntekijöiden kyvyn säädellä tunteita työssään olevan riippuvainen työyhteisön tarjoamasta tuesta. Rose ja Palattiyil (2018) tunnistivat tarpeen emotionaaliselle tuelle tukemaan tukahdutettujen tunteiden prosessointia. Kaikki tutkimukseen osallistuneet sosiaalityöntekijät tunnistivat, että kollegoilta saatu emotionaalinen tuki on korvaamattoman tärkeää resilienssin kannalta (emt). Vastaavasti myös Moesby Jensen ja Nielsen (2015) havaitsivat, että sosiaalityöntekijät pitävät työkaveritukea tärkeänä. Emotionaalista kuormitusta sosiaalityössä ei aiheuta pelkästään asiakastyö, vaan koko työympäristö kokonaisuutena (Rose & Palattiyil 2018; Moesby-Jensen & Nielsen 2015). Rosen ja Palattiyilin (2018) tutkimuksessa osa sosiaalityöntekijöistä kuvasi, että siirtyminen avokonttoreihin, joissa työntekijöillä ei ole omaa työhuonetta tai edes työpöytää, on estänyt työtä tukevien kollegiaalisten suhteiden muodostumista. Lisäksi se on estänyt tunteiden ilmaisua työpaikalla, koska työympäristöstä on tullut aikaisempaa huomattavasti julkisempi (emt).

Tunnetyöhön vaikuttavat lisäksi esimerkiksi työpaineet ja työilmapiiri (Steinkopf ym. 2020; Cook 2019; Rose & Palattiyil 2018; Moesby-Jensen & Nielsen 2015). Sosiaalityöntekijät toivat esiin, että suuret asiakasmäärät ja kiire vaikuttavat heidän tekemäänsä tunnetyöhön negatiivisesti (Cook 2019; Lavee & Strier 2018; Kanasz & Zielinska 2017; Leeson 2010). Cook (2019) havaitsi, että organisaation ilmapiiri vaikuttaa siihen, kokevatko sosiaalityöntekijät työssä heräävät tunteensa voimavaroina. Rosen ja Palattiyilin (2018) tutkimuksessa nousi esiin, että organisatoriset ja rakenteelliset tekijät haastavat sosiaalityöntekijöiden resilienssiä enemmän kuin asiakastyöhön liittyvä emotionaalinen intensiteetti. Steinkopf ym. (2020) havaitsivat tutkimuksessaan, että sosiaalityöntekijät pitävät erityisesti organisaatiokulttuurin avoimuutta tärkeänä:

“To be a community at the institution, where (sensitive issues) are discussed and worked through. We all have our vulnerabilities, and we need a common arena to talk about it, but also do something about it.”

Toinen tärkeäksi havaittu organisaatiokulttuurin ominaisuus oli luottamuksen ilmapiiri, jossa kaikki tärkeäksi koetut asiat voitiin nostaa esille keskusteluun (Steinkopf 2020; Moesby-Jensen & Nielsen 2015). Keesmanin ja Weeninkin (2020) mukaan sosiaalityöntekijöillä tulisi olla mahdollisuus keskustella työssään sattuneista uhkaavista tilanteista sekä siitä, miten he kokivat nämä tilanteet tunnetasolla. Näissä keskusteluissa olisi tärkeä ottaa huomioon, kuinka tunnesäännöt määrittävät näitä kokemuksia, jotta sosiaalityöntekijät voisivat puhua vapaammin kokemistaan asioista ilman paineita ylläpitää käsitystä ammatillisesta sosiaalityöntekijästä (emt).

Tärkeänä sosiaalityöntekijät pitivät myös rakenteellisia tekijöitä, kuten henkilöstön riittävyyttä ja johtamisen laatua (Steinkopf 2020). Leeson (2010) havaitsi, että tunteiden hallinta vaatii tuekseen johtamiskulttuuria, joka antaa tunnustusta, resursseja ja vapautta tunneyöskentelylle. Tällaisen kulttuurin puuttuessa vaarana on kasvava emotionaalinen dissonanssi ja emotionaalinen etäännyttäminen, jotka taas johtavat ammatillisiin riittämättömyyden kokemuksiin sosiaalityöntekijöillä (emt). Samansuuntaisesti Winter ym. (2019) havaitsivat, että emotionaalinen dissonanssi ja emotionaalinen etäännyttäminen ovat yhteydessä kiireeseen ja liian suuriin asiakasmääriin.

Leeson (2010) havaitsi sosiaalityöntekijöiden kokevan työssään paljon epäpätevyyden tunteita, koska eivät kokeneet saavansa riittävästi tunnustusta ammattitaidolleen ja tekemälleen tunneyölle organisaatiolta. Gibson (2019) näkee, että sosiaalityön organisaatioissa tulisi keskittää huomiota siihen, miten käytäntöä voitaisiin kehittää sopimaan paremmin yhteen sosiaalityön arvojen kanssa. Tämä mahdollistaisi sen, että sosiaalityöntekijät voisivat kokea enemmän positiivisia tunteita, kuten ylpeyttä työssään (emt). Sosiaalityöntekijät kokivat myös työnohjauksen olevan tärkeää työssäjaksamisen kannalta (Leeson 2010).

Sosiaalityöntekijät kokivat tunneyön näkymättömäksi osaksi työtään (Leeson 2010). Leesonin (2010) tutkimuksessa sosiaalityöntekijät kuvasivat, että johto ei tunnista, arvosta ja tue heidän tekemäänsä tunneyötä. Tämä voi johtaa siihen, että sosiaalityöntekijät kokevat enenevässä määrin emotionaalista dissonanssia ja epäselvyyttä omasta roolistaan (emt.). Kanasz ja Zielinska (2017)

näkevät, että tunnetyön näkymättömyys organisaatiotasolla johtaa siihen, että työntekijöiden on otettava liian suurta vastuuta tunnetyöstä ja hyödynnettävä omia voimavarojaan, tietoaan ja kokemustaan. Organisaatioiden asettamien vaatimusten havaittiin lisäksi johtavan sosiaalityöntekijöiden kokemuksiin epäpätevyydestä ja riittämättömyydestä (Rose & Palattiyil 2018; Leeson 2010) ja tätä voidaan kutsua negatiiviseksi tunnetyöksi (Leeson 2010).

Leeson (2010) näkee, että negatiiviseen tunnetyöhön liittyy myös epäselvyys työnkuvasta ja organisaation odottamasta emotionaalisesta sitoutumisesta. Lavee ja Strier (2018) havaitsivat sosiaalityöntekijöiden kokevan myös institutionaalista hyväksikäyttöä. Sosiaalityöntekijät kuvasivat kokevansa itsensä avuttomiksi, kun resursseja asiakkaiden auttamiseksi ei ollut riittävästi:

“I feel the system is ignoring our clients; they put them in a total state of despair, but the system doesn't care at all. And then I have to explain to my clients that I'm with them and that I understand them and am willing to share their pain.”

Monissa tutkimuksista havaittiin, että organisaatiot mittaavat sosiaalityöntekijöiden työsuoritusta tehtyjen kirjausten ja dokumenttien kautta tunnetyön jäädessä näkymättömäksi (Gibson 2019; Kanasz & Zielinska 2017; Leeson 2010). Gibson (2019) havaitsi, että sosiaalityöntekijät kokevat häpeän tunteita, kun eivät saa pidettyä kirjauksia ajan tasalla:

“She complained that she had to complete 4 reports for the meeting next Monday but she works part time and has meetings all booked up in the days she is in ... She then said “I tell you what it makes me feel, inadequate, like I can't be a good social worker, I take pride in my reports being robust but it's not good enough” referring to the one she is writing.”

Sosiaalityöntekijöiden tekemä tunnetyö voi johtaa emotionaaliseen dissonanssiin (Grootegoed & Smith 2018; Rose & Palattiyil 2018; Leeson 2010). Emotionaalisen dissonanssin havaittiin vaikuttavan negatiivisesti psyykkiseen hyvinvointiin (Grootegoed & Smith 2018). Leesonin (2010) tutkimuksessa haastatellut sosiaalityöntekijät toivat esille ajan, resurssien ja emotionaalisen tuen puutetta ja tämän havaittiin johtavan negatiiviseen tunnetyöhön. Sosiaalityöntekijät kokivat, että asiakassuhteen muodostamiselle ei jää riittävästi aikaa. Sosiaalityöntekijät kokivat epäselvyyttä roolistaan, emotionaalista dissonanssia ja epäpätevyyden tunteita:

“I feel very frustrated when the child is clearly unhappy and I cannot change things for them – what is the point of getting them to tell me if nothing can come of it?”

Winter ym. (2019) näkevät, että on tärkeää luoda työympäristö, jossa sosiaalityöntekijät voivat reflektoida ja jakaa kokemuksiaan tunnetyöstä. Tämä mahdollistaisi emotionaalisen dissonanssin kokemuksen jakamisen, jolloin se tulisi näkyväksi (emt). Rose ja Palattiyil (2018) havaitsivat, että organisaatiokulttuuri ja organisaation käytänteet vaikuttivat sosiaalityöntekijöiden resilienssiin huomattavasti negatiivisemmin kuin asiakkaiden kanssa työskentelyyn liittyvät emotionaaliset vaatimukset. Monet työntekijöistä arvostivat työnsä suhdeperustaista luonnetta, mutta kokivat sen merkityksen vähentyneen managerialismin lisääntyttyä sosiaalityössä. Emotionaalista dissonanssia ei esiintynyt tilanteissa, joissa sosiaalityöntekijät kokivat saavansa riittävästi tukea ja ylläpidettyä riittävästi empaattisia rajoja. Sosiaalityöntekijät kokivat kuitenkin 'arvojen dissonanssia' tilanteissa, joissa he eivät pystyneet ylläpitämään positiivisia suhteita asiakkaisiin organisatorisista käytänteistä johtuen. (emt.)

VII JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

“You shall feel, you shall understand ... but you shall not take theirs and make it into yours ... And it is terribly difficult.”

(Eriksson & Englander 2018)

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli tarkastella sosiaalityössä tehtävää tunnetyötä. Ensimmäisessä tutkimuskysymyksessä tarkastelin sitä, millaista tunnetyötä sosiaalityössä esiintyy. Toinen tutkimuskysymys taas tarkasteli sitä, millaista hyötyä ja haittaa tunteiden kokemisesta on sosiaalityöntekijälle ja tähän liittyen sitä, mitkä tekijät tukevat tunteiden toimimista voimavarana sosiaalityössä. Toteutin tutkielman integroivana kirjallisuuskatsauksena ja analyysitapana toimi teoriaohjaava analyysi, joka nojasi luvussa 3.2 esittelemääni Hochschildin tunnetyön teoriaan.

Tutkimustulosten pohjalta tunnetyö vaikuttaa olevan olennainen osa sosiaalityötä. Tunnetyö sosiaalityössä näyttäytyy tutkimustulosten valossa moniulotteiselta, haasteelliselta ja intensiiviseltä. Tunteet vaikuttavat olevan erottamaton osa sosiaalityötä ja sosiaalityöntekijöiden on tärkeää pystyä käsittelemään ja säätämään työssä herääviä tunteitaan. Negatiivisten tunteiden säätely vaikuttaa olevan erityisen haasteellista ja negatiiviset tunteet korostuivat tutkimustuloksissa.

Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen liittyen luokittelin sosiaalityöntekijöiden tekemän tunnetyön kahteen luokkaan, jotka nimesin sisäiseksi tunnetyöksi ja ulospäinsuuntautuneeksi tunnetyöksi. Sisäistä tunnetyötä tehdessään sosiaalityöntekijät tekevät tunnetyön teorian mukaista tunnetyötä pyrkien muuttamaan ja hallitsemaan itse kokemiaan tunteita sekä omia tunneilmaisujaan. Sosiaalityöntekijät tekevät työssään tunnetyön teorian mukaista pintanäyttelyä ja syvänäyttelyä. Pintanäyttelyä hyödynnettiin erityisesti tilanteissa, joissa todellisia tunteita ei voinut näyttää ja oli ylläpidettävä ammatillista roolia. Sosiaalityöntekijät pyrkivät pintanäyttelyä tehdessään peittelemään tunteitaan. Tunteita peiteltiin osittain tunnesääntöjen vuoksi ja osassa tutkimuksista havaittiin, että tunnetyötä tehdään osittain siitä syystä, että sosiaalityöntekijän ammattirooli vaatii tietynlaista käytöstä. Osa sosiaalityöntekijöistä koki, että omien tunteiden näyttäminen ei ole sopivaa. Sosiaalityöntekijät näyttävät tutkimustulosten pohjalta kuitenkin hyödyntävän syvänäyttelyä pintanäyttelyä enemmän.

Emotionaalinen etäännyttäminen oli tutkimustuloksissa eniten esiin noussut sisäisen tunnetyön muoto. Mielestäni tämä on huolestuttavaa, sillä emotionaalilla etäännyttämisellä on negatiivisia vaikutuksia sekä asiakkaaseen että työntekijään. Emotionaalista etäännyttämistä aiheuttavat kiire ja suuret työmäärät ja voi olla, että näiden keskellä sosiaalityöntekijöillä ei ole aikaa reflektoinnille ja tunteiden käsittelylle, joiden puolestaan todettiin tukevan tunteiden toimimista työtä tukevin voimavaroina. Emotionaalinen dissonanssi vaikuttaa tutkimustulosten pohjalta olevan yleistä sosiaalityössä. Vaarana on, että jatkuva emotionaalinen dissonanssi johtaa emotionaaliseen etäännyttämiseen ja emotionaalisen tunnottomuuteen. Pitkittyneenä emotionaalinen etäännyttäminen voi johtaa työuupumukseen.

Sisäisen tunnetyön lisäksi sosiaalityöntekijät tekevät tunnetyötä myös pyrkimällä vaikuttamaan ulkoiseen ympäristöön ja asiakkaaseen. Empatia nousi esiin ulospäinsuuntautuvan tunnetyön välineenä tutkimustuloksissa. Empatia myös näyttäytyi tärkeänä arvona sosiaalityössä ja empatian osoittamista asiakasta kohtaan pidettiin tärkeänä. Empatia näyttäytyi kuitenkin myös uuvuttavana ja sitä jouduttiin säännöstelemään. Baldschunin (2018, 38-39) mukaan sekä empatian osoittaminen että ammatillisen etäisyyden ylläpitäminen edellyttävät sosiaalityöntekijältä vahvaa ammattitaitoa. Ammattitaidosta kertoo lisäksi henkilökohtaisten rajojen luominen ja niistä kiinnipitäminen asiakastyössä (emt). Myös huumorin hyödyntäminen nousi esiin tutkimustuloksissa. Siitä havaittiin olevan hyötyä erityisesti negatiivisten tunteiden säätelyssä, hallinnassa ja ilmaisemisessa. Huumori tukee myös empatian ilmaisemisessa asiakkaita ja työkavereita kohtaan. Tutkimustuloksissa nousi esiin lisäksi tunnetyön ja tunteiden kehollisuus. Myös Hochschild (1979, 562) pitää kehollista tunnetyötä yhtenä tunnetyön muotona, jolla pyritään muuttamaan fyysisiä tunnereaktioita.

Toinen tutkimuskysymys keskittyi siihen, mitkä tekijät edistävät tunteiden toimimista työtä tukevin voimavaroina sosiaalityössä ja millaista hyötyä ja haittaa tunteiden kokemisesta on sosiaalityöntekijälle. Jaoin nämä tekijät kahteen teemaan, joita ovat sosiaalityöntekijän toimintaan liittyvät tekijät sekä työyhteisön ja organisaation toimintaan liittyvät tekijät. Sosiaalityöntekijöiden toimintaan liittyviä tekijöitä ovat tunteiden säätely ja hallinta sekä reflektointi. Työyhteisöön ja organisaatioon liittyviä tekijöitä ovat taas työkaverituki, henkilöstön riittävyys, johtamisen laatu, työnohjaus, ilmapiiri ja työmäärä. Tunteet auttavat esimerkiksi arvioimaan asiakkaiden tilanteita, tukevat ongelmanratkaisussa ja viestivät vaarasta. Jotta tunteet toimisivat työtä tukevin voimavaroina, on tärkeää, että sosiaalityöntekijät saavat riittävästi tukea työyhteisöltään, saavat tunnustusta tekemälleen tunnetyölle ja reflektovat tunteitaan. Tärkeää on myös, että työmäärä ei ole liian suuri.

Voisi ajatella, että sosiaalityössä tunnetyö on erityisen haasteellista, sillä sosiaalityöntekijät eivät ole tunnetyöntekijöitä, vaan viranomaisia, joilla on suurtakin valtaa asiakkaidensa elämään. Sosiaalityöntekijän viranomaisrooli ja siihen liittyvä valta voivat herättää asiakkaissa erilaisia tunteita, kuten pelkoa. Tutkimustuloksissa korostuivat negatiiviset tunteet, mutta oman kokemukseni mukaan sosiaalityössä kohdataan paljon myös positiivisia tunteita. Positiiviset tunteet auttavat oman kokemukseni mukaan jaksamaan työssä. Voisi lisäksi ajatella, että sosiaalityöntekijän tehtävänä on usein positiivisten tunteiden, kuten toivon, herättely asiakkaassa. Voi olla haasteellista herättää asiakkaassa positiivisia tunteita, jos on itse negatiivisten tunteiden vallassa.

Tutkimustuloksissa nousi esiin sosiaalityöntekijän kokemus tunnetyön kuormittavuudesta. Tulosten perusteella sosiaalityöntekijät kokevat työssään paljon negatiivisia tunteita, kuten ahdistusta, ja nämä vaikuttavat väistämättä asiakastyytyväisyyteen ja työn tulokseen (Howe 2008, 191). Tunnetyö sosiaalityössä on välttämätöntä, mutta tärkeää olisi pyrkiä vähentämään sen negatiivisia vaikutuksia. Aloittelevien sosiaalityöntekijöiden olisi hyvä kiinnittää huomiota emotionaalisten rajojen kehittämiseen, sillä se tukee asiakastyössä jaksamista (Jokinen 2017; Kinman & Grant 2011). Tuloksissa nousi esiin, että kokeneemmat sosiaalityöntekijät hallitsevat tunteitaan taitavammin. Empaattinen suhtautuminen asiakkaan tilanteeseen on suotavaa, mutta emotionaalisten rajojen ylläpitäminen on mielestäni tärkeää, jotta asiakkaan tilanteeseen ei suhtaudu liian tunteellisesti. Toisaalta taas myöskään liian vahvat emotionaaliset rajat eivät ole hyväksi, sillä kuten tutkimustuloksissa nousi esiin: emotionaalisella etäännyttämällä on negatiivisia vaikutuksia niin asiakkaaseen kuin työntekijäänkin. Liian suuri emotionaalinen etäisyys voi myös aiheuttaa emotionaalista dissonanssia.

Tämän tutkimuksen tulokset osoittavat, että tunnetyö on tiiviisti yhteydessä työssäjaksamiseen. Tunnetyön kuormittavuuden väheneminen johtaisi suoraan työssäjaksamisen paranemiseen. Työssäjaksamisen heikkeneminen johtaa negatiiviseen tunnetyöhön, mikä osaltaan taas heikentää työssäjaksamista. Ajattelen, että osassa tutkimuksista kuvattu emotionaalinen tunnottomuus voi myös osaltaan heijastaa työuupumusta. Emotionaalisen väsymyksen, kynnisyden ja alentuneen ammatillisen itsetunnon on todettu olevan työuupumuksen osatekijöitä. Emotionaalinen väsymys on seurausta liiallisesta tunnekuormasta ja se voi aiheuttaa tyhjyyden tunnetta sekä tunteiden puuttumista. (Molander 2003, 173-174.) Emotionaalisen dissonanssin on taas todettu olevan yhteydessä

Tulokset korostavat työyhteisön tuen merkitystä. Sosiaalityöntekijöiden on tärkeää saada työyhteisöltään emotionaalista tukea, jotta emotionaalista etäännyttämiseltä ja emotionaalista dissonanssilta vältyttäisiin. Ajattelen, että tunnetyötä tehdessä on tärkeää myös osata pyytää apua ja tukeutua työkavereihin. Morrisonin (2007) mukaan työssäjaksamisen kannalta on tärkeää osata ottaa apua vastaan työkavereilta. Työkaverituki on yksi tärkeimmistä tekijöistä stressin ehkäisemisessä (Kinman & Grant 2011, 271), työssäjaksamisessa sekä alalla jatkamisessa (Mänttari-van der Kuip 2015).

Myös esihenkilöltä saatu tuki nousi esiin merkittävänä tutkimustuloksissa. Aiemmissa tutkimuksissa on todettu, että esihenkilöltä saatu tuki toimii tärkeänä voimavaratekijänä ja tukee työssäjaksamista (Mänttari-van der Kuip 2015; Tuominen 2020). Esihenkilön esimerkillä on lisäksi todettu olevan iso merkitys työyhteisön tunneilmapiiriin kannalta ja se vaikuttaa myös tunteiden sallittavuuteen työyhteisössä (Molander 2003, 171). Tulosten pohjalta voisi siis ajatella, että esihenkilöillä olisi tärkeä olla tietämystä tunnetyöstä ja heidän tulisi pyrkiä rohkaisemaan työntekijöitä tunteiden ilmaisemiseen sekä käsittelyyn. Tämä tukisi sosiaalityöntekijöiden työssäjaksamista.

Samansuuntaisesti myös työympäristön merkitys nousi esiin tutkimustuloksissa. Ympäristöllä viitataan tässä niin organisaation ja työyhteisön asenneilmapiiriin kuin konkreettiseen työympäristöönkin. Tuloksissa nousi esiin, että siirtyminen avokonttoreihin on vaikuttanut sosiaalityöntekijöiden tunnetyöhön negatiivisesti, koska tällöin luottamuksellisten työkaverisuhteiden muodostaminen vaikeutuu. On havaittu, että toisten tukemista ja tunteiden vapaata ilmaisua kannustava työilmapiiri lisää innostusta, luovuutta, motivaatiota ja hyvinvointia työssä (Tuominen 2020, 29-30). Myös organisaation merkitys ja erityisesti organisaation ilmapiiri nousi vahvasti esiin tuloksissa. Organisaatiot vaikuttavat siihen, minkälaisia arvoja työssä pidetään tärkeänä. Organisatoriset rakenteet usein vaikeuttavat ja estävät tunteiden ilmaisua työpaikoilla. (Morrison 2007, 257.)

Tutkimustulokset ovat samansuuntaisia aiempien tutkimusten kanssa. Aiemmin on havaittu, että yksilön itsesuojaaviin mekanismeihin työssä kuuluvat tunnetaidot, reflektointitaidot, sosiaaliset taidot sekä sietokyky (Mänttari van der Kuip 2015; Kinman & Grant 2011). Tässä tutkimuksessa esiin nousivat erityisesti esiin tunnetaitojen ja reflektoinnin merkitys. Aiemmissa tutkimuksissa on

myös nostettu esiin, että sosiaalityön opinnoissa olisi tärkeä keskittyä tunnetaitoihin ja reflektointin taitoihin (Mänttari-van der Kuip 2015; Kinman & Grant 2011; Gerdes & Segal 2011; Forsberg 2002) sekä pyrkiä valmentamaan opiskelijoita tunnepitoisiin asiakaskohtaamisiin (Kinman & Grant 2011; Forsberg 2002, 303). Myös tämän tutkimuksen tulokset osoittavat, että tunne- ja reflektointitaidot ovat äärimmäisen tärkeitä sosiaalityössä. Sosiaalityössä kohdataan valtavasti erilaisia tunteita. Olen omassa työssäni sosiaalityöntekijänä havainnut, kuinka haastavaa asiakkaan tunteiden kanssa työskentely ja omien tunneilmaisujen säätely on. Työssä kohdataan niin paljon surua ja kärsimystä, että siihen helposti turtuu ja emotionaalinen etäännyttäminen voi toimia itseä suojaavana keinona. Pitkässä juoksussa se on kuitenkin enemmän haitallista kuin hyödyllistä. Olen sitä mieltä, että jotta asiakkaan pystyy aidosti kohtaamaan, on tunteita ehdittävä työn lomassa riittävästi refleктоimaan ja purkamaan tunteita. Prosessoimattomat tunteet siirtyvät vapaa-ajalle ja tämä aiheuttaa kuormitusta.

Tunnetyön voisi katsoa olevan yhteydessä myös sosiaalityön arvoihin, kuten asiakkaan kunnioittamiseen. Sosiaalityöntekijän on tärkeä kyetä olemaan tunnetasolla läsnä, koska tunteiden jakaminen on tärkeä osa luottamuksellisen asiakassuhteen muodostumista. Emotionaalinen etäännyttäminen on varmasti jossakin määrin tarpeellista ja tärkeää, koska toisena ääripäänä on tunteiden vallassa oleminen, jolloin ammatillinen arviointikyky heikkenee. Tärkeänä tutkimustuloksissa nousi esiin empatian rajaaminen. Voisi ajatella, että tunteiden poissaolon taustalla vaikuttavat tunnekuorma ja tunteiden tarttuminen, kun asiakkaan tilanteeseen suhtaudutaan liian empaattisesti. Teoriaosuudessa kuvasin empatian ja myötätunnon eroja ja voisi ajatella, että myötätunton suhtautuminen asiakkaan tilanteeseen ehkäisisi negatiivista tunnetyötä.

Tunteiden hallinta on välttämätöntä sosiaalityössä, mutta tutkimustulokset osoittavat, että sosiaalityöntekijöillä ei ole selvää käsitystä siitä, minkä asteinen tunnesäätely on sopivaa ja missä määrin omia tunteita on työssä sopiva näyttää ja hyödyntää. Tämän kaltainen epäselvyys ja epävarmuus omasta roolista lisää emotionaalista dissonanssia ja aiheuttaa esimerkiksi häpeän tunnetta. Tästä syystä sosiaalityössä tehtävän tunnetyön näkyväksi tekeminen on tärkeää. Ajattelen, että tietoisuus tunnetyöstä ja sen eri muodoista voi lisätä keskustelua tunteista työpaikalla ja näin ollen parantaa käytänteitä. Lisäksi tieto tunnetyöstä sosiaalityössä voi auttaa keskustelemaan sosiaalityöntekijän roolista ja siihen liittyvistä odotuksista. Sosiaalityössä olisi tärkeää panostaa tunteiden hallintaan keskittyvään systemaattiseen koulutukseen, joka myös osaltaan lisäisi

tunnetyön näkyvyyttä ja arvostusta (Smith 1992, 139). Tämä nousi esiin myös tutkimustuloksissa. Ajattelen, että tunnetyöhön liittyvä koulutus organisaatioissa myös osaltaan vähentäisi sosiaalityöntekijöiden kokemaa emotionaalista dissonanssia, sillä se auttaisi selventämään sosiaalityöntekijöiden omaa roolia ja sen suhdetta tunnetyöhön.

Tutkimustuloksissa nousi esiin, että sosiaalityöntekijät kokevat, että eivät saa tekemälleen tunnetyölle riittävästi tunnustusta organisaatiossa ja se jää usein näkymättömäksi osaksi työtä. Tutkimustulosten pohjalta voisi ajatella, että tunnetyön näkyväksi tekeminen ja huomioiminen niin sosiaalityön koulutuksessa kuin käytännössäkin, voisi parantaa sosiaalityöntekijöiden kokemaa työtyytyväisyyttä ja työssäjaksamista. Whittakerin (2011) mukaan organisaatiokulttuuriin emotionaalisiin puoliin tulisi kiinnittää suurempaa huomiota, jotta sosiaalityöntekijöiden työssään kokema ahdistus otettaisiin huomioon ja sitä pystyttäisiin työstämään. Ajattelen tutkimustulosten pohjalta, että tämä koskee myös muita työssä heräviä tunteita. Myös työssä koetusta emotionaalista dissonanssista olisi tärkeä pystyä keskustelemaan työpaikalla. Ajattelen, että työyhteisössä käytävä avoin keskustelu työssä koetuista tunteista edistää työhyvinvointia. Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnin lisääntymisen voisi taas katsoa lisäävän sosiaalityöntekijöiden pysyvyyttä, mikä on tällä hetkellä haasteena kunnissa ympäri Suomea.

Tutkimustulokset vahvistavat osaltaan käsitystä siitä, että tunteet ovat erottamaton osa sosiaalityötä. Sosiaalityö on tasapainottelua yksityisen, henkilökohtaisen ja ammatillisen välillä (Moesby-Jensen & Nielsen 2015). Tutkimustuloksissa nousi esiin, että työpäivän aikana käsittelemättömiksi jääneet tunteet voivat helposti siirtyä vapaa-ajalle ja aiheuttaa kuormitusta. Emotionaalinen etäännyttäminen on oman kokemukseni mukaan aiheellista työssä, mutta siinä on vaarana mennä liian pitkälle. Mielestäni on tärkeää, että sosiaalityöntekijä näyttää jossain määrin tunteitaan ja prosessoi tunteitaan työpäivän aikana. Työpaikalla olisi myös hyvä olla suunniteltuna toimivat rakenteet tunteiden purkamiseen; olisi se sitten kahvihuoneessa, esihenkilön kanssa tai työnohjauksessa. On myös hyvä huomioida tutkimustuloksissa esiin noussut tunnetyön monimuotoisuus: eri sosiaalityöntekijät tekevät tunnetyötä eri tavalla ja myös käsittelevät tunteitaan eri tavalla.

Tutkimustulokset osoittavat, että sosiaalityössä on varattava riittävästi aikaa tunnetyölle ja tunteiden käsittelylle. Mielestäni tunteiden ja tunnetyön roolia sosiaalityössä on tärkeää tutkia, koska

sosiaalityö on emotionaalisesti raskasta työtä. Sosiaalityöntekijöiden turvautuminen emotionaaliseen etäännyttämiseen ja emotionaalisen dissonanssin kokemukset osoittavat, että tunnetyötä ei riittävällä tavalla tunnusteta osaksi työtä eikä siihen tarjota riittävästi tukea. Tietoisuus tunnetyöstä ja tunteiden vaikutuksesta työhön voisi parantaa sosiaalityöntekijöiden työssäjaksamista ja tukea toimivien asiakassuhteiden muodostamista. Olisi myös tärkeää, että työn tunteellisista ulottuvuuksista keskusteltaisiin työyhteisön sisällä ja sosiaalityöntekijät voisivat jakaa emotionaalisen dissonanssin kokemuksiaan. Tunnetyön näkyväksi tekeminen mahdollistaisi sen, että sen tekemiseen saataisiin riittävästi tukea.

Emotionaalista etäännyttämistä voidaan pitää huolestuttavina ilmiöinä myös siitä syystä, että tunteiden tukahduttamisen on todettu johtavan sydän- ja verisuonijärjestelmän sekä hermostojärjestelmien ylikuormittumiseen ja immuunijärjestelmän heikkenemiseen (Grandey 2000). Tämän on todettu johtavan terveysongelmiin, kuten korkeaan verenpaineeseen ja jopa syöpään (Smith 1992). Olisi siis tärkeää pohtia, miten sosiaalityöntekijöiden tekemää tunnetyötä voitaisiin tukea, jotta tunteiden tukahduttamiselta vältyttäisiin. Tutkimustulokset antavat viitteitä siitä, että tässä auttaisivat kohtuulliset asiakasmäärät, työyhteisössä käytävä avoin keskustelu työssä koetuista tunteista, sosiaalityöntekijöiden tekemän tunnetyön tunnistaminen, hyvä työilmapiiri, tunne- ja reflektointitaitojen koulutus, esihenkilön tuki ja mahdollisuus työskennellä ammattieettisten periaatteiden mukaisesti. Lisäksi tunnetaitojen opettelu sekä pyrkimykset vähentää tunnetaakkaa voivat auttaa jaksamaan työssä (Molander 2003, 173). Tunteista on monella tapaa hyötyä sosiaalityössä, jos niitä riittävästi säädetään ja hallitaan.

Kuten Badger, Royse ja Craig (2008) toteavat, sosiaalityöntekijät tekevät työssään jatkuvaa ”sisäistä nuorallakävelyä” empaattisen yhteyden ja emotionaalisen erottamisen välillä. Tätä sisäistä nuorallakävelyä voisi tämän tutkimusten tulosten pohjalta kutsua tunnetyöksi, jonka kautta sosiaalityöntekijä pyrkii löytämään sopivaa tasapainoa. Tätä ei kuitenkaan tulisi jättää yksittäisen sosiaalityöntekijän vastuulle, koska työyhteisön ja organisaation tuella näyttäisi olevan merkittävä tasapainottava vaikutus. On ymmärrettävää, että tasapaino voi horjua työmäärän ja tunnekuorman kasvaessa. Vaarana on emotionaalinen etäännyttäminen ja emotionaalinen dissonanssi, joiden voisi katsoa heikentävän asiakassuhteiden laatua ja sosiaalityöntekijöiden työssäjaksamista. Jatkossa tutkimus tunnetyöstä nimenomaan asiakkaan näkökulmasta voisi olla kiinnostavaa. Toivon, että

tämä tutkielma osaltaan lisää sosiaalityössä tehtävän tunnetyön näkyvyyttä ja siitä käytävää keskustelua.

LIITTEET

Liite 1

Tutkimusaineiston sisäänotto- ja poissulkukriteerit

Sisäänottokriteerit	Poissulkukriteerit
Akateeminen, tutkimusartikkelin tulee olla vertaisarvioitu	Ei täytä tieteelliselle tutkimusartikkelille asetettuja vaatimuksia
Kielenä suomi tai englanti	Muu kieli kuin suomi tai englanti
Tutkimus julkaistu vuosien 2010-2022 välillä	Tutkimus julkaistu ennen vuotta 2010
Tutkimus on relevantti tämän tutkielman tutkimuskysymysten kannalta	Tutkielma ei ole relevantti tämän tutkielman tutkimuskysymysten kannalta

Liite 2

Tutkimusaineiston esittely

	Tutkimukset tekijät(t), nimi ja julkaisutiedot	Tutkimuksen tarkoitus	Menetelmä ja kohderyhmä	Maa, jossa tutkimus on toteutettu	Keskeisimmät tutkimustulokset
1.	Bjerre, Line & Nissen, Maria (2021) Does it feel right?— Emotional and embodied processes as a ‘shadowy epistemology’ in difficult child protection cases, <i>The British Journal of Social Work</i> , 51(2), 600–616.	Lisätä ymmärrystä emotionaalisten ja kehollisten prosessien tuottamasta tiedosta sosiaalityössä ja vaikeissa lastensuojelullisissa tilanteissa. Pyrkii kehittämään ammatillista kieltä emotionaalisten ja kehollisten prosessien ymmärtämiseen ja nimeämiseen.	Laadullinen tutkimus. Otoksena neljä sosiaalityön tiimiä, joissa kussakin 6-9 sosiaalityöntekijää.	Tanska	Emotionaaliset ja keholliset prosessit ovat keskeisiä tiedonlähteitä lastensuojelussa. Tunteet auttavat sosiaalityöntekijöitä hallitsemaan ja hahmottamaan lastensuojelun sosiaalityön asiakastilanteita, joissa tieto on rajallista.
2.	Brăescu, Paula (2012). “The Blind Side of Mild Fear.” <i>Journal of social work practice</i> , 26(1), 5–13.	Lisätä ymmärrystä sosiaalityöntekijöiden kokemasta pelosta. Tutkia erityisesti sitä, milloin ja miksi lievästä pelosta voisi olla hyötyä sosiaalityön käytännössä.	Laadullinen tutkimus. Data tutkijan omista kokemuksista sosiaalityöntekijästä ja johtavana sosiaalityöntekijänä.	Iso-Britannia	Lievä pelko auttaa sosiaalityöntekijää suhtautumaan asiakkaan tilanteeseen empaattisesti. Lievä pelko myös auttaa myös havaitsemaan vaaroja ja arvioimaan riskejä sosiaalityön asiakastyössä.

3.	Cook, Laura (2019) The home visit in child protection social work: Emotion as resource and risk for professional judgement and practice. <i>Child & Family Social Work</i> , 1-9.	Tutkia, miten sosiaalityöntekijät hyödyntävät ja säätelevät tunteitaan lastensuojelun kotikäynneillä.	Laadullinen tutkimus. Haastateltu 18 sosiaalityöntekijää.	Iso-Britannia	Tunteet näyttäytyivät enemmän voimavarana kuin riskinä. Tunteiden säätely on tärkeää. Jotta työssä heräävät tunteet näyttäytyisivät enemmän voimavarana, työntekijöiden tulisi päästä prosessoimaan käynnillä heränneitä tunteita. Sosiaalityöntekijät hyödyntävät emotionaalista etäännyttämistä erityisesti haastavissa asiakaskohtauksissa.
4.	Gibson, Matthew (2019) The Role of Pride, Shame, Guilt, and Humiliation in Social Service Organizations: A Conceptual Framework from a Qualitative Case Study. <i>Journal of Social Service Research</i> , 45(1), 112–128.	Tuottaa konseptuaalinen kehys siitä, kuinka ylpeyden, häpeän, syyllisyyden ja nöyryytyksen tunteet vaikuttavat käytännön sosiaalityöhön.	Laadullinen tutkimus. Etnografisella menetelmällä työntekijöiden havainnointi 1-2 kertaa viikossa kuuden kuukauden ajan. Kenttämuistiinpanojen kirjaaminen, haastattelut (19 sosiaalityöntekijää, kaksi esimiestä).	Iso-Britannia	Organisaatiot hyödyntävät ylpeyden ja häpeän tunteita sosiaalityön käytänteiden ohjauksessa. Sosiaalityöntekijän institutionaalisen kuvauksen reagoitiin viidellä tapaa: tuottamalla, noudattamalla, kyseenalaistamalla, peittämällä ja vaikuttamalla.
5.	Gilgun, Jane & Sharma, Alankaar (2012) The Uses of Humour in Case Management with High-Risk Children and Their Families. <i>The British Journal of Social Work</i> , 42(3), 560–577.	Tutkia huumorin hyödyntämistä sosiaalityössä.	Laadullinen tutkimus. Etnografinen tutkimus neljän vuoden ajalta lapsiperhesosiaalityössä..	Yhdysvallat	Sosiaalityöntekijät hyödyntävät huumoria työssään säädelläkseen negatiivisia tunteitaan, ilmaistakseen turhautumista, vähentääkseen ahdistusta ja ilmaistakseen positiivisia tunteita asiakkaitaan kohtaan.
6.	Grootegoed, Ellen & Smith, Mark (2018) The Emotional Labour of Austerity: How Social Workers Reflect and Work on Their Feelings towards Reducing Support to Needy Children and Families. <i>The British Journal of Social Work</i> , 48(7), 1929–1947.	Tutkia, millaisia emotionaalisia vaikutuksia niukkuuden aikakaudella on sosiaalityöntekijöihin sekä kuinka sosiaalityöntekijät hallitsevat omia ja asiakkaiden tunteita työssään.	Laadulliset menetelmät käyttäen vignettejä ja avoimia kysymyksiä. 19 osallistujaa, haastattelu kesti 1-1.5 tuntia. Keskimääräinen ikä oli 49 vaihdellen välillä 28-61. Mukana oli johtavia sosiaalityöntekijöitä, sosiaalityöntekijöitä ja tiiminvetäjiä.	Iso-Britannia	Sosiaalityöntekijöiden tavoissa tehdä tunneyötä oli variaatiota. Tunnistivat kolme tunneyön muotoa: emotionaalinen etäännyttäminen, taistelu ja läpi rämpiminen. Empatiaa tarjottiin symboliseksi resurssiksi korvaamaan materiaalien resurssien vähenemistä.

7.	Eriksson, Karl & Englander, Magnus (2017) Empathy in Social Work." <i>Journal of social work education</i> . 53(4), 607–621.	Tutkia empatiaa sosiaalityön käytännössä.	Laadullinen tutkimus. Sosiaalityöntekijöiden haastattelut maahanmuuttokoissa.	Ruotsi	Sosiaalityöntekijän on tärkeää osata suojata itseään asiakkaan tunteiden tarttumiselta. Sosiaalityöntekijät näkevät työ- ja yksityiselämän välisen suhteen ongelmallisena. Asiakkaiden kanssa työskentely on emotionaalista ja tähän liittyy riski siitä, että asiakkaiden kokemukset vaikuttavat työntekijään liiallisesti ja negatiivisesti.
8.	Jung, Kwangho & Moon, M. & Roh, Chul-Young & Yang, Seung- Bum (2016) Linking Emotional Labor, Public Service Motivation, and Job Satisfaction: Social Workers in Health Care Settings, <i>Social Work in Public Health</i> , 31(2), 4357	Tutkia sosiaalityöntekijöiden työtyytyväisyyttä sekä heidän julkis palvelumotivaatiotaan (PSM). Pyrkii kehittämään määritelmää tunnetyölle.	Määrällinen tutkimus. Kyselylomaketutkimus hyödyntäen GNM tunnetyö -kyselyä ja Perryn PSM -kyselyä. Viisi muuttujaa: tunnetyö, henkilökohtainen tehokkuus, pintanäyttely, burnout ja työtyytyväisyys. 358 vastausta. Hypoteesien testaaminen rakenneyhtälömallilla (SEM) hyödyntäen.	Yhdysvallat	Pintanäyttely vähentää sosiaalityöntekijän työtyytyväisyyttä ja aiheuttaa stressiä. Sitoutuminen julkiseen hyvään nostaa työtyytyväisyyttä huomattavasti.
9.	Kanasz, Tatiana & Zielinska, Iwona. (2017) Emotional Labour of the Polish Social Workers: The Study in Sociology of Emotions. <i>Polish Sociological Review</i> . 199. 351-365.	Tutkia, miten sosiaalityöntekijät säätelevät tunteita asiakaskohtaamisissa.	Laadullinen tutkimus. Kyselylomake (55 sosiaalityöntekijää)	Puola	Sosiaalityöntekijät tekevät työssään paljon tunnetyötä pyrkien vaikuttamaan asiakkaan käyttäytymiseen. Tunnetyön tehokkuus riippuu kokemuksesta, sosiaalityöntekijän henkilökohtaisista ominaisuuksista ja saadusta tuesta.

10.	Keesman, Laura & Weenink, Don. (2020) "Bodies and Emotions in Tense and Threatening Situations." <i>Journal of social work : JSW</i> 20.2.173–192.	Tutkia, miten sosiaalityöntekijät kokevat verbaalisen ja fyysisen väkivallan (uhkan) ja miten he hallitsevat näitä tilanteita emotionaalisesti ja kehollisesti. Teoreettisena viitekehystenä tunteiden sosiologia.	Laadullinen tutkimus. 18 haastattelua.	Alanko maat	Uhkaavilla tilanteilla on vakavia emotionaalisia, kehollisia ja henkisiä vaikutuksia, jotka voivat olla pitkäkestoisia. Sosiaalityöntekijät hyödyntävät tunnetyötä säädelläkseen omia ja asiakkaan tunteita. Tunnetyötä ohjaavat ammatti-identiteettiin liittyvät tunnesäännöt.
11.	Kim, Min ah & Yi, Jaehee & Molloy, Jen & Choi, Kwonho (2021) The Impact of Compassion Fatigue on the Well-Being of Oncology Social Workers in Korea. <i>Journal of social service research</i> , 47(5), 634-648.	Tutkia myötätuntopuun vaikutuksia sosiaalityöntekijöihin.	Laadullinen tutkimus. 12 terveydenhuollon sosiaalityöntekijän syvähaastattelut.	Korea	Myötätuntopuun vaikutukset voidaan jakaa seuraaviin teemoihin: a) henkilökohtainen hyvinvointi (negatiiviset fyysiset vaikutukset, masennuksen tunne, tunteissa vellominen, syyllisyys ja katuminen, huoli terveydentilasta ja liiallinen surullisuus) b) työ (merkityksen kokemuksen menettäminen, asiakkaiden välttäminen, tunteettomuus, motivaation puute) c) myötätuntopuun hyväksyminen (myötätuntopuun hallitsemisen oppiminen ja hyödyllisten keinojen löytäminen) d) myötätuntopuun vaikutusten muuttaminen (perspektiivin muuttaminen, vahvuuksien löytäminen elämässä ja itsessä, nöyryyden tunne)
12.	Lavee, Einat & Strier, Roni (2018) "Social Workers' Emotional Labour with Families in Poverty: Neoliberal Fatigue?" <i>Child & Family Social Work</i> 23 (3): 504–12. doi:10.1111/cfs.12443.	Tutkia miten sosiaalityöntekijät kuvaavat työnsä emotionaalista taustaa, millaista tunnetyötä sosiaalityöntekijät tekevät ja miten institutionaalinen konteksti vaikuttaa sosiaalityöntekijöiden tekemään tunnetyöhön.	Laadullinen tutkimus. Puolistrukturoidut haastattelut (39 sosiaalityöntekijää)	Israel	Sosiaalityöntekijät hyödyntävät emotionaalista etäännyttämistä puolustuskeinona ja se voidaan edelleen jakaa kolmeen tunnetyön muotoon: emotionaalinen tunnottomuus, emotionaalinen toiseus ja emotionaalinen jaottaminen.
13.	Leeson, Caroline. (2010) The emotional labour of caring about looked- after children. <i>Child & Family Social Work</i> . 15. 483 - 491. 10.1111/j.1365-2206.2010.00704.x.	Tutkia aktiiviseen emotionaaliseen sitoutumiseen liittyviä haasteita työskennellessä lasten parissa.	Laadullinen tutkimus. Seitsemän lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden yksilöhaastattelua. Lisäksi ryhmähaastattelut ja kolme ryhmässä (A, B, C) organisaatioiden mukaisesti.	Iso-Britannia	Kiire estää reflektoinnin ja aiheuttaa turhautumista. Tuen puute organisaatiossa johtaa tunnekuorman ja tunteiden käsittelyyn vapaa-ajalla. Sosiaalityöntekijät toimivat konkreettisesti emotionaalisesti haastavissa tilanteissa.

14.	Moesby-Jensen, Cecilie & Nielsen, Helle (2015) Emotional labor in social workers' practice. <i>European Journal of Social Work</i> , 18(5), 690-702.	Tutkia sosiaalityöntekijöiden käytänteitä ja sitä, miten asiakaskohtaamisissa heräävät tunteet vaikuttavat näihin käytänteisiin ja vaativat tunteiden säätelyä.	Laadullinen tapaustutkimus, jossa tehtiin etnografista tutkimusta kahdessa tanskalaisessa maakunnassa. Puolistrukturoidut yksilölliset haastattelut (23 sosiaalityöntekijää) ja heidän havainnointi työssään päivittäin neljän kuukauden ajan.	Tanska	Sosiaalityöntekijät tekevät kolmen tyyppistä tunneyötä: tunteiden sulkeminen, tunteiden viivyttäminen ja kun tapaus "pääsee ihon alle".
15.	Palattiyil, George & Rose, Sarah (2018) Surviving or Thriving? Enhancing the emotional resilience of social workers in their organizational settings. <i>Journal of Social Work</i> , 1-20.	Tutkia sosiaalityöntekijöiden kokemuksia emotionaalista resilienssistä ja sitä, miten sitä voisi parantaa organisaationaalisessa kontekstissa.	Laadullinen tutkimus. Puolistrukturoidut haastattelut (13 sosiaalityöntekijää).	Skotlanti	Resilienssi on yhteydessä stressinhallintaan. Organisaatoriset ja rakenteelliset tekijät uhkaavat resilienssiä enemmän kuin asiakkaidenkohtaamiseen liittyvä emotionaalinen intensiteetti. Empatian rajaaminen on tärkeä taito sosiaalityöntekijöille.
16.	Steinkopf, Heine & Nordanger, Dag & Halvosen, Anne & Stige, Brynjulf & Milde, Anne Marita (2020) Prerequisites for Maintaining Emotion Self-regulation in Social Work with Traumatized Adolescents: A Qualitative Study among Social Workers in A Norwegian Residential Care Unit, Residential Treatment for Children & Youth,	Tutkia mitkä tekijät ovat tärkeitä sosiaalityöntekijöiden tunteiden hallinnan kannalta.	Laadullinen tutkimus. 15 sosiaalityöntekijän yksilöhaastattelut.	Norja	Itsereflektio ja itsehyväksyntä ovat olennaisia tunteiden hallinnan edellytyksiä.
17.	Winter, Karen & Morrison, Fiona & Cree, Vivienne & Ruch, Gillian & Hadfield, Mark & Hallett, Sophie (2019) Emotional Labour in Social Workers' Encounters with Children and Their Families." <i>The British journal of social work</i> , 49(1), 217-233.	Tarkastella tunteiden säätelyä ja ilmaisua sosiaalityöntekijöiden kohtaamisissa lasten kanssa. Tutkia tunnesäätöjen muotoutumista sosiaalityön organisaatioissa ja näiden vaikutusta asiakassuhteisiin sosiaalityössä.	Laadullinen tutkimus. Talking and Listening to Children (TLC) dataa, joka kerätty Britanniassa vuosina 2013-2016. 82 kohtaamista perheiden kanssa, nauhoitetut haastattelut sosiaalityöntekijöiden kanssa ennen	Iso-Britannia	Pintanäyttelyllä on positiivisia vaikutuksia. Emotionaalinen dissonanssi on yhteydessä kiireeseen ja sosiaalityöntekijät käyttävät monenlaisia keinoja välttääkseen sen syntymistä. Huumori on hyödyllinen keino monella tapaa.

			ja jälkeen tapaamisten.		
--	--	--	----------------------------	--	--

LÄHTEET

Alatalo, Marjo (2018) Suhdeperustaisen tiedonmuodostuksen jännitteet lastensuojelun avoimuuden sosiaalityössä. Lisensiaatintutkimus. Jyväskylän yliopisto.

<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/58491/URN%3aNBN%3afi%3ajyu201806123136.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Viitattu 29.3.2022.

Ashforth, Blake & Humphrey, Ronald (1993) Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88–115. <https://www.jstor.org/stable/258824>

Aveyard, Helen (2010) *Doing a Literature Review in Health and Social Care: A Practical Guide* (2nd Edition) London: McGraw-Hill Education.

Baldschun, Andreas (2018) The occupational well-being of child protection social workers: theoretical conceptualization and empirical investigations among Finnish statutory social workers. Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Social Sciences and Business Studies No 176.

Baumeister, Roy & Leary, Mark (1997) Writing Narrative Literature Reviews. *Review of General Psychology* 1: 3, 311–320.

Badger, Karen & Royse, David & Craig, Carlton (2008) Hospital social workers and indirect trauma exposure: An exploratory study of contributing factors. *Health and Social Work*, 33.

Bjerre, Line & Nissen, Maria (2021) Does it feel right?—Emotional and embodied processes as a ‘shadowy epistemology’ in difficult child protection cases, *The British Journal of Social Work*, 51(2), 600–616.

Bolton, Sharon (2005) *Emotion management in the workplace*. Palgrave Macmillan.

Burkitt, Ian (2018) The emotional self: Embodiment, reflexivity, and emotion regulation. *Social and Personality Psychology Compass*, 12(5).

Broome, Marion (1993) Integrative literature reviews for the development of concepts. In *Concept Development in Nursing*, 2nd edn (Rodgers B.L. & Knafl K.A., eds), W.B. Saunders Co., Philadelphia, PA, pp. 231–250.

Brotheridge, Celeste & Grandey, Alicia (2002) Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of 'people work'. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17–39.

Brăescu, Paula (2012) “The Blind Side of Mild Fear.” *Journal of Social Work Practice* 26:1, 5–13.

Collins, Stewart (2008). Statutory social workers: Stress, job satisfaction, coping, social support and individual differences. *British Journal of Social Work*, 38, 1173–1193.

Collins, Stewart (2018) Ethics of care and statutory social work in the UK: Critical perspectives and strengths. *Practice*, 30(1), 3-18.

- Cook, Laura
(2019) The home visit in child protection social work: Emotion as resource and risk for professional judgement and practice. *Child & Family Social Work*, 1-9.
- Davis, Mark (1983) Measuring individual differences in empathy evidence for a multi-dimensional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44, 113–126.
- Eriksson, Karl & Englander, Magnus (2018) “Empathy in Social Work.” *Journal of social work education* 53.4 (2017): 607–621. Web.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Figley, Charles (1995). *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized*. New York, NY: Routledge
- Flinkman, Mervi & Salanterä, Sanna (2007) Integroitu katsaus – eri metodeilla tehdyn tutkimuksen yhdistäminen katsauksessa.
- Forsberg, Hannele (2002) Tunteet – sosiaalityötä harjoittelevan häpeä? *Aikuiskasvatus* 4. 295–305. <https://journal.fi/aikuiskasvatus/article/view/93437/52115> Viitattu 27.3.2022.
- Forsman, Sinikka (2010). *Sosiaalityöntekijän jaksaminen ja jatkaminen lastensuojelussa: Henkilökohtaisen ja muodollisen uran rajapinnoilla*. Tampere: Tampere University Press.
- Frederickson, Barbara (2001)
‘The role of positive emotions in positive psychology: The broaden and build theory of positive emotions’, *American Psychologist*, 56, 18-26.
- Johansson, Kirsi & Axelin, Anna & Gallese, V., Rochat, M., Cossu, G., Sinigaglia, C. (2009)
Motor Cognition and its role in the phylogeny and ontogeny of intentional understanding. *Developmental Psychology*, 45, 103–113.
- Geoffrion, Steve & Morselli, Carlo & Guay, S. (2016) Rethinking compassion fatigue through the lens of professional identity: The case of child-protection workers. *Trauma, Violence, & Abuse*, 17(3), 270–283. <https://doi.org/10.1177/1524838015584362>
- Gerdes, Karen (2011) Empathy, Sympathy, and Pity: 21st-Century Definitions and Implications for Practice and Research. *Journal of Social Service Research*, 37(3), 230-241.
- Gerdes, Karen & Segal, Elizabeth
(2011) Importance of empathy for social work practice: Integrating new science, 56(2), 141-148.
- Gibson, M. (2019) The Role of Pride, Shame, Guilt, and Humiliation in Social Service Organizations: A Conceptual Framework from a Qualitative Case Study. *Journal of Social Service Research*, 45(1), 112–128.
- Gilgun, Jane & Sharma, Alankaar (2012) The Uses of Humour in Case Management with High-Risk Children and Their Families. *The British Journal of Social Work*, 42(3), 560–577.

- Gordon, Steven (1990) Social Structural Effects on Emotions, in: T. D. Kemper (ed.), *Research Agendas in the sociology of Emotions*. Albany: State University of New York Press, 154–179.
- Gorman, Helen (2000) Winning hearts and minds? - Emotional labour and learning for care management work. *Journal of social work practice*, 14(2), 149-159.
- Grandey, Alicia (2000) Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 5, No. 1, pp. 95-110.
- Grootegoed, Ellen & Smith, Mark (2018) The Emotional Labour of Austerity: How Social Workers Reflect and Work on Their Feelings towards Reducing Support to Needy Children and Families. *The British Journal of Social Work*, 48(7), 1929–1947.
- Gross, James (1998a). Antecedent- and Response-Focused Emotion Regulation: Divergent Consequences for Experience, Expression, and Physiology. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(1), 224–237. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.74.1.224>
- Gross, James (1998b) The emerging field of emotion regulation: an integrative review. *Review of General Psychology*, 2(3), 271.
- Harr, Cynthia & Moore, Brenda (2011) Compassion fatigue among social work students in field placements. *Journal of Teaching in Social Work*, 31, 350–363. doi:10.1080/08841233.2011.580262
- Hartley, Gemma (2018) *Fed Up: Emotional Labor, Women, and the Way Forward*. 1st ed. New York, NY: HarperOne.
- Hochschild, Arlie (1979) Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575.
- Hochschild, Arlie (1983) *The Managed Heart*, Berkeley, CA, University of California Press.
- Hochschild, Arlie (2013) *So how's the family? and other essays*. Berkeley: University of California Press.
- Howe, Daniel (2008) *The Emotionally Intelligent Social Worker*. Hampshire: Palgrave MacMillan.
- Hülshager, Ute & Schewe, Anna (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16, 361–389.
- Ingram, Richard (2012) Emotions, social work practice and supervision: an uneasy alliance?. *Journal of Social Work Practice*, 27(1). 5-19.
- Ingram, Richard (2015) *Understanding Emotions in Social Work : Theory, practice and reflection*. Berkshire: Open University Press.
- Isokorpi, Tia & Viitanen, Päivi (2001) *Tunnevoimaa!* Tampere: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Isokorpi, Tia (2004) *Tunneoppia, parempaan vuorovaikutukseen*. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Johansson, Kirsi & Axelin, Anna & Stolt, Minna & Ääri, Riitta-Liisa (2007) *Systemaattinen kirjallisuuskatsaus ja sen tekeminen*. University of Turku: Hoitotieteen laitoksen julkaisuja, tutkimuksia ja raportteja A:51.

Joutsenniemi, Kaisla & Lipponen, Krisse (2015) Resilienssi ja post-traumaattinen kasvu. *Suomen Lääkärilehti* 39/2015.

Jung, Kwangho & Moon, M. & Roh, Chul-Young & Yang, Seung- Bum (2016) Linking Emotional Labor, Public Service Motivation, and Job Satisfaction: Social Workers in Health Care Settings, *Social Work in Public Health*, 31(2), 4357, DOI: 10.1080/19371918.2015.1087904

Jokinen, Arja (2017) Tavoiteltavat sosiaalityöntekijän ominaisuudet ja vuorovaikutusasetelmat asiakkaan kohtaamisessa opiskelijoiden tulkitsemina. *Janus* 25 (3). 191–207.

Jørgensen, Sabine (2019) Exploring emotional aspects of care and control in social work with children and families - a single case analysis of conversation, *Journal of Social Work Practice*, 33(4), 385-402, DOI: 10.1080/02650533.2019.161880

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

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

Kanasz, Tatiana & Zielinska, Iwona (2017) Emotional Labour of the Polish Social Workers: The Study in Sociology of Emotions. *Polish Sociological Review*. 199. 351-365.

Keesman, Laura & Weenink, Don (2020) Bodies and Emotions in Tense and Threatening Situations. *Journal of social work : JSW* 20.2.173–192.

Keinemans, Sabrina (2015) Be Sensible: Emotions in Social Work Ethics and Education.”*The British journal of social work* 45(7), 2176–2191. Web.

Kerasidou, Angeliki & Horn, Ruth (2016) Making Space for Empathy: Supporting Doctors in the Emotional Labour of Clinical Care. *BMC medical ethics* 17.8, 8–8.

Kim, Min Ah et al. (2021) The Impact of Compassion Fatigue on the Well-Being of Oncology Social Workers in Korea. *Journal of social service research*, 47(5), 634–648.

Knafl & Whitemore (2005) The Integrative Review: updated methodology. *Journal of Advanced Nursing*, 52(5), 546-553.

Kokkonen, Marja (2010) *Ihastuttavat, vihasuttavat tunteet: opi tunteiden säätelyn taito*. Jyväskylä: PS-Kustannus.

- Laine, Marjukka, Kokkinen, Lauri, Kaarlela-Tuomaala, Anu, Valtanen, Elisa, Elovainio, Marko, Keinänen, Mika, Suomi, Reima (2010) *Sosiaali- ja terveystalouden työolot*. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Lamothe, Martin & Boujut, Emilie & Zenasni, Frank & Sultan, Serge (2014) To be or not to be empathic: The combined role of empathic concern and perspective taking in understanding burnout in general practice. *BMC Family Practice*, 15(1), 15. <https://doi.org/10.1186/1471-2296-15-15>
- Leeson, Caroline (2010) The emotional labour of caring about looked-after children. *Child & Family Social Work*, 15(4), 483-491.
- Lavee, Einat & Strier, Roni
(2018) Social Workers' Emotional Labour with Families in Poverty: Neoliberal Fatigue? *Child & Family Social Work* 23 (3): 504–12. doi:10.1111/cfs.12443.
- Ledoux, K. (2015) 'Understanding compassion fatigue: Understanding compassion', *Journal of Advanced Nursing*, 71(9), 2041–50.
- Lerner, Jennifer & Li, Ye & Valdesolo, Piercarlo & Kassam, Karim
(2015) Emotion and Decision making. *Annual Review of Psychology*, 66, 799-823.
- Lynch, Amy & Newlands, Fiona & Forrester, Donald (2019) What Does Empathy Sound Like in Social Work Communication? A Mixed-methods Study of Empathy in Child Protection Social Work Practice. *Child & family social work*. 24(1), 139–147.
- MacRitchie, V., & Leibowitz, S. (2010) Secondary traumatic stress, level of exposure, empathy and social exposure in social support and trauma workers. *South African Journal of Psychology*, 40, 149–158. Retrieved from Social Sciences Citation Index.
- Moesby-Jensen, Cecilie & Nielsen, Helle (2015) Emotional labor in social workers' practice. *European Journal of Social Work*, 18(5), 690-702.
- Molander, Gustaf (2003) *Työtunteet –esimerkkinä vanhustyö*. Työterveyslaitos. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.
- Morrison, Tony
(2007) Emotional intelligence, emotion and social work: context, characteristics, complications and contribution. *British Journal of Social Work*, 37, 245–263.
- Munro, Eileen (2011) *The Munro Review of Child Protection: Final Report, a Child-Centred System*, vol. 8062, London, The Stationery Office.
- Mäntysaari, Mikko (1998) *Tunteiden voimasta*. Teoksessa Haverinen, Riitta & Simonen, Leila & Kiiikkala, Irma (toim.) *Kohtaamisia sosiaali- ja terveystalouden areenoilla*. Raportteja 221. Helsinki: Stakes, 21-38.
- Mönkkönen, Kaarina (2018) *Vuorovaikutus asiakastyössä : asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveystaloudella*. Helsinki: Gaudeamus.

Niedenthal, Paula & Krauth-Gruber, Silvia & Ric, Francois (2006) Psychology of Emotion. Interpersonal, Experiential, and Cognitive Approaches. New York: Psychology Press.

Nummenmaa, Lauri (2010) Tunteiden psykologia. Falun: Tammi.

Nummenmaa, Lauri & Glerean, Enrico & Viinikainen, Mikko & Jääskeläinen, Iiro & Hari, Riitta & Sams, Mikko
(2012) Emotions promote social interaction by synchronizing brain activity across individuals, PNAS, 109(24), 9599-9604.

O'Sullivan, Terence (2011) Decision making in social work. 2.painos. Basingstoke, Hampshire: Palgrave Macmillan.

Palattiyil, George & Rose, Sarah
(2018) Surviving or Thriving? Enhancing the emotional resilience of social workers in their organizational settings. Journal of Social Work, 1-20. doi:10.1177/1468017318793614

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

Rogers, Carl (1967) On Becoming a Person: A Therapist View of Psychotherapy. Lontoo: Constable and Company.

Roh, C.-Y., Moon, M. J., Yang, S.-B., & Jung, K. (2016) Linking Emotional Labor, Public Service Motivation, and Job Satisfaction: Social Workers in Health Care Settings. Social Work in Public Health, 31(2), 43–57. doi:10.1080/19371918.2015.1087904

Rostila, Ilmari (1997) Keskustelu sosiaaliluukulla : sosiaalityön arki sosiaalitoimiston toimeentulokeskusteluissa. Tampere: Tampereen yliopisto. Print.

Rostila, Ilmari (2001) Tavoitelähtöinen sosiaalityö: voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet, Kopijyvä oy.

Ruch, Gillian (2014) Helping children is a human process: Researching the challenges social workers face in communicating with children, The British Journal of Social Work, 44(8), 2145-2162.

Russell, Cynthia (2005) An Overview of the Integrative Research Review". Progress in Transplantation 15:1, 8–13

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna (2006) KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html Viitattu 10.2.2022

Salminen, Ari (2011) Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyypeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasa: Vaasan yliopiston julkaisuja. https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-349-3.pdf Viitattu 10.2.2022

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

- Segal, Elizabeth & Wagaman, Alex & Gerdes, Karen (2012) Developing the Social Empathy Index: An exploratory factor analysis. *Advances in Social Work*, 13, 541–560.
- Singer, Tania & Klimecki, Olga (2014) Empathy and compassion. *Current Biology*, 24(18), 875–878.
- Smith, Pam (1992) *Emotional Labour of Nursing*. MacMillan Education, Basingstoke.
- Stickle, Marilyn (2016) ‘The expression of compassion in social work practice’, *Journal of Religion & Spirituality in Social Work: Social Thought*, 35(1–2), 120–31
- Symonds, Jon & Williams, Val & Miles, Caroline & Steel, Mike & Porter, Sue (2018) The Social Care Practitioner as Assessor: ‘People, Relationships and Professional Judgement. *The British journal of social work* 48.7, 1910–1928.
- Stayt, Louise (2009) Death, empathy and self preservation: The emotional labour of caring for families of the critically ill in adult intensive care. *Journal of Clinical Nursing*, 18(9), 1267–1275. doi:10.1111/j.1365-2702.2008.02712.x
- Stolt, Minna & Axelin, Anna & Suhonen, Riitta (2015) Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä. Turun Yliopisto. Hoitotieteen laitoksen julkaisuja tutkimuksia ja raportteja, sarja A73. Turku 2015.
- Tanner, Denise (2019) The Love That Dare Not Speak Its Name: The Role of Compassion in Social Work Practice. *The British Journal of Social Work*, 1-18.
- Turtiainen, Jussi & Anttila, Erkki & Väänänen, Ari (2022) Social Work, Emotion Management and the Transformation of the Welfare State. *Journal of social work : JSW*, 22(1), 68–86.
- Törrönen, Maritta & Hänninen, Kaija & Jouttimäki, Päivi & Lehto-Lunden, Tiina & Salovaara, Petra & Veistilä, Minna (2016) *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Helsinki: Gaudeamus.
- Tracy, Jessica & Robins, Richard (2004) Putting the self into self-conscious emotions: A theoretical model. *Psychological Inquiry*, 15(2), 103–125.
- Trevithick, Pamela (2005) *Social work skills*. Berkshire: Open University Press.
- Tugade, Michele & Fredrickson, Barbara (2004) Resilient individuals use positive emotions to bounce back from negative emotional experiences. *Journal of Personality and Social Psychology*, 86 (2), 320–333. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.86.2.320>
- Tuomi, Arja (1992) *Sosiaalityöntekijä - tunnetyöntekijä : ajatuksia sosiaalityöstä tunnetyönä*. Tampere: Tampereen yliopisto. Print.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2018) *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Van Rhyn, Brianne & Barwick, Alex & Donnelly, Michelle (2020) Embodiment as an Instrument for Empathy in Social Work, 146.158

Wagaman, Alex & Geiger, Jennifer & Shockley, Clara & Segal, Elizabeth (2015) The role of empathy in burnout, compassion, satisfaction, and secondary traumatic stress among social workers. *Social Work*, 60, 201–209.

Whitaker, Emilie (2019) Bring yourself to work: rewriting the feeling rules in “personalized” social work. *Journal of Organizational Ethnography*, 8(3), 325-338.

Williams, Charlotte & Briskman, Linda (2015) Reviving Social Work through Moral Outrage. *Critical and radical social work*. 3(1). 3–17.

Winter, Karen & Morrison, Fiona & Cree, Vivienne & Ruch, Gillian & Hadfield, Mark & Hallett, Sophie (2019) Emotional Labour in Social Workers’ Encounters with Children and Their Families.” *The British journal of social work*, 49(1), 217–233.

Yoon, Saunjoo & Kim, Jeong-Hee (2013) Job-related stress, emotional labor, and depressive symptoms among Korean nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 45(2), 169–176.
doi:10.1111/jnu.12018