

”SE ON TOSIAAN TEHTÄVÄ SE ILO TÄNNE.”

Tutkimus hoivasta, tunteista ja ammatillisuudesta
vanhussosiaalityössä naisnäkökulmasta

TARKIAINEN TIINA
Tampereen yliopisto
Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos
Sosiaalityön pro gradu -tutkielma
Huhtikuu 2006

Tampereen yliopisto
Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos

TARKIAINEN, TIINA.: ”SE ON TOSIAAN TEHTÄVÄ SE ILO TÄNNE.”

Tutkimus hoivasta, tunteista ja ammatillisuudesta vanhussosiaalityössä
naisnäkökulmasta

Pro gradu -tutkielma, 91 s., 1 liites.

Sosiaalityö

Huhtikuu 2006

Tässä tutkielmassa tarkastelen hoivaa, tunteita ja ammatillisuutta vanhussosiaalityössä naisnäkökulmasta. Tarkoitukseni on tehdä näkyväksi vanhustenhuollon sosiaalityötä hoivan ja tunnepuheen kautta. Olen kiinnostunut arjen vanhussosiaalityöstä ja siitä, miten sosiaalityöntekijät merkityksellistävät työtään ja rakentavat ammatillisuuttaan. Tarkastelen, mitä hoiva on naisten tekemänä työnä vanhussosiaalityössä. Sosiaalityöntekijät käyttävät tunteita työssään päivittäin ja olen kiinnostunut siitä, millaista tunnepuhetta he käyttävät.

Tutkimukseni on laadullinen. Aineistoni koostuu kahdeksasta vanhustenhuollon naissosiaalityöntekijän haastattelusta ja kuudesta heidän kirjoittamastaan lyhyestä kirjallisesta työnkuvauksesta. Haastattelut tein yksilöhaastatteluina teemahaastattelu menetelmällä. Tutkimukseni keskeisiä käsitteitä ovat hoiva, tunteet ja ammatillisuus. Sosiaalityöntekijöiden kirjoittamien työpäivän kuvausten analysointiin sovellan narratiivista näkökulmaa. Tarkastelen tekstejä kertomuksina ammatillisuudesta. Etsin vastausta kysymykseen, miten sosiaalityöntekijöiden ammatillisuus kertomuksissa tuotetaan hoivaa. Sosiaalityöntekijöiden haastatteluja tarkastelen merkitysanalyysin näkökulmasta. Tutkin miten sosiaalityöntekijät merkityksellistävät työtään ja ammatillisuuttaan. Olen kiinnostunut erityisesti tunnepuheen ilmenemisestä heidän ammatillisuuspuheessaan.

Hoiva on kuvauksissa näkymätöntä. Tulkitseen sitä arjen työtehtävien ja sosiaalityöntekijöiden itselleen kirjoittamien roolien kautta. Hoiva on vastuun ottamista asiakkaiden arjen sujuvuudesta. Hoiva näkyy tavoissa kohdata asiakas. Eri viranomaiset tuottavat hoivaa erilaisina palveluina. Sosiaalityöntekijät tuottavat hoivaa yhdessä asiakkaiden kanssa. Tulkitseen kuvausten sukupuolen, naisena olemisen, heijastuvan välittämisen moraalina vanhussosiaalityössä. Kulttuurimme rakentaa naisten ja hoivan liittoa.

Tunteet ovat erottamaton osa vanhussosiaalityötä. Vanhussosiaalityön arjessa tavoitteena on tunteiden tasapainossa pysymisen ihanne. Vanhuuden kulttuurinen mielikuva tuottaa ajatusta, että vanhuuteen liittyy tunteiden hiipuminen. Vanhussosiaalityöntekijät kertovat toivon tunteen herättämisen ja myötäelämisen taidon olevan työnsä lähtökohtia. Tunnetyö on tunteiden sovittamista yhteen.

Vanhussosiaalityön ammatillisuus rakentuu erilaisista asioista, kuten yhteistyötaidoista, tunnetyöstä, arvoista, palvelujen tuntemisesta ja koulutuksesta. Sosiaalityöntekijät rakentavat ammatillisuutensa kautta merkityksiä. Ammatillisuus merkitsee vastuun ottamista auttamisen rajoista. Se on taitoa kuulla asiakasta ja kokonaisvaltaista tarpeenmukaista palvelua. Ammatillisuus on tilanteen mukaista toimintaa, jossa sovelletaan tietoa.

Avainsanat: hoiva, tunteet, ammatillisuus, vanhussosiaalityö, naissosiaalityöntekijäisyys

Sisällysluettelo

1	JOHDANTO	4
2	HOIVA, TUNTEET JA AMMATILLISUUS SOSIAALITYÖSSÄ.....	7
2.1	Hoiva.....	7
2.1.1	Hoiva työnä.....	8
2.1.2	Hoivaavat naiset.....	10
2.2	Tunnetutkimus.....	12
2.2.1	Tunnetyö.....	16
2.2.2	Tunnetyöntekijät sosiaalityössä	18
2.3	AMMATILLISUUS	22
2.3.1	Ammatillinen sosiaalityö naistyönä	27
3	TUTKIMUSASETELMA	30
3.1	Tutkimusongelma	30
3.2	Haastattelut ja työnkuvaukset aineistoina	30
3.3	Narratiivisuus ja merkitysanalyysi analyysimenetelminä.....	32
4	AINEISTON ANALYYSI.....	37
4.1	Kertomuksia ammatillisuudesta	37
4.2	Hoivatulkintoja.....	41
4.3	Yhteenveto: hoiva ja ammatillisuus työnkuvauksissa	45
4.4	Ammatillisuus ja merkityksiä	47
4.4.1	”Hyvä palvelu on oikeita asioita oikeaan aikaan”	47
4.4.2	”Ammatillisuutta on rakentaa yhteistyötä”.....	49
4.4.3	”Jää vähäseks se ihmisen kuunteleminen”	51
4.4.4	”Ohjataan oikean palvelun piiriin”.....	51
4.4.5	”Ne periaatteet on niin kun tässä läsnä”	52
4.4.6	”Tarvitaan hallinnon jämäkkyyttä”	55
4.4.7	”Ai jaa, et sä oot vanhuspuolella”	56
4.5	Yhteenveto: ammatillisuus haastatteluissa	57
4.6	Tunnepuhe ja merkityksiä.....	58
4.6.1	”Tunteet kuuluu siihen ammatillisuuteen”	58
4.6.2	”Kyllä täällä on iloa ja surua”	60
4.6.3	”Jos se ihminen oikeen kertoo elämästään”	64
4.6.4	”Se on sitte tää tunteiden hallinta”	67
4.6.5	”Se on tosiaan tehtävä se ilo tänne”	70
4.6.6	”Tunteet tulee kotiin”	75
4.6.7	”Että on joku kelle purkaa”.....	76
4.7	Yhteenveto: tunteet haastatteluissa.....	76
4.8	Hoiva, tunteet ja ammatillisuus naisnäkökulmasta	78
5	LOPUKSI	82
	LÄHTEET	84
	LIITTEET	
	LIITE 1: TEEMAHAASTATTELURUNKO (1 sivu)	

1 JOHDANTO

Pro gradu- tutkielmani aiheena on vanhussosiaalityöntekijän ammatillisuus hoivan ja tunteiden näkökulmasta. Sosiaalityöntekijän ammatillisuutta tarkastelen tunteiden näkökulmasta, koska sitä on tutkittu yllättävän vähän sosiaalityön piirissä. Sosiaalityöntekijät käyttävät tunteita työssään kuitenkin päivittäin. Kun sosiaalityöstä puhutaan työnä, tunteet eivät nouse suoraan esiin työn tekemisen välineinä. Johtuuko se siitä, että tunteet eivät kuulu sosiaalityön ammatillisuuteen? Tai ainakaan hyvään ammatilliseen käytäntöön? Itse näen sosiaalityöntekijän ammattiin kuuluvan olennaisena osana kyvyn käyttää tunteita työssä.

Sosiaalityö määrittyy kulttuurisissa mielikuvissa naisiseksi hoiva- tai huolenpitoammattiksi, vaikka se ei ole konkreettista hoiva- ja huolenpitotyötä. Hoiva- ja huolenpitoavastuuseen liittyvät sukupuolittuneet odotukset ja normit. Tällöin naistyöntekijöille rakentuva välittämisen moraalitavoite voi yhdessä työolosuhteiden puutteellisen organisoinnin, sosiaalityön suurten asiakasmäärien ja työn kuormittavuuden kanssa tuottaa erityisesti naistyöntekijöitä uuvuttavia työkuormittajia. (Petrelius 2004, 70–71.) Näen hoivan, sosiaalityön ja tunteiden kietoutuvan yhteen. Tutkielmassani tarkastelen hoivaa vanhustenhuollon naissosiaalityöntekijöiden tekemänä työnä. Naissosiaalityöntekijöiden työtä tutkin siitä syystä, että näen hoivakulttuurin olevan juuri naisiin vaikuttava tekijä. He ovat tutkimuksessani pääroolissa myös siitä syystä, että sosiaalityö on naisvaltainen ala, erityisesti vanhustyö. Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöstä oli 90 prosenttia naissosiaalityöntekijöitä vuonna 2000 (Kuntien ja kuntayhtymien sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstö 1990–2000, 108–109).

Kun sukupuolieroja pidetään yllä, vahvistetaan samalla sukupuolten eriarvoisuutta ja hierarkioita. Margit Brückner (2002, 273) kirjoittaa hoiva-ammattien matalaa statusta pitävän yllä se, että sukupuolirooli ja ammatillinen rooli sekoittuvat, jolloin naisiin liitetyistä sukupuoliominaisuuksista tulee luonnollinen osa naisten ammattiroolia. Naisiset ominaisuudet määrittävät professionaalisuuden ulkopuolelle yksityiseen elämäntilanteeseen kuuluviksi, eikä silloin tarvitse maksaa palkkaa, ei arvostaa eikä opettaa niitä. (mt.)

Hoivan ja tunteiden asema vanhussosiaalityössä ei ole selkeä. Päivi Petreliuksen (2002, 207) mukaan ammattikuntien väliset rajaukset tuottavat empaattista työtä sosiaalityössä naiseuteen luonnostaan kuuluvana eikä ammatillisena empatiatyönä, koska sosiaalityö on naisvaltainen ala. Kun kulttuurisesti feminiinisiksi määritellyt sosiaalityön ammatilliset tavoittelevat professionaalista ase-

maa, he samalla Petreliuksen (mt.) tulkinnan mukaan tavoittelevat kulttuurisesti maskuliinista, professionaalista valtaa.

Hoiva ja tunteet liittyvät keskusteluun ammatillisuudesta. Sosiaalityön ammatillisuutta tarkastelen asiantuntijuutena ja naistyönä. Olen kiinnostunut haasteltavieni käsityksistä ammatillisuudestaan, hoivasta ja tunteista sosiaalityössä. Tutkielmani aineisto koostuu kahdeksasta vanhustenhuollon naissosiaalityöntekijän haastattelusta ja kuudesta heidän kirjoittamastaan lyhyestä kirjallisesta työkuvauksesta. Haastattelut tein yksilöhaastatteluina, jolloin työyhteisön kirjoittamattomat säännöt eivät mielestäni ohjaa haastateltavien vastauksia liikaa. Menetelmänä käytin teemahaastattelua.

Sosiaalityön laajassa kentässä vanhustenhuolto on osa-alue, joka tulee tulevaisuudessa painottumaan yhä enemmän suurten ikäluokkien ikääntyessä. Vanhusten määrä kasvaa ja he elävät yhä pidempään, joten sosiaali- ja terveystalouden tarve lisääntyy (Vaarama & Voutilainen 2002, 352). Vanhuus ei ole arvo eikä tavoiteltava asia yhteiskunnassamme ja kuva vanhuksista on usein stereotyyppinen. Se heijastuu myös vanhustenhuollon alueen työhön (kts. Laine 2005, 22). Itse näen asian toisin ja siitä syystä halusin antaa tutkielmassani äänen vanhustenhuollon sosiaalityöntekijöille. Halusin nostaa heidän ääntään kuuluviin ja sitä kautta tarkastella vanhustenhuollon todellisuutta. Tutkielmassani kirjoitan tietoisesti vanhussosiaalityöstä, en gerontologisesta sosiaalityöstä. Vanhussosiaalityön koen olevan lähempänä työn arkea, joka on tutkimukseni kohteena.

Vanhustyö on myös lähellä omaa itseäni. Olen työskennellyt aikaisemmin kotipalvelussa vanhustyössä ja tällä hetkellä sairaalassa sosiaalityöntekijän sijaisena kohtaan vanhussasiakkaita päivittäin. Hoivaa ja tunteita ei juurikaan ole tutkittu samanaikaisesti vanhustyössä. Ei ole samantekevää, miten vanhustyöntekijät merkityksellistävät työtään, miten hoivaa toteutetaan ja mikä osuus tunnetyöllä on heidän työssään. Vanhussosiaalityön lisääntyvään tarpeeseen vastattaessa tulee miettiä myös työn sisältöä.

Tutkielmani toteutan sosiaalityön arjen tutkimuksena. Miksi näen arjen työn ja tutkimuksen tärkeänä? Synnöve Karvisen (2000, 16-18) mukaan sosiaalityön käytännöissä tuotetaan ihmisten elämisen ja arjen, jopa koko elämän, rakenteita ja sosiaalityön olemus on mahdollista löytää sen arkipäiväisimmistä käytännöistä ja vuorovaikutuksesta asiakkaiden kanssa. Tutkin aihettani arjen näkökulmasta, koska sosiaalityöntekijät ja asiakkaat yhdessä arkipäivän vuorovaikutustilanteissa rakentavat merkityksiä. He eivät ole passiivisia myöskään suhteessa ympäröivään yhteiskuntaan ja kulttuuriin. Vanhussosiaalityötä tehdään arjessa ja sieltä oletan löytäväni vastauksia tutkimuskysymyksiini. Tarkoitukseni on tehdä näkyväksi vanhustenhuollon sosiaalityön ammatillisuutta hoivan ja tunteiden näkökulmasta haastattelemani sosiaalityöntekijöiden avulla.

Tutkielmassani rajaan aineistoni analyysia siten, että tutkin hoivan ilmenemistä sosiaalityöntekijöiden kirjoittamissa työnkuvauksissa ja tunnepuhetta heidän haastatteluissaan. Tutkielmani aiheen laajuus perustelee aineistoni analyysin rajausta. Oletan, että vanhussosiaalityöntekijöiden työnkuvauksissa heijastuu hoivakulttuuri ja heidän haastatteluissaan tunnepuhekulttuuri. Näen hoivan ja tunteiden liiton vastavuoroisena. Tunnepuhe muokkaa hoivakulttuuria, joka taas sanelee osaltaan mitä tunteita työssä käytetään ja mitä tunteita on lupa käyttää. Aloitan tutkielmani tarkastelemalla hoivan, tunteiden ja ammatillisuuden käsitteitä. Tämän jälkeen pohdin aineistoani, haastatteluja ja työnkuvauksia ja niihin soveltamiani analyysimenetelmiä, narratiivisuutta ja merkitysanalyysia. Työnkuvauksista etsin ammatillisuutta ja hoivaa. Tarkastelen niitä narratiivisuuden kautta. Haastatteluja tutkin ammatillisuuden ja tunteiden näkökulmasta ja sovellan niihin merkitysanalyysia.

2 HOIVA, TUNTEET JA AMMATILLISUUS SOSIAALITYÖSSÄ

2.1 Hoiva

Palvelun ja hoivan raja sekä hoidon ja hoivan raja on horjuva, epäselvä ja muuttuva. Hoiva-käsitteellä tehdään eroa hoito-sanaan, jota käytetään ammatillista osaamista ja professionaalista asemaa korostavassa merkityksessä. Käsitteiden käyttö on osa määrittelykamppailua sosiaali- ja terveydenhuollon sekä julkisten ja markkinoiden tarjoamien avun ja tuen välillä. (Tedre 1999, 42.) Hoivasta on olemassa monta teoriaa (mt. 2001, 34).

Hoiva-sanaa kuulee harvoin käytettävän hoidon ja auttamisen arjessa. Tutkijat, viranomaiset ja oppikirjojen tekijät käyttävät hoivan ja huolenpidon käsitteitä. Hoivan käsite esiintyne ensimmäisen kerran suomalaisessa virkakielessä vuonna 1965 kotiapukeskuksen ohjeissa. Kotiavustajan tehtävä on ”korvata heikentyneelle vanhukselle hoiva, jonka toisissa olosuhteissa antaisivat nuoremmat perheenjäsenet” (Rauhala 1996, 118–119). Hoiva viittaa tässä jaettuun osaamiseen ja arkiseen maallikkoauttamiseen. Englanninkielisessä tutkimuksessa ja kirjallisuudessa hoivaa (care/caring) on käytetty kuvattaessa ja analysoitaessa vanhuksista huolehtimista. Anglosaksisessa keskustelussa hoiva-käsite on mukana sekä feministisessä että sosiaaligerontologisessa tutkimuksessa ja käytännön kehittämisselityksessä. (Tedre 1999, 42.)

Hoiva käsitteenä aukeaa moneen suuntaan. Siitä käydyssä keskustelussa on toisinaan korostettu rakkautta, emootioita sekä suhteellottuvuutta, toisinaan hoivatyön fyysistä luonnetta. Fyysisen ja henkisen työn erottaminen on hoivassa mahdotonta. Siinä tunteet ja tuntemukset, ruumiilliset kokemukset, tieto ja fyysinen kosketus kaikki yhdistyvät (Kinnunen 1997, 48–49). Hoiva on mukautuvaa ja yksilöllistä ja siinä korostuvat ihmissuhteiden tunne-elementit (Molander 2003, 178). Silva Tedre (2001, 34) kirjoittaa hoivan olevan arjen uusintamista. Hoivassa kohtaaminen muodostuu konkreettisesta tekemisestä, katseista, tavoista, puheista, kosketuksista, hajuista, hiljaisuuksista, kohtaamisista ja väistelyistä. (mt. 1999, 44.) Virallisen hoivan määrittelijät ja hoivan ammatillisten projektien tekijät ovat viime aikoina pyrkineet poistamaan arkiset likaiset työt niin hoivan määrittelmästä kuin sen käytännöistäkin (mt. 2004, 64).

Hoivatyön ymmärtäminen vain tunteina ja suhteina kadottaa työstä sen olennaisia puolia. Hyvän hoivan normina pidetty tunnetyö voi kadota, kun töiden sisältöjä luokitellaan. Sosiaalipoliitikassa on hyvin vähän hoivaa ja virallisissa asiakirjoissa sen konkreettinen sisältö on kadonnut. (mt., 72.)

Hoivatutkijat ovat tukeutuneet naisten ääneen ja kokemuksiin oikeuttaessaan hoivan sosiaalipoliittiseksi tutkimuskysymykseksi. Katseen kääntyminen hoivaan on johtanut henkilökohtaisen poliittistamiseen. Hoivatutkimus on osoittanut, että luonnollistettu sukupuolten välinen työnjako asettaa edelleen miehet ja naiset erilaisiin paikkoihin ja statuksiin. (Anttonen 1997, 130.) Hoiva sukupuolistuu kaikkialla (Tedre 2001, 34).

Fiona Williams (2004, 6) määrittelee hoivan sosiaalisen uusintamisen prosesseiksi, jotka liittyvät tiettyjen ryhmien hoivan tarpeeseen. Hoivan etiikka korostaa, että sekä itseen että muihin kohdistuva hoiva on merkityksellistä toimintaa sinänsä. Hoiva koskee meitä kaikkia ja sitoo meitä yhteen. Hoiva on tärkeä käsite, koska sen avulla voidaan tarkastella hyvinvointivaltioiden ja –järjestelmien muutoksia sekä globalisaation että yhteiskunnallisten liikkeiden vaikutusta sosiaalipoliittikkaan. Poliittikka, joka kytkeytyy hoivan antamiseen ja vastaanottamiseen, kertoo hyvinvointivaltioiden uusien hyvinvointisopimusten muutoksista. Kuka hyötyy ja kuka ei vallitsevasta hoivapolitiikasta? Hoiva on sekä henkilökohtainen että julkinen ja poliittinen asia, jonka sosiaalinen dynamiikka toimii paikallisella, kansallisella ja kansallisrajat ylittävällä tasolla. (mt., 6-23.)

Hoivan organisoimisen tapa tai sen jättäminen yksilön omalle vastuulle, on poliittista ja kulttuurista. Yksityistäminen ja kilpailuttaminen 1990-luvulla tekivät hoivatyön asiakkuudesta kuluttajuutta ja hoiva politisoitui valinnanvapautena. Vanhustenhuollossa hoivaan sisältyy yhä enemmän tarveharkintaa ja lääketieteellisesti perusteltua portinvartijuutta. (Tedre 2001, 34–36.) Tutkielmassani tarkastelen hoivaa vanhussosiaalityössä. Näen hoivan osana sosiaalityön ammatillisuutta, vaikka sosiaalityö ei olekaan fyysistä työtä. Hoivaa toteutetaan sosiaalityössä mielestäni tunnetyönä.

2.1.1 Hoiva työnä

Feministinen tutkimus on tuonut esiin naisten pääasiallisen vastuun läheistensä huolenpidosta. Tämä vastuu ei ole vähentynyt edes maissa, joissa naiset osallistuvat laajasti ansiotyöhön. (Anttonen 1994, 217.) Carole Pateman (1988, 5-6) kirjoittaa naisten kuuluvan luontoon eikä kulttuuriin. Tämä tarkoittaa sitä, että naiset eivät ole autonomisia yksilöitä. He eivät ole yhteiskunnan jäseniä suoraan vaan miehen kautta. Hoiva on yhteiskunnallisessa työnjaossa määräytynyt naisille. (mt. 1989, 124-131.) Kun hoiva nähdään naisten työnä, se liitetään luontoon ja sitä kautta siitä tulee luonnollista, näkymätöntä ja itsestäänselvää.

Hoivan käsittäminen luonnostaan tapahtuvana työnä vahvistaa ajatusta siihen liittyvien konkreettisten työtehtävien itsestänselvyydestä. Hoiva on kuitenkin täynnä näkymätöntä osaamista ja vaatii tekijältään erityisiä taitoja. Hoivatyöhön liittyy toistuvuus, joka nähdään rutiinina. Hoivan käsitteeseen sisältyy myös alistavuus ja matala status. Hoivatyössä toistuvat asiat ovat rutiineja ja silloin niihin liittyvä työmäärä sekä osaaminen muuttuvat näkymättömiksi. Matalien asemien ammattien kriteereitä ovat epäitsenäisyys, rutiinit, joustavuus, rajattu tieto ja kokemus sekä hoiva (Kinnunen 1997, 46). Hoivaan on siis sisäänrakennettu matala status. Ei-hoidollinen rumiinläheinen hoivatyö on ammattihierarkian alhaisimpia. Rutiinien sijasta hoivaa voi tarkastella ja käsitteellistää myös identiteettiä tuottavina ja sosiaalista järjestystä ylläpitävinä rituaaleina. (Tedre 1999, 44–57.) Ammattihierarkian alhaisuuden konkreettinen ilmentymä on palkka (Kinnunen & Korvajärvi, 1996, 13).

Tuottamattoman työn kriteerinä pidetään, että se ei lisää vaurautta (Anttonen 1997, 91). Yhteiskunnassamme pyritään tuottamaan kilpailua ja samanaikaisesti halvempaa hoivaa, joka toteutuu silloin, kun se tuottaa vähemmän julkisia kustannuksia. Vanhusten avohoito laitosten sijaan on jo pitkään ollut tavoitteena, se on myös halvempaa kuin laitoksissa annettava hoito. Julkista palkkatyötä pyritään myös saamaan halvemmaksi. Sosiaali- ja terveystyö tulee halvemmaksi kun koulutetumpia korvataan vähemmän koulutetuilla tai kun henkilökuntaa supistetaan ja sijaisia ei palkata. (Julkunen 1993, 36–37.) Onko vanhusten avohoito aina se paras vaihtoehto laitoshoidon verrattuna? Jos vanhus itse toivoo laitoshoitopaikkaa, tulisiko hänen toiveensa sivuuttaa laitoshoidon kalleuteen vedoten?

Omaishoito on halvinta mahdollista hoivatyötä. Erityisesti silloin, kun hoitaja tekee työtä yksityisen elatuksensa turvin, ilman julkista tukea. Omaishoidon kustannukset nousevat sitä mukaa, kun siitä maksetaan korvausta, siinä karttuu sosiaaliturva, sitä tuetaan tukipalveluin tai taataan omaiselle oikeus vapaapäiviin. Omaishoidon tuen korvaukset ovat vielä matalia, mutta onko suuntaus sama kuin lasten kotihoidon tuki kasvavana kustannuseränä? (Julkunen 1993, 37.) Onko mahdollista, että tulevaisuudessa vanhuksilla on samankaltainen oikeus hoitoon kuin lapsilla tänään?

Minna Pietilä ja Marja Saarenheimo (2005, 80) kirjoittavat viimeaikaisen kehityksen viittaavan siihen, että aiempaa suurempi osa vanhusten hoivasta on jatkossa omaisten vastuulla. Omaishoiva kytkeytyy keskusteluun hyvinvointivaltion kriisistä ja rahoitusongelmista. Omaisten hoitovastuun lisäämistä toivotaan taloudellisesti edullisena ratkaisuna yhteiskunnan huolenpito-ongelmiin. Tällöin tulisi pohtia mitä hoivavastuun lisääminen tarkoittaa käytännössä perheissä, lähiyhteisöissä sekä naisten elämässä. Yksityisen alueella tehtävä hoivatyö on modernin hyvinvointivaltion perusta.

Silti hoiva on edelleen näkymätöntä ja se nähdään kansantalouden kannalta tuottamattomana eityönä. Hoivaa ja sen tuottamista pidetään luonnollisena ja itsestäänselvänä. Sen nähdään perustuvan perheiden ja sukulaisten väliseen velvollisuudentuntoon. (Nissinen 1994, 80.) Omaishoitajat, itsekin usein huonokuntoisina vanhuksina, kantavat hoivavastuuta hoitamalla omaa puolisoaan oman jakamisensa ääri rajoilla.

Fiona Williams (2004, 21) kirjoittaa, että työn etiikka tulisi tasapainottaa hoivan etiikalle. Työ tulisi sovittaa hoivaan eikä hoiva työhön. Hoiva tarjoaa haasteen sille vähäarvoisuudelle, joka hoivatyötä tekeville annetaan ja haastaa tavan, jolla aikaa järjestetään julkisissa paikoissa. (mt.) Vanhustenhuollon hoivapolitiikkaa tulisi ohjailla vanhusten ääni. Joan C. Tronton (1993, 180) mukaan hoiva ei ole vain naisten asia, toissijainen moraalinen kysymys tai yhteiskunnan vähäosaisten työ. Hoiva on ihmiselämässä keskeisintä. Poliittiset ja sosiaaliset instituutiot tulee muuttaa vastaamaan tätä totuutta. (mt.) Gabrielle Meagher ja Nigel Parton (2004, 24) kirjoittavat sosiaalityössä nykyisin vallitsevan managerialistisen lähestymistavan. Tässä tuottavuuteen tähtäävässä ilmapiirissä on mahdollista tuottavuutta kasvattaa edelleen ylittämällä jako rationaalisuuden ja emotioiden välillä. Hoivan etiikka tarjoaa mahdollisuuden ylittää tuottavuusajattelu. (mt.) Suomessa tilaaja-tuottaja-mallit ovat osa tuottavuusajattelua. Onko näitä malleja mahdollista ylittää hoivan etiikalla?

2.1.2 Hoivaavat naiset

Kari Waerness kirjoitti vuonna 1978 ilmestyneessä artikkelissaan ”The Invisible Welfare State: Women’s Work at Home” naisten tekemästä palkattomasta hoivatyöstä sekä hoivatyön ja hyvinvointivaltion välisestä suhteesta. Hän käytti näkymätön hyvinvointivaltio käsitettä, koska kotona tehtyä hoivatyötä ei ollut sosiaalipolitiikan piirissä tutkittu. Kansantaloudellinen ja teoreettinen arvo näytti puuttuvan naisten palkattomasta työstä. Waerness näytti yksityisen ja julkisen hoivan jännitteisen suhteen ja sosiaalipolitiikan tärkeän roolin sen säätelyssä. (Waerness 1978, 193–207.)

Anneli Anttonen (1997, 126) kirjoittaa palkallisen hoivatyön näkyvän tilastoissa ja kansantuotteessa, mutta palkattoman hoivatyön olevan naisille luonnostaan lankeava velvollisuus. Hoiva on yhteiskunnallistunut eli siirtynyt osittain palkkatyöksi, mutta selkeää rajaa palkatun ja palkattoman hoivan välille ei voi vetää. Julkisen ja yksityisen hoivan välistä rajaa määrittellen jatkuvasti uudelleen. Sosiaalipoliittisessa ilmapiirissä tapahtuvat muutokset heijastuvat nopeasti palkatun hoivan määrään. Julkisten sosiaalipalvelujen ja ammattilaisten tuottama hoiva on esillä toisinaan ja välillä taas informaali omaishoiva ja vapaaehtoistyö. (mt.) Vanhussosiaalityön määrittelyn ammattilaisten tuottamaksi palkatuksi hoivatyöksi, vaikka se ei ole fyysistä hoitotyötä.

Pohjoismaisessa hyvinvointimallissa hoiva ymmärretään välttämättömäksi työksi, josta tulee mak-
saa palkkaa. Se ei saa luoda negatiivista riippuvuussuhdetta hoivaajille eikä avun tarpeessa oleville
ihmisille. Pohjoismaiseen demokratia- ja tasa-arvoajatteluun kuuluu hoivan yhteiskunnallistaminen.
Hoivaaja ei ole palvelija. Modernissa, demokraattisessa ja sukupuolten välistä tasa-arvoa tavoittele-
vassa yhteiskunnassa hoivaaja on jotain muuta. (mt., 131.) Hoivapalveluilla luodaan hoivan ja huo-
lenpidon yhteisvastuullista kulttuuria (Rauhala 1996, 33).

Omais- tai perhehoidon korvaukset eivät riitä toimeentuloon. Ne on tarkoitettu mieselättäjämallia
täydentäviksi tuloiksi. (Julkunen 1993, 45.) Keskustelu mieselättäjämallista ja hyvinvointivaltion
kaksijakoisuudesta kuuluu angloamerikkalaiseen feminismiin. Tosin mieselättäjyydelle rakennettu
sukupuolisopimus valaisee myös pohjoismaiseen hyvinvointivaltioon sisältyvää kansalaisuuden ja
sosiaaliturvan kaksijakoisuutta. (Anttonen 1997, 158.) Mieselättäjyyden malli oikeuttaa osaltaan
naisten miehiä pienemmät palkat (Kinnunen 1996, 49). Hyvinvointivaltio rakentuu näennäisestä
sukupuolineutraalisuudestaan huolimatta hoivaavalle naistyölle (Julkunen 1989, 21). Naiset tuovat
välittämisen moraalia julkisiin instituutioihin ja ammatteihinsa (mt. 1995, 26). Feministinen tutki-
mus osoittaa, että julkisen ja yksityisen erolla ei ole yhtä ainoaa paikkaa. Naiset siirtävät ja ylittävät
rajaa politisoiden ruumiillisia ja kodin sisäisiä asioita, hoivat ja välittävät kodeissa ja työpaikoilla.
(Eräsaari & Julkunen & Silius 1995, 7.)

Pohjoismainen naistutkimus näkee hoivan vastuurationalisena toimintana, jossa punnitaan ja arvi-
oidaan oman toiminnan seurauksia muille ihmisille. Professionaalisen diskurssin mukaan professio
itse määrittelee ketä palvelee ja mikä on hyvää muille ja asettuu tavallisen ihmisen yläpuolelle. Pro-
fessionaalinen rationaliteetti edellyttää teknistä pätevyyttä, yhteisesti sovittuja menetelmiä ja yhte-
näistä kohtelua. Hoivarationaliteetti vaatii pätevyyttä empatiassa, menetelmien luovuutta ja vaihte-
levuutta ja yksilöllistä kohtelua. Hyvinvointivaltiossa naiset tekevät edelleen suurimman osan hoi-
vasta. (Silius 1995, 57–58.) Vanhustenhuollon sosiaalityötä nimittäisin hoivaprofessionaaliksi.
Vanhussosiaalityöntekijä ei voi mielestäni tehdä työtään ilman arjen luovuutta ja taitoa yksilöllii-
syyden huomioonottavaan tunnetyöhön. Hän ei voi myöskään sivuuttaa tasa-arvoisuutta asiakkaiden
kohtelussa eikä työssä tarvittavia yhteisesti sovittuja työmenetelmiä.

Naiseuden ja hoivan yhteenliittävillä ajattelutavoilla eli sukupuolittuneilla hoivadiskursseilla on
Päivi Petreliuksen (2004, 27) mukaan seurauksia sille, miten sosiaalityöntekijät mieltävät itsensä
ammattillisina toimijoina ja millaiset arvot ovat heille sosiaalityössä tärkeitä. Hän jäsentää aineistos-
saan kuvattuja ammatillisen itsemäärittelyn ja toimijaksi asettumisen tyylejä naistapaisilla hoivaet-
tisillä lähestymistavoilla. Niissä korostuvat henkilökohtainen vastuunotto asiakkaan hyvinvoinnista,

halu auttaa ja tukea toista ihmistä sekä myötätuntoinen ymmärrys eläytyvän ja empaattisen vuorovaikutuksen keinoin.(mt., 49). Naistapaisuuden käsite ei tarkoita, että kaikki naiset toimisivat samalla tavalla tai jakaisivat tietyn yhteisen ominaisuuden, mutta sen avulla voi tarkastella mitä naiseuteen on historiallisesti liitetty (Veijola & Jokinen 2001, 24–25). Naiseuteen on mielestäni historiallisesti liitetty hoiva ja se heijastuu edelleen tähän päivään.

2.2 Tunnetutkimus

Pohjoiseuroopassa rationaalinen päätöksenteko ja ajattelu ovat perinteisesti kuuluneet työkuulttuuriin ja tunteet yksilölle ja yksityisyyden alueelle (Fineman 2000, 106). Arlie Russell Hochschild (1996) on havainnut, että työstä on yhä enemmän tulossa kuin kotielämää ja perhe-elämästä kuten työtä. Työpaikoilla laajennetaan tunnekulttuuria ja luodaan uusia rituaaleja. Perhe-elämän rituaalit vähenevät. Kotielämän rationalisaatio, joka on seurausta työelämän rationalisaatiosta, ei enää riitä tunnetasolla. Kotona olevia velvoitteita paetaan työelämän virikkeisiin ja siten globaali kapitalismi vähentää perhe-elämää. (Hochschild 1996, 13–15, 28–29.)

Emootiot ovat sosiaalipsykologian ja psykologian alalla tuttuja tutkimusaiheita. Sosiaalityön tutkimuksessa on tunteita tutkittu erittäin vähän. Tutkielmassani käytän sanoja tunne ja emootio rinnakkain ja tarkoittaen samaa asiaa. Rauni Myllyniemen (1984, 66) mukaan konstruktionismissa emotionaalisuuden merkitys selittyy sosiaalisista tekijöistä käsin ja emootioiden vivahteikkaus on seurausta ihmisen kulttuuria luovasta kyvystä eikä ole palautettavissa biologisiin perustekijöihin. Hän toteaa, että konstruktionistinen tunnesääntö-käsite on syntynyt ajatuksesta, että sosiaalisella säätelyllä tavoitetaan ihmisen sisimmätkin elämykset ja pystytään muokkaamaan niitä (mt., 78).

Länsimaisessa kulttuurissamme on tietynlaisia sääntöjä siitä, mitä tunnetta saa missäkin tilanteessa julkisesti näyttää. Nämä kulttuurisesti vaihtelevat tunnesäännöt ohjaavat tunneilmaisuja, joita voidaan tahdonalaisesti kontrolloida, korostaa tai hillitä ja joskus myös kokonaan tukahduttaa. (mt. 1998, 170.) Janet Landmanin (1996, 89) mukaan länsimaisessa kulttuurissamme suhtaudutaan tunteisiin varovaisen epäluuloisesti, varsinkin jos ne rinnastetaan järkeen. Tunnennormit siirretään sukupolvelta toiselle yhteiskunnassa vaadittavien käyttäytymissääntöjen ja tunteiden säätelyn mukaisesti. Kulttuurimme asettaa naiset edelleen paikkaan, jossa heidän oletetaan olevan tunteellisia, mutta samanaikaisesti heitä ei arvosteta juuri sen vuoksi. Perheperustaisen kontrollin sijaan Landman on kiinnostunut sosiaalisesta kontrollista, joka ei näytä tulevan mistään, mutta tulee silti joka puo-

lelta. Hän nimeää sen maailmankuvaksi. Yhteinen maailmankuva tekee kulttuurista kulttuurin ja se ohjailee myös koettuja tunteita, joten niitä on vaikea muuttaa. (mt., 89–90.)

Brian Parkinsonin (1996, 663–664) mukaan fysiologinen ja kognitiivinen näkökulma on ollut vallitseva tutkittaessa tunteita. Hän näkee tunteet myös yksilöiden välisesti, institutionaalisesti ja kulttuurisesti määriteltynä. Tunteita käytetään vuorovaikutuksessa ja silloin niillä on tavallisesti seurauksia toisille ihmisille. (mt.) Keith Oatley (1996, 312–313) näkee tunteilla olevan toimintoja, jotka liittyvät tavoitteisiin ja suunnitelmiin. Vuorovaikutusteoriassa tunteiden syntyyn vaikuttavat tavoitteiden saavuttamisen edistyminen tai estyminen. Negatiivisia tunteita syntyy silloin, kun suunnitelmat eivät toteudu. (mt.) Nykypäivänä ei enää vallitse yksimielisyyttä siitä mitä tunteet ovat ja miten niitä tulisi tutkia (Stearns 1995, 38).

Empaattisen optimistisen maailmankuvan omaavat ihmiset välttävät Landmanin (1996, 104) mukaan negatiivisia tunteita. Hän kirjoittaa negatiivisista tunteista olevan myös hyötyä. Ne kertovat meille mistä välitämme tai mistä meidän tulisi välittää. Negatiivisilla tunteilla on motivoiva vaikutus. Ne voivat saada ihmisen muuttamaan tilannettaan paremmaksi. 1970-luvulla naisliike sai aikaan kollektiivista toimintaa ja sosiaalisia muutoksia tuomalla julkiseen keskusteluun yksityisiä tunteita kuten suru ja viha. Jos negatiiviset tunteet kohdistuvat poliittisiin tai sosiaalisiin epäkohtiin, ne voivat saada aikaan suuren muutoksen. (mt., 104–107.)

Catherine Lutzin (1996, 152) mukaan länsimaissa tunteet nähdään sekä heikkoutena että voimana, joka saa aikaan toimintaa. Naisiin yhdistetään samanlainen ristiriitaisuus. Tunteiden liittäminen yksilöihin kuuluu länsimaiseen individualismiin. Lutzin tutkimuksen mukaan tunnepuheessa esiintyy paljon tunteiden kontrollointipuhetta. Hän liittää sen vallankäyttöön, joka kohdistuu naisiin. Hänen tutkimuksessaan naiset puhuivat tunteiden kontrolloimisesta huomattavasti useammin kuin miehet. Tämän hän näkee uusintavan kulttuurimme kuvaa tunteellisista naisista ja tunteista irrationaalisina, heikkoina ja vaarallisina. Tunteiden kontrollointi tai kyky siihen nostaa yksilön sosiaalista asemaa ja jos tarvetta tai mahdollisuutta kontrolliin ei ole, feminiininen puoli on vaarallinen. Kontrollipuheessa tuotetaan hierarkisia rooleja, vahva ja heikko ja sukupuolirooleja. Naiset ovat puheessaan samanaikaisesti sekä kontrolloijia että kontrolloitavia. Tunnepuhe on yksi voimakkaimmista keinoista ylläpitää valtaa. (mt., 152–158.)

Relationalistinen näkökulma tarkastelee tunteita kokevien sosiaalisten toimijoiden välisiä suhteita, sekä emotionaalisia että valtasuhteita. Ihmisten välisissä suhteissa syntyy, muuntuu ja sisäistyy tunteita ja näistä verkostoista rakentuu koko yhteiskunnallinen elämä. (Näre 1999, 11.) Psykoanalyttinen ja psykohistoriallinen näkökulma kiinnittää huomiota tunteita muokkaaviin kokemuksiin, jotka

vaikuttavat yksilön tunnevarastoon. Sari Näre kirjoittaa konstruktionismilla olevan taipumus ohentaa yksilöä tuntevana olentona, kun taas psykohistoriallinen näkökulma korostaa yksilön kokemusjälkiä ja objektisuhdesisäistyksiä. Nämä kokemukset rakentavat osaltaan sosiaalista vuorovaikutusta. (Näre 1999, 11–12.)

Hannele Forsbergin (2001) mukaan sosiaalisessa konstruktionismissa tunteita lähestytään toimintana, puhetekoina ja muuna merkityksiä tuottavana toimintana tietyssä konkreettisessa tapahtumatilanteessa. Tunteet nähdään sosio-kulttuurisina rakennelmina eikä yksilöllisinä kokemuksina tai fyysisinä reaktioina. Sosiaalisessa konstruktionismissa ollaan kiinnostuneita siitä, miten tunteet muotoutuvat sosiaalisessa toiminnassa, tiettyjen tunnenormien määrittämässä historiallisessa ja kulttuurisessa kontekstissa. (Forsberg 2001, 4-5.) Tunteet toimintana ja niiden seuraukset nousevat tärkeiksi kysymyksiksi (Stearns 1995, 49–54).

Konstruktionistisessa tunneteoriassa tunteiden nähdään muotoutuvan sosiokulttuurisesti kokemusmalleiksi, joihin ympäröivä yhteisö antaa tunnekielen, uskomukset ja sosiaaliset säännöt. Tutkimuksen kohteena ovat myös tunteiden tulkintaa ja ilmaisua ohjaavat piirteet. Tunteet mielletään jossain määrin jopa asenteiksi, joita määrittävät kulttuuriset arvot ja normit. Ne ovat sidonnaisia yksilön uskomuksiin, tilanteiden arviointikykyyn ja taitoon soveltaa niihin sääntöjä. (Harré 1986, 4-13.)

Sosio-kulttuuriset tunnesäännöt ohjaavat toimintaa. Puhuttu kieli sisältää tunnesanoja ja ihmiset puhuvat tunteista. Missä määrin tunteiden voidaan sanoa olevan ”oikeita” tai ”olemassa olevia”, onko aito, yksilöllinen, uniikki ja aavistuksenomainen tunne ensin vai kulttuurisesti nimetty versio tunteelle? Konstruktionismissa tunteita tehdään ja muovataan kieltä käyttämällä. (Forsberg 2001, 5.)

Forsbergin (2001) mukaan sosiaalisen konstruktionismin näkökulma tunteiden tutkimiseen on lupaava, koska se ei väheksy tunteita tieteellisen tutkimuksen kohteena. Tunteita tarkastellaan sosiaalisina yksilöllisyyden sijaan sekä aikaan ja paikkaan liittyvinä konstruktionina, eikä ajatella tunteita luonnollisina, itsestäänselvinä tai abstrakteina. Tunteet nähdään tilannesidonnaiseksi kielen käytön, kommunikoinnin ja toiminnan tavaksi, ei vain laajojen sosiaalisten ja kulttuuristen prosessien ja käytäntöjen osaksi. (Forsberg 2001, 18.)

Talouden globalisoituminen ja individualismin ilmapiiri ovat johtaneet siihen, että ihmisiä arvioidaan yhä enemmän heidän henkilökohtaisten ominaisuuksiensa, kuten psyykkisen kestäväyytensä ja emotionaalisen itseohjautuvuutensa perusteella. Elämän rationaalinen hallinta on yhä vaikeampaa

kiivastahdisessa ja ennalta arvaamattomien muutosten yhteiskunnassa. Elämän emotionaalisesta hallinnasta on tullut tärkeää. Tunteiden hallinta ei silti yksin riitä, vaan tunteiden jakaminen ja hyödyntäminen on henkilökohtaista pääomaa sekä yksityiselämässä että työelämässä. (Näre 1999, 12–13.)

Kaj Ilmonen (1999) kirjoittaa työpaikkojen tunnesääntöjen säätelevän suhteita sekä asiakkaisiin että työtovereihin. Säännöt ovat useimmiten julkilausumattomia ja joko yleisiä, koko ympäröivää yhteiskuntaa koskevia tai tietyille työpaikalle ominaisia. Ne muokkaavat työyhteisön tunnemaisemaa ja kertovat mitä tunteita on lupa näyttää ja miten niitä saa näyttää. Ne kertovat myös kuka saa osoittaa tunteitaan ja kenelle. Hierarkinen asema ja sukupuoli vaikuttavat myös sääntöjen soveltamiseen. (Ilmonen 1999, 319.)

Tunnesäännöt kertovat missä ja milloin saa mitään tunteita osoittaa. Ne vaikuttavat myös työntekijän identiteettiin. Työyhteisössä työntekijä käyttäytyy oman tunneleimansa mukaisesti ja jos hän poikkeaa siitä, se herättää julkista ihmettelyä. Työyhteisöissä tunnesäännöt ohjaavat sekä tunneilmaisuja että tunteiden tulkintaa. (Ilmonen 1999, 319–320.) Silvia Gherardin (1995) mukaan tunteita tulkitaan arviointisäännöillä, joilla säädellään edeltävän tilanteen ja tunneilmaisun välisiä suhteita. Käyttäytymissäännöillä ohjataan myönteisten ja kielteisten tunteiden ilmaisuja. Erittelysäännöillä säädellään tunteiden kestoa ja etenemistapoja. Jos sääntöjä ei noudateta, tunteiden aitous kyseenalaistetaan ja etsitään tunteiden taustalla olevia piilomotiiveja. Tunteiden syitä koskevat säännöt liittyvät tapoihin, joilla tunteita selitetään ja oikeutetaan. (Gherardi 1995, 157–158.) Tunnesääntöjen ohella yksilöiden, yhteisöjen ja organisaatioiden tunnehistoriat ohjaavat tunneilmaisuja (Fineman 2000b, 13).

Tyttötutkimusta tehdessään Sari Näre (1999b, 274) havaitsi, että tyttökulttuuri tukee tyttöjen tunneälyn kehittymistä. Daniel Goleman (1995, 43) kirjoittaa tunneälyn olevan kykyä tunnistaa omia tunteita, tunteiden hallintaa, motivoitumista suuntaamalla tunteita päämääriin, muiden ihmisten tunteiden tunnistamista ja niiden huomioonottamista. Mikael Saarinen (2003, 17) määrittelee tunneälyn olevan itseän, toisiin ihmisiin ja tilanteisiin liittyviä tunnetietoja ja –taitoja sekä niiden pohjalle rakentuvia toimintatapoja. (kts. Mayer & Salovey 1997, 10.) Keith Oatleyn (1996, 316) mukaan tunteiden tutkimus on muuttunut siten, että tunteiden ei enää nähdä häiritsevän ihmisten toimintaa vaan sitä on vaikea ymmärtää ilman niitä.

Näre (1999b) kirjoittaa, että tyttökulttuurissa jaettu pyrkimys suhteisiin voi kasvattaa pääomaa myös aikuiselämän tunnesuhteissa, jolloin miehet saattavat kokea naisten omaavan tunnevaltaa. Naisten asema tunnejohtajina kasaa heille tunne- ja hoivavaltaa, joka asettaa heidät erilaiseen ase-

maan suhteessa miehiin. Hoivavalta on hoivan yksipuolista jakautumista ja kasautumista. Se on toisen ihmisen tarpeisiin liittyvää valtaa ja rakentuu läheisyyttä koskevia ristiriitaisia tarpeita sisältävässä suhteessa. Se voi sisältää hoivan pakottamista ja kohteen kokemaa henkilökohtaisen alueen rajojen rikkomista. (Näre 1999b, 278.) Omasta näkökulmastani tunteet ovat sekä sosiaalisia että yksilöllisiä. Nämä lähtökohdat eivät mielestäni sulje toisiaan pois vaan paremminkin täydentävät toisiaan. Tunteet eivät ole sattumanvaraisia. Niihin liittyy merkityksiä.

2.2.1 Tunnettyö

Arlie Russel Hochschild (1983, 6-7) on tutkimuksessaan ”Managed Heart” tutkinut lentoemäntiä, jotka hymyilevät työkseen. Hänen kirjassaan esiintyvät myös hilpeät sihteerit, tyynen kohteliaat tavaratalon vaihto- ja palautuspisteen asiakaspalvelijat sekä ihanneopettajat, jotka pitävät kaikista oppilaistaan yhtä paljon. Hän on tutkinut, miten lentoemäntien tunteita muokataan koulutuksessa ja erotellut toisistaan fyysisen, henkisen ja emotionaalisen työn. Fyysisessä työssä suoritetaan konkreettisia tehtäviä, henkisessä työssä niitä suunnitellaan ja emotionaalisessa työssä säädellään sekä omia että asiakkaiden tunnetiloja. Emotionaalisessa työssä tunteiden esittämisellä on vaihtoarvo eli työstä saa palkkaa ja se tapahtuu julkisella alueella. Yksityisellä alueella emotionaalisesta työstä erottuu tunnettyö, jolla on käyttöarvo. (mt.)

Hochschildin (1979, 561–566) mukaan kulttuurimme sisältää tunnesääntöjä, joita noudatamme usein huomaamattamme. Tosin on myös tilanteita, jolloin joudumme hakemaan oikeaa tunnetilaa. Psykkistä työtä oikean vireystilan löytämiseksi hän nimittää tunnettyöksi. (mt.) Yksityiselämää voi tarkastella sosiaalisena vaihtona, jossa ihmiset vaihtavat keskenään tunneilmaisuja. Yksilöt laskevat mitä tunteita ovat toisilleen velkaa, ennen kuin tilanteeseen sopien ilmaisevat ne tunnettyön kautta. Ihmisten väliset valtasuhteet saavat sosiaalisen vaihdon epätasapainoon. (Ahokas 1998, 121.)

Lentoemäntien koulutusta tutkiessaan Hochschild (1983, 104–106) kiinnitti huomiota siihen, että lentoemäntiä opetetaan säätelemään omia tunteitaan yhtä tarkasti kuin omaa painoaan ja vaatteitaan. Heidän tulee hymyillä joka tilanteessa ja peittää kielteiset tunteensa. Vaikeissakin asiakastilanteissa pitää pystyä olemaan empaattinen, asettumaan toisen asemaan. Tämä onnistuu ajattelemalla, että asiakas on vierailulle tullut ystävä tai hoivaa tarvitseva lapsi. Asiakassuhteet rinnastetaan henkilökohtaisiin suhteisiin ”ajattelet kuinka tuo henkilö muistuttaa läheistäsi” ja työpaikka rinnastetaan kotiin ”lentokoneen matkustamosta tulee oman kotisi olohuone”. (mt., kts. myös Petersson 2003.)

Vuorovaikutuksessa tunnetasolla on sääntöjä, jotka ohjaavat rooleissa käyttäytymistä. Tunnettyötä ohjaavat tunnenormit. Kun tunteiden henkilökohtaisesta käytöstä tehdään työväline ja noudatetaan

organisaation motiiveja, mitä silloin tapahtuu työntekijöille? Työelämän säännöt vaativat tietoista tunneyötä, on luotava oikeanlainen mielentila sekä itselle että asiakkaalle. Onko kohtaaminen tällöin enää aitoa ja luontevaa? Työntekijät voivat kadottaa oman itsensä. (Hochschild 1983, 18–21, 32.) Millaisia motiiveja sosiaalityöntekijöillä on tunneyössään? Kenen ehdoilla sosiaalityötä tehdään? Itse näen sosiaalityön ammatillisuuden ohjaavan työntekijöiden tunneyötä. Ammatillisuus suhteessa tunteisiin on työntekijöille sekä suoja että haaste.

Marja Ahokas (1998, 123) kirjoittaa ”Tunneyö” artikkelissaan rooliesitystemme intensiteetistä. Arkielämässä pysymme alhaisilla eläytymistasoilla energian säästämiseksi ja säästämme itseämme vaativimpiin tilanteisiin, joissa roolin ja minän tulisi olla täydemmin yhtä. Hän on mukaillut Sabri-
nia ja Allenia (1968, 493) kirjoittaessaan eritasoisista rooliesityksistä. Satunnaisissa rooliesityksissä ei vaadita juuri lainkaan energiaa, tunteita tai vuorovaikutusta muiden kanssa. Kaikki tapahtuu puoli-
liautomaattisesti ja ajatukset ovat muualla. Rituaalisessa rutiiniesityksessä minä on jo jonkin verran mukana, mutta esitys on mekaaninen. Teatteritermeillä puhutaan ulkokohtaisesta esityksestä tai pinnallisesta näyttelemisestä. Kun taas rooli otetaan todesta ja esitetään lämmöllä ja eläytyen, voi roolihahmo hetkittäin tulla omaa yksityisminää tärkeämmäksi. (Ahokas 1998, 123–125.) Työorganisaatioissa esitetään Silvia Gherardin (1995, 125) mukaan erilaisia draaman muotoja kuten komedioita, tragedioita, romansseja ja farsseja.

Ammatillisesta tunneyöstä on kyse silloin, kun tunteiden säätely kuuluu keskeisesti työtehtävään ja on osa itse työtä. Eri alojen ammatillaiset joutuvat jatkuvasti vaikuttamaan muiden ihmisten tunteisiin työssään, eivät pelkästään hoiva-alan ammatillaiset. Merkityksiä luovat ja ylläpitävät työtehtävät ja ammatit edellyttävät ilmaisusääntöjen ja tunnesääntöjen hallintaa sekä kykyä niiden eläytyvään esittämiseen. (Ahokas 1998, 126.)

Hochschildin (1983, 19) mukaan tunneyön käsite liittyy yhteiskunnan moraaliin. Tietoinen tunteita mukauttava toiminta ei ole petosta tai teeskentelyä. Tunneyötä tehdessään ihminen pyrkii tietoisesti ilmaisemaan ja tuntemaan oikeaksi katsomaansa tai hänen tuntemakseen edellytettyä tunnetta. (mt., 19–20.) Martin B. Tolich (1993, 365) on tutkinut ostoskeskusten myyjien tunneyötä ja jatkaa Hochschildin teoriaa tunteiden käsittelemisestä. Myyjien tunteita kontrolloidaan organisaation johdosta käsin. (mt.)

Myyjät käsittelevät tunteitaan samaan aikaan sekä säädellysti että autonomisesti. Asiakkaat voivat tuottaa myyjille myös työtyytyväisyyttä stressin lisäksi. Tietyt asiakkaat ovat myyjille läheisempiä kuin toiset, eivätkä työntekijät voi ”kadottaa” itseään (vrt. Hochschild 1983.) Myyjät kokevat olevansa itse vastuussa tunteistaan. Tolichin (1993, 367) mukaan tunteiden käsittely tapahtuu sekä sää-

dellysti että autonomisesti ja sääteley tapahtuu yksityisellä ja julkisella alueella. Tärkeintä ei ole tunteiden esittäjä vaan kuka tunteiden käsittelyä kontrolloi. (mt., 367–380.)

Organisaatioissa tunteita rajoitetaan neutralisoimalla eli muodollisella organisaatiolla on vaatimuksia, sen rooleilla ja kielenkäytöllä on yleisesti tunteita ehkäisevä vaikutus. Puskuroinnilla häiritsevät tunteet eristetään organisaation toiminnasta. Ammattirooleissa on tietyt tunteet sallittuja samoin kuin niiden ilmaisun aste. Kun uusi työntekijä tulee organisaatioon, hän oppii uuden roolinsa tunneilmaisun osana sosialisatioprosessiaan (vrt. Eräsaari 1990). Työyhteisö normalisoi tasapainonsa ylläpitämiseksi työntekijöidensä tunteita. Tunneilmaisun merkitystä muutetaan määrittelemällä se uudelleen. Jos tunteita ilmaistaan liian voimakkaasti, niitä voidaan keventää pyytämällä anteeksi tai kääntämällä asia huumoriksi. (Ashforth 1995, 105–109.)

Hannele Forsbergin (2001, 3) mukaan olemme tottuneet ajattelemaan, että ammattiauttajan tulee olla tunteissaan neutraali. Hänen omien tunteidensa julkinen kuvaaminen ei kuulu ammattiauttamisesta kertomiseen. Taustalla on halu suojella omaa ammattikuntaa ja pelko asiakkaiden epäluulon heräämisestä. Kyse on myös ammattiauttamiseen historiallisesti ja kulttuurisesti muotoutuneista tundesäännöistä. (mt., 4.) Ovatko tunteet tulevaisuudessa työvälineitä, joita hallitaan kuten muita työn osa-alueita? Ovatko kestävyys ja ”tunnetaituruus” tunteiden hallinnan muotoja, joita edellytetään ammattilaisilta, jotka kohtaavat ja käsittelevät asiakkaiden tunteita (Riskä & Wrede 2004, 55)?

2.2.2 Tunnetyöntekijät sosiaalityössä

Stephen Finemanin (2000, 103) mukaan sosiaalityöntekijöillä tulee olla tunteiden käsittelyn taitoa, tunneälyä. Heidän oletetaan olevan päteviä käyttämään herkkyyttä työssään, empatiaa, sympatiaa ja hallitsemaan omat tunteensa. (mt.) Ammattitaitoinen ihmissuhdetyöntekijä ilmaisee ja selvittelee tunteitaan työssään, mutta auttamissuhteen ollessa kyseessä ei hoitotilanteessa vaan työnhajauksessa. Tällöin on kyse tunteen puskuroinnista (kts. Ashforth 1995) eli sen piilottamisesta. (Ahokas 1998, 132.)

Mikko Mäntysaari (1998, 24) kirjoittaa sosiaalityön ammattitaitoon keskeisesti kuuluvan kyvyn tulkita sekä omia että asiakkaan tunteita ja taidon viestittää asiakkaalle, että hänen tunnetilansa on tullut ymmärretyksi. Tätä painotetaan myös alan oppikirjoissa (mt). Tarja Heinon (1997, 46) mukaan emotiot suuntaavat lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden toimintaa ja ymmärrystä kokonaisarvion tekemisessä asiakastilanteissa. Tunteet voivat toimia hänen mukaansa sekä tietolähteinä että virhelähteinä (mt., 50–52).

Ilmari Rostila (1990, 257) on tutkinut tunnetyötä sosiaalitoimistoissa. Hän (1997, 39–40) nimeää tunnetyön sosiaalityön arjen yhdeksi ulottuvuudeksi, jossa sosiaalityöntekijä säätelee omia ja asiakkaiden tunteita vaikuttaen samalla tunteiden esittämistä ja käsittelyä koskeviin sääntöihin. Hän on kehittänyt teoriaa tunnetyöstä sosiaalityöntekijän ja asiakkaan vuorovaikutuksessa ja tunteiden sääntelystä prosessina. Ydinkäsitteenään Rostila käyttää ”vilpittömyys-luottamusta”. Muut hänen tunnesuhteen sääntelyä ja tuottamista kuvaavat käsitteensä ovat kanavan etsiminen, valinta, vaihto ja vaihtelu ja rahalinja sekä ”asioista puhuminen”. Sosiaalityöntekijän käsitys asiakkaan ongelmista ja ajatus siitä millä mielellä asiakas on liikkeellä ohjaa häntä tunnetyössä. Asiakkaan ”todellinen tahto” tulee selvittää. Sosiaalityöntekijä pyrkii lävistämään asiakkaan esittämän pintatason etsiäkseen hänen todelliset pyrkimyksensä ja ”tahtonsa”. (Rostila 1990, 264–265.)

Arja Tuomi (1990) tarkastelee pro gradu -tutkielmassaan ”Sosiaalityöntekijä – tunnetyöntekijä” sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijän tekemää psykososiaalista tunnetyötä omien työkokemustensa kautta. Terapeuttisista tunnetyön tavoitteista hän kirjoittaa, ettei sosiaalityöntekijänä pyri varsinaisesti muuttamaan asiakkaidensa psyykkistä tilaa, ”rakentamaan heitä”, vaan myös silloin kun hän on asettanut työilleen terapeuttisia tavoitteita, tapahtuu se muun työn ohessa. Työsuhteessa hän tarjoaa asiakkailleen ihmissuhteen, jossa he voivat omalla tavallaan jäsentää asioita itselleen. Sosiaalityössä tehtävän tunnetyön tavoitteena on luoda asiakkaille tunne siitä, että heidän elämänsä on muuttunut paremmaksi. (mt., 71–72.)

Tuomen (1990, 117) mukaan sosiaalityöntekijän on hallittava tunteensa ja tunneilmaisunsa, kuten meidän kaikkien ollessamme vuorovaikutuksessa toistemme kanssa. On noudatettava tiettyjä tunteensäntöjä, tapoja ja normeja, joita säätelevät lait, kasvatusta ja Freudilaisittain psykoanalyttinen ’yliminä’. (mt., 117–118.) Hän jatkaa tunnetyön jäsentelyä teoksessaan ”Sosiaalityöntekijä – tunnetyöntekijä. Ajatuksia sosiaalityöstä tunnetyönä”. Tuomen (1992, 37) mukaan tunteet ovat aina työtilanteissa mukana usein tiedostamattomina itsestäänselvyyksinä kuin hengitys. Ammatillisessa tunnetyössä myös älyllinen puoli on itsestäänselvästi mukana työtilanteissa. (mt.)

Tuomi jakaa tunnetyön tavoitteet asiakkaan toimintaan vaikuttamiseen, työilmapiirin säätelyyn ja terapeuttisiin tavoitteisiin. Tunnetyö voi olla sekä piilevää että avointa. Piilevästä tunnetyöstä keskeisimpänä hän pitää identiteettityötä, joka on itsetuntoon kohdistuvaa tunnetyötä, itsetunnon tukemista ja suojelemista. Sen tulisi kohdistua sekä asiakkaaseen että sosiaalityöntekijään itseensä. Piilevän tunnetyön lajeiksi Tuomi nimittää myös luottamustyötä, tietoisuus- ja salaamistyötä, vuorovaikutustyötä, selittämistyötä, biografista työtä, asiakkaan puolelle asettumista sekä asioimista koskevien normien ylläpitämistä. Avoimeen tunnetyöhön hän liittyy kriisitilanteeseen liittyvän identi-

teettityön ja kriisityön, reaktiivisen tunnetyön, ristiriitatilanteita selvittävän tunnetyön, virittelytyön sekä työtilanteiden lopetuksen. (mt., 23–29, 37-54.)

Rostilan (1990, 259) mukaan miesten dominoimat professiot lääketieteessä, juridiikassa ja kirkossa voi nähdä 'emotionaalisina johtajina'. He määrittelevät asiakkaille ja toisille työntekijöille tunteiden esittämisen rajat. Heidän asiantuntijuutensa näkyy siinä, että he ratkaisevat, millaista asiakkaiden tunteiden ilmaisu tulee olla ja minkä verran sitä sallitaan. Tunteiden rajoittamisella on seurauksensa. Naispuolisten 'semiprofessionaalien' työksi jää asiakkaiden tunteiden kontrolloimisesta seuraavien ongelmien hoito. (mt.)

Lääketieteessä alan ammattilaisilla on kiistaton asema tietyn ongelman hoitamiseksi. Silloin luodaan pohja potilaan tunteenomaiselle luottamukselle. Tunnettyö on osa ammatillista päätehtävää ja sulautuu siihen. Sosiaalialalla tunnettyötä tehdään myös muun työn ohessa, kuten kodinhoitajat arki työssään. Tosin heidän päällään ei loista profession sädekehä. Tunteiden ammattilaisia ovat psykologit ja psykiatrit ja heihin asiakas luottaa tunteiden asiantuntijoina. (mt.)

Rostilan (mt.) mukaan sosiaalityössä tunteiden epämääräinen asema johtuu sosiaalityön ongelmallisesta suhteesta professionaalisuuteen. Sosiaalityöntekijät pyrkivät profession asemaan. He ovat ammattiauttajia, mutta eivät välttämättä asiantuntija-ammattilaisia. Hän kysyykin, voiko terapeuttisesti suuntautunut sosiaalityöntekijä olla tunteiden ammattilainen? Sosiaalityön erityinen ongelma suhteessa tunnettyöhön on 'tunnejohtajuuden' puute ja tunneammattilaisuuden puute. Ei ole selvää missä määrin ja millä tavoin tunteiden ilmaisu ja käsittely kuuluvat sosiaalityöntekijöille. He eivät voi sulkea työstään pois tunteita 'tunnejohtajina', eivätkä myöskään ottaa niitä professionaalisesti toiminnan kohteiksi kuten psykologit. (mt., 259–260.)

Elina Haavio-Mannilan (1984, 115) mukaan hoiva-ammattilaiset eivät työn jälkeen jaksakaan enää hoivata oman perheensä jäseniä. Hoivaajat eivät puolisoidensa mukaan kuuntele heidän huoliaan eivätkä anna emotionaalista tukea yhtä yleisesti kuin muissa ammateissa toimivat. Hoivatyöntekijät palavat helposti loppuun. (mt.) Ilmari Rostila (2001, 87) kirjoittaa sosiaalityöntekijän omien tunteiden käsittelyn olevan työntekijälle tärkeää ammatillisen jaksamisen kannalta, toistuvana haasteena sekä osana ammatillista kasvua.

Debra E. Meyersonin (2000, 168) etnografinen tutkimus terveydenhuollon sosiaalityöntekijöistä kahdessa työkuultuuriltaan erilaisessa työyhteisössä keskittyi loppuunpalamiseen. Hän tutki sairaalan akuuttiosastojen sosiaalityöntekijöitä ja kuntouttavien osastojen sosiaalityöntekijöitä. Akuuttiosastojen työntekijät näkivät loppuunpalamisen yksilöstä johtuvana sairautena, puutteellisena tun-

teiden kontrollointina ja ammatillisena heikkoutena. Kuntouttavien osastojen työntekijöiden mukaan loppuunpalaminen oli heidän työnsä normaali seuraus. Se ei johtunut heistä yksilöinä vaan kuuluu sosiaalityöntekijän ammattiin, joka vaatii tunteiden käyttämistä empatian luomiseen. Tunteiden kontrolli nähtiin mahdottomana ja ei-toivottuna. He puhuivat avoimesti tunteistaan ja tukivat toisiaan työyhteisössä. (mt., 168–171.)

Meyerson (mt., 173) uskoo, että kuntouttavien osastojen sosiaalityöntekijöiden näkemykset tunteiden asemasta työssä ovat epätavallisia. Heidän työyhteisössään tunnenormit ovat hyvin sallivia. Hän haluaakin kiinnittää huomiota työpaikkojen normeihin, jotta ne sallisivat ja kunnioittaisivat työntekijöiden tunnekokemuksia. Meyersonin mukaan on olennaista kysyä, mitä yhteiskuntatieteeltä jää huomioimatta, kun se ei välitä vaan tukahduttaa tutkittaviensa ja tutkijoidensa tunnekokemukset. Hän kysyy, miten johtavat tieteelliset tekstit ja tutkimuskategoriat tuottavat tunteiden kontrolloimisen normeja? (mt., 173,180.)

Hannele Forsberg (2001, 3) on tutkinut turvakotityöntekijöiden kirjoittamia selontekoja perheväkivaltaan liittyvistä asiakastapauksista ja niihin liitetystä tunteista. Hän on kiinnostunut siitä, miten ja millaisilla tavoilla tunteista kirjoitetaan. Viha esiintyi auttajien kirjoituksissa hallitsevana tunteena ja sitä käytettiin resurssina turhautumisen ja voimattomuuden esittämiseen. Tutkimus liittyy laajempaan pienoistutkimusten sarjaan, jossa Forsberg tarkastelee tunteiden kieltä ammattiauttamisessa (ks. Forsberg 1996 & 1999). (mt., 4, 14.)

Anne Laitinen (2003) tarkastelee pro gradu –tutkielmassaan sosiaalityön tunnenormeja sosiaalisen konstruktionismin näkökulmasta. Hän keskittyy erityisesti vihan tunteeseen, joka nähdään sosiaalityöntekijälle sopimattomana ja negatiivisena tunteena. Tunnetyö sosiaalityössä on Laitisen mukaan sosiaalityöntekijöiden omien sekä asiakkaiden tunteiden säätelyä tunnenormien mukaisesti. Hän tutki kahden ryhmähaastattelun avulla, millaisia tunnenormeja sosiaalityössä on ja miten työntekijät niitä puheessaan esittävät. Ryhmät koostuivat sairaalan ja sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöistä. (Laitinen 2003, 3, 22.)

Päivi Petrelius (2004, 55) kirjoittaa naisten tunnetaitoisuuden ja empaattisuuden korostuvan sosiaalityön opiskelijoiden tuottamassa aineistossaan ja tuottavan naisia julkinen/yksityinen erotteluun nojaten hyvin sosiaalityön asiakastyöhön soveltuviksi. Asiakastyössä käsitellään yksityiselämään kuuluvia asioita. Järki/tunteet erotteluun nojaten naisia tuotetaan vuorovaikutus- ja tunnetaitoisina eli emotionaalisina ei rationaalisina subjekteina. Eläytyvän kuuntelemisen ja empaattisuuden taidoista kerrotaan naiseuteen luonnostaan kuuluvina eikä kokemuksen ja koulutuksen myötä saavutettavina ammatillisina taitoina (mt., 56, 71). Sosiaalityöntekijöiden tunteisiin perustuva työskentely-

ote olisi mahdollista määritellä myös pitkää koulutusta edellyttäväksi ja professionaaliseksi. (Code 1995, 129–130.)

Gustaf Molander (2003, 36, 174) haastatteli vanhustenhuollon työntekijöitä tutkimuksessaan ”Työtunteet – esimerkkinä vanhustyö” ja toteaa, että työntekijät säilövät huonokuntoisten vanhusten tunteita. He käyttävät omia tunteitaan ymmärtääkseen vanhusten tunteita. Työntekijät vastaanottavat vanhusten tunteet, pitävät niitä sisällään, muokkaavat niitä ja antavat ne takaisin pehmeämmässä muodossa. Tällöin he auttavat vanhuksia sietämään oman ruumiinsa toimimattomuutta ja autettavana oloa. Tunteiden säilöminen vaatii keskittymistä ja toistuvat keskeytykset estävät toisen tunteisiin syventymistä ja toimimista niiden peilinä. Tunteiden tunteminen on olennainen, mutta näkymätön osa työtä. Hän (mt., 179) kirjoittaa työtunteiden esittämisen pohjautuvan hiljaisiin sopimuksiin. Hänen haastateltavansa halusivat tehdä piilovaatimukset ja näkymättömän tunnenormiston näkyviksi ja siten vaikuttaa työpaikan tunneilmapiiriin. (mt.)

Molanderin (mt.) mukaan siisteyden ja puhtauden ideaalit ovat tärkeitä järjestyksen ja hallinnan symboleja ruumiin hajoamisen vastapainona, joka tulee peittää. Hän kysyy, onko yhteiskunnallisessa työnjaossa vanhustyöntekijöiden tehtäväksi tullut säästää muita epämiellyttäviltä tunnekokemuksilta ja siten tehdä tunnetyötä koko yhteiskunnan puolesta. Nyky-yhteiskunnassamme vanhuus ei ole arvo ja vanheneva ruumis nähdään epämiellyttävänä ja ahdistusta herättävänä. Vanhustyöntekijät kohtaavat näitä tunteita työnsä ammattilaisina. (mt.) Tutkielmassani näen vanhussosiaalityöntekijöiden vaikuttavan itse omiin tunteisiinsa. He käyttävät tunteita työvälineinä tunnetyössä. Heidän tunteisiinsa myös vaikutetaan asiakkaiden, omaisten, työyhteisön ja koko ammattikunnan taholta.

2.3 AMMATILLISUUS

Aila-Leena Matthiesin (1994, 30) mukaan sosiaalityöntekijät toimivat virallisessa auttamisjärjestelmässä ammatillisesti ja omaavat tieteellistä asiantuntemusta. Julkisesti kontrolloidut käyttäytymisnormit ohjaavat heitä. Epäviralliseen sosiaalityöhön Matthies liittää kutsumuksellisuuden, henkilökohtaisen sitoutumisen, omakohtaiset kokemukset, ongelmien ja kokemusten jakamisen ja henkilökohtaisuuden. (mt., 30–31.) Ulla Haberman (1988) näkee ammatillista sosiaalityötä olevan laaja-alaisen näkökulman huomioimisen, persoonan tietoisien käytön sekä empatian ja kontrolloidun suhtautumisen. Vapaaehtoiseen sosiaalityöhön kuuluvat hänen mukaansa tunteiden värittämät kokemukset, arjen järki/ intuitio, tässä ja nyt –perspektiivi, kokemus/eläytyminen ja sitoutuminen. (ref. Matthies 1993, 113–114.)

Sosiaalityön käytännöissä asiakkaille tarjotaan palvelua. Tällöin ajatellaan asiakkaan muodollista suostumista asioimiseen. Se on kuitenkin vain pintataso, jonka alla on tilanteen rakenteellinen alistavuus. (Sipilä 1987, 109–113.) Ammatti-ihminen käyttää valtaa yksittäisenä ihmisenä ja organisaationsa edustajana (Aho 1999, 291). Selvää roolijakoa suorittajien ja katsojien kesken ei ole helppo havaita sosiaalitoimistoissa, vaikka erilaisia rooleja rakennetaan eri tavoin. Selkeä roolijako löytyy asiakkaan ja työntekijän välillä. Heidän roolinsa rakennetaan eri lähtökohdista. Kohtaamisissa tai kohtaamisesityksissä asiakkaiden rooliin liittyy enemmän katsojan kuin esittäjän roolin piirteitä. Asiakkaalla on omassa roolissaan vähemmän valtaa ja vapauksia kuin työntekijöillä. Satunnaiset asiakkaat eivät tiedä mahdollisuuksistaan, joten heidän kykynsä rakentaa esitystään ei ole yhtä hyvä kuin vakinaisen roolin esittäjän, pitkäaikaisen asiakkaan tai sosiaalityöntekijän. (Eräsaari 1995, 186.) Edellyttääkö vaikuttaminen sosiaalityössä asiantuntijuutta (Sipilä 1987, 119)? Tuleeko sosiaalityöntekijällä olla asiantuntijan rooli suhteessa asiakkaisiin, yhteistyökumppaneihin ja koko yhteiskuntaan?

Asiakkaat ja sosiaalitoimistojen sosiaalityöntekijöiden yhteistyökumppanit liittyvät heihin usein normaalisuuden ylläpitäjän ja kontrollin toteuttajan leiman (Rostila 1990, 260). Kyösti Raunion (2000, 49) mukaan ammatillisen sosiaalityön tavoitteena oleva normaalius tarkoittaa asiakkaan elämän normaalistamista siten, että sosiaalityön tuen ja kontrollin perustana oleva tarve lakkaa. Sosiaalityöntekijät jakavat niukkuutta ja heidän roolinsa ongelmien ratkaisijoina voidaan nähdä kielteisenä tai hyödyttömänä. Hyödyttömyyttä ei helppo nähdä työnä ja se korostaa toiminnan epämääräisyyttä ja riittämättömyyttä. (Rostila 1990, 260.) Sosiaalityöhön kohdistuu ristiriitaisia tavoitteita, odotuksia ja koko sosiaalityön merkittävyyden kyseenalaistamista. Sosiaalityön tieto- ja kokemusperusta on helppo ohittaa yhteiskunnallisissa keskusteluissa. (Raitakari 2002, 52.) Sosiaalityö on edelleen näkymätöntä työtä. Se ilmenee yleisessä keskustelussa vain puuttuvina määrärahoina ja jatkuvasti kasvavina erilaisina tarpeina.

Jos asiantuntijuutta tarkastelee vain tieteellisen tiedon tuottamisen ja soveltamisen, ammatillisen organisoitumisen, ammatissa toteutettavien eettisten periaatteiden tai erilaisten tekniikoiden käytön näkökulmasta se näyttää yksipuoliselta. Tieteellisen tiedon merkitystä korostavat näkemykset yksinkertaistavat liikaa asiantuntijoiden käytännöllistä toimintaa. Asiantuntijoiden käytännössä kohtaamat ongelmat ovat niin moniulotteisia, ettei tieteellinen tieto riitä niiden ratkaisuksi. Teoriat yksinkertaistavat, eristävät ja idealisoivat todellisuutta sekä pelkistävät asioita liikaa. (Mutka 1998, 42.) Esa Konttinen (1997, 60) kirjoittaa maallikkouden ja asiantuntijuuden suhteen muuttuvan tulevaisuudessa siten, että monet asiantuntijat tarvitsevat yhä enemmän omassa työssään maallikko-

asiantuntemusta, tietoa arkipäivän merkitysrakenteista ja –kokonaisuuksista. Kyseessä ei ole vain asiakasystävällisyyden vahvistuminen professionaalisessa palvelutyössä. (mt.)

Naistutkimus on nähnyt perinteisen sosiologian tavan tutkia asiantuntija-ammatteja objektiivoina ja toiseutta tuottavana. Tavat, joilla työelämää on tutkittu ja selitetty, ovat jo edeltä käsin määrittäneet ja rajanneet asiantuntijatyön ehdot. (Mutka 1998, 43.) Perinteiset työsosiologiaa käsittelevät teoriat ovat soveltuneet huonosti sosiaalityön tutkimiseen. Ne ovat osaltaan olleet oikeuttamassa käsitystä, jonka mukaan naisten työt vaativat vähemmän ammattitaitoa tai ovat ammattitaidotonta työtä. (Rauhala 1991, 154.)

Professionaalistuminen ja sen kautta oikeutettu asiantuntijuus on ollut sosiaalityössä historiallisesti etenevä rajoittamisen ja sulkemisen prosessi. Siinä on pyritty luomaan erilaisia tehtävä- ja tietomonopoleja, joilla voi saavuttaa yksinoikeuden ammatin harjoittamiseen ja sulkea samalla muut ulos. Koulutus ja pätevyystutkinnot ovat tapoja toteuttaa sulkemisen prosessia. (Mutka 1998, 133, kts. Ketola 1994, 73–74.)

Ulla Mutkan mukaan hiljaisuuden kulttuurin kehitys sosiaalityössä on ollut ammatin tieteellistämiskehityksen tarkoittaman seurauksena. Sosiaalityön ammatillisuuden ja asiantuntijuuskäsitysten määrittämisessä on oikeutettu sosiaalityön tietoon, tiedostamiseen, käsittämiseen, havaitsemiseen ja osallisuuden liittyviä periaatteita. (Mutka 1998, 131.) Mirja Satka (2000, 36) kysyy artikkelissaan, miksi sosiaalityön suhde klassisiin sosiaalitieteisiin on tärkeämpi kuin sen suhde pitkiin käytännöllisiin juuriinsa? Hän kysyy myös, mitä seurauksia käytännön toimijat unohtavalla kertomuksella historiasta on tämän päivän sosiaalityöntekijöiden ammatti-identiteettien rakentamiseen? (mt.)

Mutka (1998, 161) kirjoittaa, että 1980-luvulla kymmenienkin työvuosien kokemuksen omaavien sosiaalityöntekijöiden kelpoisuus kyseenalaistettiin lainsäädännön legitimoimana ja samalla tieteen puolella keskusteltiin sosiaalityön käytäntöjen teoriattomuudesta. Ammatillinen todellisuus hahmotettiin hierarkisina eroina, joissa ammatillisen arjen kokemukset siirrettiin syrjään. Tieteellisen tiedon käytännöt ovat vaatineet henkilökohtaisen aikaan, paikkaan ja ruumiilliseen toimijaan sidotun tiedon tukahduttamista. Käytännössä sosiaalityötä ei voi tehdä ilman tällaista tietoa. (mt.)

Hän kertoo tutkimuksessaan haastateltaviensa osoittaneen konkreettisia syitä sosiaalityön hiljaisuuden kulttuurille, kuten hierarkiset organisaatiot, työpaineet, tiukat aikataulut ja sopivien tilaisuuksien puutteen. Hän väittää, että käsitteellisen keskustelun ja tietämisen vaatimus on rakentunut ammattikulttuuriin siten, että on vaikeaa puhua omista kokemuksistaan ja havainnoistaan luontevasti. Jos niistä keskustellaan, siirrytään epävarmoille keskustelualueille, jotka eivät tunnu ”tieteellisiltä”

ja ”ammattillisilta”. Sosiaalityöntekijät ovat oppineet tietynlaisen ammatillisen keskustelutyyliin. (mt., 162.) Tähän ammatilliseen keskustelutyyliin eivät sovi hoiva ja tunteet. Ne ovat liian lähellä arjen kokemuksellisuutta. Kirsti Launis (1997, 130) kirjoittaa kokemukseen perustuvan asiantuntijuuden äänettömyyden olevan peräisin hierarkisen yhteistyön perinteestä, jossa vähemmän koulutetuille on varattu kuuntelijan rooli.

Mutka toteaa, että koko ajan on ollut myös keskustelua ja tutkimusta, joka on korostanut sosiaalityöntekijöiden osuutta omaa työtään koskevassa tiedon tuottamisessa ja oikeudessa puhua omalla äänellään omista kokemuksistaan. Tosin sen vaikutus ei ole ollut sosiaalityöntekijöiden käytännön työhön niin selvä ja näkyvä kuin keskustelut asiantuntijuudesta ja tieteellisyydestä, jotka ovat ohjailleet sosiaalityöntekijöiden työkokemuksia ja ammattitaitoa. (Mutka 1998, 160.) Synnöve Karvinsen (2000, 27) mukaan ammatillisesta kokemuksesta tulisi puhua ja sille tulisi raivata tilaa tulla myös kuulluksi, koska sosiaalityön arkisissa työkäytännöissä tehdään tulkintoja työn sisällöistä ja suunnista.

Synnöve Karvinen (1993) kirjoittaa reflektiivisestä ammatillisuudesta sosiaalityössä. Ammatin eettisiin lähtökohtiin sitoutumisesta rakentuva ammatillinen vastuullisuus sekä toiminnan muuttuva luonne edellyttävät reflektiivisyyttä. Omaa toimintaa ja sen lähtökohtia tulee kyseenalaistaa ja arvioida sekä oppia siitä. Keskeistä ammatillisessa pätevyudessa on taito vastata muuttuvan toiminnan haasteisiin. Reflektiivisyys on valmiutta sekä sosiaalityön kehittämiseen että ammatillisten ja henkilökohtaisten lähtökohtien tiedostamista ja arviointia. (Karvinen 1993, 15–17.) Tietoinen methodisuus toimintaa ohjaavana periaatteena, ammatin teoria-, tieto- ja taitopohjan ja toteutetun työprosessin hallintana muodostaa Karvisen mukaan sosiaalityön ammatillisuuden perustan. Methodisuuden lähtökohtina kyseenalaistava näkökulma ja toimintaa ohjaavan ajattelun tiedostaminen tuovat sen käsitteellisesti lähelle refleksiivistä ammatillisuutta. (Karvinen 1993b, 131, 154.)

Sosiaalityöhön vaikuttavat erilaiset jännitteet yksilön ja yhteiskunnan, teorian ja käytännön, ammatin ja tieteen, ammatin ja politiikan, asiantuntijuuden ja kansalaisuuden välillä. Aika, yhteiskunta sekä sosiaaliset, kulttuuriset ja paikalliset tekijät vaikuttavat sosiaalityön ammattiin ja sen tietokäsitteisiin erilaisten ristiriitojen ja kehitystekijöiden paineessa. (Karvinen 1993b, 167.) Muuttuva työ asettaa vaatimuksia työntekijöiden ammattitaidolle ja työn haasteena on jatkuva kehitys. Sosiaalialan ammattilaisten ammatillisuuden vahvuuksia ovat laaja-alaisuus ja kokonaisvaltaisuus. Sosiaalialan tehtäville on tyyppillistä työskentely verkostojen kanssa ja palveluohjaus. (Aho 1999, 329–330.)

Sosiaalityön ammatilliset työkäytännöt ovat yhteiskunnallisia valta- ja toimintarakenteita ja yksittäiset sosiaalityöntekijät luovat arkityön ratkaisuin asiakastyön käytäntöjä (Karvinen 2000, 12). Sosiaalityön ammatillisuus on poliittista ja päämääränä on toimia ihmisten hyvinvoinnin edistämiseksi. Ammatillisuudessa tavoitellaan laajaa näkemystä, yleistä asiantuntijuutta. Asiakastilanteessa yhdistyvät asiakkaan subjektiivinen arvio tilanteestaan ja siihen vaikuttavista tekijöistä ja työntekijän ammatillinen näkemys. Pyrkimyksenä on tilanteen hahmottaminen ja sen mahdollisuuksien ja rajojen osoittaminen. Ammatillinen asiantuntemus antaa tilaa asiakkaan omalle asiantuntijuudelle, jolloin asiakkaalla on oikeus määrittellä tilanteensa, myös erehtyä ja yrittää uudelleen. (Aho 1999, 330–331.) Nyky-yhteiskuntamme muuttuu nopeasti ja on vaikeasti ennakoitavissa. Ammatillinen toimintakyky edellyttää avoimuutta ja työssä kertyneiden kokemusten ja erilaisten tilanteiden ratkaisujen jakamista. (Mutka 1998, 183.) Sosiaalityön ammatillisuus vaatii herkkyyttä huomata, että yksilöt ja yhteisöt määrittelevät sosiaalisia ongelmia erilaisilla käsitteillä ja erilaisista arvolähtökohdista (Raitakari 2002, 47).

Arjen läheisyys tuo sosiaalityöhön ammattimaisesti maallikkomaisen otteen. Työtä ihmisten arjessa tosin usein väheksytään, jolloin toimintaa ei nähdä ammatillisesti tuotettuna. Ammattitaitoa on ylittää arjen itsestänselvyys ja nähdä sen moninaisuus. On tärkeää, miten asiakkaalle antaa tilaa ja miten itse on läsnä. Tulevaisuudessa yhteistyö eri asiantuntijuuksien välillä lisääntyy. Sosiaalityön ammatillisuuden haaste on näkymättömän ammattitaidon tuominen näkyväksi. Näkymätön ammattitaito on hiljaista tietoa, jota on vaikea kuvata, koska ei ole olemassa valmiita käsitteitä. Siihen liittyvät työntekijän elämäkokemukset, itsetuntemus, virittyminen kohti toista ihmistä ja intuitio. Sosiaalityössä on aina toimittu sekä tiedon että intuition pohjalta. (Aho 1999, 331–333.)

Outi Ketola ja Kimmo Kevätsalo (1994, 82–85) ovat tarkastelleet sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön suhtautumista työhönsä. He ovat kuvanneet suhtautumistapoja välineeksi, kutsumukseksi, pakoksi ja vaihtoehdoksi. Työ voi toimia välineenä muille elämän päämäärille, jolloin työ on kuten liikesopimus. Mitä enemmän tekee työtä sitä enemmän saa palkkaa. Työ voi olla myös kutsumus, jolloin se nähdään erittäin tärkeänä. Pakkona työ toimii silloin, kun se on välttämätön paha elämässä. Vaihtoehtona työ on mielenkiintoista, mutta se ei häiritse muuta elämää. Ketolan ja Kevätsalon mukaan erityisesti naisille työ on miehiä yleisemmin kutsumus sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Tulevaisuuden sosiaalityön ammatillisuus on yksilöllistä palvelua. Suvi Raitakari (2002, 55) kirjoittaa, että postmodernin asiantuntijuuskäsityksen mukaan yksilöityneet asiakkaat määrittävät sosiaalityöntekijän ammattirollin ja he edellyttävät tasavertaista työotetta eivätkä alistu valtasuhteeseen.

Nykypäivänä vanhustenhuollon sosiaalityöntekijät tarjoavat vanhuksille palveluja. Tosin asiakkaat eivät mielestäni vielä määrittele heidän ammattiroolejaan. Tasavertaista työtettä vaativat enemmänkin vanhusten omaiset. Sosiaalityön ammatillisuus kehittyy asiantuntijuudesta asiantutkijuuksi (kts. Mönkkönen 1996, 51).

2.3.1 Ammatillinen sosiaalityö naistyönä

Sosiaalityön historia kertoo, että ammatillistumisen alkuvaiheessa naiset nähtiin ”välittömien aistihavaintojen vietävinä, kykenemättöminä emotionaaliseen ja älylliseen etäisyyden säätelyyn lähimmäisistään” ja tällöin koulutus oli tarpeellista. Sosiaalialan naisvaltaisuus oli professionaalisen sosiaalityön tieteellistämisen näkymätön motiivi. (Eräsaari 1991, 53–54.)

Ihmissuhdeammatit ovat naisvaltaisia. Työuupumus ja ammatillinen loppuunpalaminen uhkaavat näiden alojen työntekijöitä näkymättömän tunnekuormituksen kasvaessa joko vähitellen tai yllättäen yli voimavarojen. Sosiaalityöntekijän eläytyvä syvänytteleminen työssään lisää tunnekuormitusta enemmän kuin pintaesitys (kts. Sarbin & Allen 1968). (Ahokas 1998, 126–127.) Julkisen sektorin naisvaltaiset hoiva-ammattit mielletään stressaaviksi ja niille on ominaista työn psyykkisen vaativuuden kasvu, muttei itsenäinen päätöksenteko (Raunio 2000, 59).

Sukupuoli leimaa tunnettyötä, koska naiset työskentelevät useammin aloilla, joissa vaikutetaan positiivisesti muiden mielialoihin. Naiset tuottavat hyvää oloa ja naisammattit voidaan nähdä kotien huolenpitotyön jatkeina. Naiset hoivaavat edelleen työpaikoillaan. Naisammattiteja ja tunnettyötä liittyy yhteen myös sukupuolistereotypia, jossa uskotaan naisten suurempaan tunteellisuuteen. Ammatillisessa vuorovaikutuksessa asiakkaat, esimiehet ja koko työyhteisö odottavat naiselta sekä mieheltä sukuopuolen mukaan eriytynttä rooliesitystä. Naisen tulee hallita ymmärtävä ja myötäilevä ilmaisu ja miehen jämäkkä. Feministipsykologit ovat tuoneet esille naisten oikeuden tuntea ja ilmaista kaikkia tunteita sekä yksityiselämässä että ammattirooleissa. (Ahokas 1998, 127–128.)

Sosiaalityö on naistyötä ja tyypillisiä piirteitä naisten tekemälle työlle ovat huono palkka, vähäinen arvostus, suuri työmäärä, puuttuva valta ja identiteettivaikkeudet (kts. Ketola 1994, 76–77). Nainen, naiseus ja äitiys kohtaavat sosiaalityössä sekä työntekijän että asiakkaan taholta. Sosiaalisten ongelmien määrittelyt ovat kuin itsestään selvästi sukupuolisidonnaisia. Naisten perhevastuullisuus luonnollistetaan kyseenalaistamatta perhettä vallan ja sukupuolten suhteiden rakennelmana. (Forsberg 1992, 3-4,7.) Naiset huolehtivat lapsistaan ja puolisoistaan myös iäkkäinä. He toimivat omaishoitajina oman jaksamisensa rajoille asti. He huolehtivat aikuisista lapsistaan, vaikka nämä käyttäisivät heitä taloudellisesti hyväkseen. Arja Peiposen ja Päivi Voutilaisen (2002, 173) mukaan Suo-

nessa joutuu joka kymmenes ikääntynyt ihminen kaltoin kohdelluksi. Ammattiauttajien on vaikea tunnistaa kaltoin kohtelua, koska ikäihmisille perheen koskemattomuus on tärkeä kulttuurinen arvo. Tosin myös yhteiskunnan kielteinen käsitys ikääntyneistä voi olla syynä epäasiallisen kohtelun vähättelyyn. (mt.)

Tekevätkö sosiaalityöntekijät kutsumustyötä hoivatessaan, auttaessaan, kuunnellessaan ja tukiesaan? Onko äidillinen hoivaaminen naisille ominainen tapa tehdä sosiaalityötä? Naistutkimus on korostanut naisten palkkatyön omaa rationaliteettia, vastuurationalisuutta, jossa naisten sukupuolvelta toiselle siirtynyt kokemus lähiyhteisön asioiden hoidosta perustuu vastuuseen läheisistä ihmisistä ja asioiden sujumisesta (Ketola 1994, 77–78). Vai onko sosiaalityö palkkatyötä, johon naiset ajautuvat, koska se on miehille liian epämieluisaa ja huonosti palkattua? Jos sosiaalityöntekijä antaa tunteidensa vaikuttaa asiakastilanteessa, hän on ammattitaidoton. Jos asiakas tekee samoin, hän on negatiivisesti riippuvainen. Tuleeko sosiaalityöntekijän olla etäinen asiakkailleen ja työhönsä tai palaa loppuun ja vaihtaa alaa? Mitä jos ”hyvään” sosiaalityöhön kuuluukin nimenomaan tunteiden intensiivisyys? (Forsberg 1992, 5.)

Naisten keskinäiset suhteet sekä työntekijöiden että työntekijän ja asiakkaan välillä nähdään luonnostaan tasa-arvoisempina kuin miesten ja naisten väliset suhteet. Miehä toivotaan sosiaalialalle naisvaltaisen työyhteisön normaalistajiksi. Miehillä ja naisilla on sosiaalityön sisällä omat alueensa, kriminaalihuollon ja päihdehuollon sosiaalityöntekijöistä löytyy keskimääräistä enemmän miehiä. Sosiaalityö on miehille ura, jolla tulee edetä vähintään johtavaksi sosiaalityöntekijäksi. Miehet pysyvät huolenpito- ja auttamistyöhön yhtä hyvin kuin naisetkin, heitä ei tähän rooliin kuitenkaan sosiaalisteta. Miten miessosiaalityöntekijät ymmärtävät naisasiakkaiden elämäntilanteita, kun heiltä puuttuu kokemus naisten toiseudesta? (mt., 6.)

Harriet Siliuksen (1995, 49) mukaan ”sukupuolella ei ole merkitystä”-ajattelutapa on osa sukupuolisuusneutraalisuusdiskurssia, jolla on vakiintunut asema ja vahvat perinteet suomalaisessa yhteiskunnassa (kts. Kuronen & Granfelt & Nyqvist & Petrelius 2004, 5). Feministinen tutkimus on tuonut esiin, että sukupuoli määrittyy yhteydessä muihin erotteluihin eikä ole irrallinen kategoria (Keskinen 2004, 37). Päivi Korvajärvi ja Merja Kinnunen (1996, 233) ovat tutkineet työelämän sukupuolistavia käytäntöjä ja löytäneet niitä ihmisten puheesta, kirjoituksista, liikkeistä, katseista, ajatuksista, tulkinnoista, mielikuvista ja tuntemuksista. Sukupuoli on läsnä työelämässä, mutta se ei näy. Työelämän sukupuolistuneita suhteita on mahdollista havaita keskittymällä konkreettisiin käytäntöihin. (mt., 25.) Sukupuolistavat käytännöt ovat tuttuja ja arjesta tunnistettavia, mutta myös liikkuvia, monimuotoisia ja vaikeasti käsitteellistettäviä (Kuronen & Granfelt & Nyqvist & Petreli-

us 2004, 7). Rutiinit ovat lukitsevia käytäntöjä, jotka pitävät yllä naisten ja miesten välisiä jakoja, suhteita ja järjestyksiä (Kinnunen & Korvajärvi 1996, 26).

Hyvinvointityön ammattien työtä jaetaan ja arvotetaan sukupuolittuneesti tälläkin vuosikymmenellä. Se näkyy jakautumisena naisten ja miesten töihin, palkkaerona, töiden erilaisena arvostuksena ja ammatillisten identiteettien rakentumisena naiseudelle tai mieheydelle. Sukupuolittuneita rajoja voi löytää myös hyvinvointityön rakenteista ja kulttuurisista merkityksistä. (Rantalaiho 2004, 236–237.) Vanhussosiaalityön naistyöntekijät jatkavat mielestäni työssään hoivan sukupolvelta toiselle siirtyvää arvomaailmaa. He toteuttavat työssään hoivaa tunnetyönä.

3 TUTKIMUSASETELMA

3.1 Tutkimusongelma

Tutkimusongelmanani on vanhustyön naissosiaalityöntekijöiden käsitys ammatillisuudestaan näkökulmana hoiva ja tunteet. Tutkimuskysymyksiäni ovat: Miten sosiaalityöntekijät merkityksellistävät työtään? Mitä hoiva on naisten tekemänä työnä vanhussosiaalityössä? Millaista tunnepuhetta sosiaalityöntekijät käyttävät? Tutkimukseni teoreettisia käsitteitä ovat ammatillisuus, hoiva ja tunteet. Tarkoitukseni on tehdä näkyväksi vanhustenhuollon sosiaalityötä hoivan ja tunnepuheen kautta. Olen kiinnostunut arjen vanhussosiaalityöstä ja siitä miten sosiaalityöntekijät itse jäsentävät omaa työtään ja rakentavat ammatillisuuttaan.

3.2 Haastattelut ja työnkuvaukset aineistoina

Haastattelin alkuvuonna 2005 kahdeksaa vanhustyön sosiaalityöntekijää suurehkossa kaupungissa. Kaikki haastateltavani ovat naisia. Tutkielmassani käytän heistä nimityksiä haastateltavat, sosiaalityöntekijät, vanhussosiaalityöntekijät, vanhustyöntekijät ja työntekijät. Suurin osa haastatelluista on työskennellyt vanhustyön sosiaalityöntekijänä vuosikymmeniä. Kahden haastateltavan työssäoloaika sijoittui vuoden ja viiden vuoden välille. Haastattelut toteutin heidän työpaikoillaan, vanhainkohteissa ja sairaaloissa. Jokainen haastattelu tapahtui haastateltavan työhuoneessa työaikana ja kesti noin tunnin. Pyrin tekemään vain yhden haastattelun päivässä. Yhtenä päivänä tein kaksi haastattelua. Haastattelut keskeytyivät harvoin. Muutaman haastattelun aikana puhelin soi tai huoneessa kävi toinen työntekijä. Lähetin kysymykset haastateltavilleni etukäteen, jotta he halutessaan voisivat valmistautua haastatteluun. Kysyin luvan haastattelujen nauhoittamiseen ja kaikki haastateltavani suostuivat. Nauhoituksen jälkeen purin haastattelut sanatarkkuudella teksteiksi, jota kertyi 193 sivua.

Haastattelumenetelmänä käytin teemahaastattelua (Liite 1). Haastattelut toteutin yksilöhaastatteluinä, koska halusin antaa haastateltavilleni henkilökohtaisen puheenvuoron. Tutkin heidän omakohtaisia käsityksiään vanhussosiaalityön ammatillisuudesta näkökulmana hoiva ja tunteet. Pyrin säilyttämään haastateltavieni tunnistamattomuuden. Haastattelumenetelmänä teemahaastattelu sopi hyvin tutkielmani aineiston keräämiseen, koska olen kiinnostunut sosiaalityöntekijöiden omakohtai-

sista käsityksistä ja mielipiteistä. Jokainen haastattelu tuotti omannäköisensä osan aineistooni ja käyttämäni haastattelumenetelmä salli sen joustavuudellaan (kts. Hirsjärvi 2004, 193–196). Lisäaineistona pyysin haastateltaviltani lyhyitä kirjallisia kuvauksia heidän tavallisesta työpäivästään. Pyynnön esitin sopiessani haastattelujen ajankohtaa. Kuvauksia, joiden pituus oli 1-2 sivua, kertyi kuusi. Sain osan kuvauksista haastattelujen yhteydessä ja osa postitettiin minulle jälkikäteen.

Haastattelijan tulee pohtia, miten haastateltavan vastauksia tulkitaan kulttuuristen merkitysten ja merkitysmaailmojen valossa (Hirsjärvi 2004, 193–196). Haastattelutilanteessa korostetaan haastateltavan subjektiivutta. Hänellä on mahdollisuus tuoda itseään koskevia asioita esiin vapaasti. Haastateltava luo merkityksiä ja on tilanteessa aktiivinen. Haastattelua on hyvä käyttää silloin, kun tutkitaan vähän kartoitettua aluetta ja tutkijan on vaikea tietää etukäteen vastausten suuntia. Haastateltavan puhe sijoitetaan laajempaan kontekstiin. Haastattelutilanteessa on mahdollista selventää vastauksia, tehdä lisäkysymyksiä ja syventää saatuja tietoja. Tosin haastattelun luotettavuutta heikentää haastateltavien taipumus antaa sosiaalisesti sopivia vastauksia. Tutkija kuvaa haastateltavan ajatuksia, käsityksiä, kokemuksia ja tunteita. Tutkijan oma käsitys todellisuuden luonteesta määrää, miten hän lähestyy tehtävänsä. (mt. 2001, 35–36, 41.) Haastattelutilanteissa haastateltavani eivät yrittäneet luoda itsestään myönteistä kuvaa. Koin, että heidän puheensa oli heidän omaansa. Heillä ei ollut tarvetta hakea hyväksyntää puheelleen. Tosin aina jossain määrin haastateltavien puheeseen vaikuttavat sosiaaliset normit.

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, jossa haastattelu etenee keskeisten teemojen varassa ja haastateltavien ääni tulee kuuluviin. Ihmisten tulkinnat asioista ja heidän niille antamansa merkitykset ovat keskeisiä. Tärkeää on myös se, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. Haastattelun teema-alueet ovat kaikille samat eikä kysymyksillä ole tarkkaa muotoa eikä järjestystä. Haastattelussa vuorovaikutus syntyy ihmisten sanoista ja niiden kielellisestä merkityksestä ja tulkinnasta. Haastateltavat pyrkivät käsitteellisesti välittämään omaa mielellistä suhdettaan maailmaan. Haastattelijä selvittää, miten haastateltava rakentaa asioiden merkityksiä ja haastattelutilanteessa luodaan myös uusia ja yhteisiä merkityksiä. Haastatteluvastauksesta kuvastuu aina myös haastattelijan läsnäolo ja hänen tapansa kysyä asioita samoin kuin edeltävät kysymykset ja vastaukset. Haastattelutilanne on sekä puhetilanne että sosiaalinen tilanne. Haastateltava ja haastattelijä valitsevat tietyn tavan puhua. He merkityksellistävät haastattelussa puhuttuja asioita. Haastattelutilanteessa käytetään keskinäisiin merkityseroihin perustuvia luokitteluja. (Hirsjärvi 2001, 48–51.) Haastattelujen aikana esitin tarkentavia lisäkysymyksiä eri aihealueista. Haastattelut olivat vuoropuhelua itseni ja haastateltavien välillä.

Tutkijan rooli on sidottu aikaan, paikkaan, kontekstiin, omaan identiteettiin, omaan persoonallisuuteen ja arvoihin. Tutkija ei ole auktoriteetti haastateltavilleen vaan oppimassa heiltä. (Glesne 1992, 35–37.) Tutkija voi toimia taiteilijan, tulkin ja muuntajan rooleissa. Taiteilijana hän käyttää herkkyyttään, luovuuttaan ja mielikuvitustaan. Tulkkina hän toimii kääntäessään haastateltavan kulttuuria ja ymmärtäessään hänen maailmaansa. Tutkijan tulee tosin muistaa, että hänen omat kokemuksensa vaikuttavat siihen, miten hän ymmärtää haastateltaviansa. Hän luo merkityksiä. Muuntajan roolissa tutkija toimii siten, että tutkimuksessaan hän antaa lukijoille uuden näkökulman yhteen tapaan olla ihminen. (mt.,152–155.) Tutkijana koen toimineeni lähinnä tulkin roolissa. Olen yrittänyt päästä lähelle haastateltavieni ajatusmaailmaa ja tulkita heidän ajatuksiaan.

Lopullisen tutkimuksen muokkaantumiseen vaikuttavat erilaiset tahot, kuten politiikka, akateeminen maailma ja tutkijan oma teoreettinen asema. Tavat käyttää kieltä ja kertoa asioita vaikuttavat tutkijan tulkintaan sekä historiallinen tilanne. Tärkeää on myös yleisö, jolle kirjoitetaan. (mt.) Tutkielmani on kirjoitettu vanhussosiaalityöntekijöille ja muille vanhusten kanssa työskenteleville. Tutkielmani on myös oma puheenvuoroni vanhustyöstä, jossa koen hoivalla ja tunnetyöllä olevan tärkeä rooli.

3.3 Narratiivisuus ja merkitysanalyysi analyysimenetelminä

Tutkin ammatillisuuden, hoivan ja tunteiden kytkentöjä. Sosiaalinen konstruktionismi antaa kehykset tutkimukselleni, joka on laadullinen, empiirinen ja aineistolähtöinen. Aineistoni analyysissa sovellan haastatteluihin merkitysanalyysia ja lisäaineistooni eli kirjallisiin kuvauksiin narratiivista näkökulmaa. Lopullinen tutkimusteksti on tutkijan konstruktio (Heikkinen 2001, 124) eli tutkijana olen itse rakentamassa ja vaikuttamassa tutkimustekstiini.

Sosiaalinen konstruktionismi toimii tutkimukseni aineiston analyysin laajana kehyksenä. Vivien Burr (1995, 3) liittää sosiaaliseen konstruktionismiin kriittisen asenteen itsestäänselvänä pidettyyn tietoon. Hän ei oleta, että maailmaa voi tutkia vain havainnoimalla. Meidän tulee olla varovaisia, kun teemme oletuksia ja kategorioita maailmasta. Niitä tulee kyseenalaistaa. Käsitteet ja kategoriat, joita käytämme, ovat historiallisesti ja kulttuurisesti määräytyneitä tuotteita. Tietoa rakennetaan sosiaalisissa prosesseissa. Käsityksemme todellisuudesta ei ole objektiivisen havainnoinnin tuote vaan syntyy päivittäisessä sosiaalisessa vuorovaikutuksessamme. Siitä syystä sosiaalisissa konstruktionismissa ollaan kiinnostuneita sosiaalisesta vuorovaikutuksesta ja kielestä. Neuvoteltu ymmärryksemme maailmasta, tietty sosiaalinen konstruktio, tuottaa tietynlaista toimintaa. Tieto ohjaa

sosiaalista toimintaamme tiettyyn suuntaan. (mt., 3-5.) Sosiaalisessa konstruktionismissa tunteet ovat yhteisöllisiä luomuksia. Ne ylläpitävät yhteisöelämää ja ne ovat sosiaalisesti määräytyneitä. (Molander 2003, 17.) Tulkitsen myös hoivan ja ammatillisuuden tällaisiksi luomuksiksi. Sari Näre (1999, 11) kirjoittaa konstruktionismin ohentavan tuntevaa yksilöä. Itse näen konstruktionismin mahdollistavan tavan tutkia tuntevaa yksilöä irrottamatta häntä todellisuudesta, jossa hän elää.

Sosiaalityöntekijöiden kirjoittamien työpäivän kuvausten analysointiin soveltan narratiivista näkökulmaa. Tarkastelen tekstejä kertomuksina ammatillisuudesta. Etsin vastausta kysymykseen, miten sosiaalityöntekijöiden ammatillisuuskertomuksissa tuotetaan hoivaa. Lähestyn kysymystä kartoittamalla ensin kertomusten ammatillisuutta ja sen jälkeen ammatillisuudessa esiintyvää hoivaa. Käytän tutkimuksessani narratiivia, kertomusta ja tarinaa samaa asiaa tarkoittavina sanoina (kts. Heikkinen 2001, 116).

Christopher Hall (1997, 5-8) on tutkinut sosiaalityötä narratiivisesta näkökulmasta. Hän näkee sosiaalityön rakentuvan vuorovaikutuksellisenä ja tekstuaalisena tarinankerrontana. Kertomusten kautta ihmiset esittävät toisilleen tapahtumia ja kokemuksia. Tarinalla on aina yleisö, jolle se on suunnattu. Yleisölle annetaan ohjeet, kuinka tarinaa tulee tulkita. Siinä varaudutaan myös vastakkaisten reaktioiden ja mahdollisen kritiikin varalta. Kertomukset suostuttelevat ja taivuttelevat kuulijoitaan rakentaen samalla kertojan auktoriteettia. Ne eivät silti ole vain strateginen vuorovaikutustapa vaan myös huomaamattomia ja muuttuvia. (mt.)

Hallin (1997, 33-35, 233) mukaan sosiaalityön kertomusesityksissä ovat keskeisiä juoni, henkilöt ja päämäärä mihin pyritään. Kertoja ja yleisö ovat vuorovaikutuksessa ja muokkaavat sekä juonta että henkilöitä. Juoni tarjoaa yleisölle taustatietoja tapahtumien järjestämiseen ja yhdistämiseen. Kertoja esittää yleisölle päämäärää tukevia tapahtumia ja rajaa muita pois. Tärkeää on se, miten kertomus oikeutetaan, mihin sillä pyritään ja miksi. Kertomus kerrotaan aina tietylle yleisölle, mikä ei ole sattumanvaraisesti valittu. (mt.) Sosiaalityön kertomusesityksissä käytetään alalle yhteisiä kategorioita ja käsitteitä, joiden avulla syntyy yhteys yleisöön. Kertoja ja yleisö ovat samalla puolella kertomuksessa. He jakavat yhteisen ymmärryksen asioista. Vastakohtien avulla yleisölle kerrotaan mikä on hyväksyttävää käyttäytymistä. Kertomuksella on moraalinen järjestys. (mt., 60-62.)

Päämäärä, johon kertoja pyrkii, saa tukea erilaisista auktoriteettien mielipiteistä. Eri professionaalit ja instituutiot saavat kertomuksen vaikuttamaan luotettavalta. Asioita perustellaan usein kolmen vaiheen kautta; tiedot, moraalinen peruste ja oikeutus. (mt. 92-97.) Tällöin päätökset ja toimenpiteet vaikuttavat oikeilta ja johdonmukaisilta eikä niitä ole aihetta kritisoida.

Hannu L. T. Heikkisen (2001, 122) mukaan narratiivista aineistoa ei voi yksiselitteisesti tiivistää numeroiksi ja kategorioiksi, vaan sitä tulee aina tulkita. Narratiivisessa tutkimuksessa tulee kiinnittää huomio siihen, miten yksilöt antavat merkityksiä asioille tarinoidensa kautta. Tutkimuksen vahvuutena on paikallinen, henkilökohtainen ja subjektiivinen tieto, jolloin se on moniäänistä ja kerroksellista. Tieto on joukko pieniä kertomuksia, eikä yksi ”suuri kertomus”, joka mahdollistaa valankäytön ja manipuloinnin. (mt., 130.) Tutkielmani kirjallisten kuvausten analyysiin narratiivinen näkökulma sopi hyvin. Aineisto on pieni, mutta siitä on mahdollista tulkita erilaisia tarinoita. Näillä kertomuksilla on yleisö, joka on samalla puolella kuin kertoja. Tarinoilla pyritään erilaisiin päämääriin.

Sosiaalityöntekijöiden haastatteluja tarkastelen merkitysanalyysin näkökulmasta. Tutkin miten sosiaalityöntekijät merkityksellistävät työtään ja ammatillisuuttaan. Olen kiinnostunut erityisesti tunnepuheen ilmenemisestä heidän ammatillisuuspuheessaan. Sosiaalinen vuorovaikutus on jatkuvaa merkitysten antamista ja merkityksistä sopimista. Sosiaalinen järjestelmä ei ole koskaan täysin valmis, vaan merkitykset konstruoidaan aina uudelleen jokaisessa sosiaalisessa kohtaamisessa. (Myllyniemi 1984, 77.) Olen tietoinen merkitysten vuorovaikutuksellisuudesta haastatteluissa, mutta uskon sen olevan aineistoa rikastuttava tekijä.

Milesin ja Hubermanin (1994, 245) mukaan merkityksiä voi löytää aineistosta teemoittelemalla, etsimällä asioiden yhteisiä piirteitä ja tutkimalla niiden toistuvuutta. Vastakohtien etsiminen ja vertailu tuottavat myös merkityksiä. Asioiden keskinäisiä suhteita voidaan nähdä, kun yksityiskohtaisia asioita liitetään yleiseen tietoon. Merkitys löytyy, kun sitä tukee looginen todisteiden ketju. (mt., 245–260, kts. Moilanen & Räihä 2001, 53.) Tutkielmani haastattelujen analysointi alkoi teemoittelulla. Tämän jälkeen tarkastelin sosiaalityöntekijöiden ammatillisuutta ja tulkitsin sen sisältämiä merkityksiä. Erityisesti tarkastelin sosiaalityöntekijöiden ammatillisuutta tunteiden osalta. Tunnepuheen jaottelin eri teemoihin, jotka toistuivat haastatteluissa, kuten tunteita tuottavat tilanteet, tunteiden hallinta ja tunnettyö. Pohdin merkityksiä näiden teemojen kautta. Merkitysanalyysi on merkitysten tulkintaa, jota on usein kvalitatiivisissa analyyseissa. Tutkija tarkastelee sekä näkyvissä olevaa että pyrkii löytämään piirteitä, jotka eivät ole suoraan tekstissä lausuttuina. Tutkijalla on tietty näkökulma, josta hän tulkitsee haastattelua. Tuloksena ei ole tekstin tiivistyminen vaan laajentuminen. (Kvale 1996, 193.)

Mikko Lehtosen (1996, 13) mukaan merkityksiä tutkittaessa tulee ottaa huomioon, että sitä mikä on kaikkialla, ei tavallisesti huomata ollenkaan. Kaikkein tavallisin on samalla myös kaikkein vähiten tunnettua. Toiset ihmiset tuottavat merkityksiä, jotka me otamme kyselemättä vastaan. Arkisuus

kätkee näkyvistä erilaisia asioita, joissa tiivistyy inhimillistä historiaa ja maailmaamme koskevia oletuksia, itsestäänselvyyksiä. (mt.) Tutkielmani aihe, erityisesti hoiva ja tunteet ovat olemassa kaikkialla arkisessa elämässä. Ne eivät näy, eikä niistä ole helppo saada otetta tai tutkia niitä. Silti ne ovat mielestäni erittäin merkityksellisiä aiheita tutkia.

Teemme päätelmiä todellisuudesta, sosiaalisista tilanteista ja itsestämme sekä tuotamme itsellemme ja toisille käsityksiä maailmasta ja osastamme siinä. Tuottaessamme elämäämme joudumme käyttämään toisten sanoja. Merkitykset eivät ole meidän tekemiämme. Me valitsemme, mutta valtamme päättää mistä joukosta, on rajallista. Merkitykset, arvot ja katsomukset tulevat näkyviin instituutioissa, sosiaalisissa suhteissa, uskomusjärjestelmissä, tavoissa ja totumuksissa eli muodostavat kulttuureja. Merkityksiä sisältävät kulttuurit ohjaavat tunteitamme ja aika sekä paikka, jossa elämme. (mt., 16–18.)

Merkitykset ovat ihmisten tekemiä eli niihin liittyy alttius muutoksille, epävakaisuus ja tilapäisyys. Ne tarjoavat myös rooli- ja käyttäytymismalleja. Merkitykset ja sosiaaliset suhteet ovat kietoutuneet toisiinsa kuten myös sosiaaliset suhteet ja valta. Valtaapitävät saavat vallanalaiset vapaaehtoisesti olemaan samaa mieltä. Tällöin keskeinen rooli on asioiden esittämisellä tietynlaisiksi. Hallitsevassa asemassa olevien ryhmien tuottamilla merkityksillä on taipumus tulla koko kulttuurin tavoiksi luokitella ja järjestää todellisuutta. Vallitsevien merkitysten rinnalla vaikuttavat myös entiset sekä mahdollisesti tulevat, vaihtoehtoiset tai vastakohtaiset merkitykset. (mt., 20–25.) Merkitykset liittyvät toisiinsa ja niitä tulee tulkita etsimällä kokonaisuuksia (Moilanen & Räihä 2001, 44–45). Tulkitessani merkityksiä aineistostani olen tietoinen, että minun tulkintaani vaikuttavat meidän yhteiskuntamme arvot ja tapa katsoa maailmaa.

Tietoa ei voi olla ilman merkityksellistämistä ja todellisuuden merkitykset tuotetaan. Kieli on merkityksellistämistä, merkitysten aktiivista tuottamista ja maailman tekemistä merkitykselliseksi tietyllä tavalla. Kieli on myös havaitun todellisuuden esittämistä tietynlaiseksi. Kommunikaatio, yhteiseksi tekeminen, tulee mahdolliseksi, kun kokemuksia yleistetään ja luokitellaan. Kieli tuottaa sekä yhtäläisyyksiä että eroja. Todellisuutta koskevat kuvaukset tuotetaan aina tietystä näkökulmasta. Tavat ja normit kertovat mitä ja miten voidaan puhua. Kielen avulla ihmiset liittyvät yhteen, mutta myös erottautuvat toisistaan. Sukupuoli ja ammatti voivat tuottaa tietynlaista kieltä. Ihmiset vahvistavat valta-asemiaan ja roolejaan yhteisöissä välittämällä yhteisiä tietoja ja arvoja toisilleen kielen kautta. Kieli on myös vastarinnan aluetta, jolloin kielellisiä normeja ei noudateta. (Lehtonen 1996, 31–51.)

Mikko Lehtosen (1996, 221) mukaan arki sisältää suuressa määrin luovuutta. Tarkastelen haastatteleaineistoani arjen näkökulmasta, koska haluan korostaa vanhustenhuollon sosiaalityöntekijöiden arkisen työn luovuutta. Se on näkemykseni mukaan näkymätöntä työtä, hoivaa ja tunnettyötä, jota on vaikea kuvata laatumittareilla. Merkitysanalyysi sopii aineistoni analyysiin hyvin, koska aineistoni sisältää paljon ääneen lausuttuja merkityksiä, mutta myös merkityksiä, jotka tulevat esiin vastatulkinnan kautta.

4 AINEISTON ANALYYSI

Tarkastelen haastattelemieni sosiaalityöntekijöiden kirjoittamia työnkuvauksia ammatillisuuskertomuksina, joista etsin hoivaa. Tutkin hoivaa erityisesti naisten tekemänä työnä vanhustenhuollon sosiaalityössä. Sosiaalityöntekijät käsittelevät kirjoituksissaan tavallista työpäiväänsä ja työnkuvauksiaan. Kirjoitukset ovat kuvauksia, joissa ei selitetä tai tulkita kokemuksia (kts. Moilanen & Räihä 2001, 53). Kuvauksien lainaukset on kursivoitu. Käytän niissä lyhennettä K ja numeroa kertomassa kyseessä olevan kuvauksen järjestysnumeron. Lainauksissa ei ole muutettu alkuperäisestä tekstimuodosta mitään. Kolme pistettä (...) lainauksen alussa tai lopussa tarkoittaa kesken virkkeen katkaistua lainausta. Lainaukset olen katkaissut siten, ettei se vaikuta asiayhteyteen.

4.1 Kertomuksia ammatillisuudesta

Kuvausten perusteella ammatillisuus sanaa ei käytetä arjen vanhussosiaalityöstä kirjoitettaessa. Laajaa yleistystä en voi tehdä aineistoni pienuudesta johtuen. Kuvauksissa kirjoitetaan työpäivästä, työstä ja työnkuvasta. Tähän voi tosin vaikuttaa myös se, etten erikseen pyytänyt kirjoittamaan nimenomaan ammatillisuudesta. Ammatillisuus sanana esiintyy kuvauksissa vain silloin, kun kerrotaan *moniammatillisesta yhteistyöstä*. (K6) Moniammatillinen yhteistyö on sosiaalityön ammattikieltä. Sitä voi tulkita myös siten, että sosiaalityöntekijä kirjoittaa itsensä tasavertaisena ammattilaisena muiden ammattiryhmien edustajien joukkoon toimimaan moniammatillisessa yhteistyössä.

Työstä kirjoitetaan kuvaamalla konkreettisia työtehtäviä. Kuvaukset ovat järjestelmällisiä ja niissä ei esiinny paljon tunteita. Päivittäin tarkistetaan osastojen tilanne *...osastoille tulleet ja osastoilta poistuneet asukkaat/potilaat (esim. sairaalasta palanneet, väliaikaisesti tai pysyvästi sairaalaan siirtyneet, kuolleet)...* (K4) ja kartoitetaan *...osastoille tulleiden asukkaiden/potilaiden tilanteiden alustava selvittäminen (esim. mistä tullut, miten pitkään ollut laitoshoidossa, onko pitkäaikaishoidon maksupäätöstä, onko vanhainkotihakemusta, onko Kelan etuuksia)*. (K4) Työhön kuuluu myös *...asiakastapaamiset – potilaat, omaiset, lääkärin kiertoihin osallistuminen, kuntoutuspalaverit, hoitoneuvottelut...* (K5)

Työstä kirjoitetaan yksityiskohtaisesti. *Lyhytaikaishoidon maksualennuspäätöksen tekeminen aikaisemmin laatimani laskelman pohjalta...*(K4) sekä yleisemmällä tasolla *...tavalliseen työpäivään kuuluu eri viranomaisten tai yhteistyökumppaneiden yhteydenotot...* (K2) Vanhustyön sosiaalityön-

tekijän työtä voi tarkastella eri tasoilla ja näkökulmista. Tutkielmassani keskityn kuvauksissa esiintyviin ammatillisuuskertomuksiin.

Kuvaukset ovat tarinoita sosiaalityön ammattilaisten työpäivistä ja niihin liittyvistä työtehtävistä. Niissä on pieniä tarinoita lomittain, jotka kertovat sosiaalityöntekijyydestä. Tulkitseen tarinoita siten, että niissä tuotetaan ammatillisuutta kertomalla työstä monelta eri puolelta ja asettumalla työntekijänä moneen eri rooliin (vrt. Hänninen 1999, 60–62, Suoninen 1997, 56–59). Tällöin korostetaan sosiaalityön laaja-alaista kenttää ja sen hallintaa. Työn hallinnalla oikeutetaan ja perustellaan omaa ammatillisuutta. Kuvaukset on suunnattu tiedottamaan, kertomaan ja vakuuttamaan lukijansa.

Kaikissa kuvauksissa kerrotaan yhteistyöstä. Se on työpaikan sisäistä, eri työpaikkojen välistä sekä vanhuksen ja hänen omaistensa kanssa tapahtuvaa. Yhteistyötä tehdään hoito- ja palvelusuunnitelmaneuvoituissa ja kuntoutusraporteilla. Hoito- ja palvelusuunnitelma toteuttaa asiakaslähtöistä hoitoa ja palvelua, sillä se ohjaa hoidon ja palvelun tehokasta kohdentamista ja tavoitteellista toteuttamista (Voutilainen 2002, 91). Yhteistyö on kuvauksissa korostuneessa asemassa. Vanhussosiaalityöntekijät kirjoittavat sen olennaiseksi osaksi työtään.

Kieli, jolla kuvaukset kirjoitetaan, on sosiaalityön ammattikieltä. Sosiaalityöntekijät kirjoittavat *sosiaalisen tilanteen kartoituksesta* (K6) ja *lyhytaikaisten hoitopaikkojen järjestelyistä* (K2). Sosiaalityön ammattikieleen yhdistyy myös terveydenhuollon ammattisanastoa erityisesti sairaaloiden sosiaalityöntekijöillä. He kirjoittavat potilaista vanhainkotien sosiaalityöntekijöitä enemmän. Kieli, jolla kaikki kuvaukset on kirjoitettu, on tyyliltään asiallista. Kielen avulla korostetaan sosiaalityön asiantuntijuutta ja sillä luodaan eroa muihin ammattiryhmiin ja asiakkaisiin. Kuvaukset on kirjoitettu yleisölle, joka hallitsee sosiaalityön ammattikielen. Tällä tavoin kirjoittajat luovat yhteisöllisyyden tunnetta lukijoihinsa. He ovat tarinan samalla puolella.

Tarinan toisella puolella ovat asiakkaat, jotka ovat yhtä aikaa sekä työn kohde että yhteistyökumppaneita. Vuorovaikutus asiakkaiden kanssa kirjoitetaan tärkeäksi osaksi työtä. Sosiaalityöntekijät rakentavat ammatillisuuttaan sekä asiakkaisiin kohdistuvan työn kautta että yhteistyössä heidän kanssaan. Asiakkaille määritellään tiettyjä ominaisuuksia ja nämä määritelmät asettavat heidät tiettyyn asemaan suhteessa sosiaalityöntekijöihin. Asiakkaat tarvitsevat kuvauksissa sosiaalityöntekijää kertomaan vanhuspalveluista ja ottamaan yhteyttä eri viranomaisiin sopivien palveluiden löytymiseksi, jolloin tulkintani mukaan asiakas kirjoitetaan passiiviseen rooliin. Asiakas on passiivisessa roolissa myös silloin, kun sosiaalityöntekijä tekee hänen puolestaan asioita, kuten hoitaa rahaasioita ja tekee hakemuksia. Asiakkaan ja työntekijän näen olevan tällöin hierarkisessa suhteessa. Aktiiviseen rooliin asiakas kirjoitetaan erityisesti hoito- ja palvelusuunnitelmaneuvoituissa. Sil-

loin asiakkaan ja työntekijän suhde on tulkintani mukaan tasavertainen vuorovaikutuksen tasolla, muttei suhteessa asiantuntijuuteen.

Sosiaalityöntekijät kirjoittavat kuvauksissa esiintyvistä asiakkaista sekä muista toimijoista nimikkeillä osastolle tulleet, osastoilta poistuneet, asukkaat, potilaat, väliaikaisesti tai pysyvästi siirtyneet, kuolleet, uudet asiakkaat, lyhytaikaisasiakkaat, pitkäaikaisasukkaat, asioidenhoitajat, tyttäret, vanhat asiakkaat, omaiset, toiset sosiaalityöntekijät, lääkärit, vaimo, poika, yhteistyötahot, viranomaiset, yhteistyökumppanit, vanhukset, asianomaiset, hoitajat, sairaanhoitajat, muut työntekijät, johtajat, kuntohoitajat, viriketoimenohjaajat, toimistotyöntekijät, henkilöstö, osastonhoitaja, sisar, omahoitaja, aviomies, hakija, isä, johtokunta, johtoryhmä ja yhdistyksen hallitus. (K1-6) Jaottelen heidät asiakkaisiin, omaisiin ja viranomaisiin. Asiakkaiden rooleja analysoin tutkielmassani jonkin verran sosiaalityöntekijöiden roolien yhteydessä, mutta pääroolin annan työntekijöille.

Kuvauksissa esiintyvät paikat ovat pitkäaikaisosastot, osastot, sairaalat, vanhainkodit, Kela, kotihoito, pankit, järjestöt, eläkelaitokset, verohallinto, parturi, kodit, sosiaalitoimistot, päiväkeskukset, vanhainkotiosastot, hoitopaikat, vanhainkotipaikat, kotipalvelu, kotisairaanhoito, omaishoidon tukitoimisto, oman talon sisällä, kaupungit, potilastoimistot, laskutus, dementiaosasto ja sairaalaosasto. (K1-6) Jaottelen paikat oman talon sisäisiin paikkoihin, koteihin ja viranomaislaitoksiin.

Sosiaalityöntekijät asettavat itsensä kuvauksissa erilaisiin kertojan asemiin. He ovat tarinoidensa päähenkilöitä. He kuvaavat itsensä neuvojiksi, tilanteiden kartoittajiksi, asioidenhoitajiksi, ohjaajiksi, yhteistyöntekijöiksi, ongelmien selvittäjiksi, kuuntelijoiksi, asukkaiden vastaanottajiksi ja asukkaiden lähdön valmistelijoiksi, toimistotyöntekijöiksi, suunnittelijoiksi, keskustelijoiksi, kohtaamisten ja tapaamisten toiseksi osapuoleksi, moniammatillisiksi työntekijöiksi, hakemusten tekijöiksi, etuuskien ja asioiden tarkistajiksi, päätöksientekijöiksi, neuvotteluihin, palaverihin, raportteihin ja lääkärintarkistuksiin osallistujiksi, kirjallisten töiden kirjaajiksi, palveluiden etsijöiksi, ilmoitusten tekijöiksi, postin käsittelijöiksi, yhteydenottajiksi, hoitopaikkojen järjestelijöiksi, asioiden tallettajiksi, tilastojiksi ja sähköpostin lukijoiksi. (K 1-6) Sosiaalityön ammatillisuutta tuotetaan monen eri toiminnallisen roolin kautta. Vanhussosiaalityöntekijöiden itselleen kirjoittamien työntekijöiden roolien kautta pyrin tavoittamaan heidän ammatillisuuttaan. Roolit rakentuvat vuorovaikutuksessa ja ne ovat muuttuvia, joten analyysissäni tavoitan vain kuvauksiin kirjoitettuja rooleja ja tulkintojani niistä.

Tarinoiden päähenkilöiden roolit olen ryhmitellyt kartoittajiksi, ohjaajiksi, tunnettyöntekijöiksi ja toimistotyöntekijöiksi. Kuvausten kirjoittajat kertovat tarinoita sosiaalityöntekijyydestään näiden roolien kautta. Jokaisessa kuvauksessa päähenkilöllä on kartoittajan, ohjaajan, tunnettyöntekijän ja

toimistotyöntekijän rooli. Päähenkilön työtehtävä vaikuttaa siihen, minkä roolin tai roolit hän kirjoittaa tietyssä kuvauksen kohdassa itselleen. Millaisia kertomuksia roolit kertovat vanhussosiaalityön ammatillisuudesta? Millaisia merkityksiä kertomuksista voi tulkita?

Sosiaalityöntekijän kirjoittaessa itsensä kartoittajan rooliin *kaikki sairaalaan tulevat potilaat käydään läpi* (K6), hän luo tulkintani mukaan tarinaa asioiden ja asiakkaiden haltuunottamisesta. Hän kartoittaa asiakkaat ja samalla ottaa heidät toimivaltansa piiriin, määrittelee heille asiakkuuden. Tämä merkitsee asiakkaille mahdollisuutta palveluihin tai joutumista niiden kohteiksi. Sosiaalityöntekijälle se merkitsee asiakassuhteen alkua, mahdollisuutta kartoittaa vaihtoehtoja yksilöllisesti tai rutiininomaista nopeaa sivuuttamista.

Lah-asiakkaiden (lyhytaikaishoidon asiakkaat, tutkijan kommentti) kanssa keskustellaan usein esim. vanhainkotiin hakeutumisesta, kotihoidon palveluista, Kelan etuuksista. (K4) Ohjaajan roolissa sosiaalityöntekijä kertoo mielestäni tarinaa asiantuntijuudesta. Hänellä on tieto, jota asiakkaat tarvitsevat. Asiakkaille se merkitsee heidän tarvitsemansa tiedon saamista ja mahdollisuutta hakea etuutta tai palvelua. Jos tietoa ei saa, saattaa etuus tai palvelu jäädä hakematta. Sosiaalityöntekijälle asiantuntijuus merkitsee työvälinettä, jonka avulla hän voi löytää parhaan mahdollisen palvelun asiakkaalle. Asiantuntijuus voi olla myös tapa nostaa itsensä asiakkaiden yläpuolelle.

Varsinkin jos kysyjänä (kyse lyhytaikaisen hoitopaikan järjestämisestä, tutkijan kommentti) on asianomainen vanhus itse, joka tarvitsee hoitojaksoa tai omainen, liittyy palveluun monien ongelmien tai ahdistuksen kuuntelua ja kohtaamista sekä niihin liittyen ohjausta ja neuvontaa. (K2) Tunnetyöntekijän roolissa tulkitseen sosiaalityöntekijän luovan tarinaa tunteiden hallinnasta ja niiden ohjauksesta. Tunnetyöstä ei kirjoiteta suoraan vaan kuuntelemisen ja kohtaamisen kautta. Vuorovaikutustilanteissa työntekijä säätelee omien tunteidensa kautta asiakkaan tunteita. Asiakkaille se voi merkitä kokonaisvaltaista palvelua tai kokemusta siitä, ettei tule kuulluksi. Sosiaalityöntekijälle tunnetyö merkitsee vaativan taitolajin hallintaa vuorovaikutustilanteissa tai työuupumukseen johtavaa väsymistä.

Toimistotyöntekijän puuttuessa työyhteisöstä sosiaalityöntekijä hoitaa näitä tehtäviä. (K2) Sosiaalityöntekijän rooli toimistotyöntekijänä *sähköiseen potilaskertomukseen kirjaaminen* (K5) kertoo mielestäni tarinaa yhteistyöstä. Tieto eli asiakkaan tarina siirretään eteenpäin ja jaetaan. Asiakkaille heidän tietojensa jakaminen merkitsee asioiden sujuvampaa etenemistä tai joutumista numeroksi tilastoon. Sosiaalityöntekijälle yhteistyö ja asioiden jakaminen merkitsee uusia näkökulmia asiakkaiden tilanteisiin tai ylimääräistä turhaa byrokratiaa. Toimistotyöntekijän tehtäviin luokittelen myös postitusasiat, joita kritisoitiin sosiaalityöltä paljon aikaa vievinä. (K4) Osa toimistotyöntekijän

tehtävistä näyttäytyy sosiaalityölle vastakkaisena työnä. Tällä vastakkainasettelulla painotetaan ammatillisen sosiaalityön sosiaalista luonnetta.

Vanhussosiaalityön ammatillisuuden ihannetarinaksi (vrt. Hänninen 1999, 60-62) tulkitsemuksen työntekijästä, joka luo asiakkaille mahdollisuuden palveluihin ja kartoittaa heille vaihtoehtoja yksilöllisesti. Hän löytää parhaan mahdollisen palvelun asiakkaalle ja hallitsee tunnetyön vuorovaikutustilanteissa. Sosiaalityöntekijällä on myös laaja moniammatillinen yhteistyöverkosto, joka toimii moitteettomasti. Sosiaalityöntekijöiden kirjoittamissa kuvauksissa on piirteitä ammatillisuuden ihannetarinasta, mutta myös vanhustyön todellisuuden realismia. *Soittoyritys kotihoitoon lah-asiakkaan asioissa...Uusi soittoyritys kotihoitoon: puhelinaika ohi, kotihoito ei enää vastaan- nut...*(K4) Työntekijöiden eri roolien hahmottaminen ja tarinoiden tulkinta on yksi tapa tulkita ai-neistoani. Sosiaalityöntekijällä voi olla samanaikaisesti useampi kuin yksi rooli. Hän voi myös vaihtaa rooleja useampaan otteeseen. Vanhussosiaalityön ammatillisuutta tulkitsemisen kuvausten perus-teella asiakkuuden määrittelyvallaksi, asiantuntijuudeksi, tunnetyöksi ja yhteistyöksi.

4.2 Hoivatulkintoja

Hoivaa ei ole kirjoitettu kuvauksiin suoraan. Sanana sitä ei löydy kuvauksista. Niissä keskitytään enemmänkin konkreettisiin työtehtäviin. Tulkitsemisen analyysissäni hoivaa arjen työtehtävien ja sosiaali-työntekijöiden itselleen kirjoittamien työntekijöiden roolien kautta. Hoivaa rakennetaan sosiaali-työntekijyyteen arjen työssä. Vanhussosiaalityöntekijä on olemassa asiakasta varten ja hänen käy-tettävissään tarvittaessa asioiden hoitamiseksi. Vanhussosiaalityöllä pyritään turvaamaan asiakkai-den arjen sujuvuus. Hoiva näkyy tavoissa kohdata asiakas ja hänen kuuntelemisessaan ja tukemises-saan. Se heijastuu asiakkaan vastaanottamisessa, kotiutumistilanteissa ja hoito- ja palvelusuunni-telmaneuvoittelussa. Hoiva on vastuun ottamista ja myös sen jakamista.

Kuvauksissa käytetään asiakkaista monia eri nimityksiä. Jaottelen nimitykset asiakkaisiin, potilai-siin ja asukkaisiin. Asiakas nimitystä käytetään kuvattaessa lyhytaikaisasiakkuutta tai pitkäaikai-sasiakkuutta. Potilas nimitys esiintyy sairaaloiden ja sairaalaosastojen yhteydessä. Asiakas on asu-kas silloin, kun hän tulee asumaan vanhainkotiin tai on lähdössä kotiin lyhytaikaiselta hoitajaksolta. Viranomaiskieli, jota asiakas ja potilas nimitykset mielestäni edustavat, häivyttää hoivaa. Asukas nimitys tuo tulkintani mukaan esiin inhimillisyyttä ja ihmisyyttä, jota myös hoiva edustaa. Tosin hoiva määritellään kulttuurisesti kodin piiriin liittyväksi asiaksi ja asukas nimitystä käytetään van-hainkotiin tulemisen tai **kotiin** lähtemisen yhteydessä. Tällöin asukas nimityksen voi tulkita liitty-

vän kulttuurisesti kotiin kuuluvien asioiden piiriin. Työntekijät voivat myös tietoisesti valita käyttävänsä asiakkaista asukas nimitystä, jolloin laitosmaisuuutta häivytetään kodikkuuden tunteen aikaansaamisella. Tutkielmassani käytän itse asiakas ja vanhus nimityksiä, joilla otan etäisyyttä asukkaisiin keskittyäkseni tutkielmani pääroolin esittäjiin, sosiaalityöntekijöihin.

Työntekijän hyväksyessä asiakkaan passiivisen roolin, hän antaa asiakkaan olettaa sosiaalityöntekijän hoitavan asian hänen puolestaan. Hoiva on puolesta tekemistä, mutta se on myös yhdessä tekemistä. Hoivassa on kyse vallasta. Kuka päättää, mitä tehdään, miten ja milloin? Työntekijä voi motivoida asiakasta aktiiviseen rooliin eli osallistumaan itse aktiivisesti elämänsä suunnittelemiseen ja järjestämiseen. Kuvauksissa painotettiin yhteistyötä asiakkaiden kanssa. Asiakstapaamisia oli runsaasti kaikissa kuvauksissa. Tulkitsen kuvauksia siten, että asiakkaille pyritään luomaan aktiivista roolia, jos sellaista ei heillä jo ole.

Asiakkaiden asioita hoidetaan paljon myös omaisten ja viranomaisten kanssa puhelimitse ilman asiakkaan läsnäoloa. *Keskustelin tulevan asukkaan omaisen kanssa. Kerroin minkälainen vanhainkoti on, miten täällä hoidetaan ja mitä tänne saa tuoda mukanaan, jotta olo tulisi mahdollisimman kodikkaaksi.* (K1) Omaiset keskustelevat myös henkilökohtaisesti sosiaalityöntekijän kanssa ilman asiakkaan läsnäoloa. *...omaisia, jotka halusivat tulla tutustumaan vanhainkotiin, jotta voisivat tehdä päätöksen laitetaanko heidän isälleen hakemus vanhainkotiin.* (K1) Omaiset kirjoitetaan kuvauksissa erittäin aktiiviseen rooliin. He soittavat, käyvät, tiedustelevat asioita ja hoitavat niitä asiakkaan puolesta. Omaiset kirjoitetaan hoivarooliin. He ovat huolissaan asiakkaan selviytymisestä ja tuovat sen julki. *...asiakkaan tapaaminen, keskustelua kotona selviytymisestä. (Tapaamisen taustalla asiakkaan tyttären yhteydenotto.)* (K4) Hoiva on huolta pitämistä. Omaisten hoiva näyttäytyy luonnollisena ja itsestään selvänä.

Kuvauksissa esiintyvät viranomaiset muodostavat mielestäni osan asiakkaan hoivaverkostoa. He toimivat sosiaalityöntekijöiden yhteistyökumppaneina. Viranomaisten yhteydessä ei yleensä puhuta hoivasta. Itse tarkastelen hoivaa laajana käsitteenä, josta viranomaisuutta ei voi sulkea pois. Sosiaalityöntekijät ovat myös viranomaisia, joten heidän työnsä ja hoivan yhteys ei näyttäydy itsestäänselvyytenä. Eri viranomaiset tuottavat hoivaa erilaisina palveluina. Sosiaalityöntekijä kartoittaa ja ohjaa näitä palveluja asiakkaalle.

Jaottelin kuvauksissa esiintyneet paikat oman talon sisäisiin paikkoihin, koteihin ja viranomaislaitoksiin. Nimeän ne analyysissäni hoivan näyttämöiksi. Näillä eri näyttämöillä sosiaalityöntekijät tuottavat hoivaa yhdessä asiakkaiden kanssa. Oman talon sisäiset paikat voi jakaa sosiaalityöntekijän omaan työhuoneeseen ja osastoihin. Huoneessaan sosiaalityöntekijät kohtaavat asiakkaita ja

omaisia sosiaalityön tekemiselle tarkoitettussa ympäristössä. Näen hoivan olevan läsnä sosiaalityössä niiden perustan eli etiikan samankaltaisuudesta johtuen. Osastoilla sosiaalityöntekijät tuottavat hoivaa asiakkaiden/asukkaiden/potilaiden ja osastojen hoitohenkilökunnan kanssa yhteistyössä. Tällöin sosiaalityön ja hoivan rinnalle tulee myös lääketiede, jolloin asiakkaan asioita hoidetaan tulkintani mukaan yhteistyön tai lääketieteen näkökulmasta. Kodeissa hoiva näyttäytyy luonnollisena, toisin kuin viranomaislaitoksissa. Eri näyttämöillä hoiva saa erilaisen merkityksen ja arvon. Kuvauksen perusteella hoivaa toteutetaan erilaisilla näyttämöillä, mutta yksityiskohtaista erittelyä sen esiintymisestä ei voi kuvauksista tulkita.

Miten hoiva näyttäytyy vanhustyön sosiaalityöntekijän työssä? Lähestyn kysymystä jo aiemmin käsittelemieni sosiaalityöntekijöiden roolien eli kartoittajuuden, ohjaajuuden, tunnetyöntekijyyden ja toimistotyöntekijyyden kautta. Kartoittajana sosiaalityöntekijä kartoittaa asiakkaat ja samalla ottaa heidät toimivaltansa piiriin, määrittelee heille asiakkuuden. Tämä merkitsee asiakkaille mahdollisuutta ja oikeutta palveluihin tai joutumista niiden kohteiksi. Sosiaalityöntekijälle se merkitsee asiakassuhteen alkua, mahdollisuutta kartoittaa vaihtoehtoja yksilöllisesti tai rutiininomaista nopeaa sivuuttamista. Kartoittajuudessa hoiva on tulkintani mukaan tapa tarkastella asioita asiakkaan näkökulmasta. Se on kykyä nähdä asiakkaan tilanne hänen silmillään.

Ohjaajana sosiaalityöntekijä on asiantuntija. Hänellä on tieto, jota asiakkaat tarvitsevat. Asiakkaille se merkitsee heidän tarvitsemansa tiedon saamista ja mahdollisuutta hakea etuutta tai palvelua. Jos tietoa ei saa, saattaa etuus tai palvelu jäädä hakematta. Sosiaalityöntekijälle asiantuntijuus merkitsee työvälinettä, jonka avulla hän voi löytää parhaan mahdollisen palvelun asiakkaalle. Asiantuntijuus voi olla myös tapa nostaa itsensä asiakkaiden yläpuolelle. Ohjaajuudessa käsitän hoivan vallan hallintana. Hoivaan sisältyy aina valtaa. Hoivalta tulee tiedostaa, jotta sitä pystyy hallitsemaan.

Tunnetyöntekijänä sosiaalityöntekijä hallitsee tunteita ja ohjaa niitä. Vuorovaikutustilanteissa työntekijä säätelee omien tunteidensa kautta asiakkaan tunteita. Asiakkaille se voi merkitä kokonaisvaltaista palvelua tai kokemusta siitä, ettei tule kuulluksi. Sosiaalityöntekijälle tunnetyö merkitsee vaativan taitolajin hallintaa vuorovaikutustilanteissa tai työuupumukseen johtavaa väsymistä. Mitä hoiva on tunnetyöntekijyydessä? Hoivaa ei voi olla ilman tunnetyötä. Hoivaa toteutetaan tunnetyöllä ja tunnetyöntekijänä ei voi toimia ilman hoivaa. Kuvauksissa työtehtävien taustalla on aina asiakas. Vuorovaikutustilanteissa asiakas on konkreettisesti läsnä ja sosiaalityöntekijän yksi rooli tilanteessa on tunnetyöntekijyys. Tunnetyöntekijyydessä hoiva on tulkintani mukaan asiakaslähtöisyyttä tunteiden tasolla.

Sosiaalityöntekijä toimistotyöntekijänä on osa yhteistyöverkostoa. Tieto eli asiakkaan tarina siirretään eteenpäin ja jaetaan. Asiakkaille heidän tietojensa jakaminen merkitsee asioiden sujuvampaa etenemistä tai joutumista numeroksi tilastoon. Sosiaalityöntekijälle yhteistyö ja asioiden jakaminen merkitsee uusia näkökulmia asiakkaiden tilanteisiin tai ylimääräistä turhaa byrokratiaa. Hoivaa tarkastelen toimistotyöntekijyyden näkökulmasta yhdessä tekemisenä ja puolesta tekemisenä. Työtehtäviä *hakemusten teko* (K6), *raha-asioiden hoito* (K5) ja *omaishoidontukilomake täytettävä* (K3) voi tehdä asiakkaan puolesta, mutta myös hänen kanssaan. Hoiva ei ole ainoastaan yhdessä tekemistä vaan myös puolesta tekemistä. Asiakkaan tilanteen tulisi määritellä kuinka paljon asioita tehdään yhdessä hänen kanssaan. Todellisuudessa sen sanelee työmäärä ja käytettävä aika. Hoivaa toteutetaan työn ehdoilla. Työtä ei toteuteta hoivan ehdoilla. (kts. Williams 2004, 21.)

Mitä hoiva on vanhussosiaalityöntekijän työssä? Hoiva on vastuuta toisesta ihmisestä. Se on paikalla olemista tarvittaessa asioiden hoitamiseksi ja myös tapa olla asiakkaiden ja omaisten kanssa vuorovaikutuksessa, jolloin sosiaalityöntekijä käyttää tunnetaitojaan. Hoiva kietoutuu sosiaalityön ammatillisuuteen eli asiakkuuden määrittelyvaltaan, asiantuntijuuteen, tunnetyöhön ja yhteistyöhön. Hoiva näyttäytyy kuvauksissa asiakaslähtöisyytenä sekä tunnetasolla että kyynä eläytyä hänen tilanteeseensa. Asiakas otetaan mukaan päätöksentekoon hoito- ja palvelusuunnitelmaneuvoitteluisa. Hoiva on puolesta tekemistä ja yhdessä tekemistä työn ehdoilla. Se on vallan hallintaa ja sen siirtämistä myös asiakkaalle. Tilanteena voi olla *...asukkaan kotiin lähdön valmistelu yhdessä hänen, omaisen tarvittaessa myös kotipalvelun yms. tahojen kanssa*. (K2) Vanhussosiaalityön arjessa kietoutuvat hoivan kanssa yhteen erilaiset sosiaalityöntekijyyden roolit. Hoivakulttuuria luodaan arjen työssä toistamalla ennalta totuttuja tapoja tai muuttamalla niitä.

Mitä hoiva on erityisesti naisten tekemänä työnä vanhustenhuollon sosiaalityössä? Sosiaalityöntekijät ja muut viranomaiset näyttäytyvät kuvauksissa sukupuolettomina. Asiakkailta ja omaisilla ei myöskään ole yleensä kuvauksissa sukupuolta. Jos sukupuoli kirjoitetaan esiin, omaisen hoitaa asiakkaan *isälleen* (K1), *vaimo* (K1) asioita tai on kyse asiakkaan omaisesta *tyttären* (K4), *aviomies* (K1) ja *poika* (K3). ”Sukupuolella ei ole merkitystä”-ajattelutapa on osa sukupuolisuusneutraalisuusdiskurssia, jolla on vakiintunut asema ja vahvat perinteet suomalaisessa yhteiskunnassa (Silius 1995, 49). Kuvausten sukupuolettomuuden liitän tähän yhteiskuntamme näennäiseen sukupuolineutraalisuuteen. Se toistuu jokaisessa kuvauksessa.

Kaikki kuvausten kirjoittajat ovat naisia. Valtaosa vanhustenhuollon sosiaalityöntekijöistä on naisia. Sukupuolta ei voi sivuuttaa merkityksettömänä asiana. Onko hoivalla sukupuolta? Kulttuurinen mielikuva hoivan sukupuolesta ei ole mies. Onko hoiva vanhustyössä luonnollista, näkymätöntä ja

itsestäänselvää kuten sen sukupuoli, nainen. Johtuuko hoivan näkymättömyys siitä, että se mielletään kotiin eikä työelämään ja sosiaalityön ammatillisuuteen kuuluvaksi? Vai siitä, että sosiaalityön ammattilaisten tuottaman hoivan juuret ovat kotona?

Hoiva on kirjoitetuissa kuvauksissa näkymätöntä. Siitä ei ole kirjoitettu suoraan. Kuvauksissa hoiva ilmenee tulkintani mukaan vastuuna. Sosiaalityöntekijät kantavat vastuuta asiakkaistaan. He antavat myös asiakkaille kannettavaksi vastuuta omasta elämästään aktivoimalla heidän osallistumistaan hoito- ja palvelusuunnitelmaneuvoituissa. Hoiva on vastuurationaalista toimintaa, jossa arvioidaan oman toiminnan seurauksia muille ihmisille (Silius 1995, 57). Sosiaalityöntekijät edesauttavat omalla toiminnallaan asiakkaiden selviytymistä. Yhteistyön merkitys korostuu kuvauksissa. Se on työpaikan sisäistä, eri viranomaisten välistä sekä vanhuksen ja hänen omaistensa kanssa tapahtuvaa. Hoivapalveluilla luodaan hoivan ja huolenpidon yhteisvastuullista kulttuuria (Rauhala 1996, 33). Sosiaalityöntekijät rakentavat arjen työssään hoivaa yhteistyössä muiden viranomaisten, asiakkaiden ja omaisten kanssa.

Naiset tuovat Raija Julkusen (1995, 26) mukaan välittämisen moraalialueita ammatteihinsa. Tulkitsen kuvausten sukupuolen, naisena olemisen, heijastuvan välittämisen moraalina vanhussosiaalityössä. Hoiva on myös välittämistä. Hoiva ei ole naisten synnynnäinen ominaisuus. Kulttuurimme rakentuu ja rakentaa naisten ja hoivan liittoa. Hyvinvointivaltiossa naiset tekevät edelleen suurimman osan hoivasta (Silius 1995, 58). Kukaan ei kyseenalaista sitä yhteiskunnallisessa päätöksenteossa, eivät edes naiset itse. Sosiaalityöntekijäisyys on mielestäni hoiva-ammatti. Se toistaa ja vahvistaa naisten ja hoivan liittoa, koska lähes kaikki sosiaalityöntekijät ovat naisia. Naissukupolvelta toiselle naiset ovat siirtäneet kokemusta lähiyhteisön asioiden hoidosta ja vastuuta läheisistä ihmisistä (Ketola 1994, 78). Nykypäivän yhteiskunnassa lähiyhteisöt hajoavat. Sukupolvien ketjun kokemus ja vastuu katoavat. Vanhustenhuollon naissosiaalityöntekijät ovat paikkaamassa sukupolvien ketjua. Heille tarjotaan ammatillista suvun naisasianajajan roolia, jos sellainen puuttuu.

4.3 Yhteenveto: hoiva ja ammatillisuus työnkuvauksissa

Tarkastelen vanhussosiaalityöntekijöiden kirjoittamia työnkuvauksia ammatillisuuskertomuksina, joista etsin hoivaa. Kuvaukset ovat tarinoita sosiaalityöntekijöiden työpäivistä ja niihin liittyvistä tehtävistä. Tulkitsen tarinoita siten, että niissä tuotetaan sosiaalityön ammatillisuutta asettumalla työntekijänä moneen eri rooliin. Tällöin sosiaalityön laaja-alaisuus korostuu ja sen hallinta. Työn hallinnalla oikeutetaan ja perustellaan omaa ammatillisuutta.

Vanhussosiaalityöntekijät korostavat yhteistyön ja vuorovaikutuksen merkitystä kuvauksissaan. Kieli, jolla kaikki kuvaukset on kirjoitettu, on sosiaalityön ammattikieltä. Sosiaalityön asiantuntijuutta korostetaan kielen avulla ja sillä luodaan myös eroa muihin ammattiryhmiin ja asiakkaisiin. Sosiaalityöntekijät rakentavat ammatillisuuttaan sekä asiakkaisiin kohdistuvan työn kautta että yhteistyössä heidän kanssaan. Asiakkaille määritellyt tietyt ominaisuudet asettavat heidät tiettyyn asemaan suhteessa työntekijöihin.

Tulkitsen sosiaalityöntekijöiden asettavan itsensä kuvauksissa erilaisiin kertojan asemiin. He ovat tarinoidensa päähenkilöitä. Jokaisessa kuvauksessa he toimivat kartoittajan, ohjaajan, tunnetyöntekijän ja toimistotyöntekijän rooleissa. Päähenkilön työtehtävä vaikuttaa siihen, minkä roolin tai roolit hän kirjoittaa tietyssä kuvauksen kohdassa itselleen. Sosiaalityöntekijällä voi olla samanaikaisesti useampi rooli. Hän voi myös vaihtaa rooleja useampaan otteeseen.

Kartoittajan roolissa sosiaalityöntekijä luo tulkintani mukaan tarinaa asioiden ja asiakkaiden haluttuunottamisesta. Ohjaajana hän kertoo tarinaa, jossa hänellä on asiakkaiden tarvitsema tieto. Tunnetyöntekijänä sosiaalityöntekijä kertoo hallitsevansa ja ohjaavansa tunteita. Toimistotyöntekijyys on tarina yhteistyöstä. Vanhussosiaalityön ammatillisuutta tulkitsen kuvausten perusteella asiakkuuden määrittelyvallaksi, asiantuntijuudeksi, tunnetyöksi ja yhteistyöksi.

Hoiva on kuvauksissa näkymätöntä. Tulkitsen sitä arjen työtehtävien ja sosiaalityöntekijöiden itselleen kirjoittamien roolien kautta. Hoivaa rakennetaan sosiaalityöntekijyyteen arjen työssä. Se on vastuun ottamista asiakkaista ja heidän arkensa sujuvuudesta. Hoiva näkyy tavoissa kohdata asiakas, hänen kuuntelemisessaan ja tukemisessaan. Viranomaiskieli häivyttää hoivaa. Se on puolesta tekemistä, mutta se on myös yhdessä tekemistä. Hoivassa on kyse vallasta. Se on huolta pitämistä. Omaisten hoiva näyttäytyy luonnollisena ja itsestään selvänä. Eri viranomaiset tuottavat hoivaa erilaisina palveluina. Hoivan näyttämöillä, joita ovat talon sisäiset paikat, kodit ja viranomaislaitokset, sosiaalityöntekijät tuottavat hoivaa yhdessä asiakkaiden kanssa.

Tulkitsen hoivan näyttäytymistä vanhussosiaalityössä työntekijöiden roolien kautta. Kartoittajuudessa hoiva on tapa tarkastella asioita asiakkaan näkökulmasta. Ohjaajuudessa hoiva on asiantuntijan vallan hallintaa. Tunnetyöntekijyydessä hoiva on asiakaslähtöisyyttä tunteiden tasolla ja toimistotyöntekijyydessä yhdessä tekemistä ja puolesta tekemistä. Hoivaa toteutetaan työn ehdoilla. Hoivakulttuuria luodaan arjen työssä toistamalla ennalta totuttuja tapoja tai muuttamalla niitä. Kuvauksissa toistuu sukupuoli, jonka liitän yhteiskuntamme näennäiseen sukupuolineutraalisuuteen. Tulkitsen kuvausten sukupuolen, naisena olemisen, heijastuvan välittämisen moraalina vanhussosiaalityössä. Kulttuurimme rakentaa naisten ja hoivan liittoa.

4.4 Ammatillisuus ja merkityksiä

Tutkin miten haastattelemani sosiaalityöntekijät merkityksellistävät työtään. Tarkastelen heidän ammatillisuutensa rakentumista haastattelujen perusteella ja tulkitsemistä kautta heidän työnsä antamia merkityksiä. Tutkielmassani keskityn sosiaalityön ammatillisuuteen erityisesti hoivan ja tunnetyön näkökulmasta, joten ammatillisuuden yleisempään pohdintaan en aineistoni pohjalta ryhdy. Haastattelujen lainaukset on kursivoitu. Käytän sekä ammatillisuutta että tunteita käsittelevissä luvuissa lyhennettä H ja numeroa kertomassa kyseessä olevan haastattelun järjestysnumeron. Lainauksissa ei ole muutettu alkuperäisestä haastattelun tekstimuodosta mitään. Kolme pistettä (...) lainauksen alussa tai lopussa tarkoittaa kesken virkkeen katkaistua lainausta. Lainaukset olen katkaissut siten, ettei se vaikuta asiayhteyteen. H tarkoittaa haastattelukatkelmissa haastateltavan puheenvuoroa ja T tutkijan eli haastattelijan puheenvuoroa.

Sosiaalityöntekijät kertovat ammatillisuutensa rakentuvan monesta eri asiasta, kuten yhteistyöstä, koulutuksesta, palvelujen tuntemisesta, vuorovaikutuksesta ja arvoista. Sosiaalityön ammatillisuus on myös tunnetyötä, jota pohdin seuraavassa luvussa. Sosiaalityöntekijät rakentavat ammatillisuutensa kautta merkityksiä, joita pohdin tulkitessani haastateltavieni ammatillisuutta. Vanhussosiaalityöntekijöiden asema yhteiskunnassamme näkyy työn arvostuksessa ja palkkauksessa.

4.4.1 ”Hyvä palvelu on oikeita asioita oikeaan aikaan”

Sosiaalityöntekijä voi tehdä työtään kutsumuksesta, jolloin kutsumuksen sisältö toimii ammatillisuuden lähtökohtana. *Ekana mun tuli mieleen semmonen on vanhanaikasta sanoo et on kutsumusammattissa, mut ehkä sitä kuitenkin vähän on kutsumusammattissa. Kyl siin on se auttaminen auttaminen sitte mutta siinä se just onkin että miten sit pysyy ammatillisena auttajana ettei mee niin ku liikaa siihen mukaan siihen juttuun. Et me ollaan kuitenkin täällä ei niinkään syynämässä sitä että mitä se aikasempi elämä on ollu vaan ollaan auttamassa heitä eteenpäin.* (H8) Ammatillinen sosiaalityö on vastuun ottamista auttamisen rajoista. *Tässä vanhustyössä vois löytää niin kun tän jujun että vanhus vois jaksaa täällä vanhainkodissa helpommin ku ois joku joka häntä tukis varsinkin siinä alkuvaiheessa.* (H4) Asiakkaan tukeminen vanhussosiaalityön lähtökohtana nähdään erityisen tärkeänä asiakassuhteen alussa, jolloin luodaan asiakassuhteen perusta. *Mä nään sen kauheen tärkeenä että olis niin kun tämän vanhuksen tämmösenä paikallisena osaston ulkopuolisena tukena, koska on asioita et sä et halua puhua välttämättä niille, jotka on siinä päivittäin.* (H3) Sosiaalityöntekijä on ulkopuolisen työntekijän roolissa suhteessa sairaaloiden ja vanhainkotien osastoihin ja

samanaikaisesti asiakkaan puolestapuhuja. Sosiaalityöntekijyys sisältää monia eri rooleja, jotka voivat olla toisilleen myös vastakkaisia. *Sosiaalityöntekijän tehtävän kuva on olla se asiakkaan puolestapuhuja nimenomaan semmosen asiakkaan, jonka kohdalla ei ole niitä omaisia.* (H1)

Asiakas on vanhussosiaalityön lähtökohta. *Aina lähdetään siitä asiakkaan tilanteesta.* (H1) Sosiaalityön ammatillisuus tulee esiin erilaisissa asiakastilanteissa. *Halu siis saada niin ku selville mitä nää ihmiset itse haluaa nää asiat et joskushan se on niin että minä nää asiat hoidan ja te ette se on semmonen pieni juttu et se asiakas ei halua välttämättä ollenkaan niin kun minä ajattelisin et tää olis hyvä.* (H6) Sosiaalityön ammatillisuus on taitoa kuulla asiakasta. *Sillä tavalla näkee sen asian niin kun hänen kannaltaan ja ymmärtään että mitkä ne on ne hänen motiivit ja semmosekset ajatukset siinä.* (H5) Työntekijä voi ymmärtää asiakastaan hänen motiiviansa kautta. *Ollaan vähän niin kun sillain olemassa tätä ihmistä varten. Mun mielestä täytyy olla joku ihminen.* (H3) Ammatillisuus ei voi sulkea ihmisenä olemista pois. *Täytyy lähteä siitä että lähtökohta on aina vanhuksen hyvä hoito, hyvä elämä. Me sosiaalityöntekijät sanotaan hyvä elämä.* (H3) Kuka määrittelee hyvän elämän? *Joskus tulee vaan semmonen tunne, että siin niin ku välil unohtuu se ihminen kokonaisuutena ja sen niin ku koko se ympäristö missä se on ja elää. Asiakkaan itsemääräämisoikeus on sellanen asia niin ikään ku pyritään varjelemaan niin ku kaikelta pahalta maailmalta niin ku ja sitä ei voi niin ku tehdä et jotenkin semmonen. Se on ainakin yks asia missä mä ajattelen vähän eri tavalla ku tässä hoitokulttuurissa ajatellaan.* (H2) Ammatillinen sosiaalityö on kokonaisvaltaisuutta ja kiinnostusta ihmisiin *Aina tykänny vanhoista ihmisistä.* (H7)

Sosiaalityössä *monen asia on kesken aina* (H6) ja on tärkeää *oppia hyväksymään epävarmaa tilaa.* (H8) Työssä *pääperiaatteet musta on edelleen siellä tässä mun työssäni kohdata ihminen ihmisenä yksilönä huomioida hänet nimenomaan yksilöllisesti* (H4) ja *se ois kai sitä ammatillisuutta pitää niin ku ittestään huolta että tota pyrkii siihen ettei vie töitä kotiin kyllä ne vaan kotiin joskus päässä tulee mutta että pyrkii siellä sit jarruttaa.* (H8) Ammatillisuus on kykyä työn rajaamiseen ja asioiden tärkeysjärjestyksen luomiseen. Sosiaalityössä tulee toimia tilanteiden mukaan. *Hyvä palvelu on oikeita asioita oikeaan aikaan* (H7) ja *ammatillisuus on hyvää palveluiden tuntemusta.* (H5) Ammatillisella sosiaalityöllä pyritään tarpeenmukaiseen palveluun. Kun sosiaalityö mielletään palveluksi, asiakkaan rooli muuttuu palvelun saajaksi.

Tilanteiden mukainen toiminta voi tuoda mukanaan myös ristiriitoja. H = *Nää kotiuttamistilanteet että asiakkaalle että asiakas on tuolla sairaalan puolella ja lääkäri katsoo että ei tarvii sairaalahoitoa eikä varmasti tarviikaan, jos katotaan ihan sitä lääketieteellistä puolta ja hoitajathan menee siihen mukaan. Joo, joo ei tarvii, mutta sitten se kotitilanne kun on*

ihan toinen. Se ihminen on siellä yksin, vaikka siellä käy apuja. Hän on turvaton, hän on yksinäinen, hän pelkää siellä. Ei mikään ulkopuolinen käynti ei sitä tuota sitä ihmistä siinä vaiheessa auta. Niin siinä niin kun täytyy saada siirrettyä se kotiuttaminen. Se ihminen kun ei ole vielä valmis siihen kotiin lähtemiseen. Vaikka lääkäri on, vaikka kuinka perustelee että nyt on kaikki tehty mitä sairaalassa tehtävissä on. Siinä joutuu kyllä olemaan eri mieltä ja pitää myös sen päänsä. Siis taistelemaan, että yksinkertaisesti ihminen ei kotiudu sillon kun ei ole valmiutta vielä lähteä.

T = Miten tapahtuuko semmosia sitten kuitenkin että kotiutetaan vaikka ei olis asiakas valmis?

H = Ei. Yksinkertaisesti ei kotiuteta.

T = Niin.

H = Niin. Se on juuri sitä että siinä varmaan on justiin eroja, että kuinka sisukkaasti jaksaa pitää sitten sen asiakkaansa puolta. Sitten se menee joskus sitten koska lääkärihän kokee että hänen arvovaltansa, että hänen varpailleen on astuttu, kun sosiaalityöntekijä toteaa, että ei käy. (H1)

4.4.2 ”Ammatillisuutta on rakentaa yhteistyötä”

Sosiaalityön ammatillisuus on kykyä yhteistyöhön ja sitä, että osaa toimia monien ammattien seassa. (H8) Yhteistyökumppanit talon sisällä ja ulkopuolella (H2) mahdollistavat asiakkaalle monipuoliset palvelut. Sosiaalityön ammatillisuus on oman persoonallisen työotteen luomista. Mun pitäs myöskin omia käytäntöjä sitte luoda ja ainaki sopia niistä et miten minä toimin ja miten mun kanssa toimitaan. (H5) Työyhteisöissä muodostuu oma toimintakulttuurinsa ja kielensä. Siihen voi liittyä myös hierarkioita. Mä niin kun hyväksyn sen kulttuurin...on jotain hierarkiaa tällasta lääkäreitä pokataan ja kunnioitetaan ja muuta. Onneks se on väistymässä hirveesti, mutta tota mä niin ku otan sen semmosena kun se on ja tota must se niin ku kuuluu asiaan tai ei se kuulu asiaan vaan se täytyy niin ku ottaa semmosena kun se on. Heidänkin puoleltaan helpompi tehdä meikäläisen kans ku semmosen kans joka ei todellakaan ole siellä ei ymmärrä mitä se on se ihmisen hoitaminen sänkyyn esimerkiks siihenkin voi joskus väsyä. Kieli myös ettei tarvii suomenta. (H4)

Sosiaalityön ja terveydenhoidon tapa nähdä asiakas on erilainen. Onko kuinka paljon muistissa ongelmaa ja kuinka paljon tarvii fyysistä apua ja millä tavalla muuten käyttäytyy et ne on tosi tärkeitä kyllä ne osastojen henkilökunnan kommentit. (H5) Se voi johtaa joko asiakasta hyödyttävään yhteistyöhön tai hyödyttömään kilpailuun vallasta. Tää tämmönen terveydenhoitokulttuuri jollain tavalla pyrkii niin kun jyräämään et tai ainakin niin kun monesti sillä tavalla täytyy sitten niin kun yrittää sitä sosiaalityön semmosta arkielämän näkökulmaa tuoda niin ku oikeen tarkoituksenmukaisesti esiin et kun tuntuu siltä että näillä osastoillakin niin on se semmonen tää terveydenhoidollinen näkökulma kuitenkin niin vahva että et niitä asiakkaita niin ku katsotaan siitä vinkkelistä. Et se jotenkin

tuntuu hassulta niissäkin tilanteissa kun on et sellasia asiakkaita joiden tarkoitus on vielä palata kotiin ja pitäis sitä toimintakykyä selvittää ja kaikkia tärkeitä asioita niin pitää sit niin ku erikseen tavallaan niin kun niitä hoitojakin usuttaa niin kun tarkastelee niin kun siitä näkökulmasta että mikä se ihminen on vähän niin kun kokonaisemmin. (H5)

Ammatillisuutta on rakentaa yhteistyötä vanhustenhuollon sosiaalityöntekijöiden kesken, kehittää yhdessä työtä. (H3) Vanhussosiaalityöntekijöiden keskinäinen yhteistyö sosiaalityön kehittämisessä on erityisen tärkeää. Kun joukossa on enemmän väkeä niin näyttää paremmin. Et se näkyvyys pitäis nyt olla. Se on vähän huolenaiheena et me jäädään tässä tässä hoitamisen ympäristössä vähän niin kun alle niin kun tietyn arvoasteikon että sosiaalityö ei ole mitään vaan niin kun se niin kun räpiköi siellä. Paljon työtä, että me näyttäs paremmin. Asema on vähän sellainen, vähän niin kun mun mielestä hakusessa. (H3) Työyhteisön tuki ja hyvinvointi vaikuttaa työn tekemiseen. Kolleegat ja muut sosiaalityöntekijät vaikuttaa miten minä ajattelen. (H6)

Mä ehkä kattelen sosiaalityöntekijänä asioita niin kun ehkä laajemmin silleen et hoitotyö keskittyy monesti semmoseen aika yksityiskohtaiseen tietoon ja taitoon. (H2) Sosiaalityöntekijän asema sairaaloissa ja vanhainkodeissa voi olla yksinäinen. Sosiaalityöntekijä on se joka ei lainkaan kunnioita näitä tämmösiä auktoriteetteja. Se on aivan sama onko siinä lääkäri vai tuomari vastassa, jos on sen asiakkaan edusta kyse. Sosiaalityöntekijä on monesti se aika inhottavakin, joka ei mene siihen samaan mukaan mitä ne hoitajat ja lääkäri esittävät, jos se näkee että se asiakkaan tilanne vaatii muuta. (H1) Sosiaalityöntekijä vaatii oman näkökulman vahvutta, mutta samalla myös näkemystä yhteistyön tarkoituksesta. Yhteistyökumppaneitten kanssa se yhteinen tekijä on se asiakas. (H1)

Haastateltavat kertovat sosiaalityön ammatillisuuden perustuvan koulutukseen. Ammatillisuus se rakentuu siitä mun pohjakoulutuksesta. (H4) Ammatillisuutta tulee kehittää ja ylläpitää. Täydennetty tiedolla, mitä hommassa tarvitaan: lakitiedolla, säännöksillä, ohjeilla, pykälillä, tää tämmönen kova fakta. (H7) Ammatillisuutta kehitetään yhdessä muiden vanhussosiaalityöntekijöiden kanssa. Mä luen kaikkea mikä liittyy tähän mun ammattiini ja nimenomaan tietysti täs tapauksessa vanhustenhuollon näihin eri juttuihin ja oon yhteydessä ihan näihin muihin... paikkoihin ihan tällä tavalla niin kun sanotaan kollegiaalisesti mutta kiinnostunu myös niiden kehittämisestä. (H3) Ammatillisuudessa on kyse myös tiedon soveltamisesta. Täytyy pyrkiä pitämään sitä sosiaalityön näkökulmaa niin ku esillä ja pyrkiä niin ku pysymään niin kun ajan tasalla tavallaan ja hankkimaan sitä tietoa lisää ja niin kun soveltaan sitä tänne oman yksikkönsä. (H2) Ammatillisuuden kehittäminen vaatii aikaa, joka nykyisen työajan puitteissa ei useinkaan onnistu. Tietysti ammatillisuuttahan jatkuvastihan se vahvistuu koulutuksen ja sen oman aktiviteetin kautta, jos on mahdollista niin ku ajantasalla

pitää itensä ajantasalla. Se on tietysti monta kertaa vaatii vaatii hirveesti. Mulla itellä on jäänyt aika vähälle se että mä seuraisin, että esimerkiksi ehtisin lukee ammattikirjallisuutta yli työajan. Et mä en kotiin vie ammattikirjallisuutta enkä työasioita ollenkaan. (H1)

4.4.3 ”Jää vähäseks se ihmisen kuunteleminen”

Vuorovaikutus ja keskusteleminen osana ammatillisuutta merkitsee taitoa kohdata ja huomioida asiakkaita. Meille tulee hyvin paljon vanhuksia, jotka on juuri menettänyt puolisonsa, jonka kanssa on elänyt viiskyt vuotta ja on kuolema korjannut toisen ja he käy tätä surutyötä täällä läpi. Meil ei oo ketään ammatti-ihmistä, joka heitä tukee tässä tilanteessa. Täällä meidän talossa meillä on hirvittävästi vanhuksia, jotka on masentuneita. Me ei vaan huomata niitä välttämättä. Tuolla osastolla on niin vähän ihmisiä et mä tiedän et se jää vähäseks se jää vähäseks se ihmisen kuunteleminen, koska sitähan tota ne ihmiset toivoo että siellä joku tulee ilman kiirettä juttelemaan. (H4) Sosiaalityön ammatillisuus on ratkaisujen ja vaihtoehtojen etsimistä, jolloin työntekijällä tulee olla laaja tuntemus vanhussosiaalityöstä. Mun mielestä niin ku kiinnostavampia tehtäviä on ne joissa on niin kun suorassa kontaktissa ihmisiin joko näihin täällä oleviin asiakkaisiin asukkaisiin tai heidän omaisiin silloin kun he kertoo jostain semmosesta ongelmatilanteesta ja esittää vähän kysymystä et mitähän tässä pitäisi tehdä tai niin ku että mitä minä ajattelen niin ne on niin ku niitä missä mun mielestä se ammatillisuus sitte niin ku läsnä. (H5) Sosiaalityön ammatillisuus on ajan priorisoimista. Kiva kun kävit juttelemassa että kaikilla on niin kiire. (H3)

Sosiaalityöntekijät kohtaavat vanhussosiaalityössä usein väsyneitä omaisia. Jos omaisetkin ovat vanhoja, voimat väsyä ja ne joutuu semmosen ratkasun eteen et hakeen laitoshoitopaikkaa ja ne käy ne käy sen oman omantuntonsa kanssa taistelua. Varsinkin vanhat puoliset, kun ne on luvannut myötä- ja vastoinkäymisissä hoitaa. Sitten ne totee ettei enää omat voimat riitä ja tarvis tehdä se ratkasu puolison puolesta et haettas sitä vanhainkotipaikkaa siinä sitte vaan pitää käydä monet keskustelut. (H1) Ammatillisuuteen kuuluu vuorovaikutustaidot suhteessa asiakkaiden omaisiin. Meillä on se vaitiolovelvollisuus, koska meidän ei tarvi hoitajille kertoa mistä me käydään vanhuksen luona keskustelemassa. (H1) Sosiaalityön ammatillisuutta on myös taito vetää raja vaitiolovelvollisuuden ja yhteistyön välille, joka vaatii aina asiakkaiden ja omaisten asioista keskustelua.

4.4.4 ”Ohjataan oikean palvelun piiriin”

Sosiaalityöntekijä ohjaa ja neuvoa asiakkaita palvelujen piiriin, jotka itse mieltää tilanteeseen sopiviksi. Lähinnä sellasta mun käsittääkseni tää työ on et mä niin kun mietin niitä semmosia palveluita, joihin mä sit ohjaan ihmisiä. Mä koen ettei mulla oo niin kun semmosia kykyjä antaa niin kun

suoria vastauksia mut et voi niin ku toimia semmosena välittäjänä. Ohjataan oikean palvelun piiriin. (H5) Sosiaalityöntekijällä on valta tiedon suhteen, mutta asiakas päättää useimmiten itse ottaako hän tietoa vastaan ja toimiiko sen mukaisesti. *Mun täytyy vanhustenhuollostakin tietää aika lailla voidakseni ihmisiä ohjata ja neuvoa.* (H2) Vanhussosiaalityön kenttä on laaja, joten sen yksityiskohtainen ja jatkuvasti muuttuvan tiedon hallinta on mahdotonta. Ammatillisuutta on osata etsiä tietoa.

Sosiaalityössä vuorovaikutus mielletään avoimeksi myös silloin, kun hoidetaan ikäviä asioita. *Sosiaalityö on enempi kuitenkin semmosta virallisempaa. Et siihen kuitenkin joudutaan tekemään, puuttumaan ihan tämmösiin virallisiin asioihin ja se on enempi toimenpidekeskeisempää kun sen asiakkaan, ihmisen hoitamista. Ja tietysti pyritään puhumaan hyvinkin suoraan eikä tavallaan suojelemaan sitä ihmistä. Päänvastoin sosiaalityössähän puhutaan asioista ihan edessäpäin ja rehellisesti ja oikeilla sanoilla eikä sitä kierrellä eikä kaarrella. Ikäviäkin asioita joudutaan useesti sen ihmisen kanssa hoitamaan. Eikä niitä voi niin ku salailla.* (H1) Hoidetaanko sosiaalityössä ainoastaan asioita ei ihmisiä? *Eikö kuitenkin niin ku sosiaalityöntekijän tehtävänä olis niin kun silti yrittää järjestää jotain parempaa ja miettiä jotain vaihtoehtoo?* (H5) Ammatillinen sosiaalityö on vaihtoehtojen etsimistä ja asiakkaiden aktivoimista. Kuntouttavaa ja ennaltaehkäisevää sosiaalityötä tehdään myös vanhushuollon piirissä.

4.4.5 ”Ne periaatteet on niin kun tässä läsnä”

Sosiaalityön yksi työväline on työntekijän oma persoona. *Tässä työssähän käytetään sitä omaa persoonallisuutta hyvin pitkälle et sillä sitä työtä tehdään.* (H2) Ammatillisuutta on se, miten omaa persoonaa käytetään työssä. *Kolleegoista jotka ovat niin tympeitä että en kyllä ikinään menisi puhumaan puolia sanaa mistään vaikeista omista asioistani heille. Toivoisin että itse antaisin semmosen vaikutelman että mulle voi jutella asioita ja tietenkin sitten vielä se että mä en oo vaan joku jolle voi jutella mutta ei se mitään tiedä eikä ymmärrä eikä osaa tehdä mitään että sitten kuitenkin löytys se semmonen että se myöskin sit varmaan tekee jotain sen asian auttamiseksi asiassa oli se nyt mitä hyvänsä se avun tarve ... että oli sitten millä asialla että olis semmosta lähestyttävyyttä ja tota et kukin olis omia persooniaan.* (H6) Myötätunto on tunnettyötä, jota ilman vanhussosiaalityötä on vaikea tehdä. *Empatia, niin paljon herkkyyttä omaava ihminen, että tota et ois helppo toisten lähestyä. Et ei ois semmonen kovannäkönen niin ku varmaan monta kertaa on ettei kukaan uskalla sanoa yhtään mitään, että sehän on kauheen tärkeä.* (H4) Myönteinen ja positiivinen asenne työssä edesauttaa sen tekemistä.

Sosiaalityön lähtökohta on tasavertaisuuden kokemus asiakkaiden kanssa. *Mä oon ehkä vähän semmonen kapinallinen sosiaalityöntekijä et mä en oikeen välttämättä tykkää koko asiasta että ollaan niin ammatillisia. Mun mielestä mä oon aina ollu sillain ajatellu niin et me ollaan ihmisiä pääasiassa, et mää nyt satun olemaan sosiaalityöntekijä, mut en mä nyt oo niin kun välttämättä niissä asioissa sen kummosempi kun moni muukaan.* (H6) Tasavertaisuudesta ei puhuta ammatillisuutena vaan pikemminkin päinvastaisena asiana. *Mä en halua olla mikään semmonen äkänen kulmat kurtussa vähän tympeesti asiakasta katsova sossu pöytäni takana vaan jotenkin semmonen joka koitan olla ihminen tässä ihmisen kanssa.* (H6)

Puolueettomuus on toinen sosiaalityön lähtökohta. *Puolueettomuus on varmasti mejän työnkuvassa yks eikä se kohtelu oo yhtään sen erilaisempi, parempi tai huonompi oli taustat mitkä hyvänsä.* (H1) Puolueettomuus ei ole helppoa, jos asianosaisten mielipiteet eoavat paljon toisistaan. *Mä pyrin sillä tavalla niin kun että puolueettomasti niin kun kuunteleen niitä tilanteita. Yritän sitten tosiaan niin kun kuulostella vähän niin kun useemmasta suunnasta sitä asiaa että ei niin kun tuu ainoostaan yhden henkilön kautta sitä käsitystä.* (H5) Puolueettomuus toteutuu kaikkien osapuolien tasapuolisuutena kuuntelemisena ja on ammatillinen haaste. *Se on mun hommani, mun haasteeni tavallaan tulla kaikkien ihmisten kans jollain tasolla toimeen ja pystyy hoitamaan kaikkien ihmisten asiat ihan yhtä hyvin.* (H2)

Kärsivällisyys ja luottamuksellisuus edesauttavat työn tekemistä. *Vanhustyössä joudutaan olemaan paljon pitkäjännitteisempiä että saadaan niitä asioita keskusteltua ja jotta saadaan asiaa vietyä eteenpäin. Joku lomakkeen täyttäminen vanhuksen kanssa se on paljon hitaampaa ku se on työikäsen kanssa. Et kyllä vanhustyössä vaatii vähän pitempää pinnaa. Vanhustenhuolto on opettanu hiukan hitaammaks tätä sen siin joutuu paljon hienovarasemmin ja selittämään sen saman asian vielä moneen kertaan.* (H1) Vanhustyö vaatii aikaa, joka merkitsee ristiriitaisuutta kiireisen työtahdin ja suurien asiakasmäärien kanssa. *Mikä on sosiaalityön tavoite? Pyrkii tekeen ittensä tarpeettomaks.* (H7)

Sosiaalityön tehtäväalue ei ole selkeä. Se muuttuu koko ajan. *Se ei kuulosta viralliselta (ammatillisuus sanana, tutkijan kommentti) vaan se kuulostaa siltä et se on niin luotaantyöntävä asia mun mielestä mä oon niin paljon törmänny siihen semmoseen ammattiyhpeyskin tietenkin on ihan okei, mutta mä oon monesti vähän niin ku miettiny että onko se tarpeen kauheesti sitä toittotaa, mutta ehkä se on meidän ammatissa kun on vähän ollu nää raja-aidat sinne ja tänne vähän epäselviä ja välillä on tää koulutus pohja on pomppinu sinne ja tänne ja on niin ku semmosta tarvetta ehkä siihen oman työn nostamiseen ja tärkeyden esille tuomiseen ja palkkatasoon ja tämmösiin ja mä en*

nää niitä niin ku mulle ittelleni kauheen oleellisina asioina. Mä en tiedä onko se väärin mutta näin se mun mielestä on. (H6) Ammatillisuuden pohdinta sosiaalityössä mielletään oman työn ylikorostamisena ja eron tekemisenä muihin ammattikuntiin. Silloin se merkitsee eri ammattiryhmien välisen yhteistyön vaikeutumista.

Vanhussosiaalityön toimintakäytäntöjä muokataan arjen työssä. Näissä sosiaalityön opinnoissa on niin kun tullu niin siellähän kovasti puhutaan ammatillisuudesta ja on aika semmosia yleviä periaatteita usein esitetään ja se vaikuttaa tietenkäin niin kun korkeetasoselta se käsitys niin ku työstä ja niistä asioista mitä tässä pitäis niin ku toteuttaa, mutta jotenkin niin kun nyt on ollu vähän aikaa töissä niin on sillai huomannu et täähän on hyvin sillai arkista hommaa. Ne periaatteet ja ammatillisuuden asiat on niin kun tässä läsnä. Ne on jokaisen työntekijän siinä omassa persoonassa ja täytyy niin kun olla tietonen niistä ammatillisuuden muodostavista tämmösisistä periaatteista ja toimintatavoista. Se ei oo semmosta julistuksellisuutta että tässä niin kun toteutetaan nyt jotain yhdenvertaisuuden ja muiden tämmösten jalojen ajatusten niin kun periaatteita. Jotenkin niin kun must tuntuu et se on sillä tavalla arkijärjellä tehtävää työtä. Täytyy niin kun toimia sillä tavalla että niin kun hienovarasesti ja ihmisiä kunnioittavasti ja niin kun oikeudenmukasesti. Et ne on jollakin tavalla niin kun siihen arkiseen toimintaan niin ku kietoutunu. Mä ensin tavallaan järkytyin sitä kuinka niin kun arkista touhua tää on. (H5) Ammatillisuus näyttäytyy arjen työssä, joten sitä kautta sen tutkiminen on tarkoituksenmukaisinta.

Sosiaalityöntekijän arvot ohjaavat hänen ammatillisuuttaan. Kaikki lähtee mun mielestä siitä että haluaa tehdä työtä ihmisten kanssa ja haluaa tai kunnioittaa ja arvostaa ihmisiä. (H2) Vanhustyössä asiakkaiden kunnioittaminen on työn lähtökohta. *Vanhalla ihmisellä tulee olla semmonen arvokkuus mikä on elämässä siis meillähän on jokaisella omat intiimit alueemme ja ja miten lähestytään ihmistä ... niin ku puhuu kunnioittavasti vanhuksesta. Täytyy pitää se semmonen ammatillisuus.* (H3) Ammatillisuuden eteen tulee tehdä työtä. *Tietynlainen elämäkatsomus ja kuitenkin pohjimmiltaan sä kunnioitat niitä saavutuksia joita vanhus on tehny. Sä niin kun arvostat kuitenkin sitä vanhaa ihmistä. Et sen mitä ne on tehny. Tää on kuitenkin sitä sukupolvee, joka kauheesti elää siinä sodassa. He ovat tän sodan kautta tän kaiken hyvinvoinnin tuoneet tuota et se ei niinku ärsytä hirveesti. Et ne jatkuvasti niin ku jauhaa siitä. Et sen täytyy olla niinku jollain lailla niin ku olla ihan samaa mieltä niitten kanssa siitä. Tavallaan se vanhan ihmisen kunnioittaminen. Sitten varmaan tietyt varmaankin mun ikäpolven, että vielä esimerkiks sen osaa, että teitittelee vanhuksia ennenkö teet sinun kaupat. Vanhustyössä tarvitaan semmonen tietynlainen vanhojen käytöstopojen ja vanhojen tämmösten kunnioittaminen.* (H1) Eri sukupolvien erityisyyden ymmärtäminen on osa ammatillisuutta.

4.4.6 ”Tarvitaan hallinnon jämäkkyyttä”

Arjen työtä on mahdollista kehittää ja muuttaa. *Tarvitaan hallinnon jämäkkyyttä ja kaikkee näitä mitä sitte työssä tarvii lainsäädännön antamaa tämmöstä sanotaan polulle näitä merkkejä. Meillä on rahaa tähän tän verran ja niissä puitteissa me toimitaan ja tottakai meidän tehtävä on sitten tuoda hallintoon päin et hei, tämä ei ole riittävä tää raja et tarvittas jotakin. Et se on taas sitä ammatillisuutta.* (H3) Kehityksen ollessa hidasta ja mennessä välillä takaperin, työntekijät turhautuvat ja kokevat olevansa kykenemättömiä vaikuttamaan työhönsä. *Ne puitteet tai rakenne missä tätä työtä tehdään just nää olemassa olevat jonot ja tämmönen joille asioille ei voi mitään, vaikka kuinka niin kun yrittää muuttaa jotain kohtaa niin se ei niin kun se ei siitä muutu.* (H7)

Vanhusten pitkät odotusajat tarpeenmukaisiin vanhushpalveluihin sekä avo- että laitospuolella ovat haastateltavien mukaan suuri ongelma. *Tulee tää arviointivaihe, että onko vielä kotiin annettava lisäapua ja ja sitten ihan tämmöstä kaikkee mikä liittyy niin kun sen kotona pärjäämiseen. Tarvitseeko mahdollisesti useita kertoja jo päivässä ja tuleeko iltapartio, yöpartio. Sit kun katotaan että se on nyt tän ihmisen tilanne on tämä, että hän ei pärjää siellä enää millään avulla. Eikä taloudellinakaan tilanne ehkä riitä, koska nehän on kalliita palveluja, ei ne ole ilmaisia.* (H3) Vanhushpalveluiden tilanne on yhteiskunnallinen kysymys. Kuinka paljon palveluja on mahdollista tarjota ja mihin hintaan? Yhteiskunnallisesti merkittävää on myös millaiset laatuvaatimukset palveluille asetetaan? *Tää odotusaika vanhainkotiin on muuttanu tätä ihmisten tämmöstä sosiaalista taustaakin. Heil ei välttämättä he ovat niin ku sitte ilman osotetta. Heillä ei oo enää omaa osotetta taloudellisista syistä.* (H3) Yksittäisen vanhuksen näkökulmasta vanhushpalveluiden tilanne on dramaattinen.

Vanhussosiaalityössä hallinnon byrokratia merkitsee viivästymistä työhön kohdistuvissa muutoksissa.

H = *Tää on yhtä junnaamista täällä kunnan puolella ja miten spontaania se on yksityisellä puolelle niin ne lähtee paljon äkkiämmin kaikkiin uusiin ideoihin ja me ollaan täällä junnataan.*

T = *Mikä sen junnaamisen tekee sitten?*

H = *Se on tää kyllä se on tää byrokratia. Raskas koneisto, joka jollakin tavalla se on se raha joka hallitsee ja vallitsee, mutta kyllähän se on näillä näillä on paljon vähemmän rahaa yksityisellä puolella vaan ne tekee niin kun ne lähtee kokeilemaan erilaisia juttuja. Ne ottaa suurempii riskejä, että meillä on kuitenkin nää tämmöset puitteet. Tää on niin hyvin rakennettu taikka tämmönen raskas organisaatio et tää pyörii vielä pitkään vaik tääl ei ois yhtään vanhusta.* (H3)

Vanhuspalveluiden yksityistäminen nähdään mahdollisuutena monipuolisiin palveluihin. *Tuleekin näitä globaaleja yrityksiä tekemään vanhushuoltoon. Mä aina lämmöllä näitä tätä monikulttuurista hoitotyötäkin kohtaisin ja toivoisin et sitä tulis enempi.* (H3) Toisaalta palveluiden yksityistäminen huolestuttaa laitosten koon ja omistajuuden suhteen. Suurin huolenaihe on, millainen vaikutus yksityistämällä on vanhusten arjen elämään. *Kun valmistellaan uutta organisaatioon et mitä se ihan oikeesti tarkoittaa näille meidän vanhuksille.* (H3)

4.4.7 ”Ai jaa, et sä oot vanhuspuolella”

Gerontologia sanana ei ole vielä vanhussosiaalityön arkea. *Gerontologia on uus termi mulle. Mä koen ennen kaikkea olevani terveydenhuollon sosiaalityöntekijä. Se on niin ku se mun jotenkin se ammatillinen identiteetti enemmän kun gerontologinen sosiaalityö.* (H7) Itse liitän gerontologian lääketieteen ja tutkimuksen maailmaan. *Terveydenhuollon sosiaalityöntekijällä pitäis olla tietoa sairauksista, joita tota ikäihmisillä on ja miten ne vaikuttaa ihmisen tavalliseen arkeen. Millä voi kompensoida niitä puutteita, ihan tää henkinenkin puoli että miten nää sairaudet ihmisiin vaikuttaa.* (H7) Vanhussosiaalityön ammatillisuutta on ymmärtää sairauksien merkitys asiakkaille.

Vanhussosiaalityön paikka sosiaalityön laajalla kentällä ei ole yksiselitteinen. Sosiaalityön sisällä on näkymätön hierarkia, joka asettaa eri sosiaalityön ammattilaiset erilaisiin paikkoihin.

H = Ei oo mitenkään arvokasta olla vanhusten sosiaalityöntekijä. Se ei oo millään lailla hienoo sosiaalityötä että aina kun mä olin jossain yhteisessä koulutuksessa missä on niin olihan se selvästi että lastensuojelutyö on oikeeta sosiaalityötä ja sitten muut tulee perässä.

T = Mm.

H = Että laitokset ja nimenomaan vanhusten sosiaalityö on siellä ihan toisessa laidassa. Se on ihan sosiaalityön niin kun sosiaalityöntekijät ite ottanu sen, luonu tämmösen siis ei ne kehtaa suoraan sanoa siellä että ai jaa, et sä oot vanhuspuolella. Ai jaa.

T = Se tulee siellä.

H = Niin ku selvästi. (H1)

Sosiaalityöntekijän arvostus ja palkkaus ovat sidoksissa hänen asemaansa sosiaalityön kentällä. Tietyn aseman arvostukseen vaikuttaa yhteiskuntamme ja kulttuurimme arvot.

Haastateltavat kertovat ammatillisuuden karttuvan työkokemuksen myötä. *Ensimmäiseks mä ajattelin siihen ihan oman alan tietoja ja sitten näitä taitoja mitä on tietysti tässä työtä tehdessä jo tullutkin.* (H2) Ammatillisuus on erilaista aloitettaessa työtä ja pitkän työkokemuksen jälkeen. *Mä uskon et niin paljon työvuosia takana niin sekin on kerryttäny mun ammatillisuutta hirvittävästi paljon että*

on nyt ihan toisenlainen ammatti-ihminen kun silloin vastavalmistuneena. Se on ihan selvä. On niin paljon työkokemusta takana ja ihmistuntemusta. (H4) Työkokemus merkitsee rohkeutta. Ku on ikää enemmän tulee semmonen tietty ei enää mee uskaltaa niin kun poiketa siitä niistä tavanomaisista ratkaisuistakin välillä ja uskaltaa sanoa sen mielipiteensä paremmin. Niin kun sen asukkaan asianajaja ja asukkaan äänen tuominen esiin on meidän tehtävä. Sitä huomaa, että sen uskaltaa vanhempänä sanoo paremmin kun nuorena työntekijänä. Ehkä se on se ammatillisuus, että tuo ikä ja työkokemus tuo sen mukanaan. (H1)

4.5 Yhteenveto: ammatillisuus haastatteluissa

Vanhussosiaalityön ammatillisuus näyttäytyy arjen työssä. Sosiaalityöntekijät kertovat ammatillisuutensa rakentuvan erilaisista asioista, kuten yhteistyötaidoista, tunnetyöstä, arvoista, palvelujen tuntemisesta ja koulutuksesta. He rakentavat ammatillisuutensa kautta merkityksiä. Ammatillinen auttajuus merkitsee vastuun ottamista auttamisen rajoista. Asiakkaan tukeminen vanhussosiaalityössä on erityisen tärkeää asiakassuhteen alussa. Ammatillisuus on taitoa kuulla asiakasta ja kokonaisvaltaista tarpeenmukaista palvelua. Se on myös kykyä työn rajaamiseen. Sosiaalityössä tulee toimia tilanteen mukaan omalla persoonallisella työtavalla yhteistyössä asiakkaiden ja muiden ammattien edustajien kanssa. Toimiva yhteistyö on asiakkaan etu, ei hyödytön kilpailu vallasta. Sosiaalityön kehittämisessä vanhussosiaalityöntekijöiden keskinäinen yhteistyö on erityisen tärkeää.

Sosiaalityön ammatillisuus perustuu haastateltavien mukaan koulutukseen, jota tulee kehittää ja ylläpitää. Se on myös tiedon soveltamista. Ammatillisuuden kehittäminen vaatii aikaa, joka nykyisessä kiireisessä työtahdissa ei ole mahdollista. Vuorovaikutus osana ammatillisuutta merkitsee taitoa kohdata ja huomioida asiakkaita, joilla on erilaiset tarpeet. Ratkaisujen ja vaihtoehtojen etsiminen merkitsee vaatimusta tuntea sosiaalityön laaja kenttä. Sosiaalityöntekijöillä on valta tiedon suhteen, mutta se merkitsee myös asiakkaan päätäntävaltaa tiedon vastaanottamisen suhteen. Ammatillisuus on asiakkaiden aktivoimista.

Työntekijän oma persoona on tärkeä työväline sosiaalityössä. Ammatillisuutta on se, miten sitä käytetään. Oman persoonan käyttö merkitsee taitoa oman henkilökohtaisen alueen rajaamiseen. Tasa-vertaisuuden kokemusta asiakkaiden kanssa ei mielletä ammatillisuudeksi. Se merkitsee eron tekoa suhteessa työntekijään ja asiakkaaseen. Puolueettomuus, kärsivällisyys ja luottamuksellisuus ovat vanhussosiaalityön lähtökohtia. Ne merkitsevät ammatillista haastetta. Työntekijän arvot ohjaavat hänen ammatillisuuttaan. Sosiaalityöntekijöiden ammatillisuuden pohdinta miellettiin myös oman

työn ylikorostamisena ja eron tekemisenä muihin ammattikuntiin, jolloin ammattiryhmien välinen yhteistyö vaikeutuu.

Vanhussosiaalityön ammatillisuutta on sairauksien merkityksen ymmärtäminen asiakkaille ja eri sukupolvien erityisyyden ymmärtäminen. Ammatillisuus karttuu työkokemuksen myötä ja se merkitsee rohkeutta. Arjen työhön on mahdollista vaikuttaa ja sitä voi muuttaa, mutta kehityksen hitaus tuo työntekijöille turhautumisen tunteita. Gerontologinen sosiaalityö on ainakin vielä arjen työssä vanhussosiaalityötä. Sosiaalityöntekijän arvostus ja palkkaus ovat sidoksissa hänen ammatilliseen asemaansa sosiaalityön kentällä. Vanhussosiaalityön arvostukseen vaikuttaa yhteiskuntamme arvot.

4.6 Tunnepuhe ja merkityksiä

Millaista tunnepuhetta haastatteluissa esiintyy? Mitä se merkitsee ammatillisuuden kannalta? Miten tunteista puhutaan? Mitä tunteita nimetään? Keneen tunnetyö kohdistuu? Aluksi tarkastelen analyysissäni tunteiden esiintymistä sosiaalityössä. Liittävätkö haasteltavani tunteet sosiaalityöhön? Mitä se merkitsee? Millaisia tunteita työssä herää ja kenelle? Oletan erilaisten tilanteiden tuottavan erilaisia tunteita. Lopuksi tarkastelen työpaikan ulkopuolisia tunteita ja työnohjausta.

4.6.1 ”Tunteet kuuluu siihen ammatillisuuteen”

Haastateltavat kertovat tunteiden kuuluvan sosiaalityön luonteeseen luonnollisina ja itsestäänselvinä. *Tämmösessä työssä ei voi niin kun välttää tunteita että kyllä ne on ihan joka päivä hyvin erilaisia tunteita niin ko tunnistaa itsessä ja on erilaisia tilanteita, missä voimakkaasti on tunteet läsnä eli asiakastilanteissa tai muuten että siitä ei mun mielestä päästä mihinkään että ne niin kun kuitenkin on.* (H2) Sosiaalityötä ei voi tehdä ilman tunteita. *Jos ei tässä mitään tunne niin eihän täs niin kun miten sitä sosiaalityötä oikeen tekis sit ylipäätään.* (H8) Niiden esiintymistä ei voi myöskään estää. *Kyllä siinä väkisinkin niin kun tunteet tulee mukaan. Mä en voi niin kun kuvitella että ne ei olis siinä jotenkin että ne tulee niin kun siinä läpi siinä työssä.* (H7) Sosiaalityötä määritellään tunteiden kautta. Ne ovat erottamaton osa työtä ja myös edellytys sille. Työntekijän tulee osata tunnistaa tunteitaan, jotta hän kykenee hyödyntämään niitä työssään.

Sosiaalityöhön sisältyy vaatimus tunteiden läsnäolosta. *Tunteita täytyy olla ja tunteiden täytyy myös näkyä.* (H6) Ammatillinen sosiaalityö edellyttää tunteita. *Kyllä mun mielestä tunteet kuuluu siihen ammatillisuuteen.* (H7) Siihen liittyy myös tunteiden tunnistaminen. *...niin ku sillä tavalla tunnistettuina.* (H5) Sosiaalityöntekijän edellytetään omaavan tunteita. *Jotenkin se on suorastaan kauhea-*

ta että jos ei tunne. Mun mielestä se on kauhea sosiaalityöntekijä joka ei tunne työssängä mitään. (H6) Tunteettomuuteen liitetään virkamiesmäisyys. *Että tätä tekis sillai jotenkin kauheen niin kun virkamiesmäisesti. En mä pysty semmoseen.* (H7) Rutiininomaisuus ja tunteettomuus liitetään myös yhteen. *Ei ihmistä mitä tahansa ihmistyötä ei voi tehdä ilman tunteita tai jos sä teet ilman tunteita jos on semmonen ihminen joka ei niin kun tavallaan pysty tunteita osottamaan ja näyttämään ja tuntemaan että tunteita on olemassa et kuolettanu tunteensa ni niin tuota en mä tiedä kuinka hän saa kontaktin ihmiseen tämmösessä näin ihmisläheisessä työssä tai sit se on ihan sitä rutiinien pyörittämistä.* (H4) Ammatillinen sosiaalityö on vuorovaikutuksessa tapahtuvaa tunnetyötä, joka tarkoittaa asiakkaan oikeutta rutiinittomaan kohtaamiseen.

Kaikki haasteltavat eivät tunnistanee työssängä esiintyviä tunteita. *Jotenkin noita tunteita ei oo edes ajatellu aikasemmin että mitä mitäs on tässä työssä mukana. Se ei sillain todella tule nää tunteet sillain tässä että niitä ainakaan tietosesti mieltis.* (H1) Tunteet voivat olla myös esteenä sosiaalityön tekemiselle. *Ne on käytävä ne omat tunteet tunteet läpi että jos sä oot kauheen ahdistunu jostakin tilanteesta niin ethän sä pysty tekemään sitä työtä ammatillisesti ennen kuin sä purat ne omat tunteet. Tai jos sä oot kauheen vihanen niin onhan siinä tunteet saatava niin ku nollattua tai ahdistunu, surullinen. Kaikki on semmosia tunteita, jotka on saatava nollattua että sä voit toimia mut eihän siinä useesti auta tunteitten mukana onhan se sitten mitä sosiaalityötä hyvänsä.* (H1) Tunteiden hallinta ja niiden ohjaus haluttuun suuntaan vaatii työntekijältä kykyä tunnetyöhön suhteessa itseensä.

Tunteiden läsnäolo työssä koetaan kuluttavana ja vaativana. *Mä pidän hyvänä ominaisuutena sitä että kokee siis välttämättä aina ei oo hyvä olla niin voimakkaasti mukana koska se tota kuluttaa kyllä et joskus on todella väsyny.* (H3) Sosiaalityö koetaan henkisesti vaativana työnä. *Ettei tää ihan sillai semmonen maailman helpoin työpaikka ole niin kun tunteiden puolesta voin sen sanoo että siinä mielessä koska tässä tää tulee myöskin tää ee elämän loppuminen, elämän raadollisuus tää negatiivinen puoli elämästä tulee niin paljon esille. Tää on niin kun psyykkisesti raskas työpaikka.* (H4) Työssä tunteet voivat myös kadota. *Ne on ehkä kuollu ne tunteet.* (H1) Sosiaalityössä tunteiden voimakkuus ja niiden säätely aiheuttavat työntekijöiden uupumista. Tunnetyö asettaa työnhajukselle vaativia haasteita. Tunteiden kuolema tai kuolettaminen voi olla työntekijän psyykinen puolustuskeino, jolla hän suojelee omaa minäänsä. Se voi olla myös tapa nähdä oma ammatillisuus erillisenä yksityisen elämän piiristä, johon tunteet usein liitetään.

4.6.2 ”Kyllä täällä on iloa ja surua”

Haastateltavat määrittelevät vanhukset vaatimattomiksi, tyytyväisiksi, asiallisiksi, varovaisiksi ja huumorintajuisiksi asiakkaiksi. *Vanhukset on kyllä aika tyytyväisiä. Kyllä ne niitä positiivisia tunteita on yleensä. Nää on sen ajan ihmisiä, että nehän on on suurimmaks osaks hirveen kiitollisia ihan jokaisesta hetkestä minkä toinen ihminen niille antaa että kun ne on kuitenkin aika yksinäisiä. Ne on siellä kotona yksinäisiä ja ne kokee, että ne on laitoksessa yksin. Et suurin osa asiakkaitten tunteista on hyvin positiivisia. Sitten on näitä henkisesti sairaita, jotka on aggressiivisia ja muistamattomat, jotka on hyvin aggressiivisia eikä ymmärrä, mutta kyllähän vanhustyössä enempi sitä sellasta asiakkaitten puolesta positiivisia tunteita.* (H1) Heijastaako vanhusasiakkaiden tyytyväisyyden tunne heidän kiitollisuuttaan vanhuspalveluista ja niiden oikeaa kohdentumista vai pelkoa niiden loppumisesta? *Huumori on yks semmonen joka täällä kyllä auttaa että vanhoja ihmisiä kun aattelee niin vaikka he on semmosia asiallisia ja monesti varovaisiakin niin kyllä he sitten niin kun taas tykkää siitä huumoristakin ja tietynlainen rempseys pitää tässä hommassa olla et jos ihan niin kun on arka ja ei ollenkaan ulospäin suuntaudu niin sitten ei jaksa kyllä itekään.* (H8)

Kaikki asiakkaat eivät ole aina tyytyväisiä. *Jonkun puhetyyli saattaa ärsyttää, joku asiakas saattaa meille puhua tosi epäasiallisesti niin ihan heti ei voi lähtee torjuun.* (H8) Asiakkaiden puheessa välittyy myös negatiivisia tunteita, jolloin työntekijä hyödyntää omia tunnetyötaitojaan suodattaakseen asiakkaan tunteita. *...ja tulee siis ihan sekä myönteistä että ihan semmosta kiukun ja ei ny vihan mutta tota kiukun tai harmin tai semmosia tunteita tulee ilman muuta sekä potilaalta että omaiselta. Omaisilta enemmän, potilaalta harvemmin omaisilta tota tulee kyllä paljon palautetta palveluista.* (H7)

Haastateltavat mainitsivat omaiset useaan otteeseen puhuessaan tunteista. He nimesivät omaisten tunteiksi ahdistuksen ja syyllisyyden. *Kyllähän sitä aina ymmärtää et omaisilla on tuntemuksia itsellensä ja monesti just tää tämmönen syyllisyyden tunne ja se on helppo kääntää sit syyttelyksi ja se on niin ku ehkä helpottaa kun nyt voi syyttää sit sitä laitosta ja sitä sosiaalityöntekijää ja sitä lääkäriä tai ketä tahansa. Se niin kun herättää itessä hirveesti tuntemuksia toisaalta itte niin ku syyllistyy ihan kauheesti kamalaa näin surkee sosiaalityöntekijä mä oon mä en oo saanu tässä mitään tehtyä aivan hirveetä.* (H6) Syyllisyyden tunne voi siirtyä omaiselta työntekijälle tai työntekijä voi olla tunteissaan neutraali. *Ettei se kuolemakaan tuo eikä se et kun omaisen tuo vanhuksensa laitokseen ja hän hirveen ahdistunut siitä. Ja mä tuen häntä ja kuuntelen häntä, mut en mä ahdistu.* (H1)

Syällisyyttä ja ahdistusta voi herättää sekä omaisissa että sosiaalityöntekijöissä muu henkilökunta. *Omaisista ahdistaa se kiire mikä hoitajilla on.* (H8) Sosiaalityöntekijöihin voi muu työyhteisö helposti purkaa omaa ahdistustaan. *Hyvin paljon vaatimuksia siitä esimerkiksi että kun ei sitä laitospaikkaa nyt järjesty ja on niin kauheeta täällä olla niin kyllä se itässä herättää aina kauheita tunteita ja mä tää on yks semmonen asia joka tässä laitoksessa toimii sillai että henkilökuntakin herättää mussa tunteita että kun se sosiaalityöntekijä ei ole saanut vielääkään.* (H6)

Omaisten vastuu hoivasta ei ole yksiselitteinen asia. *Kun ei nyt sitten sitä ja tätä asiaa ei ole saatu hoidettua liittyen sitten näihin kotitilanteisiin tai muihin ja ikään kuin monesti se oma omaisena olemisen velvollisuus siirtyy yhteiskunnalle ja viranomaisille. Sillon kyllä hirveesti kiehahtaa.* (H6) Hoivavastuun epätasainen jakautuminen voi herättää sekä omaisessa että työntekijässä voimakkaita ärtymyksen tunteita. Kenellä on viimesijainen vastuu hoivasta? Onko kulttuurissamme kirjoittamaton sääntö, että lasten tulee kantaa vastuu vanhemmistaan heidän vanhetessaan? Tunteet ...*niitä on ihan kaikkea, välillä nauretaan ja välillä itketäänkin omaisten kans etenkin...* (H8), ovat näkyvä osa työtä suhteessa omaisiin.

Sosiaalityöntekijät tunnistavat itsessään monia erilaisia tunteita. *Kyllähän täs monenmoisia tunteita risteilee.* (H4) Työssä pyritään välttämään voimakkaita tunneilmaisuja. *Yleisin tunnetila taikka se mielentila millä täällä mennään on semmonen miten mä oikeestaan nyt nimetä semmonen joku tämmönen perusasiallisuus pitää olla ja kuitenkin huumoria pitää olla. Se ei nyt mikään tunne oo mut kuitenkin semmonen ettei liian vakavakaan saa olla mut tosiaan asiallinen. Ehkä sitä on töissä vähän niin kun sillain varuillaan että koko ajan mittaillaan niin kun mitä kellekin sanotaan ja ehkä niin kun varautunukin täytyy olla tietyissä tilanteissa, mutta kyllä täällä on iloa ja surua ja.* (H8) Työyhteisössä tunteita täytyy osata kontrolloida ja toimia työpaikan tunnekulttuurin mukaisesti.

Ilon tunne syntyy asiakkaan myönteisistä tunteista. *Saadaan vaikka jonkun asiakkaan asiat hoidettua sillä tavalla että tää asiakas itse vaikuttaa tyytyväiseltä ja on niin kun sillä tavalla luottavainen johonkin asiaan että vois aatella vaikka niin kun että kotipalveluita järjestymään ja hän voikin sitten kotiutua vaikka on näyttänyt hankalalta jossain vaiheessa ja sitten asiakas lähtee luottavaisena sinne kotiin ja vakuuttaa että kyllä hän nyt pärjää niin semmonen aina tuottaa tietenkin iloa sillä tavalla kun huomaa et asiakas on itse tyytyväinen.* (H5) Iloa tuo yhteistyön sujuminen ja huumori. Ilon tunne siirtyy eteenpäin ja edesauttaa työn tekemistä. *Suunnitelmat jos ne etenee jos tota niin ylipäätään kun työt etenee sillain toivotulla tavalla et et niin kun tai sen asiakkaan kannalta toivotulla tavalla että saadaan saadaan joku hyvä jatkopaikka heille taikka saadaan palaamaan kotiin ja*

hän on itte samoilla linjoilla ja ylipäättään että se yhteistyö sujuu ja asiakas on tyytyväinen. Se on niin kun se mistä tulee sitä iloa joskus ihan tämmöset huumorijututkin. (H8)

Toivon tunteen syyttämisen on sosiaalityöntekijälle itselleen ja ja hänen asiakkailleen yksi työn lähtökohdista. *Se toivon ettiminen ja niin ku sen ylläpitäminen on niin ku se yks mikä meidän pitää niin ku täällä jo senkin takia että me itte jaksetaan, mutta että potilaat jaksaa. Et ylipäättään et jos ei meillä oo niin kun toivoo niin eihän meillä oo tavallaan taikka tunteita niin eihän meillä oo niin kun tarvetta ei me tunneta sillon tarvettakaan niin kun tehdä näille asioille parantaa näitä asioita et et ilman tunteita ei tehä tätä hommaa. (H8)* Sosiaalityö merkitsee toimimista siten, että asiat muuttuvat toivottuun suuntaan. Toivon tunteen etsiminen ja sen ylläpitäminen on tunnetyötä, jolla voi mahdollistaa asioiden muuttumisen.

Lähes kaikki haastateltavat kertoivat empatian ja myötäelämisen taidon olevan tärkeimpiä työssään käyttämiä tunteita. *Mä en osaa kuvitella et mä oikeen tunneskaaloja että kauheen tämmösiä suuria tunteita että rakkautta ja vihaa ja tämmösiä ei mutta ne on sit tämmösiä myötätuntoo ja empatiaa semmosia asioita mä koitan niin ku viestiä. (H6)* Tunteita luokiteltiin suuriin ja vähän pienempiin tunteisiin niiden kulttuurisesti määritellyn voimakkuusasteen mukaan. Työkulttuuriin eivät kuulu suuriksi luokitellut tunteet. *Ihmisten omien tuntemusten kunnioittaminen... (H5)* nähtiin tärkeänä. Sosiaalityöhön liittyy aina vallankäytön mahdollisuus. *Yritän olla sillä tavalla niin kun semmonen niin kun tietysti empaattinen ja ottaa niin kun tosissaan niit ihmisten huolet ja murheet enkä pyri niin ku mitätöimään niitä tunteita sillä tavalla. (H5)* Valtaa voi käyttää myös tunteiden tasolla.

Sosiaalityöntekijä toimii työssään puolustusasianajajan roolissa. *Semmonen empatia yleensä ihmisiin niin on olemassa siinä. Tietynlainen sosiaalisuus, ulospäin suuntautuneisuus ja sit tavallaan semmonen sen vähempiosasen puolustaminen. (H1)* Tätä roolia voi soveltaa myös tunnetyössä. Asiakkaiden tunteita voi joko mitätöidä tai puolustaa heidän oikeuttaan tunteisiinsa. Rakkaus ja viha luokitellaan voimakkaiksi tunteiksi. *Kyllä mä tota ihan selvästi niin kun välillä rakastan näitä vanhoja ihmisiä. (H3)* Ne vuorottelevat myös sosiaalityön arjessa. *Mulla on semmosia hyvin lämpimiä tunteita se vivahtaa vähän tohon rakkauteenkin siis kyllä mä joskus vihaan. Mä oon todella vihaanikin. Mä ihan voin sanoo että mä joskus ihan voin sanoa vihaavani jotakin hetkellisesti. (H3)*

Omaisten kohtuuttomat vaatimukset ja odotukset eivät sovi hitaasti edistyvien ja byrokraattisten käytäntöjen kanssa yhteen. *Ku toinen odottaa että kaikki järjestys tässä niin kun suurin piirtein huomenna tarjottimella, mikä ei oo niin ku tietenkään mahdollista niin tota semmonen ihan ärtymys ja kiukku sillai siihen tilanteeseen. Sitte tietysti joskus. (H7)* Työntekijä joutuu välikappaleeksi tilanteeseen, jolloin hänelle herää negatiivisia tunteita. *Nää arkielämän tilanteet joskus hankalia ja by-*

rokraattisia. Niin että ensiks se juttu jopa suututtaa koska kiireen keskellä sitä niin kun haluat hommaa hoitaa eteenpäin. (H8) Syyllisyyden tunteita herättävät kesken jäävät asiat, jotka koetaan merkityksellisiksi.

H = Keskenjäämisen tunne se ja se niin ku huono omatunto.

T = Syyllisyys?

H = Syyllisyys siitä et mä en käyny kattomassa häntä silloin viime aikoina viimeisinä aikana. (H4)

Useat haastateltavat mainitsivat ärtymyksen tunteen. *Kyllä siinä oli monta kertaa semmonen ärtymyksen tunne tuola takana aika voimakkaasti ja semmonen et voi ymmärtäisit nyt jo et mistä on kysymys ja semmonen ja sit semmonen ihmettely että et miten voi olla näin sokea semmoselle asialle mitä ei halua niin ku nähdä. Hän ei halunnu nähdä äitinsä vanhenevan ja sitten tulee se semmonen myöskin semmonen tietty voimattomuuden tunne, et vaikka tätä asiaa kuinka puhutaan ja käydään läpi ja yritetään mieltä yhdessä niin sitte ei kuitenkaan kauhean paljon päästä eteenpäin. Se on, voimattomuuden tunne on joskus vähän semmonen ikävä tunne niin ku että että ku tuntuu että nyt keinot loppuu. (H2)*

Sosiaalityössä väsyminen tuottaa kyllästymistä, vihastumista ja kyynisyyttä. *Joskus voi olla on ehkä semmosia hetken kyllästymisen jos sama ihminen soittaa viidettä kertaa samasta asiasta niin voi olla semmonen hetken semmonen hetkellinen vihastuminen kyllästymisen. (H1)* Silloin asioita tarkastellaan rutiininomaisesti, jolloin ei enää yritetäkään etsiä erilaisia ratkaisuja asioihin. Asiakas ei ole enää yksilö. *On kauheen väsyny niin tulee siis just tää tämmönen kyynisyys. Se on kaikkein karmeinta että siinä niin kun ne tunteet häviää ihan siis et se on ihan sama niin ku et miten joku asia et tota et sillain niin kun on kuitenkin hyvä että niitä tunteita on. (H7)*

Vanhuuden kulttuurinen mielikuva tuottaa edelleen ajatusta, että vanhuuteen liittyy tunteiden hii-puminen ja häviäminen.

H = Sitä harvoin ajattelee mitään tunteita, että tietosesti mun mielestä niin kun mä sanoin tossa epävirallisesti jo ku lastensuojelutyössä ku on tunteet tottakai. Ne on niinku tunteet pinnalla, jossain nuorisotyössä tulee tunteet.

T = Mikä sun mielestä siellä nostaa ne tunteet esille?

H = Siinä on se, että se on niin lähellä omia elämän tilanteita. Vanhuus on kuitenkin niin kaukainen asia, ettei se tuo semmosia tunteita. (H1)

Tähän vaikuttaa osaltaan se, että sukupolvet elävät arkeaan erillään toisistaan, jolloin ei enää kohdeta tunnetasolla.

Vanhussosiaalityön arjessa ei puhuta tunteista. *Ei nää semmosia kauheita tunnekuohuja kyllä ole vanhustyössä. Onko siinä se että oma tunneskaala on niin suppee. Ettei oo niitä tunteita. Se on kauheen vaikee. Mä oon sitä miettiny. En mä niin ku koe minkään näköstä suurta en mä koe ahdistusta enkä mä koe mitään en vihaa enkä rakkautta. Jotenkin tää vanhustyö ei herätä herätä sillä lailla tunteita. Ei siinä semmosia suuria tunteita kyllä ole eikä. Tietysti kuoleman kanssa on tullut tutuks. Se kuolemakaan ei järkytä sillain. Se kuuluu vanhuuteen. Se surukin et kuolemankin kohdatessa niin eihän ei se niin ku ole ku se ei ole henkilökohtanen.* (H1) Työkulttuuriin ei kuulu tunteiden analysoiminen. Tunteet määritellään työn ulkopuolelle kuuluviksi kuohuiksi. Sosiaalityön arjessa toistuu tasapainossa pysymisen ihanne ja pyrkimys. ...*että mitään suuria tunnekuohuja tässä päivän mitaan kyllä ilmene.* (H1)

4.6.3 ”Jos se ihminen oikeen kertoo elämästään”

Kohtaamistilanteet asiakkaiden kanssa ovat tunteita tuottavia tilanteita. Työntekijä voi tunnetyön avulla luoda asiakkaalle tunteen siitä, että häntä ymmärretään. *Jos joku omainen tai potilas itse mutta usein varsinkin omainen kertoo omia asioitansa, omia ongelmallisia tilanteitansa mitä tahansa, kuinka raskasta tai kuinka vaikeeta tätä ihmistä on hoitaa tai kuinka asiat on huonosti sillon kun on huonosti niin tota jotenkin sen myötätunnon osottaminen siinä tilanteessa ja se kuunteleminen toivon mukaan oikeella lailla että toinen tulee ikään kuin omasta mielestäänkin kuulluksi ja ymmärretyksi.* (H6) Jos asiakasta ei kohdata tunnetyön tasolla, se herättää työntekijässä ärtymystä. *Ärtymys nousee semmosessa tilanteessa kun se on aika tavallista se että asiakkaita niin kun tavallaan ohiteaan ja heidän niin kun yli puhutaan ja toimitaan.* (H5) Se voi herättää myös vihaa.

H = Voin sanoa vihaavani jotakin hetkellisesti.

T = Minkälaisissa tilanteissa?

H = Se on lähinnä siinä että me puhutaan esimerkiks jonkun osaston työntekijän kans me puhutaan niin kun samasta asiasta mut me ei oo kohdattu niin ku siinä teoissa ja mun täytyy niin kun jotenkin mä aattelen niin kun et voinko minä sosiaalityöntekijänä olla noin kaukana tän toisen ihmisen joka on hoitaja ajatusmaailmasta ja tulee ihan niin kun semmonen että me puhutaan kyllä niin kun tän ihmisen asiaa mutta se ei osaa. (H3)

Yhteistyötilanteet muiden työntekijöiden ja omaisten kanssa ovat tilanteita, joissa kiukku tulee helpommin esiin kuin asiakkaiden kanssa. *Kyllä mä joskus oon otan yhteen jonkun kans niin nyt mä puhun enempi tästä yhteistyöstä en niinkään potilaitten, asiakkaitten kans ei mulla niitten kans oo yhteenottamista taikka jos onkin niin sit se niin ku selvitetään mistäs tää nyt johtuu käyhän se joskus että potilas räyhähtää joskus meille jostakin tai raha-asioistaan taikka jostain mistä hän on*

mielestää jäännyt paitsi, mutta tuota et ne on semmosia yleensä nää meidän asiakkaat on tyytyväisiä et enempi sit omaisilla on semmosta et he haluaa kritisoida jotain palveluista että miks vanhainkotiin pääsy kestää niin kauan taikka mikä ei ollenkaan johdu meistä siis. (H8) Työntekijät hillitsevät tunteitaan enemmän suhteessa asiakkaisiin. Tunteiden säätely on tapa tehdä tunnetyötä. Työntekijät analysoivat myös syytä omaisten kiukkuun. Kun ihminen haluaa vanhainkotiin että se paikka on jo siellä huomenna että tämmösten asioitten niin kun se turhauttaa sitten omaisia että ai jaa, etteikö sinne. (H8) Omaisten negatiivisia tunteita on helpompi suodattaa, kun ymmärtää mistä ne johtuvat. Omaiselle se on usein vaikeempi paikka kun potilaalle. Potilas usein kokee, että hän on niin ku turvassa ja saa hoidon. Tietää et tää on väliaikasta ja et ku näkee et tää elämä täällä tietysti kun on muistamattomia, välillä levottomia potilaita osastolla niin eihän se tunnu kivalta käydä omaa omaistansa kattomassa jos heidän kohdalla tilanne on niin ku parempi, rauhallisempi, helpompi oman omaisen kohdalla. Tää sairaalaympäristö niin kun tätä ei koeta hyvänä. (H7)

Tunteita käytetään ja hallitaan tietoisesti, kun on kyse myötätunnosta. Monesti jos on vanhoja pariskuntiakin niin voi olla sellasia tilanteita et toinen on hyvin väsyny siihen toisen osapuolen hoitamiseen ja siinä sitten tää ehkä vähän parempikuntonen haluais huonompikuntosta jo laitoshoitoon ja toinen sitten aattelee että ei nyt olis vielä kuitenkaan sen aika ettei haluais sitten vielä muuttaa niin kun omasta kodistaan pois ja vaikka niin kun sillä tavalla niin kun pyrin kuitenkin ymmärtämään niin kun tätä osapuolta jolla on niin kun tämmösiä ajatuksia siitä että haluais niin ku päästä irti tämmösestä rankasta hoitosuhteesta ja joka ehkä aiheuttaa vähän mielipahaakin tälle toiselle pariskunnan osapuolelle niin kuitenkin pyrin niin kun sillä tavalla sitäkin hänen näkökantaansa ymmärtämään vaikka sen ajattelisinkin että se on niin kun aika raakaa tai rajua. Siinä tehdään niin kun väärin kyllä sitten toiselle niin kun läheiselle ihmiselle, et ne on ehkä juuri sen tyyppisiä tilanteita missä tämmönen niin kun tietonen empatia tulee että vaikka niin kun minä nään että et se ei niin kun oo mun mielestä niin kun semmonen kaikkein paras ratkasu taikka vaihtoehto mitä joku mulle esittää kertoo että omassa mielessään haluaa niin kuitenkin pyrin sillä tavalla näkeen sen asia niin kun hänen kannaltaan ja ymmärtään että mitkä ne on ne hänen motiivit ja semmoset ajatukset siinä. Jos aattelee niin kun toisen muita tunteita niin jotenkin musta tuntuu että ennen se niin kun pikemminkin tulee ilman että mä käytän niitä. (H5) Omaishoitosuhteet vaativat molempien osapuolien tasapuolista kuuntelemista ja ymmärtämistä, joka on mahdollista säätelämällä omia tunteita. Sitä myötätuntoa usein semmosta kokee kun joku on aivan uupunut omainen niin kyllähän sitä tietysti kuuntelee ja ja ymmärtää että sillä niin ku sillain on hätä. (H1)

Työntekijöissä herättävät tunteita asiakkaiden elämäntilanteet.

H = Tulee vaikka minkälaisia säälin tunteita ja tota.

T = Minkälaisissa tilanteissa tulee säälän tunteita?

H = No kun ihminen on oikeen huonokuntoinen taikka ihminen ei ymmärrä asiaansa ei osaa on de-mentti ei osaa niin tottahan siinä tulee se voi että sentään että säälää sitä ihmistä ja tota. Ja sitten tulee ihan siis joskus ihan yksinkertaisesti siis ihmisellä on niin vaikeeta että tulee semmonen ihan sillai suru puseroon et tulee tippa linssiin sanotakseni ihan yksinkertaisesti kyl sitä monta kertaa niin ku tavallaan itkee ihan sen ihmisen kanssa.

T = Minkälaisissa tilanteissa?

H = Että jos se ihminen oikeen kertoo elämästään miten on ollu vaikeeta ja miten on vaikeeta luopuu omasta kodista tai tulla tänne tai justiin on kuollu puoliso tai lapsi kuollu ja tämmösiä tilanteita. Kyllähän se siinä se surukin tulee ilman muuta mukaan kuvioihin ja kyllä mä sen tiettyyn pisteseen annan tullakin mutta tottakai ammatillisuus tulee sitte etten mä rupee niin ku siinä sitten vol-lottomaan hänen kanssaan. (H4) Ammatillisuus ei salli itkemistä asiakkaiden kanssa.

Surun kohdalla tunteen voimakkuutta pystyy säätelemään. Tavallaan niinpäin on vaikeempi kun joku omainen sanotaan et joku joku lapsi kuolee ja sit se vanhus suree sitä ja sen vanhuksen omai-nen suree sitä että se nuori ihminen. Siinä on kyl sit jo tulee sit helpommin ne tunteet ja siinä sit tulee se semmonen suru ja siinä ku tukee sitä vanhusta niin melkeen itkee sen vanhuksen kanssa. Et siinä tulee semmonen suru esiin, mutta se kun omaiselle kertoo että se vanhus on kuollu niin siinä ei tuu se suru samanlailla. (H1)

Tunteet muuttuvat ja vaihtuvat asiakkaiden elämäntilanteiden mukaan. Jos on vaikka semmonen tilanne, että joku asukas on ollu tuota jollain tavalla niin kun huonommassa kunnossa tai jotenkin tai on vaikka vast ikään tänne muuttanu eikä oo oikein niin kun löytänyt viel tän talon rytmiä ja on ollu vaikeeta luopuu asioista, joista on joutunu luopumaan tänne tullessa. No, ensin eletään niitä tunteita eli ollaan vähän siinä surussakin mukana ja siinä luopumisessa mukana mutta sitte sitten tota on kiva semmonen hetki ollu jonkun asukkaan kans, kun on huomattukin et oikeestaan tää on-kin jo et elämä menee eteenpäin ja useimmat asiat alkaa jo naurattaa ja tuntuu hyvältä ja siihen iloon on kiva yhtyy sitten. Ja samaten on sit esimerkiks surukin sellanen asia että esimerkiks eilen oli sellanen päivä että meidän yks asukas oli joutunu viikonlopun aikana sairaalaan ja sitten omai-set tuli tänne ja kerto et hän on varhain aamulla kuollut. Niin kyl siinä ihan aidosti suru tulee ei sille niin kun voi mitään ja siinä niin kun kohtaa sen omaistenkin surun ja kyl siinä tulee itsellekin se suru ja sitä surua ikään kuin käydään yhdessä läpi. (H2) Asiakassuhteiden muuttuessa myös työn tavoitteet muuttuvat.

Työntekijöitä ahdistaa sosiaalityön laajan kentän täydellisen tuntemisen vaatimus, joka heijastuu sekä työyhteisön että asiakkaiden taholta.

H = Jostakin tullaan kysymään ja pitäis ikään kuin tietää niin silloin tulee kanssa vähän tämmösiä vihan ja häpeen tunteita. Enkö mä ole todella niin ku ottanu selville että joku tämmönen. Ne on vähän niin kun vihan tunteita.

T = Tavallaan niin ku ketä kohtaan? Ittees vai?

H = Periaatteessa itseeni kohtaan että oishan mun pitäny tietää se enkä mä ole ottanu jostakin selville, kun mun pitäis taas osata kertoa täällä. (H3)

Kun arkiset työtilanteet sujuvat, se tuottaa myös tunnetasolla hyvää oloa. *Et se on se ihan konkreettinen asioiden järjestyminen mistä se hyvä olo on se järjestyminen. Semmonen ihan normaali normaali mikä on jokaisella jos sä oot saanu jonkun homman luistamaan. (H1)* Tunteita tuottavat tilanteet ovat usein lähellä omaa yksityiselämää. *Jotenkin tuntuu et semmoset tilanteet tuo ne tunteet enempi jos se niin ku on lähellä omaa jotenki sitä omaa muutakin elämää ku työelämää. (H1)*

Tilanteet, joissa omaisilla on voimakkaita tunteita, voivat herättää työntekijöissä vastakkaisia tunteita, jopa koomisuutta. Vanhustenhoidon kustannukset eivät ole edullisia.

H = Joillakin omaisilla on aggressiiviset tunteet kun ne ei halua että vanhuksella kuluis rahat ja yhteiskunta vie kaiken niiltä. Niillä on sitten negatiiviset tunteita näihin kun kaikki maksaa ... niihin rahoihin heillä on hyvinkin aggressiiviset tunteet.

T = Mitä se taas sussa työntekijänä sit herättää?

H = Koomisuuden tunne. Mulla on vaikee olla tuota sanomatta, että hei, että se perintö ei oo ennen ku on vainaja. (H1)

4.6.4 ”Se on sitte tää tunteiden hallinta”

Sosiaalityössä tunteiden käsittely ja säätely on päivittäistä. *Jos niin ku ei pysty sääteleen sitä tunnepakkia täällä sisällä niin menee siihen että sitten niin kun ne tunteet jää päälle. Tulee tunnekuormaa, ihmissuhdekuormaa. (H7)* Sosiaalityössä työtä täytyy rajata. *Nyt puhutaan työasioista, nyt omista. (H8)*

Tunteiden hallinta on vanhussosiaalityön ammatillisuutta. *Siihen kuuluu myös semmonen tietty tunteiden hallinta että et voi joka tunteeseen lähtee niin ku mukaan ei ainakaan sillä voimakkuudella mut että jotenkin mä ajattelen että kun monenlaisten ihmisten kanssa kun työskentelee ja monenlaisia tunteita päivän mittaan niin kohtaa eri tilanteissa ja huomaa itessäänkin niin en mä nyt oikein voi eritellä et että eikö ne mitenkään ne kuitenkin kuuluu siihen työpäivään niin todellakin kuuluu*

siihen työhönkin, mut että ehkä se on sitte tää tunteitten hallinta, jonka mä näkisin semmosena ammatillisuutena. (H2)

Sosiaalityöntekijä voi nähdä tunteiden hallinnan kuuluvan myös edustamaansa rooliin

H = Saattaa tulla tällasta aiheetonta arvostelua ja tulee tota tunnetta siinä mukana totta kai.

T = Mites semmonen tilanne sitten?

H = Se se tietenkin ärsyttää se on selvä asia et se ärsyttää mutta että siihen tota niin kun on öö siis mä en koen että kun mä en edusta täällä itseäni enkä vain myöskään sosiaalityötä enkä tätä sairaalaa vaan ylipäättään kaupungin palveluja niin tota mun täytyy niin kun pystyä kohtalaisesti siihen vastaamaan. (H7)

Tunteiden kuormittavuus voi syntyä niiden liiallisesta hallinnasta. *Kuormittaakin sitte toisaalta varmaan voi olla että siinä on hyvät puolensakin jos toisaalta pitää sisällään niitä asioita tai niitä tuntemuksia niin kuormittaahan se sekin niin ehkä se voi olla jopa päinvastoin että se auttaa sitä työn tekemistä sillä että tunteet antaa näkyä. (H6)* Tunteet omassa elämässä heijastuvat myös työelämään. *Jos oma elämä on kunnossa niin työelämäkin on kunnossa. (H8)*

Tunteiden hallinta liittyy erityisesti kiukun hillitsemiseen.

H = Mä en voi varsinaisesti siis sitä kiukkua mä en niin ku mielelläni näytä varmaan jossain vaiheessa vois jollain tavalla tulla että toinen sen huomaa, mutta tota en mä tietenkään näytä mutta tota.

T = Minkä takia sä et näytä?

H = Koska mä koen että mä siinä mä koen että ää että se ei oo niin kun mun se ei edistä mitään. Jos mä niin kun moitin tätä ihmistä siinä menen tullen niin tota mun mielestä se ei niin kun edistä mitään. Se ei edistä mun työtäni päinvastoin et se se suhde menee niin kun hankalammaks ja tota mä en usko että se ei niin kun sitä hänen tilannettansa muuta yhtään. (H7)

Ammatillisuus sosiaalityössä merkitsee taitoa olla neutraali tunnetasolla. *Neutraalius ja eri osapuolten huomioon ottaminen täytyy mun mielestä niin kun säilyttää näissä asiakastilanteissa vaikka sitten omassa päässä oliskin vähän erilainen tilanne. (H5)*

Kontrolloimattomat tunteet voivat johtaa epäammattimaiseen käytökseen. *Tunteet täytyy pystyy ammattilaisena hallitsemaan et ihan ihan semmoseen niin ku suruun ei voi tai iloon tai semmoseen niin ku että ei oo mitään kontrollia tai tavallaan niin ku niin ainakaan omalla kohdallani mä en vois semmoseen semmosta niin ku ajatella et. Sen mä nään yhtenä osana mun ammatillisuutta, etten mä nyt täällä kun asiak, vaikka omainen itkee siinä ja suree niin että mä alan itkee vielä kauheemmin*

niin ku sitä tilannetta, enkä pysty millään tavalla hänelle mitään sanoon sanoo että tuota. Et kyl siinä täytyy myöskin muistaa se että, et mä olen sitä omaistakin varten et täällä että. En vaan niin ku sitä omaa suruani varten. (H2) Asiakkaille tunteet ovat sallittuja ja hyväksytyjä erityisesti surun yhteydessä. On oikeutettua surra lähiomaistaan. Työntekijä voi pysyä tilanteessa tunteettomana tai tuntea olevansa tunteeton. Hän voi aivan aivan rauhassa täällä itkeä ja surra ja hänen kuuluukin. Se on hänen omaisensa ja hänelle ainutkertainen äiti tai isä. Hän saa tietysti näyttää tunteensa, mut siinä ei sosiaalityöntekijän omat tunteet niin ku ei ne siinä nouse. (H1)

Yhteiskunnan ja työpaikan tunnekulttuuri luo rajoja tunteiden esittämiseksi. H = Mä henkilökohtaisesti ehkä pystyn juuri näitä tämmösiä vähän negatiivis voittosia tunteita helpommin hallitsemaan et sanotaan tämmöstä ärtymystä ja vähän semmosta aggressiivista. Se nyt on vähän liian voimakas sana sellaista kuitenkin tämmöstä vihamielisyyttä niin jollain tavalla niin ehkä ehkä sitten joko olen saanut semmosen kasvatuksen NAURUA tai koulutuksen tai minkä tahansa niin niin tuota ne tulee siis sillä tavalla jotenkin ihan ihan tiedostamatta että ne on niitä tunteita mitä ei kauheen voimakkaasti tämmösessä työssä voi tuoda esille. Et sitä iloa on helpompi tuoda ja sitä semmosta.

T = Onko se enemmän sallittua?

H = Se on enemmän sallittua. (H2)

On sallittua ja hyväksytyä tuoda iloa.

Asiakkaille sallitaan tunteiden näyttäminen. Ammattivalittajien uskotaan olevan valituskierteessä, joka merkitsee heille tapaa selviytyä elämässään.

H = Siinä on heillä se valituskierte. He tekee aina, mutta se on heidän heidän ihan selviämisketnonsa eihän siinä auta että mä huudan niille täällä että eihän se mihinkään rakenna. He saa toimia ihan omalla tavallaan.

T = Eli sä ihan tietosesti et tee itessäs semmosta reaktiota että sä alkaisit huutamaan että sä...

H = En.

T = Tietosesti otat semmosen rauhallisen otteen siihen?

H = Joo, mä tietosesti ajattelen jotain ihan muuta ja yritän aina mieltä sitä että mikä sillä ihmisellä oikein mättää ja se asia useasti menee ohitse kun se ei ole mikään mikään. Kyl mä tietysti kuuntelen, jos se nyt liittyy siihen mikä on oikeesti ihan oikee asia. Mutta useesti ne juuri ei ole mitään oikeeta asiaa vaan väärä. He ovat kokeneet että heitä on väärin kohdeltu ja he ovat näitä ammattivalittajia, jotka ihan mielellään valittaa joka asiasta ja joka päätöksestä. (H1)

Työntekijällä on asiakastilanteissa vastuu tunteiden näyttämisen rajoista. *Työntekijällä on oikeus tunteisiin, mutta jokainen aina niin ku sen oman asiakkaansa kohdalla niin kun sen rajan että mikä on se ammatillisuuden eli kuinka lähelle sitten vanhuksen kanssa. Jonkun vanhuksen kanssa tullaan hyvinkin läheiseks.* (H1) Tunteiden tunnistaminen ja niiden analysoiminen on työssäjaksamisen edellytys. *Työntekijällä on oikeus tunteisiin, mutta se on niin kun sillä tavalla varmaan niin kun oman jaksamisen ja selviämisen tämmösen kannalta tärkeätä että niin kun tietää että huomaa että jaa nyt tää asia aiheutti mussa vihaa taikka tuohtumusta taikka iloa ettei vaan niin kun joudu jonkun vietäväks.* (H5) Tunteiden kontrolloimattomuus nähdään vaarallisena. Se voi johtaa tilanteiden hallinnan menetykseen.

4.6.5 ”Se on tosiaan tehtävä se ilo tänne”

Tunnetyö on työntekijän virittäytymistä asiakkaan mielentilaan. *Kohtaamisessa et siinä se on. Siinä se on tärkeätä et saa niin kun itte se et se ihminen kokee se asiakas sen et sää jollakin lailla edes ymmärrät. Et jotenkin osaa ylittää sen esteen.* (H4) Työntekijä tulkitsee asiakkaan tunteita meneillään olevassa hetkessä. *Semmonen toisen ihmisen olemukseen niin ku semmonen herkkyyys. Jollain tapaa täytyy niin ku aistia et missä tunnetilassa se ihminen on että voi ikään kuin löytää saman aaltopituuden ja virittäytyy siihen samalle aaltopituudelle.* (H2) Tunnetyö tarvitsee aikaa. *Kyllä siinä täytyy lähteä heti mukaan siihen. Antaa sen ihmisen niin kun kertoo se niin kyl mä ainakin nään et pitää pitää olla niin kun tukemassa sillon ku on murhetta ja ja pitää iloita ihmisen kanssa ja ja että ei oo mitään tämmöstä virastomallia sosiaalityössä ei voi olla.* (H3)

Tunnetyö kohdistuu sekä omiin että muiden tunteisiin.

H = Tietoisesti yrittää olla kauheen empaattinen ja NAURAHDUS ja tota semmonen mm semmonen niin paljon herkkyyttä omaava ihminen, että tota et ois helppo toisten lähestyä. Et ei ois semmonen kovannäkönä niin ku varmaan monta kertaa on ettei kukaan uskalla sanoa yhtään mitään, että sehän on kauheen tärkeätä.

T = Onko se ihan tietosta se että luo semmosen tavallaan niin kun herkkyyden itteensä että?

H = On se pakko olla tietosta jos sä oot kauheen niin ku kiireinen jos sulla joku aggressio tässä just et tääkin asia on hoitamatta ja toikin on tehny noi ja siis täällä näin kiehuu. Sit sä meet osastolle hoitajille taikka vanhuksen luokse ethän sä siellä voi sitä naamaa pitää. Ohan se tietoisesti niin ku tietoisesti etittävä et nyt mä oon täs hetkessä ja mun täytyy hakea se tunne sieltä, että löytää se oikee tunne sieltä. Kyl se hirveen helposti löytyy et ei siinä niin kun vaikeuksia oo kun menee sinne niin. Sitten löytyy paljon semmosiakin tunteita, joitten ei uskonukaan että vois löytyä sieltä et ne ei oo sitte tietosia ne tulee sitten ittestään. (H4)

Tunnettyö ei rajoitu ainoastaan asiakastilanteisiin vaan on mukana myös moniammatillisissa työryhmissä. *Sitä pitää niin kun ite haistaa se tilanne että et et joskus on esimmerkiks semmonen tilanne että jonkun yhteistyökumppanin joku toiminta ärsyttää että on niin olevinaan toinen tekee liian hitaasti taikka sitten se hätäilee taikka sitten se puuttuu sosiaalityöhön asioihin silloin kun ei kuuluis puuttua ja siis tän tyyppisiä mitä tulee aina niin kun työssä kun työssä varmaan vastaan niin kyl se on paljon siitä kuka siinä vastassa on niin et et ja mitkä ne aikasemmat kokemukset hänestä on niin sen varassahan sitä mennään mitä voi sanoo ja mitä ei. (H8)*

Tunnettyö on omaisten ja asiakkaiden myönteisten tunteiden voimistamista. *Omaiset tarvii semmosta rohkaisua ja varmaan potilaatkin monesti. (H8)* Sosiaalityöntekijät voivat tunnettyöllä edistää tietyn tyyppistä tunneilmastoa. *Se on tosiaan tehtävä se ilo tänne. (H4)* Onko myönteisen ilmapiirin luominen tunnustautumista liian kiltiksi ja joustavaksi työyhteisössä? *Sosiaalityöntekijät on täällä mun mielestäni aika rauhallisia et ei me ruveta niin ku sillai rähjäämään. (H8)*

Tunnettyö on tunteiden säätelyä erilaisissa tilanteissa.

H = Sekin on niin tilanteen mukaan että et minkälaisia tunteita siellä sitten voi käyttää. Ainakin täytyy aina koittaa niin kun punnita että enempikin on niin päin että sitä kyllä yrittää kaikkia tunteita käyttää, mut joskus pitää vähän jarruttaa itteensä niin kun että et jos tietää et joku hankala paikka tulossa taikka joku hankala omainen suoraan sanottuna niin sitten täytyy vähän niin kun yrittää itteensä tsemputa tietynlaisiin tunteisiin ja peittää ne peittää ne toisenlaiset tunteet että se homma onnistuu sitten.

T = Minkälaiset tunteet pitää peittää?

H = No jos on vaikka joku semmonen epäily että joku hyväksikäyttää toistaan ja tota.

T = Pitääkö se peittää?

H = No kyl se joissakin tapauksissa niin nyt on niin laajoista asioista kysymys että tota sillai.

T = Mitä sää aattelet?

H = Mm aivan mutta se on niin että on niin monenlaisia tilanteita, mut se että ei saa olla liian suoraviivanen eikä liian niin kun suorasukanen.

T = Mm.

H = Et kyl pitää vähän niin kun mittailla niin kun kaikissa ihmisten kohtaamisissa että eihän kukaan heti näytä kaikkia tunteitaan. Sillain niin kun mut että kyllä joskus joutuu jarruttaa sitä niitä. Aina ei voi itkee, mut joskus voi itkee sekkin on vähän tilanteen mukaan. (H8)

Tunteiden hillintä voi olla edellytys työn tekemiselle. *Tietoisesti niin ku pyrin rauhottamaan itseäni et nyt tässä tilanteessa näin ja ja sitten sen semmosen hyvin asiallisen linjan sitte niin ku et ikään*

kuin puhutaan tosiasioista et näin on tapahtunu ja näin tehtiin ja näin ja näin tää asia tehtiin näin ja tämä tehtiin siksi ja eli niin kun asiallisesti perustellaan niitä asioita ja sillä tavalla. Ne on aina-kin mun mielestä nyt osottautunu niissä tilanteissa ehkä kuitenkin kaikkein menestyksekkäimmiks. (H2)

Tunnettyö on tunteiden vastaanottamista ja suodattamista. *Mun mielestä me ollaan vähän sitä var-tenkin et meille pitääkin purkaa et että kuinka ne omaisetkaan muuten jaksaa ja tottakai he purkaa omahoitajalleen ja lääkärilleen ja kaikille.* (H8) Tunnettyö on neuvottelua, mutta myös asiakkaiden taivuttelua. *Moni ottaa ihan semmosena turvanakin meidät että ja sit meille on ehkä helpompi sa-noo ku hoitajalle joka käy aamuin illoin hoitamassa niin meille on helpompi urputtaa että kuin sille hoitajalle sitte.* (H8) Tunnettyön avulla on mahdollista ohjailla asiakkaiden mielipiteitä. *Kyllä aika isoilla kirjaimilla joskus tota neuvotellaan hoitoneuvottelussa ja puhelimessa ja mutta tota. Se on tietysti että siinä joutuu tietysti joutuu kompromisseihin suostumaan ja joutuu niin kun joskus to-teemaan sen että riskit on semmoset että että meidän on pakko saada potilas ymmärtään ne.* (H7) Työntekijän etiikka sanelee tunnettyön motiivit. *Pyritään niin ku helpottamaan päinvastoin sitä ti-lannetta eikä niin ku hankaloittamaan.* (H8)

Tunnettyö on sekä sanallista että sanatonta viestintää. *Myötäelää elää siinä niin kun sekä tota niin kun koskettamisella rauhoittaa, joka on mulle semmosta aika luontaista öö tai sitten totta kai pu-heella ... mutta tota se koskettaminen on mulle sillai aika. Siitäkin on tullu sellanen ihanaa kun tu-lee sekin palautta, ett joku sanoo et Älä koske! Oikeen todella näin että ÄLÄ KOSKE MINUUN!!!* (H7) Tunnettyön edellytys on asiakkaan henkilökohtaisen alueen tunnistaminen ja kunnioittaminen. *H = Et jos se reviiiri on niin kun huomattavasti isompi että kyllä ihan siis mun mielestä se mun myö-täeläminen on sitä että sekä puhetta että koskettamista. Mä en niin kun oikeen totta kai siinä pu-heessa äänen sävy varmaan muuttuu kun puhuu, jos joku kertoo mulle murheistaan niin.*

T = Sä tietosesti kuitenkin sitte niin kun puhut tavallaan.

H = Kyllä se on tavallaan tietysti tietosta että tota niin mutta joihinkin jotkut tilanteet on kerta kaikkiaan niin kovia ja niin dramaattisia että on itelläkin itkussa pidättelemistä että varsinkin tässä niin kun omassa työhuoneessa jossa on tavallaan niin kun semmonen turvavyöhyke sillain turvalli-nen et siinä ei oo muita ihmisiä niin kun muita ihmisiä häirittemässä niin kun sitä tilannetta niin. Kyl mä siinä niin ku tota muistan et on monta kertaa ollu semmosia vaikeita tilanteita että ihmisellä on tosi hankala tilanne ja se alkaa itkee tässä. (H7)

Tunnettyöhön vaikuttavat sekä tila että tilanne missä asiakas ja työntekijä ovat.

Tunnettyö mielletään tunnekuorman purkamiseksi. *Ne on aika sellasia kohti käyviä tilanteita et ku ihminen on niin ku tosi nollilla niin tota siinä kyllä siinä niin kun siinä on kyllä siis niin kun tietysti siinä koko ajan joutuu miettiin niin kun sitä että miten tää ihminen sais niin kun toisaalta purettua sitä tunnekuormaa ja tarjoo sille mahdollisuuden ja tilan tietenkin, mutta tota niin kuitenkin miettii sitä että miten mä ihan oikeesti voisin konkreettisesti tätä ihmistä auttaa. (H7) Tunnettyö ei ole ”oikeaa” auttamiseksi. ...on myöskin ihminen, joka tekee jotain ettei se oo vain tämmöstä kuuntelemista et sekin jää vähän niin kun tyhjän päälle, mutta tietysti aina ei oo keinoja mitä vois tehdä tän velkaantuneet ihmiset, jotka on jo velkasaneerausessa ja on aika kovilla siinä. Niin tota aina ei voi tehdä mitään. (H7)*

Uhkailu ja viha ovat tunnettyötä. *Mä ihan selkeesti käytän tota uhkailua ja pelottelua keinona eli ... sanoin ihan että kerroin mikä on sun tulevaisuus jos sä jatkat tota juomista samaan tyyliin kun. ...siis sillai tosiasioiden että todennäköisen tulevaisuuden osottaminen jo silloin ennen kun se jatkuu. (H7) Työntekijä voi niiden kautta osoittaa olevansa huolissaan asiakkaasta ja hänen tekemisistään. Hän viestittää asiakkaalle olevansa samalla puolella hänen kanssaan. Tosin tunteet voi tulkita myös siten, että työntekijä asettaa itsensä asiakkaan yläpuolelle kertoessaan ”oikean” tavan toimia. Tämmöset vihan tunteet on hyviä tämmöses kohtaa et sä tavallaan et sä vihastu ihan suoraan ihmisiinkään vaan sen ihmisen puolesta. (H3)*

Kielteiset tunteet eivät edistä työn tekemistä. *Se semmonen vihastuminen tai närkästyminen. Se ei niin ku se ei oikeen palvele mitään. Se ei edistä se vois hetkellisesti niin kun helpottaa mun omaa oloani ja ku tekis mieli sanoa et voi vitsi kun sää ymmärtäisit nyt taikka siis mikä tahansa tilanne että niin kun sanoo niin kun suorat sanat, mutta se ei yleensä se ei johda mihinkään. Se ei auta mitään. (H7) Myönteisillä tunteilla on mahdollista saada aikaan muutoksia. Enemmän ne on nää nimenomaan myönteisiä tunteita ja sitä ajatusta että toinen on hyväksytty kaikesta huolimatta niin. (H6) Asiakkaita normitetaan heidän tekojensa kautta. Työntekijä voi tunnettyön avulla lievittää asiakkaan syyllisyyden tunteita. Tavallaan annan hänen ymmärtää et hän on tehnyt ihan oikeen ratkasun eikä hänen tarvii kärsiä siitä huonoa omaatuntoa. (H1)*

Tunnettyö mielletään tunteiden ”oikein esittämiseksi”. *Pitää varmaan normaaleja tunteita osata osottaa ja saada osottaa potilaillekin että nyt minä en nyt ehdi voitko nyt tehdä näin ja noin ja oletko nyt sitä ja tätä ja tuota sekin pitää varmaan osata oikein esittää ettei siitä tule lisäongelmia tälle potilaalle. Sitä on sitte hankalampi, mutta että jollain lailla kuitenkin pitä saada lieviä puolen ja toisen tunteita ja tietenkin niitä myönteisiä mun mielestä niin kun on oikeestaan tärkeekin että pitäisi jopa osata. (H6) Erityisesti myönteisten tunteiden viestittäminen koetaan tärkeäksi. Asiakkaan*

arvostaminen tulee esille tavassa, jolla hänelle puhutaan. *Mä olen sitä mieltä ni et jos niin kun myöntää myöskin oman vajavuutensa niin sen ihmisenkin on helpompi avautua. Se ihminen voi puhua vielä enemmän ja varsinkin sen on huomannu, että ei puhu korkeelta.* (H4)

Tunnetyö on tunteiden sovittamista yhteen ja vastuuta tunteiden esittämisen rajoista. *Pitää tavallaan pitäisi ymmärtää omat ja toisen tunteet ja tota osata niin kun sovittaa ne. Jotenkin voi olla että sitä ehkä hieman puuttuu en oo varma mä en oo asioinu varsinaisesti sillä lailla mutta joskus ajattelen niin että mitä voi olla et niistä voi olla puute kuitenkin jollain lailla ettei osata tai haluta tai pelätään sitä niitä tuntemuksia kyllä. Vetäytyy pysyy siinä roolissa sillai ettei oo tunteita mä oon vaan tässä virkailija ja hoitelen näitä asioita tässä näin. Eikä asiakas voi ottaa vastuuta minun tunteista ihan niin kun täysin että voi kauheeta onpas tolla kauheeta tolla työntekijällä niin kun näitä juttuja kuulee joskus että kun potilas tai kuka tahansa saattaa sanoo voi ku sillä oli niin kauheeta sillä hoitajalla ku sillä oli niin ku sillä oli tätä ja tota must sekin on jo vähän liikaa että ei siis niin pitkälle pitäis mennä mutta kumminkin rajoissa kun pysyy niin mutta kuitenkin että on lupa näyttää jollain lailla että on tunteva ihminen.* (H6) Tunteet voidaan kokea myös irrallisiksi ammatillisuudesta eikä tietoisesti tavaksi tehdä työtä. *Mä en tietoisesti käytä tunteita. Ne on niin kun sen ammatillisuuden takana. Tunteita voi olla ne on tietysti sitten johonkin ihmiseen kun joku on haasteellisempi kun joku toinen. Ne ei tietysti sitten oo niin tietosia ne tämmösiä. Jonkun ihmisen kanssa tulee helpommin toimeen kun jonkun toisen kanssa. Mutta nehän ei oo tietosia tunteita.* (H1)

Sosiaalityöntekijä hyödyntää työssään näyttelijän työhön verrattavia eläytymistaitoja ja omaa persoonaansa.

H = Sosiaalityössä tarvitaan myös näitä taitoja.

T = Näyttelijän taitoja?

H = Niin NAURUA ehdottomasti. Just se kato tunne tunne on voimakkaasti.

T = Tunneskaala koko.

H = Joo ja me ollaan jokainen persoonia et kuka milläkin tavalla sitä on. Meillä tietysti meillä on lupa olla oma itsemme ja sitä kautta tehdä työtä. (H3)

Kärsivällisyys, asiakkaan kunnioittaminen ja kuoleman läheisyyden hyväksyminen liitetään erityisesti vanhustyöhön. Tunnetyötä on myös omien tunteiden työstäminen. *On niin ku se pitempi pinna. Että niitä samoja samoja asioita jaksaa toistaa, että kun toinen voi soittaa iltapäivällä uudestaan aivan uutena asiana. Että jaksaa niin ku aina eikä nolata sitä toista että just kun kysytään. Et ymmärtää sen kuitenkin. Et ymmärtää sen ihmiselämänsä kaaren, että sillain ehkä joutuu tuumiin. Joutuu enemmän tuota ymmärtään tän ihmisen kehityksen mitä se vanheneminen on, kuitenkin se kuolema*

on siinä lähellä. Lähellä että ei ahdistu kauheesti, jos se vanhus puhuu kuolemista. Et kuitenkin sen kuoleman kanssakin on oltava sinut. Se ei oo mikään pelottava asia. Se vaan kuuluu tähän normaaliin elämän rytmiin. Se on sitä se vaihe täällä, että täältä ei lähdetä kun arkussa pois. Se on se semmonen piirre tässä työssä. (H1)

4.6.6 ”Tunteet tulee kotiin”

Työpaikan ulkopuolella tunteita käytetään eri tavoin kuin työpaikalla. Et kyl ne tunteet on niin ku eri jos aattelee vaikka kotiin niin sen huomaa että kun lähtee työpaikalta pois niin se niin ku sama minä mutta täytyy olla vähän niin kun erilailla suuntautunu. (H8) Tunteet kuuluvat kotielämään ja vapaa-aikaan. Kun mä vapaa-ajalla toimin siellä niin mä paljon enemmän... (H1) Yksityiselämä ja tunteet kuuluvat yhteen.

Sosiaalityön ammatillisuutta on työssä syntyneiden tunteiden jättäminen työpaikalle. On osattava ammatillisuus säilyttää ja pitää se rajanveto että että ne on kuitenkin näitä työtunteita työssä olevia tunteita että mä en oo taas semmonen. Et mä kykenen siihen että mä en hirveesti niitä tunteita vie kotiin. (H4) Työntekijälle voi jäädä tunnetyöstä asiakkaiden kanssa tunnetila ikään kuin päälle ja seurata mukana kotiin. Joku tämmönen täytyy sanoa tämmönen ärtymys, jonka on joutunu ikään kuin painamaan, että no niin et nyt mä pysyn vaan rauhallisena ja koitan täst sit nyt siitä tilanteesta selvittää näin nää asiat ja niin se saattaa joskus niin ku et huomaa nyt on vähän ärtyny jo siin tilantees ku menee kotiin, niin ottaa vähän hikee normaalia helpommin sitten jostain lasten tekemisistä tai tekemättä jättämisistä, mutta ee ja jollain tavalla esimerkiksi tämmösessä surutilanteessa niin tietyllä tavalla niin ku voi tulla vielä kotona jotenkin se sitä tilannetta niin ku mieleen, mut ei en mä voi sanoa et mä niitä tunteita tai asioita kauhean paljon kotiin kannan. (H2)

Työntekijän ikä ja työkokemus kerrotaan selittävinä tekijöinä sille, että työssä syntyneet tunteet osataan jättää työpaikalle.

H = Ei ne aina jää, mut että se tietysti aina vaihtelee. Nuorempana ne tuli enemmänkin kotiin mukaan, mutta tota siis jotenkin mitä enemmän tulee ikää niin sitä enemmän ne jää tänne mutta.

T = Mistä se johtuu?

H = Mä en tiedä siis ehkä siinä tulee se kokemus että tota en mä niitä kotona ollessa että mä en voi näille tehdä ne ei muutu mikskään ja tota ehkä sekin sekin tietysti että on väsyny ja jossain vaiheessa ihan lopun lakkaamatta tälleen ei voi jatkaa työntekoo. Et tota tulee vaikei niitä mieli kotona, tulee mukana kotiin väkisin niin tota. ... Se voi olla niinkin tota niin että niin ku tulee työkokemusta näkee sen että yleensä ne asiat tai joka tapauksessa ne asiat saadaan järjestymään jollakin

tavalla että ennemmin tai myöhemmin paremmin tai huonommin että tota ja tietysti sekin tavallaan tuo sitä sellasta et ku pistää oven kiinni niin tota et nää asiat ratkastaan täällä ja näitä asioita tulee täällä koko ajan oleen et tää on siis et mä en siitä mitään koostu et mä kotona kuin jauhasin ja sit mä en tarkotuksella oo koskaan miettiny kotona mitään ne vaan tulla putkahtelee joskus mutta on tietysti sellasia aikoja kun on vaikeita asioita niin niistä ei tahdo päästä sillain eroon että niistä jää se semmonen sellanen psyykkinen kuorma ikään kuin päälle ja siitä ei pääse eroon. (H7) Vaikeisiin ja ahdistaviin asioihin liittyvät tunteet seuraavat mukaan kotiin tahtomattakin. Tunteet tulee kotiin työpäivän jälkeen, ahdistavat asiat omista tekemisistä, teenkö oikein, miten tää toinen osapuoli reagoi siihen asiaan ja lienemmekö raastuvassa kohta vai missä olemme. (H6)

4.6.7 ”Että on joku kelle purkaa”

Työntekijöiden työnohjaus on ollut ryhmätyömuotoista. Työnohjausta on ollut ajoittain ja se on ollut ryhmätyönohjausta. (H2) Työnohjaus voi olla myös vapaamuotoista työtovereiden keskinäistä asioiden purkua. Tavallaan työnohjausta et aina ku joku juttu päällä niin tostahan me ovensuusta että taas ottaa päähän tää asia ja tai valittaa kiirettä taikka mitä millonkin valitetaan mut että se on niin ku tavallaan sit päivittäistä työnohjausta että on joku kelle purkaa ja miettiä ihan niin ku käytännössä jotain ratkaisujakin et miten tän nyt tekis tän homman. (H8)

Työpaikoilla toimii työntekijöiden sisäinen turvaverkosto. Meillä on aina joku jolle voi aina mennä heti sen tilanteen käymään läpi, jos tulee semmonen ahdistunu tai semmonen tilanne niin meillä on kuitenkin aina joku joku tässä paikalla. (H1) Työntekijät luottavat toisiinsa ja jakavat ongelmia. Kollegan kans on sitte aina puitu asioita. Et se on niin kun toiminu työnohjauksena, virallista työnohjausta. Sen kyllä sais, jos tota haluais mutta en mä koe kuitenkaan et oo ollu sillai tarvetta. (H7) Virallinen työnohjaus koetaan jossain määrin turhaksi. Epävirallinen työnohjaus on luonteva tapa purkaa asioita ja etsiä ratkaisuja ongelmiin. Se tosin toimii ainoastaan työyhteisöissä, joissa se kuuluu työpaikan sisäiseen kulttuuriin ja on kaikkien oikeus.

4.7 Yhteenveto: tunteet haastatteluissa

Tunteet ovat erottamaton osa vanhussosiaalityötä. Ne ovat työn tekemisen edellytys. Tunteita on tärkeää osata tunnistaa, jotta niitä voi hyödyntää työssään. Sosiaalityöhön sisältyy vaatimus tunteiden läsnäolosta. Ammatillisuus sosiaalityössä on vuorovaikutuksessa tapahtuvaa tunnettyötä. Se merkitsee asiakkaan oikeutta rutiinittomaan kohtaamiseen. Kaikki haastateltavat eivät tunnistanee

tietoisesti käyttävänsä tunteita työssään. Tunteet voidaan liittää yksityiselämään, jolloin se merkitsee tunteiden sulkemista pois ammatillisuudesta. Haastateltavat kertoivat tunteiden voivan kadota työssä. Tunteet koettiin myös esteeksi työn tekemiselle. Niiden läsnäolo työssä todettiin kuluttavaksi ja vaativaksi. Tunteiden hallinta vaatii työntekijältä tunnetyötä suhteessa itseensä. Tunteiden voimakkuus ja niiden säätely aiheuttavat työntekijöiden uupumista. Tunteiden kuormittavuutta voi lisätä niiden liiallinen hallinta tai tunnistamattomuus. Sosiaalityössä väsyminen tuottaa kyllästymisen, vihastumisen ja kyynisyyden tunteita.

Työyhteisöissä tunteita kontrolloidaan ja pyritään toimimaan työpaikan tunnekuulttuurin mukaisesti. Työkuulttuuriin eivät kuulu voimakkaiksi kulttuurisesti määritellyt tunteet. Työpaikan ulkopuolella tunteet ovat eri tavoin sallittuja. Työkokemuksella selitetään taitoa jättää työssä syntyneet tunteet työpaikalle, kun työpäivä päättyy. Ilon tunteet ovat työpaikoilla hyväksytyjä. Vanhussosiaalityön arjessa ei puhuta tunteista eikä niitä analysoida. Tavoitteena on tunteiden tasolla tasapainossa pysymisen ihanne. Työntekijöitä ahdistaa vaatimus tuntea täydellisesti sosiaalityön laaja kenttä. Tämä vaatimus heijastuu työyhteisön ja asiakkaiden taholta. Epävirallinen työnohjaus nähdään luontevana tapana purkaa asioita. Se toimii työpaikoilla, joissa on työntekijöiden sisäinen turvaverkosto. Silloin työntekijät luottavat toisiinsa ja jakavat ongelmiaan.

Haastateltavat nimesivät omaisten tunteiksi ahdistuksen ja syyllisyyden, joka merkitsee hoivavastuun epätasaista jakautumista ja epäselvää työnjakoa. Työntekijöiden on helpompi käsitellä omaisten negatiivisia tunteita, kun he ymmärtävät mistä ne johtuvat. Asiakkaan myönteiset tunteet herättävät työntekijöissä ilon tunteen. Jos työntekijä joutuu omaisten kohtuuttomien vaatimusten ja byrokraattisten käytäntöjen välikappaleeksi, se herättää negatiivisia tunteita. Kesken jääneet merkitykselliseksi koetut asiat tuottavat syyllisyyttä. Tunteista puhuttaessa useat haastateltavat mainitsivat ärtymyksen tunteen ja voimattomuuden tunnetta tilanteessa, jossa vaikutuskeinot ovat loppu. Vanhussosiaalityössä valtaa voi käyttää myös tunteiden tasolla. Asiakkaiden tunteita voi joko mitätöidä tai puolustaa heidän oikeuttaan niihin. Vanhuuden kulttuurinen mielikuva tuottaa ajatusta, että vanhuuteen liittyy tunteiden hiipuminen ja häviäminen.

Vanhussosiaalityöntekijät kertovat toivon tunteen ja myötäelämisen taidon olevan työnsä lähtökoh-tia. Tunteita tuottavia tilanteita ovat kohtaamistilanteet asiakkaiden kanssa. Jos työntekijä ei kontrolloi tunteitaan, hän käyttäytyy epäammattillisesti. Kontrolloimattomat tunteet ovat asiakkaille sallittuja erityisesti surun yhteydessä. Surullisissa tilanteissa työntekijät säätelevät oman surun tunteensa voimakkuutta. Jos asiakasta ei kohdata tunnetyön tasolla hoitoneuvottelutilanteissa, se herättää työntekijöissä ärtymystä ja vihaa. Työntekijät hillitsevät tunteitaan enemmän suhteessa asiakkaai-

siin kuin omaisiin ja muihin työntekijöihin. Myötätunto edellyttää tunteiden tietoista hallintaa. Kaikkien osapuolien tasavertainen kohtelu on mahdollista vain omia tunteita säätelemällä. Ammatillisuus vanhussosiaalityössä merkitsee taitoa olla neutraali tunnetasolla.

Tunnetyö kohdistuu sosiaalityöntekijöihin itseensä, asiakkaisiin, heidän omaisiinsa ja yhteistyökumppaneihin. Tunteet vaikuttavat myös asiakkaista työntekijöihin päin. Tunnetyö liitetään olennaiseksi osaksi sosiaalityötä. Se on asiakkaiden ja omaisten myönteisten tunteiden voimistamista. Tunnetyö on tunteiden säätelyä, niiden vastaanottamista ja suodattamista. Se on neuvottelua ja taivuttelua. Siihen vaikuttavat sekä tila että tilanne, missä asiakas ja työntekijä ovat. Työntekijän etiikka sanelee tunnetyön motiivit. Tunnetyö edellyttää asiakkaan henkilökohtaisen alueen tunnistamista ja kunnioittamista. Tunnetyö mielletään myös ainoastaan tunnekuorman purkamiseksi, jolloin se ei ole oikeaa auttamista. Asiakkaita normitetaan heidän tekojensa kautta, jolloin tunnetyö merkitsee mahdollisuutta asiakkaan syyllisyyden tunteiden purkamiseen. Tunnetyötä ei mielestäni voi määrittellä vain tunteiden purkamiseksi. Se on tunteiden sovittamista yhteen ja vastuuta tunteiden esittämisen rajoista.

4.8 Hoiva, tunteet ja ammatillisuus naisnäkökulmasta

Naisnäkökulmaa ei voi sivuuttaa tutkittaessa sosiaalityön ammatillisuutta hoivan ja tunteiden näkökulmasta. Haastateltavissani, vanhustyön ammattilaisissa, aihe herätti erilaisia ajatuksia. Puhuttaessa naisnäkökulmasta puhutaan miehen kautta. Miksi sosiaalityössä on niin vähän miehiä? Miten mies eroaa naisesta hoivan ja tunteiden suhteen? Millaisena mies näyttäytyy vanhussosiaalityössä?

*Siihen aina kiinnittää huomioon niin ku erityisesti jos jossain tietää olevan niin kun miestyöntekijän ja sitten jollain tavalla miettii, että **mitähän varten se mies on tämmösessä työssä**. Sosiaalityö on kuitenkin niin selkeesti semmosta niin kun mikä niin kun yleensä naiseuteen liitetään niin kun tää tämmönen huolenpito ja hoivaaminen et jollain tavalla tää on kuitenkin mun mielestä selkeetä semmosta jatkumoo niin ku siihen mihin naiset yleensä niin kun sitten sosiaalistuu tässä kulttuurissa. Niin sitten sitä tulee miettineeks että et miehen täytyy olla jollain tavalla niin kun eri tavoin tai sillai niin ku **keskimäärästä poikkeavalla tavalla niin ku sosiaalistunu näihin yhteiskunnan kuvi**oihin että on valinnu tämmösen alan, koska kuitenkin miesten arvostukset keskimäärin on eri tyyppisiä ja mielenkiinnon kohteet niin kun erilaisia niin silloin ainakin ajattelee et silloin täytyy olla jotenkin todella joku erityinen syy taikka joku semmonen niin kun vahva sitoumus tai kutsumus.*

(H5)

Tutkielmassani analysoin hoivaa haastateltavieni kirjoittamien kuvausten kautta. Haastatteluissa hoiva tulee esiin, kun pohditaan omaa työtä naisnäkökulmasta. *Yhteiskunnassa naiset niin kun perinteisesti on tätä arkielämän jatkuvuutta niin kun huolehtinu sen niin ku arkielämän jatkuvuudesta niin täähän on kuitenkin sillä tavalla hyvin saman tyyppistä työtä. Huolehditaan niin kun samantyyppisistä asioista mistä huolehditaan niin kun omassa elämässä. Pidetään huolta siitä että muut ihmiset saa tämmöset niin kun arkielämässä tarvittavat perusasiat ja pystyy elään sitä omaa elämänsä niin kun omassa kodissaan taikka jossain muussa semmosessa paikassa missä sitten on hyvä olla ja turvallista olla. Niin kun tottunu siihen semmoseen ajatteluun että täytyy niin kun tämmöset perusasiat niin kun pitää kunnossa ja suunnitella ja organisoida.* (H5) Hoiva periytyy sukupolvelta toiselle. Siihen sisältyy huolehtimista, suunnittelua ja organisointia, joka on ominaista myös vanhussosiaalityössä.

Naisena oleminen sinänsä ei johda hoiva identiteettiin vaan siihen sosiaalistetaan kulttuurimme ja yhteiskuntamme odotusten kautta. *Kulttuurinen tää jatkumo et se jollain tavalla niin kun naiset siihen sosiaalistetaan ja naisilta sitä niin kun odotetaan. Mut en mä niin kun sitä nää et naiseudessa sinänsä olis mitään sellasta mikä niin kun ohjais siihen taikka ajais tän tyyppiseen niin kun asennoitumiseen.* (H5) Vanhussosiaalityöntekijyys on oma valinta, jolloin ammattiin liittyvät työn ominaisuudet kuten hoiva koetaan tärkeänä osana työtä. *Jatkan tässä työssä niin kun sellasta aika perinteistä jatkumoo niin mä pidän kuitenkin sitä hirveen tärkeenä etten mä sitä aattele sillä tavalla et mä teen tätä siks kun mä oon nainen vaan...siks koska ne asiat mun mielestä on tärkeitä ja niistä täytyy huolehtia.* (H5)

Miehiä ei sosiaalisteta hoivaamiseen, jolloin heidän suuntautumisensa sosiaalialalle kyseenalaistetaan ja uranvaihto koetaan todennäköisempänä. *Semmosia valmiita niin ku lähtemään johonkin muuhunkin sit kun siihen hoivaamiseen.* (H4) Hoivaa sisältävät ammatit luokitellaan ammateiksi, joista lähdetään johonkin eteenpäin rakentamaan uraa.

Haastateltavat löytävät yhteyksiä äitiyteen ja työntekijyyteensä. Kun haastateltavat kertovat työstään naisnäkökulmasta, he puhuvat äitiyden kautta. *Me ollaan toisaalta niin näitä äitejä jollakin tavalla tässä.* (H3) Sosiaalityöntekijät toteuttavat työssään yhteiskunnallista äitiyttä, jossa asiakkaat muodostavat huolehdittavan perheen. Hoivasta puhutaan myös äitiyden kautta. *Hoivan ja hoitamisen, auttamisen näkökulmasta, kun useimmat naiset ollaan sitten myös äitejä. Se tulee tavallaan niin ku sieltä äitiyden kautta.* (H2) Hoiva määritellään äitiyteen läheisesti liittyväksi ominaisuudeksi ja naiset hoitamisen ammattilaisiksi luonnostaan. *Naisilla on tietysti se hoitamisen vietti.* (H1)

Haastatteluissa tunteet liitettiin naistyöntekijyyteen. *Naisella on enempi tunteita mukana siinä. Yllipäänsä naiset ajattelee paljon monimuotoisemmin kuin miehet.* (H1) Naiset osaavat käyttää tunteita työssään. *Empatiakykyhän miehiltä puuttuu monta kertaa. Se johtuu mun mielestä ihan geneistä ja kasvatuskulttuurista.* (H4) Miehet luovat työpaikoille positiivista tunnekulttuuria. *Miehet on pirtsuiskeita sosiaalityössä. Siinä mielessä että naiset pirtsakoituu kun miehiä tulee paikalle. Sillon ne ei viitti nalkuttaa eikä viitti puhua toisistaan eikä tämmöstä että se niin ku hillitsee sitä naisenergiaa.* (H4) Miestyöntekijöitä määriteltiin realistisiksi, asiallisiksi ja jossain määrin tunnetaitoisiksi. *Ne on tukevasti maan kamaralla ja ne ottaa asiat semmosina kun ne on. Ne ei rupee niin ku turhia jaarittelemaan vaan siis asia hoidetaan asiallisesti mut silti sydämellisesti.* (H4)

Ammatillisuus vanhussosiaalityössä liittyy kysymykseen naisalojen palkkauksesta. Ammatillisuuden aliarvostaminen näkyy palkkauksen tasossa. Haastateltavani kritisoivat naistyöntekijöiden kiltteyttä tehdä työtä palkkatasosta huolimatta. *Jos täs ois palkkaus parempi niin tänne löytyis miehiä. Kukaan mies ei lähe tämmöseen näin tällasella palkalla.* (H1) Palkkauksen nähdään vaikuttavan suoraan työn ja työntekijöiden arvostukseen. *Hoitopuoli on palkkakuopassa ynnä muuta tämmöstä kun ei niin ku ymmärretä pitää niin ku että kerta kaikkiaan me ollaan tärkeitä työntekijöitä. Niitä pitää muidenkin arvostaa. Miehet ei lähe siihen.* (H4)

Työssä koetaan tarvittavan erityistaitoja ja stressin sietokykyä. *Palkkaus ei vastaa työn vaativuutta eikä raskautta eikä kuormittavuutta yhtään millään lailla.* (H7) Naistyöntekijät nähdään passiivisina muutoksien ja omien etujensa ajamisen suhteen. *Miehet osaa kuitenkin ajaa asioitaan ne ei vaan jää lällyttelemään ja voivottelemaan kun me ollaan tämmösiä surkeita niin ku naiset yleensä voivottelee eikä aja asiaansa eteenpäin.* (H4)

Naistyöntekijöiden oletetaan tyytyvän näkymättömään työhön, josta ei voi saada kunniaa. *Et mies niin kun alkaa tehdä työtä tällasella alalla jossa on niin ku huono palkka ja kuitenkin niin kun sillä tavalla ei oo niin ku sellasta työntekoo niin kun missä vois tehdä yksiä suuria merkittäviä asioita niin kun sillä tavalla että ne olis niin kun näkyviä...* (H5) Naistyöntekijät nähdään luonnostaan sopivampina sosiaalityöhön. *Se ei oo pelkästään palkkaus tai tämmönen urakehityskysymys miksei miehiä tää kiinnosta vaan että siinä täytyy olla jotakin sellasta taustalla et se jotenkin luontevammin sujuu naisilta.* (H2) Erityisen hyvin naiset sopivat työhön, jossa ollaan tekemisissä erilaisten asiakkaiden elämäntilanteiden kanssa. *Tota työtä että se ei niin kun pääsääntöisesti se ei miestä sitte kiinnosta juuri se ihmisten eri siinä joutuu kumminkin pureutuun meneen sisälle jonkun ihmisen elämään ja tilanteeseen et se ois jotenkin vierasta tai vieraampaa ainakin miehelle.* (H7)

Miestyöntekijöitä määriteltiin ongelmanratkaisukeskeisiksi ja nopeiksi tekemään päätöksiä. *Ehkä ne esimerkiksi semmoset ratkaisut jossakin sijotusasiassa niin ehkä se mies tekis nopeemmin sen päätöksen.* (H1) Naistyöntekijät tarkastelevat asioita monelta eri puolelta. *Keskimäärin miehisempi ajattelutapa on semmonen ongelmanratkaisukeskeinen, että tää on ongelma ja tää hoidetaan tästä pois että tässä ei tarvi niin kauhean kauan vatvoa tätä samaa asiaa.* (H2) Miehiä määriteltiin järjen kautta ei tunteen. *Miehet on niitä putkiaivoja ja semmosia asioitten järkeistäjiä.* (H4)

Puhuttaessa miehistä vanhussosiaalityössä, keskustellaan johtajuudesta. *Jos siinä on miehiä niin ne menee sitten heti pomojen paikoille.* (H4) Haastateltavat sijoittavat miestyöntekijät mahdollisiksi johtajiksi. *Tämmösessä virkaportaassa niin kummasti kyllä ne miehet sinne sijottuu. Me naiset jäädään vähän aina tänne...* (H3) Tosin mahdollinen johtajuus ei välttämättä tarkoita sitä, että todella päättäisi asioista. *Jos on pehmomies niin kyllä se saa olla, on se voinu päälliköks päästä, mutta ei sillä mitään sanomista oo.* (H3)

Haastatteluista välittyvää stereotyyppistä mies- ja naiskuvaa laimentaa keskustelu yksilöllisyydestä. *Persooniaan me ollaan kaikki.* (H3) Asiakkaiden ajatusmaailma voidaan nähdä myös stereotyyppisestä. *Mies olis ehkä paljon parempikin. Niille ihmisille vois tulla semmonen turvallisuus. Mies kuitenkin. Vanhukset kuitenkin useesti kokee että mies hoitaa paremmin asiat. On heillä sen verran sitä asennetta, sitä sukupuoli. Mieshoitajakin on turvallisempi kuin naishoitaja.* (H1)

Tulevaisuudessa vanhussosiaalityöntekijöitä tarvitaan yhä enemmän, mutta ala todennäköisesti pysyy edelleen naisvaltaisena. *Mitä mieheltä niin kun odotetaan ja mihin miehiä niin kun halutaan niin silloinhan tietenkä myös niin kuin sosiaalityöhön voi tulla miehiä lisää mut se niin ku edellyttää sitä että miehiä miesten arvomaailma jollain tavalla muuttuu toisenlaiseks mitä nyt tällä hetkellä on.* (H5) Hoivakulttuurimme muuttuu hitaasti, mutta jo nyt perheissä tapahtuu muutoksia, kun hoivan tarjoajana voi olla myös mies. Haastateltavani toivovat lisää miestyöntekijöitä alalleen. *Näkisin kyl kauheen hyvänä asiana et tää miehistyskin tämä ala enemmänkin.* (H2)

5 LOPUKSI

Sosiaalityössä tuotetaan hoivaa tunteiden välityksellä sekä puheella että sanattomalla viestinnällä ja tunnepuheella muokataan hoivakulttuuria. Olin yllätynyt tunteiden ilmenemisen moninaisuudesta. Tunteita ei tunnisteta ja samanaikaisesti ne ovat hyvinkin voimakkaasti läsnä. Tutkimusaihe miellettiin mielenkiintoiseksi ja vaikeaksi aiheeksi. Hoivasta ja tunteista ei ole totuttu puhumaan sosiaalityön käytännön arjessa. Jokapäiväisen työn jäsentäminen tapahtuu konkreettisten työtehtävien suorittamisena. Itse tutkin vanhustyön sosiaalityöntekijöiden arjen työtä siihen vaikuttavien näkymättömien tekijöiden kuten hoivan ja tunteiden näkökulmasta.

Hoiva ja tunteet määritellään kodin piiriin kuuluviksi asioiksi. Tämä selittää osaltaan niiden edelleen näkymätöntä luonnetta vanhussosiaalityössä. Naisiin kulttuurisesti liitetyt taidot kuten hoiva ja tunteet eivät ole ammatillisesti arvostettuja, pitkää koulutusta vaativia taitoja. Se näkyy myös palkkauksessa. Kuvausten ja haastattelujen perusteella hoiva ja tunteet määritellään arvokkaiksi ammatillisuuden osa-alueiksi, mutta niiden arvo ei näy muualla kuin sosiaalityöntekijän omissa arvoissa arjen työssä.

Tutkielmani laaja yhdistävä teema on marginaalisuus. Se yhdistää hoivaa, tunteita, vanhussosiaalityöntekijöitä, vanhussosiaalityötä ja vanhuutta. Ne eivät ole mielestäni yhteiskunnassamme arvoja, eikä vanhussosiaalityö ole arvostettua työtä. Tämä on yhteydessä tuottavuuden ja taloudellisten arvojen ensisijaisuuteen.

Suomalaisen hyvinvointiyhteiskunnan ylläpitäminen tulevaisuudessa on suuri haaste. Väestön ikääntyessä julkiseen talouteen kohdistuu uudenlainen paine. Väestön odotukset ja vaatimukset hyvinvointipalvelujen suhteen kasvavat. Sosiaali- ja yhteiskuntapolitiikassa ei voida enää tukeutua kasvavien resurssien jakopolitiikkaan vaan taloudellinen ajattelu valtaa alaa. (Ihamäki 2002, 68.) Organisaatioiden ja ammattien tasolla sosiaalisen sulautuminen taloudelliseen näkyy siinä, miten sosiaalisten asioiden hallinnoinnissa käytetään talousteorian kieltä. Ammattikielet ovat alistuneet tulosjohtamisen ja kustannustehokkuuden kielelle. Taloudellinen osaaminen on osa sosiaalialaa ja kilpailuttaminen tärkeä osaamisalue. (Julkunen 2004, 180–181.) Taloudellinen tuloksellisuus on julkisia vanhustalouksia ohjaava periaate (Wrede & Henriksson 2004, 227). Tulevaisuudessa vanhusten palveluihin ja tulonsiirtoihin käytetään yhä enemmän voimavaroja (Laine 2005, 21).

Taloudellisuusajattelun rinnalla hoiva ja tunteet ovat näkymättömiä, joten ne on helppo sivuuttaa. Tutkielmassani teen hoivaa ja tunteita näkyviksi vanhustenhuollon sosiaalityössä. Tutkielmani ta-

voittaa ammatillisuuden, hoivan ja tunteiden liittoa yleisellä tasolla. Yksityiskohtaiseen jäsentelyyn se ei pyri. Jatkotutkimuskysymysten runsaudella toivon tutkimusaiheeni jatkavan elämänsä johonkin vielä määrittelemättömään suuntaan.

Jatkotutkimuskysymyksinä näen tärkeinä tutkia sosiaalityön tulevaisuutta, kansainvälistymistä, yksityisyrityksyyttä sosiaalialalla ja tilaaja-tuottaja-mallien vaikutusta sosiaalityöhön. Sosiaalityön sisäinen hierarkia sosiaalialan eri ammattien kesken ja sosiaalityöntekijöiden ja muiden alojen työntekijöiden välillä on tutkimusta kaipaava alue. Naisten asema ei edelleenkään ole selkeä suhteessa hoivaan ja työmarkkinoihin. Tuottaako se osaltaan työuupumusta? Mikä on miehen paikka hoivassa? Hoito- ja hoivatakuun yhteys hoivavaltaan? Vanhustenhuollon pitkien jonotusaikojen (vanhainkodit, palvelutalot) merkitys yhteiskunnallisesti? Vanhusten taloudellinen hyväksikäyttö? Sosiaalityöntekijöiden vanhuuskäsitykset? Tunnetutkimuksen vähäisyys vanhussosiaalityössä? Asiakkaiden tunteiden tutkimus? Tunnettyö ja työstressi?

Tutkielmani haluan lopettaa Raija Julkusen (1995, 21) sanoin ”Yhteiskunta ei muutu, elleivät ihmiset arjessaan ala toimia toisin”.

LÄHTEET

- Aho, Päivi (1999) Haasteet ja asiantuntijuus sosiaalialan työssä. Sosiaalialan ammattien vuosikirja. Sosiaalityöntekijäin liitto ry. Porvoo: WSOY.
- Ahokas, Marja (1998) Tunnettyö. Teoksessa Lahikainen, Anja Riitta & Pirttilä-Backman Anna-Maija (toim.) Sosiaalinen vuorovaikutus. Helsinki: Otava, 120–133.
- Anttonen, Anneli (1994) Hyvinvointivaltion naisystävälliset kasvot. Teoksessa Anttonen, Anneli & Henriksson, Lea & Nätkin, Ritva (toim.) Naisten hyvinvointivaltio. Tampere: Vastapaino, 203–226.
- Anttonen, Anneli (1997) Feminismi ja sosiaalipolitiikka. Vammala: Tampere University Press.
- Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H. (1995) Emotion in the workplace: a reappraisal. *Human Relations* 48 (2), 97–125.
- Borgman, Merja (1998) Miten sosiaalialan työntekijöiden ammatilliset tulkinnat rakentuvat? Väitöskirja, Tampereen yliopisto, Sosiologian ja sosiaalipsykologian laitos. Tutkimuksia 95. Helsinki: Stakes.
- Brückner, Margrit (2002) On social work and what gender has got to do with it. *European Journal of Social Work* 5 (3), 269-276.
- Burr, Vivien (1995) *An Introduction to Social Constructionism*. London & New York: Routledge.
- Code, Lorraine (1995) *Rhetorical Spaces. Essays on Gendered Locations*. London & New York: Routledge.
- Eräsaari, Leena (1990) Nilkin naamio. Sosiaaliraportti. Tutkijaliitto. Jyväskylä: Gummerus.
- Eräsaari, Leena (1991) Yksilöllistävä sosiaalityö. Historian tarkastelua. Jyväskylän yliopiston yhteiskuntapolitiikan laitoksen tutkimuksia A 7. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Eräsaari, Leena (1995) Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä. Helsinki: Gaudeamus.
- Fineman, Stephen (2000) Commodifying the Emotionally Intelligent. Teoksessa Fineman, Stephen (toim.) *Emotion in Organizations*. 2. Painos. London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage Publications, 101-114.
- Fineman, Stephen (2000b) Emotional Arenas Revisited. Teoksessa Fineman, Stephen (toim.) *Emotion in Organizations*. 2. Painos. London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage Publications, 1-24.
- Forsberg, Hannele & Kuronen, Marjo & Ritala-Koskinen, Aino (1992) Feministinen sosiaalityö - Kysymyksiä ja uusia kysymyksiä. *Janus* 1, 3-9.
- Forsberg, Hannele (1996) Mikä on tietoa lastensuojelussa? Nonverbaalisen tunnetiedon verbalisointiharjoitus. *Janus* 4 (4), 381-394.

- Forsberg, Hannele (1999) *Speaking of Emotions in Child Protection Work*. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (toim.) *Constructing Social Work Practices*. Aldershot, Hants: Ashgate Publishing Ltd, 116-132.
- Forsberg, Hannele (2001) ”Palaverin päätyttyä pihisimme vihasta”: väkivalta, auttajat ja kirjoitetut tunteet. *Janus* 9 (1), 3-21.
- Gherardi, Silvia (1995) *Gender, Symbolism and Organizational Cultures*. London: SAGE Publications Ltd.
- Glesne, Corrine & Peshkin, Alan (1992) *Becoming Qualitative Researchers. An Introduction*. London: Longman.
- Goleman, Daniel (1995) *Emotional Intelligence*. Toronto: Bantam Books.
- Haavio-Mannila, Elina (1984) Perhe hoiva – ja tunneyhteisönä. Teoksessa Haavio-Mannila, Elina & Jallinoja, Riitta & Strandell, Harriet (toim.) *Perhe työ ja tunteet. Ristiriitoja ja ratkaisuja*. Juva: WSOY, 111-183.
- Haberman, Ulla (1988) Skal vi have flere frivillige i socialt arbejde? En undersøgelse af 32 frivillige organisationers behov for frivillig og lønnet arbejdskraft. København. Kontaktudvalget til det frivillige sociale arbejde.
- Hall, Christopher (1997) *Social Work as Narrative. Storytelling and persuasion in professional texts*. Aldershot: Ashgate Publishing Ltd.
- Harré, Rom (1986) An Outline of the Social Constructionist Viewpoint. Teoksessa Harré, Rom (toim.) *The Social Construction of Emotions*. Oxford & New York: Basil Blackwell Ltd, 2-14.
- Heino, Tarja (1997) Asiakkuuden hämäryys lastensuojelussa. Sosiaalityöntekijän tuottama määrittäminen lastensuojelun asiakkaaksi. *Tutkimuksia 77*. Helsinki: Stakes.
- Heikkinen, Hannu L. T. (2001) Narratiivinen tutkimus – todellisuus kertomuksena. Teoksessa Aaltonen, Juhani & Valli, Raine (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. Jyväskylä : PS-kustannus, 116-132.
- Hirsjärvi, Sirkka (2004) *Tutki ja kirjoita*. 10. painos. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2001) *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Helsinki University Press.
- Hochschild, Arlie Russell (1979) Emotion work, feeling rules and social structure. *American Journal of Sociology* 85 (3), 551-575.
- Hochschild, Arlie Russell (1983) *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, Los Angeles, London: University of California Press.
- Hochschild, Arlie Russell (1996) The Emotion Geography of Work and Family Life. Teoksessa Morris, Lydia & Lyon, E. S. (toim.) *Gender Relations in Public and Private. New Research Perspectives*. London: MacMillan Press, 13-32.

Hänninen, Vilma (1999) Sisäinen tarina, elämä ja muutos. Acta Universitatis Tamperensis 696. Tampere: Tampereen yliopisto.

Ilmonen, Kaj (1999) Työelämä ja tunteet. Teoksessa Näre, Sari (toim.) Tunteiden sosiologiaa II. Historiaa ja säätelyä. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 299-324.

Ihamäki, Antti (2002) Hyvinvointivaltion palvelutuotannon nykytila ja tulevaisuudennäkymät: Taustat, realiteetit ja tarpeiden yhteensovittaminen. Teoksessa Lehto, Juhani & Natunen, Kari (toim.) Vastaamme vanhusten hyvinvoinnista. Sosiaali- ja terveystaloustieteiden tutkimuskeskuksen ikääntyneiden tarpeisiin. Acta nro 144. Helsinki: Suomen Kuntaliitto, 67–81.

Julkunen, Raija (1989) Sosiaalipolitiikan klassikkojen vaietut naiset. Teoksessa Anttonen, Anneli & Julkunen, Raija & Satka, Mirja & Simonen, Leila (toim.) Sosiaalipolitiikka 1989. Naistutkimusnumero. Helsinki: Sosiaalipoliittisen yhdistyksen vuosikirja, 9-22.

Julkunen, Raija (1993) Hoivabisnekseen vai nyrkin ja hellan väliin? Teoksessa Simonen, Leila (toim.) Hyvinvointivaltion murros ja hoivan uudelleenorganisointi. Tutkimusraportti 94. Jyväskylä: Stakes, 32–47.

Julkunen, Raija (1995) Feministiseen analyysiin. Teoksessa Eräsaari, Leena & Julkunen, Raija & Silius, Harriet (toim.) Naiset yksityisen ja julkisen rajalla. Tampere: Vastapaino, 15–28.

Julkunen, Raija (2004) Hyvinvointipalvelujen uusi politiikka. Teoksessa Henriksson, Lea & Wrede, Sirpa (toim.) Hyvinvointityön ammatit. Helsinki: Gaudeamus, 168–186.

Karvinen, Synnöve (1993) Reflektiivinen ammatillisuus sosiaalityössä. Teoksessa Granfelt, Riitta & Jokiranta, Harri & Karvinen, Synnöve & Matthies, Aila-Leena & Pohjola, Anneli Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan Keskusliitto, 15–51.

Karvinen, Synnöve (1993) Metodisuus sosiaalityön ammatillisuuden perustana. Teoksessa Granfelt, Riitta & Jokiranta, Harri & Karvinen, Synnöve & Matthies, Aila-Leena & Pohjola, Anneli Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan Keskusliitto, 131–173.

Karvinen, Synnöve (1996) Sosiaalityön ammatillisuus modernista professionaalisuudesta reflektiiviseen asiantuntijuuteen. Julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 34. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Karvinen, Synnöve (2000) Sosiaalityön tutkimuksen metodologiset jännitteet. Teoksessa Karvinen, Synnöve & Pösö, Tarja & Satka, Mirja (toim.) Sosiaalityön tutkimus. Metodologisia suunnistuksia. SoPhi 48. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 9-31.

Keskinen, Suvi (2004) Katkokset ja jatkumot feministisessä sosiaalityökeskustelussa. Teoksessa Kuronen, Marjo & Granfelt, Riitta & Nyqvist, Leo & Petrelius, Päivi (toim.) Sukupuoli ja sosiaalityö. Jyväskylä: PS-kustannus, 19-45.

Ketola, Outi & Kevätsalo, Kimmo (1994) Ammatti vai elämäntehtävä? Sosiaali- ja terveydenhuollon työ ja organisaatiot murroksessa. Helsinki: Painatuskeskus Oy.

Kinnunen, Merja (1996) Naiset ja miehet väestötilastoissa. Teoksessa Kinnunen, Merja & Korva-järvi, Päivi (toim.) Työelämän sukupuolistavat käytännöt. Tampere: Vastapaino, 27–49.

- Kinnunen, Merja & Korvajärvi, Päivi (1996) Johdanto: Naiset ja miehet työelämässä. Teoksessa Kinnunen, Merja & Korvajärvi, Päivi (toim.) Työelämän sukupuolistavat käytännöt. Tampere: Vastapaino, 9-19.
- Kinnunen, Merja & Korvajärvi, Päivi (1996) Lukitsevat käytännöt. Teoksessa Kinnunen, Merja & Korvajärvi, Päivi (toim.) Työelämän sukupuolistavat käytännöt. Tampere: Vastapaino, 23–26.
- Kinnunen, Merja (1997) Making Gender with Classifications. Teoksessa Rantalaiho, Liisa & Heiskanen, Tuula (ed.) Gendered Practices in Working Life. Houndmills, Basingstoke, Hampshire and London: MacMillan Press Ltd, 37-51.
- Konttinen, Esa (1997) Professionaalinen asiantuntijatyö ja sen haasteet myöhäismodernissa. Teoksessa Kirjonen, Juhani & Remes, Pirkko & Eteläpelto, Anneli (toim.) Muuttuva asiantuntijuus. Jyväskylä: Koulutuksen Tutkimuskeskus, Jyväskylän yliopisto, 48–61.
- Korvajärvi, Päivi & Kinnunen, Merja (1996) Lopuksi: Työelämän sukupuolistaminen. Teoksessa Kinnunen, Merja & Korvajärvi, Päivi (toim.) Työelämän sukupuolistavat käytännöt. Tampere: Vastapaino, 233–240.
- Kuntien ja kuntayhtymien sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstö 1990–2000. (2002) Sosiaaliturva 1. Suomen Virallinen Tilasto. Taulu 3. Miesten ja naisten prosenttiosuudet eri ammateissa. Helsinki: Stakes.
- Kuronen, Marjo & Granfelt, Riitta & Nyqvist, Leo & Petrelius, Päivi (2004) Sukupuolistunut ja sukupuoleton sosiaalityö. Teoksessa Kuronen, Marjo & Granfelt, Riitta & Nyqvist, Leo & Petrelius, Päivi (toim.) Sukupuoli ja sosiaalityö. Jyväskylä: PS-kustannus, 5-18.
- Kvale, Steinar (1996) Interviews. An Introduction to qualitative research interviewing. London: Sage.
- Laine, Juha (2005) Laatu ja tuotannollista tehokkuutta? Taloustieteellinen tutkimus vanhusten laitoshoidosta. Tutkimuksia 151. Helsinki: Stakes.
- Laitinen, Anne (2003) Sosiaalityöntekijän viha: tutkimus sosiaalityön tunnenormeista sosiaalisen konstruktionismin näkökulmasta. Pro-gradu tutkielma. Tampereen yliopisto.
- Landman, Janet (1996) Social Control of Negative Emotions: The Case of Regret. Teoksessa Harré, Rom & Parrot, W. Gerrod (toim.) The Emotions – Social, Cultural and Biological Dimensions. London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage Publications, 89–116.
- Launis, Kirsti (1997) Moniammatillisuus ja rajojen ylitykset asiantuntijatyössä. Teoksessa Kirjonen, Juhani & Remes, Pirkko & Eteläpelto, Anneli (toim.) Muuttuva asiantuntijuus. Jyväskylä: Koulutuksen Tutkimuskeskus, Jyväskylän yliopisto, 122–133.
- Lehtonen, Mikko (1996) Merkitysten maailma. Kulttuurisen tekstintutkimuksen lähtökohtia. Tampere: Vastapaino.
- Lutz, Catherine A. (1996) Engendered Emotion: Gender, Power and the Rhetoric of Emotional Control in American Discourse. Teoksessa Harré, Rom & Parrot, W. Gerrod (toim.) The Emotions – Social, Cultural and Biological Dimensions. London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage Publications, 151–170.

- Matthies, Aila-Leena (1993) Epävirallinen ja virallinen sosiaalityön modernisaatiossa. Teoksessa Granfelt, Riitta & Jokiranta, Harri & Karvinen, Synnöve & Matthies, Aila-Leena & Pohjola, Anneli Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan Keskusliitto, 97–130.
- Matthies, Aila-Leena (1994) Epävirallisen sektorin ja hyvinvointivaltion suhteiden tarkastelua. Jyväskylän yliopiston yhteiskuntatieteellinen julkaisu. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Mayer, John D. & Salovey, Peter (1997) What Is Emotional Intelligence? Teoksessa Salovey, Peter & Sluyter, David J. (toim.) Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications. New York: BasicBooks, 3-34.
- Meagher, Gabrielle & Parton, Nigel (2004) Modernising Social Work and the Ethics of Care. Social Work and Society 2 (1), 10-27. <http://www.socwork.de>
- Meyerson, Debra E. (2000) If Emotions were Honoured: A Cultural Analysis. Teoksessa Fineman, Stephen (toim.) Emotion in Organizations. 2. Painos. London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage Publications, 167 – 183.
- Miles, Matthew B. & Huberman, A. Michael (1994) Qualitative Data Analysis. An Expanded Sourcebook. Second Edition. London: Sage Publications.
- Moilanen, Pentti & Rähkä, Pekka (2001) Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä : PS-kustannus, 44-67.
- Molander, Gustaf (2003) Työtunteet –esimerkkinä vanhustyö. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Mutka, Ulla (1998) Sosiaalityön neljäs käänne. Asiantuntijuuden mahdollisuudet vahvan hyvinvointivaltion jälkeen. Jyväskylä: SoPhi.
- Myllyniemi, Rauni (1984) Mitä ovat emootiot? Teoksessa Myllyniemi, Rauni & Helkama, Klaus (toim.) Sosiaalipsykologian näköaloja. Porvoo: WSOY, 65–85.
- Myllyniemi, Rauni (1998) Emootiot ja sosiaalinen käyttäytyminen. Teoksessa Helkama, Klaus & Myllyniemi, Rauni & Liebkind, Karmela (toim.) Johdatus sosiaalipsykologiaan. Helsinki: Oy Edita Ab, 164–176.
- Mäntysaari, Mikko (1998) Tunteiden voimasta. Teoksessa Haverinen, Riitta & Simonen, Leila & Kiikkala, Irma (toim.) Kohtaamisia sosiaali- ja terveystieteiden areenoilla. Raportteja 221. Helsinki: Stakes, 21–38.
- Mönkkönen, Kaarina (1996) Asiantuntijasta asiantutkijaksi. Teoksessa Metteri, Anna (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja 1996. Sosiaalityöntekijän liitto R.Y. Helsinki: Oy Edita Ab, 51-66.
- Nissinen, Seija (1994) Hoivatyön arki ja kotihoidon tuki vanhusten hoitajien näkökulmasta. Teoksessa Sipilä, Jorma (toim.) Rakkaudesta, velvollisuudesta ja rahasta. Kotihoidon tuki ja sen merkitys eri osapuolille. Hyvinvoinnin tukiverkostot julkaisuja 4/1994. Helsinki: Sosiaaliturvan Keskusliitto, 80–92.

Näre, Sari (1999) Tunteiden sosiologia yhteiskuntatutkimuksen kentässä. Teoksessa Näre, Sari (toim.) Tunteiden sosiologiaa I. Elämyksiä ja läheisyyttä. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 9-15.

Näre, Sari (1999b) Sukupuolten tunnekulttuuri ja julkisuuden intimisoituminen. Teoksessa Näre, Sari (toim.) Tunteiden sosiologiaa I. Elämyksiä ja läheisyyttä. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 263–299.

Oatley, Keith (1996) Emotions: Communications to the Self and Others. Teoksessa Harré, Rom & Parrot, W. Gerrod (toim.) The Emotions – Social, Cultural and Biological Dimensions. London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage Publications, 312-316.

Parkinson, Brian (1996) Emotions are social. *British Journal of Psychology* 87 (4), 663-683. Elektroninen lehti.

Pateman, Carole (1988) *The Sexual Contract*. Cambridge: Polity Press.

Pateman, Carole (1989) *The Disorder of Women. Democracy, Feminism and Political Theory*. Cambridge: Polity Press.

Peiponen, Arja & Voutilainen, Päivi (2002) Kaltoin kohtelun tunnistaminen, ehkäisy ja siihen puuttuminen. Teoksessa Voutilainen, Päivi & Vaarama, Marja & Backman, Kaisa & Paasivaara, Leena & Eloniemi-Sulkava, Ulla & Finne-Soveri, U. Harriet (toim.) *Ikäihmisten hyvä hoito ja palvelu*. Opas laatuun. Oppaita 49. Helsinki: Stakes, 172-175.

Petersson, Magdalena (2003) *Identitetsföreställningar. Performance, normativitet och makt ombord på SAS och AirHoliday*. Göteborg: Mara förlag.

Petreljus, Päivi (2002) Sosiaalityöntekijänaiset. Marginalisoituja toimijoita työelämässä? Teoksessa Juhila, Kirsi, Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.) *Marginaalit ja sosiaalityö*. Jyväskylä: Kopijyvä Oy, 188–210.

Petreljus, Päivi & Auvinen, Anja (2003) Sosiaalityöntekijän muistot sukupuolen jäsentäminä subjektivoitumistarinoina. Teoksessa Satka, Mirja & Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta (toim.) *Sosiaalityö ja vaikuttaminen*. *SoPhi* 76. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 171–197.

Petreljus, Päivi (2004) Naistapaiset hoivaettiset lähestymistavat sosiaalityössä. Teoksessa Kuronen, Marjo & Granfelt, Riitta & Nyqvist, Leo & Petreljus, Päivi (toim.) *Sukupuoli ja sosiaalityö*. Jyväskylä: PS-kustannus, 70-71.

Pietilä, Minna & Saarenheimo, Marja (2005) Kehittämiprojektit iäkkäiden omaishoidon tukemisessa. *Janus* 13 (1), 74–81.

Raitakari, Suvi (2002) Sosiaalityön marginaalistasus. Asiakkuus ja asiantuntijuus modernin ja postmodernin tulkintakehyksessä. Teoksessa Juhila, Kirsi, Forsberg, Hannele & Roivainen, Irene (toim.) *Marginaalit ja sosiaalityö*. Jyväskylä: Kopijyvä Oy, 44–62.

Rantalaiho, Liisa (2004) Loppusanat. Teoksessa Henriksson, Lea & Wrede, Sirpa (toim.) *Hyvinvointityön ammatit*. Helsinki: Gaudeamus, 235–242.

- Rauhala, Pirkko-Liisa (1991) Sosiaalialan työn kehittäminen. Tutkimus sosiaalialan työn yhteiskunnallisista ehdoista ja työn sisällöstä. Työelämän tutkimuskeskus, sarja T 10. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tutkimuslaitos, Tampereen yliopisto.
- Rauhala, Pirkko-Liisa (1996) Miten sosiaalipalvelut ovat tulleet osaksi suomalaista sosiaaliturvaa? *Acta Universitatis Tamperensis* 477. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Raunio, Kyösti (2000) Sosiaalityö murroksessa. Helsinki: Gaudeamus.
- Riska, Elianne & Wrede, Sirpa (2004) Kuka on kestävä sairaanhoitaja? Teoksessa Henriksson, Lea & Wrede, Sirpa (toim.) Hyvinvointityön ammatit. Helsinki: Gaudeamus, 41–62.
- Rostila, Ilmari (1990) Tunnetyöstä sosiaalitoimistossa. *Sociologia* 27 (4), 256-266.
- Rostila, Ilmari (1997) Keskustelu sosiaaliluukulla. Sosiaalityön arki sosiaalitoimiston toimeentulotukikeskusteluissa. *Acta Universitatis Tamperensis* 547. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Rostila, Ilmari (2001) Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. *SoPhi* 61. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Saarinen, Mikael & Kokkonen, Marja (2003) Tunneäly – kohti KOKONAista elämää. Helsinki: WSOY.
- Sarbin, Theodore R. & Allen, Vernon L. (1968) Role theory. Teoksessa Lindzey, Gardner & Aronson, Elliot (toim.) *Handbook of social psychology*. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company, 488-567.
- Satka, Mirja (2000) Käsitteellistyneet käytännöt sosiaalityön teoretisoinnin välineenä. Teoksessa Karvinen, Synnöve & Pösö, Tarja & Satka, Mirja (toim.) *Sosiaalityön tutkimus. Metodologisia suunnistuksia*. *SoPhi* 48. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 35–67.
- Silius, Harriet (1995) Sukupuolitetun ammatillisuuden julkisuus ja yksityisyys. Teoksessa Eräsaari, Leena & Julkunen, Raija & Silius, Harriet (toim.) *Naiset yksityisen ja julkisen rajalla*. Tampere: Vastapaino, 49-64.
- Sipilä, Jorma (1987) Sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja osallistumisesta. Teoksessa Seitsemän esseettä sosiaalityöstä. *Sosiaalihuollon julkaisuja* 16/1987. Helsinki: Valtion painatuskeskus, 101-126.
- Stearns, Peter (1995) Emotion. Teoksessa Harré, Rom & Stearns, Peter (toim.) *Discursive Psychology in Practice*. London: Sage Publications, 37-54.
- Suomi, Asta (2003) Puhe- ja tunnetyö seniori- ja vanhustyössä. Teoksessa Marin, Marjatta & Hakonen, Sinikka (toim.) *Seniori- ja vanhustyö arjen kulttuurissa*. Jyväskylä: PS-kustannus, 122–129.
- Suoninen, Eero (1997) Miten tutkia moniäänistä ihmistä? Diskurssianalyttisen tutkimusotteen kehittäminen. *Acta Universitatis Tamperensis* 580. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Tedre, Silva (1999) Hoivan sanattomat sopimukset. Tutkimus vanhusten kotipalvelun työntekijöiden työstä. *Joensuun yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja* nro 40. Joensuu: Joensuun yliopisto.

- Tedre, Silva (2001) Hoivapalveluiden muutokset 1990-luvulla – miten hoiva politisoidaan 2000-luvulla? Teoksessa Hyvinvointivaltio organisoituu uudelleen – entä sukupuolijärjestelmä? Raportti seminaarista 9.5.2001. Tasa-arvojulkaisuja 6. Helsinki: Hyvinvointivaltio ja tasa-arvojaosto, Tasa-arvoasiain neuvottelukunta, Sosiaali- ja terveysministeriö, 34–44.
- Tedre, Silva (2004) Likainen työ ja virallinen hoiva. Teoksessa Henriksson, Lea & Wrede, Sirpa (toim.) Hyvinvointityön ammatit. Helsinki: Gaudeamus, 63-83.
- Tolich, Martin B. (1993) Alienating and Liberating Emotions at Work. *Journal of Contemporary Ethnography* 22 (3), 361 – 381. Elektroninen lehti. Lähdeviittaukset tulostussivujen 1-21 mukaan.
- Tronto, Joan (1993) *Moral Boundaries. A Political Argument for an Ethic of Care*. New York: Routledge.
- Tuomi, Arja (1990) Sosiaalityöntekijä – tunnetyöntekijä. Psykososiaalisen tunnetyön tarkastelua sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijän tekemänä työnä. Pro-gradu – tutkielma. Tampereen yliopisto.
- Tuomi, Arja (1992) Sosiaalityöntekijä – tunnetyöntekijä. Ajatuksia sosiaalityöstä tunnetyönä. Tampereen yliopiston sosiaalipolitiikan laitoksen julkaisusarja. Sarja B nro 13.
- Vaarama, Marja (2002) Tavoitteena vanhan ihmisen hyvä elämänlaatu. Teoksessa Voutilainen, Päivi & Vaarama, Marja & Backman, Kaisa & Paasivaara, Leena & Eloniemi-Sulkava, Ulla & Finne-Soveri, U. Harriet (toim.) Ikäihmisten hyvä hoito ja palvelu. Opas laatuun. Oppaita 49. Helsinki: Stakes, 11–18.
- Vaarama, Marja & Ahonen, Sari (2002) Sosiaalityö ikäihmisten parissa. Teoksessa Voutilainen, Päivi & Vaarama, Marja & Backman, Kaisa & Paasivaara, Leena & Eloniemi-Sulkava, Ulla & Finne-Soveri, U. Harriet (toim.) Ikäihmisten hyvä hoito ja palvelu. Opas laatuun. Oppaita 49. Helsinki: Stakes, 59–64.
- Vaarama, Marja & Voutilainen, Päivi (2002) Kaksi skenaariota vanhusten hoivapalvelujen kehityksestä ja resurssitarpeista ajalla 1999-2030. *Yhteiskuntapolitiikka* 67 (4), 352-363.
- Waerness, Kari (1978) *The Invisible Welfare State, Women's Work at Home*. *Acta Sociologica, Special Congress Issue, The Nordic Welfare States. Supplement*, vol. 21, 193-207.
- Williams, Fiona (2004) Hoivan uudelleenarviointia sosiaalipolitiikassa. *Janus* 12 (1), 6-24.
- Voutilainen, Päivi & Vaarama, Marja & Eloniemi-Sulkava, Ulla & Finne-Soveri, U. Harriet (2002) Kokonaistilanteen selvittämisellä hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Teoksessa Voutilainen, Päivi & Vaarama, Marja & Backman, Kaisa & Paasivaara, Leena & Eloniemi-Sulkava, Ulla & Finne-Soveri, U. Harriet (toim.) Ikäihmisten hyvä hoito ja palvelu. Opas laatuun. Oppaita 49. Helsinki: Stakes, 91–95.
- Wrede, Sirpa & Henriksson, Lea (2004) Kahden kerroksen väkeä: kotihoidon ammatillinen uusjako. Teoksessa Henriksson, Lea & Wrede, Sirpa (toim.) Hyvinvointityön ammatit. Helsinki: Gaudeamus, 210–234.

LIITE 1: TEEMAHAASTATTELURUNKO

1. TAUSTATIEDOT

- työpaikka
- työssäoloaika
- kuvaile tavallinen työpäiväsi

1. MISTÄ SINUN AMMATILLISUUTESI RAKENTUU?

1. VAIKUTTAAKO HOIVAKULTTUURI TYÖNKUVAASI?

1. MITÄ TUNTEITA KÄYTÄT TIETOISESTI TYÖSSÄSI?

1. KUVAILE TILANTEITA, JOISSA KÄYTÄT NIITÄ?

1. SAAKO TYÖSSÄSI KÄYTTÄÄ KAIKKIA TUNTEITA?

- saatko työnohjausta?

1. KUULUVATKO TUNTEET SOSIAALITYÖN AMMATILLISUUTEEN?