

DIAKONIATYÖNTEKIJÖIDEN EMOOTIOT

Tunneälyn ja Hochschildin emotionaalisen työn näkökulmasta tarkasteltuna

Leea Arffman

Sosiaalipsykologia

Yhteiskuntatieteiden laitos

Yhteiskuntatieteiden ja kauppa-
tieteiden tiedekunta

Itä- Suomen yliopisto

Pro gradu- tutkielma

Huhtikuu 2011

ITÄ-SUOMEN YLIOPISTO, Yhteiskuntatieteiden ja -kauppatieteiden tiedekunta

Yhteiskuntatieteiden laitos, Sosiaalipsykologia

ARFFMAN, LEEA: Diakoniatyöntekijöiden emootiot- Tunneällyn ja Hochschildin emotionaalisen työn näkökulmasta tarkasteltuna

Pro gradu- tutkielma 113s., 4 liitettä (4s.)

Tutkielman ohjaajat: Professori Vilma Hänninen, lehtori Päivi Thitz

Huhtikuu 2011

Avainsanat: diakoniatyöntekijät, emootiot, emootiotyö, tunneäly, työelämä

Tutkimuksen tarkoituksena oli tarkastella diakoniatyöntekijöiden työssä ilmeneviä emootioita heidän oman kokemuksensa pohjalta. Tutkimuksessa tunteita pidettiin sosiaalipsykologian pohjalta lähtökohtaisesti sosiaalisina ilmiöinä, jotka vaikuttavat ihmistenvälisissä vuorovaikutussuhteissa. Tutkielman teoreettisena viitekehyksenä toimi Arlie Russell Hochschildin emotionaalisen työn teoria, joka edustaa sosiokulttuurista näkökulmaa tunteisiin. Toista tutkimukseni tarkastelu näkökulmaa edusti Daniel Golemanin ja muiden tutkijoiden tapa tuoda järkeä työtunteisiin ja korostaa työelämän tunnekäyttäytymisen tärkeyttä ja taitoa, tunneälyä. Tutkielmassa huomioitiin kaikki diakoniatyöntekijöiden tunnekokemukset, jopa sisäiset tunnetilat, jotka eivät näy muille ihmisille, mutta erityistä huomiota tutkimuksessa kiinnitettiin kuitenkin sosiaalisessa kanssakäymisessä ilmaistuihin tunteisiin. Tutkimuksen tarkoituksena oli vastata siihen, millaisia tunteita diakoniatyöntekijät kokevat, millaisia tunnesääntöjä diakoniatyöntekijöiden työssä esiintyy, miten diakoniatyöntekijät hallitsevat ja ilmaisevat tunteitaan ja vaikuttaako kristillisuus, diakoniatyöntekijöiden työn erityispiirre jotenkin koettuihin tunteisiin.

Diakoniatyöntekijöiden emootioiden tutkimista varten aineisto kerättiin laadullisen teema-haastattelun avulla. Aineisto muodostui kymmenen diakoniatyöntekijän haastattelusta, jotka työskentelivät diakonianviranhaltijana kolmella eri paikkakunnalla. Diakoniatyöntekijöiden omat kokemukset muodostavat aineiston ytimen. Aineiston analyysissa haastatelluaineiston ja teoreettisten näkökulmien avulla luodaan ymmärrystä diakoniatyöntekijöiden emootioista sekä tarkastellaan emootioita työssä jaksamisen näkökulmasta.

Tutkimuksen perusteella diakoniatyöntekijät tunnistavat hyvin omia tunnetilojaan. Diakoniatyöntekijöiden työssä tunteita näyttää esiintyvän eri tahojen vaikutuksesta. Ammatillisuus asettaa paineita sille, millaisia tunteita diakoniatyöntekijöiden tulisi ilmaista julkisesti. Työn tunnesääntöjen noudattaminen edellyttää tarvittaessa aitouden uhalla omien tunteidensa hallitsemista, todellisten tunteidensa peittämistä ja uusien tunteiden synnyttämistä. Tunnesäännöt vaikuttavat välillä melko huomaamattomasti työn arjessa ja saavat diakoniatyöntekijät arvioimaan sitä, millainen tunnekäyttäytyminen edistää positiivisesti ihmissuhteita sekä asiakkaiden että työkavereiden kanssa. Diakoniatyön tunnepitoisuus, vahva tarve auttaa apua tarvitsevia ja kristillinen lähimmäisen rakkaus, aiheuttavat helposti sitä, että tunteet kuormittavat. Herkkyys toisten tunteisiin vastaamiselle ja taipumus tuntea empatiaa monia ihmisiä kohtaan, edesauttavat diakoniatyöntekijöitä ihmissuhteiden ylläpitämisessä, mutta samalla altistavat myötätuntouupumukselle. Riittävän sosiaalisen tuen merkitys korostuu ensisijaisena työssä jaksamista edistävänä tekijänä.

THE UNIVERSITY OF EASTERN FINLAND, Faculty of Social Sciences and Business Studies

Department of Social Sciences, Social Psychology

ARFFMAN, LEEA: The emotions of diaconal workers- a perspective of emotional intelligence and Hochschild's emotional labor

Master's thesis 113p., 4 appendices (4s.)

Instructors: Professor Vilma Hänninen, Teacher Päivi Thitz

April 2011

Keywords: diaconal workers, emotions, emotional labor, emotional intelligence, working life

The aim of this study was to examine the emotions of diaconal workers, based on their own experiences. In this research, emotions are regarded as social phenomena according to Social Psychology. Hochschild's emotional labor can be regarded as the theoretical viewpoint of this thesis, which represents a social approach to emotions. Another viewpoint of this thesis is Daniel Goleman's and other researcher's way to bring intelligent for work emotions and emphasize the importance, ability and emotional intelligence of working life's emotional behavior. In this research we registered the emotional experiences of diaconal workers, even innate feelings, which other people can't see. Specific attention was on the emotions in social interactions. The goal of this research was to give answers to what kind of feelings do diaconal workers experience, what are the feeling rules at work, how do they express and control their emotions and does Christianity have any influence on their emotional experience.

Experiences of emotions were studied by the means of the methods of qualitative semi-structured interview study. The empirical material of this study consisted of interviews of ten diaconal workers. The diaconal worker who was interviewed represented three different localities. The core of the empirical material are the experiences of interviewee. By analyzing the empirical data and theoretical viewpoints, we get insight and understanding on the emotions of diaconal workers and can be reviewed as a view point for welfare at work.

On this research, diaconal workers identify well their feelings. It seems that their emotions at work are influenced from several different directions. Professionalism creates pressure about what kind of feelings diaconal workers should express in public. Following the works feeling rules, it is required to control your own emotions, hiding your true feelings and suppress any new arousing emotions, if so required. Sometimes feeling rules can contribute inadvertently during the work day and by this contribution, the diaconal worker can assess how emotional behavior can improve relationships between clients and co-workers. Because of sentimentality of work, a strong need to help those who need it and agape could incur a burden of emotions. Sensitivity to answer the emotions of other people and aptitude to feel empathy toward other person assists the diaconal worker keeping up human relations but meanwhile they are predisposed to exhaustion of sympathy. An adequate social support should be emphasized as a priority to ensure the workers wellbeing.

SISÄLLYS

1. JOHDANTO	6
1.1 Kohti diakoniatyöntekijöiden tunteiden tutkimista	6
1.2 Diakoniatyö osa auttamistyötä	8
1.3 Kohti tutkimustehtävää	9
2. DIAKONIATYÖNTEKIJÄT KIRKON PALVELUKSESSA	13
2.1 Diakoniatyön alkujuuret	13
2.1.1 <i>Kristillisyyden työn perustana</i>	13
2.1.2 <i>Diakonian kehitys nykyiseen muotoonsa</i>	14
2.2 Suomen evankelis-luterilaisen seurakunnan diakoniatyö	17
2.2.1 <i>Diakoniatyön tehtävät</i>	18
2.2.2 <i>Diakoniatyötä tekevät tahot</i>	21
2.2.3 <i>Diakoniatyöntekijät diakonianviranhaltijoina</i>	23
2.3 Diakoniatyöntekijöiden ammatillisuus	24
3. EMOOTIOT	30
3.1 Emootiot- mitä ne ovat?	30
3.2 Emootiot sosiaalisena ilmiönä	32
3.3 Tunneäly työelämässä	36
3.4 Hochschildin emotionaalinen työ	40
3.4.1 <i>Tunteet vihjeenä</i>	41
3.4.2 <i>Tunteiden käsitteleminen</i>	42
3.4.3 <i>Tunnesäännöt</i>	43
3.5 Diakoniatyöntekijät ja tunteet	45
4. TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	47
4.1. Tutkimusmenetelmän valinta	47
4.1.1 <i>Tutkimuskysymykset</i>	47
4.1.2 <i>Haastattelu tutkimusmenetelmänä</i>	48
4.2. Aineisto	51
4.2.1 <i>Haastateltavat</i>	51
4.2.2 <i>Haastatteluaineisto ja sen kerääminen</i>	53
4.2.3 <i>Aineiston analyysi</i>	55
4.3 Luotettavuuden arviointi	57

4.4 Eettiset kysymykset	58
5. DIAKONIA TYÖNTEKIJÖIDEN EMOOTIOT	61
5.1 Millaisia tunteita diakoniatyöntekijät kokevat	61
5.2 Työn eri näkökulmat tunteisiin	63
5.2.1 Asiakassuhteen vaikutuksesta syntyneet tunteet	63
5.2.2 Ryhmien vaikutuksesta syntyneet tunteet	66
5.2.3 Työyhteisön vaikutuksesta syntyneet tunteet	67
5.2.4 Muiden tahojen vaikutuksesta syntyneet tunteet	69
5.3 Diakoniatyöntekijöiden tunnesäännöt	71
5.3.1 Tunteiden hallitseminen	74
5.3.2 Tunteiden ilmaiseminen	77
5.3.3 Tunneäly ja Hochschildin emotionaalinen työ tunteiden hallinnan selittäjinä	80
5.4 Tunteiden kuormittavuus diakoniatyöntekijän työssä	83
5.4.1 Empatiasta myötätuntouupumukseen	87
5.4.2 Tunteista ylipääseminen työssä jaksamisen edellytyksenä	92
5.5 Kristillisuus ja tunteet	96
6. POHDINTAA	100
6.1 Tulosten tarkastelua	100
6.2 Tutkimushaasteita tulevaisuutta varten	103
VIITTEET	106
LÄHTEET	106
Liite 1: Diakoniatyöntekijöille sähköpostitse lähetetty haastattelupyyntö	110
Liite 2: Haastateltaville annettu haastattelusopimus	111
Liite 3: Haastattelukysymykset	112
Liite 4: Haastatteluissa näyttämäni tunneluokittelu	113

1. JOHDANTO

1.1 Kohti diakoniatyöntekijöiden tunteiden tutkimista

Emootiot ovat aina herättäneet mielenkiintoni. Ne ovat elämää. Päivittäin huomaan sen, miten itse koen uskomattoman monia tunnetiloja päivän aikana. Ollessani tekemisissä muiden ihmisten kanssa huomaan, kuinka paljon myös muut ihmiset kokevat ja ilmaisevat erilaisia tunteita. Tunteet liittyvät tiiviisti sosiaaliseen kanssakäymiseen, ne ilmaisevat sen, mitkä asiat ovat merkityksellisiä itselle tai toisille ihmisille. Miten ihmiset sitten onnistuvat pitämään yllä toimivia ihmissuhteita tunteidensa avulla? Kuinka paljon omia tunteita täytyy hallita? Muutama vuosi sitten tunsin saavani vastauksen joihinkin mieltäni askarruttaneisiin kysymyksiin. Lukiessani *Arlie Russell Hochschildin* ajatuksia *emotionaalisesta työstä* (emotional labor) vakuutuin siitä, että ihmiset eivät käyttäydy mielivaltaisesti tunteidensa kanssa. Tunteiden hallinta vaatii taitoa ja ihmiset käyttäytyvät varsin järkevästi ihmissuhteissaan tunneilmaisunsa osalta.

Valitessani pro graduni aihetta minulle oli itsestään selvää, että haluan tutkia jollakin tavalla mieltäni askarruttaneita tunteita. Hochschildin emotionaalisen työn teoria vaikutti varsin kiinnostavalta näkökulmalta tunteisiin. Hochschildin (2003) emotionaalisen työn teoria keskittyy erityisesti työtunteiden tutkimiseen. Emotionaalisen työn teoriaa on käytetty selittämään erityisesti palvelualojen ammattilaisten tekemää tunnetyötä. Hochschild itse on tutkinut Yhdysvaltojen lentoemäntien tunnekäyttäytymistä työssään. Emotionaalisen työn teoriassa työntekijöiden tunteita säätelevät sosiaalisten instituutioiden asettamat rajoitukset. Tavoitteena on yksilön sisäisten tunteiden hallinta, jonka avulla pyritään vaikuttamaan myös muiden ihmisten mielentiloihin.

Halusin tutkia emotionaalisen työn teoreettista taustaa jossakin muussa kuin perinteisen palvelutyön kontekstissa. Auttamistyö tuntui sopivalta emotionaalisen työn tutkimisen kohteeksi. Latvuksen ja Eleniuksen (2007, 13) mukaan auttaminen kuuluu tiiviisti osaksi ammattityötä sosiaali- ja terveystalalla sekä kirkossa. Kirkossa auttaminen on erityisesti diakonian tehtävä. Diakoniatyö pyrkii näin ny-

ky- yhteiskunnan tehokkuuden ja tuottavuuden arvostuksen sijaan huolehtimaan yhteiskunnan huolenpitomoraalista (Helin, Hiilamo & Jokela 2010, 7). Päädyin tutkimaan itselleni melko tuntematonta ammattikuntaa, diakoniatyöntekijöitä. Diakonian eräs määritelmä kuvaa hyvin diakoniatyöntekijöiden tekemää työtä kirkossa: *”Diakonia on kristilliseen uskoon ja rakkauteen perustuvaa palvelua kirkon elämässä”* (Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2010). Aikomukseni on tutkia Suomen evankelis-luterilaisessa kirkossa työskenteleviä diakonianviranhaltijoita eli diakoniatyöntekijöitä ja heidän kokemiaan emootioita työssään.

Perehdyttyäni diakoniatyöntekijöistä tehtyihin tutkimuksiin ja tietoon huomasin, miten tärkeä ja ajankohtainen aiheeni on. Suomessa vastikään ollut lama näkyy lehdissä ja mediassa. Diakoniasta ja sen antaman avun tarpeellisuudesta kirjoitetaan paljon. Kuopion hiippakunnan piispa Wille Riekkinen kuvasi työttömyyden kasvun seurauksena tullutta ihmisten lisääntyntä hätää näin: *”Lapsiperheen äiti tuli seurakuntaan kyöneleet silmissä. Isä oli joutunut työttömäksi. Rahat olivat loppu.”* (Turunen 2010). Lisääntynyt avun tarve ajaa diakoniatyöntekijät pahimmillaan voimavarojensa ääri rajoille auttamistyössään. Vakuutuin aiheeni tärkeydestä viimeistään siinä vaiheessa, kun sain huomata, että diakoniatyöntekijöistä ei ole juurikaan tehty mitään tunteisiin liittyvää tutkimusta, sen sijaan työuupumuksesta ja työhyvinvoinnista on tehty jonkun verran tutkimusta diakoniatyöntekijöiden parissa.

Tavoitteenani on tutkia suomalaisten diakoniatyöntekijöiden työssä esiintyviä emootioita Hochschildin emotionaalisen työn pohjalta. En tarkastele itse diakoniaa, vaan diakonian alan ammattilaisten, diakoniatyöntekijöiden työtä ja tunnekokemuksia. Tarkasteluni pohjautuu diakoniatyön ulkopuoliseen tarkasteluun ilman minkäänlaisia omakohtaisia kokemuksia itse diakoniatyöstä ja sen tekemisestä. Pyrin saamaan selville aluksi sen, millaisia tunteita diakoniatyöntekijöillä työssään esiintyy ja mitkä tekijät vaikuttavat näihin työssä esiintyviin tunteisiin. Nostan esille omien tunteiden hallinnan merkityksen työssä. Käsittelen diakoniatyöntekijöiden emootioita erityisesti sosiaalisesta näkökulmasta, sosiaalipsykologisenä ilmiönä. Tunteiden nähdään sosiaalipsykologiassa omaavan sosiaalisen tehtävän, ne liittävät ihmiset toisiinsa. Tunteet syntyvät näin ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa.

1.2 Diakoniatyö osa auttamistyötä

Diakonian tehtävänä Suomen evankelis-luterilaisessa kirkossa on hoitaa auttamista. Auttaminen kuuluu osaksi diakoniatyöntekijän ammattia. (Latvus & Elenius 2007, 13.) Diakonian auttamisella tarkoitetaan kristillisen uskon pohjalta tapahtuvia hyviä tekoja lähimmäisen auttamiseksi (Rättyä 2010, 45). Auttamisella eli altruismilla yleisesti taas tarkoitetaan tekoja, jossa otetaan huomioon toiset ihmiset ja heidän hyvinvointinsa. Altruismiin liittyy aineellinen tai aineeton apu toiselle ihmiselle. Tämänhetkisessä yhteiskunnassa psykologisen egoismin käsite on kuitenkin se, joka näyttäytyy enemmän ihmisten käyttäytymisessä. Tällä viitataan ihmisten itsekkyyteen, oman hyödyn tavoitteluun, minkä pohjalta talous, politiikka ja hallinto toimivat. Yhä enemmän on kuitenkin alettu kiinnittämään huomiota epäitsekkyyteen, jonka esiintymisen monet tutkijat ovat todenneet pitävän paikansa. Molemmat voivat olla toistensa jatkumoa tai teoissa voi olla kumpaakin sekä itsekkyyttä että epäitsekkyyttä. (Malkavaara & Yeung 2007, 50- 53.)

Rättyän (2010, 88- 90) mukaan diakoniatyöntekijät kokevat auttamistyössään yhdeksi tärkeimmistä tekijöistä asiakkaiden, perheiden ja yhteisöjen kuuntelemisen ja emotionaalisen tukemisen. Kiireettömyys ja luottamuksellisuus asiakkaiden kohtaamisessa muodostuvat tärkeiksi tekijöiksi asiakassuhteen onnistumisen kannalta. Asiakaskohtaamisessa diakoniatyöntekijä joutuu ottamaan vastaan asiakkaan tunteet ja olemaan aidosti läsnä kohtaamistilanteessa. Asiakkaan tilanteessa myötäeläminen, empatia ja asiakkaan palveleminen edustavat siten diakoniatyöntekijän arkipäivää. Työ vaatii oman persoonan käyttöä ja asiakkaan tilanteeseen keskittymistä.

Diakoniatyöntekijöiksi valikoituu usein ihmisiä, jotka ovat herkkiä vastaamaan toisen ihmisen avun tarpeeseen. Näillä ihmisillä on vaarana uupua työssään. (Suomen ev. lut. kirkon keskushallinto 2009, 7.) Millainen vaikutus tunteilla on diakoniatyöntekijöiden uupumiseen? Emotionaalisisessa työssä painottuu työntekijän ystävällisyys, jopa ystävällisyyden teeskenteleminen tavoitteena saada asiakas tyytyväiseksi. Diakoniatyöntekijöitä voidaan jollakin tavalla pitää ”*palvelun tarjoajina*”, he tarjoavat asiakkailleen omaa ammattitaitoaan ja aikaa olla kuuntelijat

na läsnä asiakkaan tilanteessa. Tällainen toisten tarpeet huomioiva emotionaalinen työ on henkisesti rankkaa ja aiheuttaa riskin omasta uupumisesta.

Diakoniatyöntekijät toimivat ammattiroolissaan palvellessaan asiakkaitaan. Ammattiroolissa diakoniatyöntekijältä vaaditaan hänen ammattiinsa kuuluvien sääntöjen noudattamista, kuten asiakkaiden ystävällistä kohtaamista. Ammatissa toimiessaan diakoniatyöntekijää koskettavat yhteiset tunnesäännöt (kts. Hochschild 2003, 57), jotka määrittävät diakoniatyöntekijälle soveltuvan käyttäytymisen. Työelämässä on nostettu esille entistä enemmän omien tunteiden merkitys ihmissuhteiden ylläpitämisessä, mistä on saanut alkunsa tunneällyn käsite. Tunneällyn käsitteeseen liittyy työtunteiden merkitys ihmissuhteiden onnistumisessa. Tunneällyn kykyyn kuuluu taito havaita omat tunteensa, joiden kontrolloinnin avulla ja toisten ihmisten tunteet huomioimalla onnistuu yhteisten tavoitteiden saavuttaminen. (Goleman 1997, 64- 66.)

Tässä työssä selitän diakoniatyöntekijöiden emootioiden ilmenemistä ja niiden hallintaa Hochschildin emotionaalisen työn ja tunneällyn näkökulmasta. Keskityn pelkästään diakoniatyöntekijöiden itsensä tunteisiin, en diakoniatyön asiakkaiden tunteisiin. Auttamistyössä paineet tuntea tietyllä tavalla ovat verrattavissa palveluammattien tunnetyön paineisiin. Työtä tehdään ihmisten kanssa, joten työntekijän omat tunteet ovat väistämättä työssä mukana. Tunteiden hallitseminen on rankkaa ja siksi aina ammatillisella on riski uupua suuren tunnekuormituksen vaikutuksesta.

1.3 Kohti tutkimustehtävää

Tutkittaessa diakoniatyöntekijöitä työssään on syytä verrata heitä auttajaammattikuntana muiden ammattien edustajiin. Diakoniatyöllä on omia tunnuspiirteitään, jotka erottavat sen muusta evankelis-luterilaisen kirkon työstä tai muusta auttamistyöstä esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollossa. (Veikkola 2002, 118-119.):

Eräs tyypillinen piirre seurakunnan diakoniatyölle on *pyyteettömyys*. Diakoniatyössä pyritään auttamaan ihmisiä pyytämättä siitä maksua tai vastapalvelua tai saamatta mitään hyötyä itselle tai kirkolle. Osassa diakonissalaitosten toimintaa

tai diakonian sosiaalisten ja terveydenhoidollisten palvelujen myynnissä kunnille ei kuitenkaan toteudu tämä pyyteettömän työn ehto. Toisaalta taas kunnallisessa sosiaalityössä autetaan ihmisiä pyyteettömästi ilman minkäänlaista korvausta.

Diakonialle tyypillistä on *kokonaisvaltaisuus*, ihmisen kohtaaminen henkiselullis-ruumiillisena kokonaisuutena. Tämä rajaa pyyteettömyyttä selvemmin diakoniatyötä. Muussa hengellisessä toiminnassa keskitytään diakoniatyön kokonaisuudesta poiketen etupäässä ihmisen henkiseen ulottuvuuteen ja sosiaali- ja terveystyössä henkistä tai hengellistä ulottuvuutta taas ei oteta huomioon, vaikka sielläkin kokonaisvaltaisuus on tavoite, johon työllä pyritään vaikuttamaan.

Evankelis-luterilaisen seurakunnan yksi työn ominaispiirre on *sielunhoidollisuus*. Sielunhoidollisuus liittyy seurakunnan yleiseen tehtävään, jota myös diakoniatyöntekijät omalta osaltaan toteuttavat. Erityisesti pappien tehtävä seurakunnissa on sielunhoito. Verrattaessa diakoniatyötä yhteiskunnan sosiaali- ja terveydenhuoltoon sielunhoidollisuus on piirre, joka erottaa nämä kaksi toisistaan. Tarkoittaessa sielunhoidolla erityisesti henkistä ja hengellistä tukemista kristillisen perinteen mukaisesti, sosiaali- ja terveydenhuollossa ei näy tämä piirre. Sen sijaan sielläkin saatetaan tukea ihmisiä henkisesti, mutta hengellisyys ei ole sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävien ominaispiirre.

Diakoniaan kuuluu *elimellinen yhteys jumalanpalvelukseen*. Diakonia jäsentyy jumalanpalveluksessa seurakunnan yhteiseksi tehtäväksi. Jumalanpalvelus on myös yksi olennainen ero, joka erottaa diakoniatyön ja sosiaali- ja terveydenhuollon toisistaan.

Tässä tutkielmassa huomioin kirkon diakoniatyöntekijöiden erilaisen koulutustaustan. Diakoniatyöntekijöinä työskentelevät sekä sosionomi-diakonin että sairaanhoitaja-diakonin koulutuksen saaneet henkilöt. Diakoniatyöntekijöiden erilainen koulutustausta takaa heille erilaisen näkökulman tarkastella diakonian alan asioita. Diakonin koulutuksen saaneet henkilöt ovat jokseenkin verrattavissa sosiaalityöntekijöihin heidän yhteiskunnallisiin asioihin perehtyneen koulutustaustansa puolesta. Diakonissat taas ovat saaneet sairaanhoitajien tavoin sairaanhoidollisen koulutuksen. (kts. Diakonia-ammattikorkeakoulu 2011.) Tutkimuksessani pyrin huomioimaan jonkin verran nämä koulutustaustojen erot ja liittämään diakoniatyöntekijöiden tunteet hieman laajemman kontekstin tarkastelun kohteeksi,

ottamaan huomioon joltakin soveltuvien osin sosiaalityöntekijät ja sairaanhoitajat heidän tunteita tarkastellessaan. Esimerkiksi hoitotyön kohdalla Rättyä (2010, 47) on todennut, että lähimmäisenrakkauteen perustuva auttaminen yhdistää hoito- ja diakoniatyötä.

Diakoniatyöstä on tehty Suomessa melko paljon tutkimusta. Diakonian tutkimusta on tehty Suomessa teologian eri laitoksissa ja Diakonia-ammattikorkeakoulussa. Diakoniatiede on kuitenkin alana melko uusi. En kuitenkaan löytänyt suoranaisesti diakonian alan tutkimusta, joka olisi liittynyt diakoniatyöntekijöiden tunteisiin. Diakoniatyöntekijöiden jaksamista työssään sen sijaan on tutkittu. Termi myötätuntouupumus on noussut sen pohjalta yhteiseksi huolenaiheeksi diakoniatyöntekijöiden kohdalla. Diakoniatyöntekijöiden työn auttamisen luonnetta ja altruismia on myös tutkittu. Esimerkiksi Lea Rättyä (2010) nosti omassa väitöskirjassaan esille diakoniatyön yksilö- ja yhteisöllisen tason auttamisen.

Suomessa työtunteet ovat olleet mielenkiinnon kohteina jo pitkään. Tällä hetkellä tunneäly on työelämässä kuin jonkinlainen muoti-ilmiö arkielämän psykologian parissa, oppaita omien tunteidensa hallintaan on runsaasti. Nykyistä aikaa on sanottu tunnekorosteiseksi, sillä tunteita käsitellään yhteiskunnan eri alueilla, niitä käytetään valtakoneiston välineenä ja tunteet myyvät kaupallisessa mielessä (Molander 2003, 19). Työelämässä omista tunneällyn taidoista puhutaan varsinkin johtamisen ja esimiestyöskentelyn kohdalla. Tunneälytaidot ovat herättäneet moniin tutkimuksiin eri tieteen alojen parissa. Hoiva-alalla työtunteita on myös tutkittu. Molander (2003) on tutkinut vanhustyön henkilöstön tunnetyötä. Hänen tekemänsä kyselyn perusteella hoitajat kokevat työnsä todella tunnepitoiseksi. Kansainvälisesti tunneällyn tutkimus on myös ollut runsasta. Howe (2008) on tutkinut sosiaalityöntekijöiden tunneälyä ja sen merkitystä sosiaalityöntekijän ihmissuhteissa ja organisaatioissa.

Emotionaalista työstä ei ole tehty Suomessa paljoakaan tutkimuksia. Näin toivon voivani tuoda itse jotain uutta emotionaalisen työn tutkimiseen. Tiina Naukarisen (2007) pro gradu-tutkielma Emotionaalinen työ tarjoilijan työssä on keskittynyt tutkimaan palvelutyötä tekevien tarjoilijoiden työssä herääviä tunteita ja tunteiden hallintaa. Oma tutkielmani keskittyy enemmän auttamistyön pariin, siinä näkyy vahvasti kirkon ja diakonian vaikutus diakoniatyöntekijöiden ammat-

sa. Kansainvälisissä tutkimuksissa emotionaalista työtä on tutkittu erityisesti palvelutyöntekijöiden sekä hoito- ja sosiaalityöntekijöiden parissa. Monissa tutkimuksissa lähestymistapa emotionaaliseen työhön on ollut melko negatiivinen; emotionaalinen työ nähdään kuormittavaksi eritoten teeskenneltyjen tunteiden osalta ja tällainen kuormitus voi johtaa pahimmillaan työuupumukseen.

Keskityn tarkastelemaan diakoniatyöntekijöiden tunteita erityisesti heidän itsensä kokeman pohjalta. Diakoniatyöntekijät itse muodostavat tärkeän tietovarannon siinä, millaisia tunteita he ovat kokeneet työssään. Heidän omat tunnekokemuksensa ja -elämyksensä luovat pohjan sille, millaisia olettamuksia teen heidän työtunteistaan. Mielessäni on saada vastaus sille, millaista on diakoniatyöntekijän ammatillisuus tunteiden osalta. Voidaanko määritellä yhteiset säännöt sille, mitä on olla diakoniatyön ammattilainen tunteiden osalta? Lähden hakemaan vastausta diakoniatyöntekijöiden tunteisiin ensin määrittelemällä sen, keitä diakoniatyöntekijät ovat kirkon diakoniatyön käsityksen pohjalta. Määrittelen emotiot, tunneällyn ja Hochschildin emotionaalisen työn. Lopuksi pyrin vastaamaan kysymykseen siitä, mitä diakoniatyöntekijät tuntevat työssään 10 tekemäni diakoniatyöntekijän haastattelun pohjalta.

2. DIAKONIATYÖNTEKIJÄT KIRKON PALVELUKSESSA

2.1 Diakoniatyön alkujuuret

Diakoniatyön alkujuuret eli kristillisyys ja diakoniatyön syntyminen evankelis-luterilaisen kirkon keskeiseksi tehtäväksi selittävät sitä, mitä diakoniatyö on ja miten sitä tulisi ymmärtää kirkon toimintana. Diakoniatyön alkujuuret antavat selityksen myös sille, miten diakoniatyö on syntynyt ja kehittynyt aikojen saatossa ja auttavat näin ymmärtämään, millaista on olla diakoniatyöntekijänä nykypäivän evankelis-luterilaisessa seurakunnassa.

2.1.1 Kristillisyys työn perustana

Diakonian alkujuuret ja lähteet ovat Raamatun Uudessa testamentissa ja varhaiskirkossa. Monet Raamatun kohdat ovat antaneet juuret diakonialle. Eräs tärkeä diakoniaan vaikuttanut Raamatun kohta on rakkauden kaksoiskäsky. (Vastuun ja osallisuuden yhteisö 2003, 5.):

”Rakasta Herraa Jumalaasi, koko sydäimestäsi, koko sielustasi ja mielestäsi ja lähimmäistäsi niin kuin itseäsi. ” (Matt. 22:37-39)

Toinen diakoniaan keskeisesti vaikuttanut Raamatun kohta on kultainen sääntö (Vastuun ja osallisuuden yhteisö 2003, 6):

”Kaikki, minkä tahdotte ihmisten tekevän teille, tehkää te heille. ” (Matt. 7:12)

Diakoniatyölle ominaisen piirteen, pyyteettömän auttamisen juuret ovat kristillisessä uskossa ja kristinuskon synnyssä, jonka leviämisen myötä lähimmäisenrakkaudesta ja toisista huolehtimisesta tuli länsimaisen etiikan kulmakivi (Malkavaara & Yeung 2007, 50). Diakonialle tyypillinen palveleminen liittyy evankeliumin ja diakonian toisiinsa. Jeesus näytti omalla esimerkillään muita palvelevana Messiaana (Matt.20:25-28) mallia toisten auttamisesta olemalla köyhien ja syrjittyjen ystävä sekä Herran palvelija. Jeesuksen lisäksi diakonialle alkujuuret on antanut alkuseurakunta esimerkkinä huolenpidon ja jakamisen yhteisöstä (Apt.2:42-47). Alkuseurakunnassa uskottiin Jumalan valtakunnan pikaiseen toteutumiseen ja sitä kautta siellä vallitsi rakkauden täyttämä elämä. Seurakuntalaiset huolehtivat toi-

nen toisistaan ja myös niistä ihmisistä, jotka olivat muiden hylkäämiä. (Vastuun ja osallisuuden yhteisö 2003, 5.)

Lutherin opetukset ovat myös olleet esimerkkinä ja perustana kirkon diakoniatyölle ja sen kristilliselle arvopohjalle. Vastuun ja osallisuuden yhteisön (2003,6) mukaan Lutherin aikaan saama uskonpuhdistus sai aikaan uudenlaisen näkemyksen rakkauden luonteesta. Ihmisen teot eivät Lutherin mukaan pelastaneet ihmistä, vaan sen sai aikaan yksin armo. Koska ihmisen ei tarvinnut enää tehdä hyviä tekoja siksi, että saisi sen avulla pelastettua itsensä, jäi aikaa lähimmäisen huomioimiselle. Tätä rakkautta seurakunnan tulee välittää eteenpäin. Kirkon koulutuskeskuksen (2010, 7) mukaan ihmisen arvo on Jumalan lahjoituksen ansiota. Ihmisarvo on jakamatonta ja kaikille yhteistä, eikä sitä voi menettää eikä ansaita.

Kirkon diakonia- ja yhteiskuntatyön keskuksen vuonna 1995 julkaisema visio on nimeltään ”Osallisuuden ja jakamisen yhteisö”, joka nousee uustestamentillisen käsitteen ”koinonia” pohjalta. ”Koinoniaa” käytetään puhuttaessa yhteydestä Kristukseen Jumalaan sekä ihmisten keskinäisestä yhteydestä. Sanalla tarkoitetaan osallisuutta, jakamista ja yhteyttä. Yhteisöön kuulumisen on suuri lahja, sillä meillä on yhteys Jumalan kanssa Jeesuksen Kristuksen kautta, mikä mahdollistaa yhteyden kuulumisen myös toisten ihmisten kanssa. Diakonian tehtävä perustuu kirkon perimmäiseen tarkoitukseen, ihmisten kutsumiseen ja liittämiseen Jumalan armon osallisuuteen ja siihen liittyvään keskinäiseen jakamiseen. Diakonian lähtökohtana on Jumalan armon, rakkauden välittäminen sanan ja sakramentin avulla, mikä tarkoittaa samalla osallisuutta toinen toisistamme yhteyden, yhteisöllisyyden, solidaarisuuden ja jakamisen kautta. (Vastuun ja osallisuuden yhteisö 2003, 10- 11.)

2.1.2 Diakonian kehitys nykyiseen muotoonsa

Diakoniatyö on kehittynyt nykyiseen toimintamalliinsa osittain yhteiskunnan muutosten ja tarpeiden seurauksena. Vähäosaisista ihmisistä huolehdittiin jo ennen diakoniatyön kehittymistä. Kristillinen palvelu alkoi kotimaassa tehtynä lähetystyönä, sisälähetyksenä ja tätä uskon ihmettä pyrkivät aluksi sosiaalityöntekijät välittämään ihmisille eteenpäin (Toikko 2005, 76, 92). Diakoniatyö tarjosi kuitenkin

kin auttamiseen hengellisen näkökulman, liitti auttamisen ja uskonnon toisiinsa. Diakoniatyöllä on ollut vuorovaikutusta kunnan sosiaalityön ja sairaanhoidon kanssa diakoniatoiminnan kehittymisen eri vaiheissa. Nämä historialliset taustat näkyvät edelleen diakoniatyössä, muun muassa diakonien yhteiskunnalliseen sosiaalityöhön liittyvän koulutuksen ja diakonissojen hoidolliseen puoleen suuntautuvan koulutuksen sekä erilaisten työtehtävien kautta, vaikka nykyään diakoniatyössä korostuukin sosiaalinen puoli, hädänalaisten ihmisten auttaminen, eikä niinkään sairaanhoidollinen puoli.

Malkavaaran (2007, 84- 87, 91- 92) mukaan ensimmäisten diakonissalaitosten syntyyn vaikuttivat pietismin käytännön kristillisuus ja jokapäiväinen rakkaudenpalvelun harjoittaminen ja uskonnollisuuden nousu korostamalla henkilökohtaista uskoa, yhteiskunnallisten olojen muuttuminen kurjempaan suuntaan ja köyhyiden lisääntyminen. Suomeen ensimmäinen diakonissalaitos perustettiin vasta 1867 leski-everstinna Aurora Karamzin avustuksella Pietariin. Viipurin diakonissalaitos perustettiin melkein heti perään vuonna 1869. Diakonia ja sisälähetys kulkeutuivat Suomeen sekä suoraan Saksasta että Ruotsin ja Venäjän kautta.

Naisten tekemä diakonia tunnustettiin tasa-arvoiseksi miesten tekemän diakonian kanssa diakonissalaitosten perustamisen myötä (Malkavaara 2007, 87). Diakonissoina toimivat naimattomat naiset, jotka saivat kokea äitiyteen verrattavissa olevaa kristillisen palvelun iloa. Diakonissan työtä pidettiin erityisenä kutsumuksena, jonka piti tulla Jumalalta. Työtä oli tarkoitus tehdä oman persoonan avulla ja naisista pyrittiin tekemään sankareita, jotta he unohtaisivat huonot tapansa ja taipumuksensa ja voittaisivat kiusaukset kasvaen Jeesuksen tuntemisessaan. (Perttula 2004 ref. Toikko 2005, 82.)

Suomalainen diakonia alkoi kehittyä kunnolla vasta 1890- luvulla, kun Sortavalaan ja Viipuriin perustettiin uudet diakonissalaitokset, jotka alkoivat kouluttaa diakonissoja maaseudun tarpeisiin (Toikko 2005, 83). Seurakuntadiakonian alku aikoina työn painotus oli sairaanhoidollisessa puolessa, sillä diakonissat olivat osa julkista terveydenhuoltoa ja seurakuntien ja kuntien yhdessä palkkaamia työntekijöitä. Vuonna 1943 diakoniatyön asema virallistettiin kirkkolakiin, jolloin diakoniasta tuli seurakunnan lakimääräinen tehtävä, joka määriteltiin hengellisen,

ruumiillisen ja aineellisen avun antamisena niille, jotka ovat hädässä. (Malkavaara 2007, 100- 104.)

Kirkko olisi halunnut jo 1930-luvulla ohjata diakoniaa sosiaalisen huollon suuntaan, mutta diakoniatyön sosiaalinen painotus alkoi korostua vasta myöhemmin. Karitatiivinen toiminta, hädänalaisten auttaminen ja yhteiskuntavastuu köyhien auttamisessa nostettiin vuoden 1943 kirkolliskokouksessa esille kirkon siirtymisessä lähemmäksi kansaa, sosiaalipoliittisempaan suuntaan. Diakonian sosiaalinen painotus oli erityisen vahvaa heti sodan jälkeen 1945- 1948. (Malkavaara 2007, 103- 105.) Diakoniatyön sosiaalista painotusta haluttiin korostaa myös aloittamalla kouluttamaan Järvenpäässä diakoneja, jotka saivat sosiaalityöhön suuntautuneen koulutuksen. (Malkavaara 2002, 237).

Diakonia uudistui merkittävästi vuonna 1972 kansanterveyslain myötä, jolloin Suomen terveydenhuollon peruspalvelujärjestelmä syntyi. Diakonisoilla ei ollut enää sijaa kuntien terveydenhuollossa ja jotkut yhteydet seurakuntien ja kuntien välillä katkesivat. Tämän ansiosta diakonien arvostus diakoniatyössä kasvoi. Näin diakoniatyön suunta muuttui yleiseen seurakuntatyöhön päin. Diakoniatyö sai uusia muotoja, kun kokoavia työmuotoja, kuten retki- leiri- ja piiritoimintaa vanhuksille ja eri vammaisryhmille alettiin järjestää yhä enemmän. Hengellisyiden merkitys työssä korostui yhä enemmän ja tämän lisäksi diakonian uusiksi painotuksiksi tulivat ihmisten kokonaisvaltainen kohtaaminen ja sielunhoito. Vuonna 1975 diakoniatyötä alettiin kirkon diakoniatoimikunnan toimesta kehittää karitatiivisen painotuksen lisäksi liturgiseen ja katekeettiseen suuntaan. (Malkavaara 2002, 248- 249.) Syksyllä 1984 tehtiin kyselytutkimus diakonin ammattikuvasta suhteessa sosiaalityöntekijään. Diakoniatyöntekijöiden työssä nähtiin korostuvan yksilökohtaisen sielunhoidon, hoidollisuuden ja terapeuttisuuden enemmin kuin sosiaalityön yhteiskuntakriittisyyden. (Niemelä 1986 ref. Malkavaara 2007, 113.)

Malkavaaran (2007, 114) mukaan 1990- luvulla Suomessa ollut lama vaikutti diakoniatyöhön lisäten avun tarvitsijoiden määrää, jotka hakeutuivat etsimään apua seurakunnista. Kun ihmiset eivät saaneet apua muualta, seurakunnat olivat viimeisiä paikkoja, joihin turvauduttiin. Näin perustettiin uusia työmuotoja, kuten työttömien ruokailuja ja ruokapankkeja. Lama-aikana kirkkolakiin liitettiin kirkon

uudeksi tehtäväksi lähimmäisenrakkauden toteuttaminen (Ryökäs 2006 ref. Malkavaara 2007, 116). Nykyään kirkon diakoniatyön asema on tukea yhteiskunnan heikko-osaisia omista lähtökohdistaan käsin, ilman yhteiskunnallisen palvelujärjestelmän roolia. Diakoniatyön asemaa pohditaan nykyisessä yhteiskunnallisessa muutoksessa. Diakoniatyö on tehnyt yhteistyötä kunnan sosiaalitoimen kanssa eli diakoniatyöntekijät ovat ammatillisuudellaan avustaneet sosiaalityöntekijöiden työtä vaikeassa asemassa olevien ihmisten auttamisessa. (Malkavaara 2007, 118.) Diakoniatyö on nykyään kiinteässä yhteydessä valtioon ja kuntiin näiden historiallisten sekä nykyisten yhteistyöverkoston kautta (Helin ym. 2010, 13).

2.2 Suomen evankelis-luterilaisen seurakunnan diakoniatyö

Diakonialla tarkoitetaan palvelutehtävän tai viran hoitamista (Latvus & Elenius 2007, 13). Jeesus sanoi: *”Ihmisen poika ei tullut palveltavaksi vaan palvelemaan.”* (Matt. 20:28.) Palvelun perusta on kristillisessä uskossa ja rakkaudessa (Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2011). Diakonia sanaa käytetäänkin yleisnimityksenä erilaisille kristillisen uskon piirissä tehtäville hyville teoille. Diakoniaan liittyy sekä monia teologisia kysymyksiä, kuten kysymykset kirkosta, luomisesta, lunastuksesta ja pelastuksesta että inhimillisen elämän osa-alueet, jotka jatkuvasti haastavat teologiaa uusilla muuttuvan maailman aikaan saamalla kysymyksillä. (Elenius & Latvus 2007, 271.) Diakoniassa korostuu arkisen elämän ja kristinuskon yhdistäminen toisiinsa (Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2011). Diakonia kuuluu kirkon perustehtäviin ja sen lähtökohtana ovat Jeesuksen esimerkki ja opetukset (Kirkon keskushallinto 2011).

Siihen, millaista ja miten diakoniatyötä tehdään kullakin hetkellä, vaikuttaa kirkon ja yhteiskunnan vallitseva tilanne (Diakoniatyöntekijöiden liitto 2011). Diakoniatyö on osaltaan myös yhteiskuntatyötä, sillä se pyrkii vaikuttamaan koko yhteiskuntaan (Kirkon keskushallinto 2011). Vastuun ja osallisuuden yhteisö (2003, 26) – strategian mukaan diakonia- ja yhteiskuntatyön perusarvot ovat välittäminen, ihmisarvo, yhteisvastuu, sosiaalinen oikeudenmukaisuus ja luomakunnan kunnioittaminen, joita pyritään kristillisen uskon motivoimana edistämään yhteiskunnassa. Kirkon koulutuskeskus (2010, 7) liittyy diakoniatyöhön myös luottamuksen

ja yhteisöllisyyden arvot sekä kristillisen ihmiskäsityksen, jota myös voidaan kuvata yhtenä arvona.

2.2.1 Diakoniatyön tehtävät

Suomessa diakonian tehtäväkenttä on laaja. Se pyrkii lievittämään ihmisten hätää ja kärsimystä ja auttamaan sekä tukemaan erityisesti niitä, jotka ovat yhteiskunnassa kaikista heikoimmassa asemassa ja jotka eivät saa muuta apua. Tämän lisäksi diakonia pyrkii herättelemään yhteiskunnallista ja kansainvälistä vastuuta. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2011.) Kirkko ei yritä diakonian kautta kuitenkaan korvata yhteiskunnan tekemää työtä, sillä vastuu ihmisten hyvinvoinnista on yhteiskunnalla (Helin ym. 2010, 7- 8). Diakonia pyrkii tukemaan ihmisiä hengellisesti, henkisesti ja fyysisesti (Kirkon keskushallinto 2011).

Kirkon koulutuskeskus (2010, 7-8) kuvaa diakoniatyöntekijöiden tekemää diakoniatyötä asiakastyönä, verkostotyönä, vaikuttamistoimintana ja vapaaehtoisten ohjaamisena. Diakoniatyö toteutuu yleensä paikallisseurakunnassa neljän eri tason näkökulmasta (Kirkon keskushallinto 2011):

Yksilöllisesti diakoniatyötä voidaan toteuttaa muun muassa kotikäynteinä, lähimmäispalveluna, sielunhoitona ja taloudellisena avustamisena.

Diakoniatyön piirissä toimivia ryhmiä voivat olla esimerkiksi diakoniapiirit, kriisiryhmät, sururyhmät, retket, leirit, erilaiset tukiryhmät ja kylätoimikunnat.

Yhteiskunnallisessa vaikuttamisessa diakonia näkyy epäkohtiin ja niiden syiden vaikuttamisena ja oikeudenmukaisuuden ja ihmisarvon edistämisenä.

Diakonia pyrkii näkymään myös kansainvälisesti auttamalla köyhissä maissa asuvia ihmisiä Kirkon ulkomaanavun ja lähetystyön puitteissa.

Tässä tutkielmassa tarkastelen diakoniatyöntekijöiden työn eri puolia monipuolisesti. Tutkielmassa korostuvat erityisesti yksilöllinen diakoniatyö ja asiakaskoh-
taamiset, erilaiset ryhmät ja yhteiskunta sellaisina tekijöinä, jotka vaikuttavat diakoniatyöntekijöiden tunteisiin. Diakoniatyön kansainvälisyyttäkään ei pidä uno-

taa tunteita aiheuttavana tekijänä, sillä esimerkiksi Yhteisvastuukeräys tuntuu monesta diakoniatyöntekijästä voimia kuluttavalta ja työläältä tehtävältä.

Diakoniatyön tehtäväkenttää voidaan kuvata myös erilaisten perusfunktioiden kautta (Veikkola 2002, 115- 118; Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2011):

Karitatiivinen. Lähimmäisen rakkauteen perustuva yksilöllinen auttaminen, hädässä olevien auttaminen kuuluu diakonian tehtäviin. Kulttuuri, yhteiskunnalliset olot, sairaudet, sodat ja onnettomuudet aiheuttavat välitöntä avun tarvetta. Hädässä olevien auttamiseen liittyvät sairaanhoidolliset tehtävät, sosiaalisessa hädässä olevien auttaminen ja aineellinen avustaminen. Terveystieteiden kehittyminen Suomessa on kuitenkin vähentänyt sairaanhoidollisia tehtäviä diakoniatyön parissa. Nykyään diakoniatyö kantaa vastuuta mielenterveyskuntoutujista, kehitysvammaisista, vanhuksista ja omaishoitajista. Sosiaalisen ja aineellisen avustamisen puitteissa diakoniatyö pyrkii auttamaan päihteiden- sekä huumeidenkäyttäjiä, toimeentulo-ongelmaisia ja tekemään kriminaalityötä.

Yhteiskunnallinen. Diakonia on alkanut 1900-luvun lopulta lähtien kantamaan sosiaalista ja yhteiskunnallista vastuuta. Diakoniatyössä kohdataan ihmisten henkilökohtaisia hätäitä ja diakoniatyö on pyrkinyt kiinnittämään huomiota erityisesti hädän syihin ja niiden poistamiseen.

Pastoraalinen. Sielunhoidollisen työn avulla ihmisiä ohjataan vaikeuksissa etsimään apua Jumalalta ja tuomaan elämäänsä hengellisyyttä. Monet ihmiset tarvitsevat rohkaisua tähän. Varsinkin sairaanhoidollisten tehtävien vähennyttyä sielunhoidollinen puoli on korostunut diakoniatyössä.

Katekeettinen tai pedagoginen. Diakoninen kasvatusta on muuttunut aikaisemmasta köyhien perheitten lasten ja orpojen kasvattamisesta. Diakoniakasvatusta annetaan nykyään seurakunnissa eri-ikäisille ihmisille. Kasvatusta annetaan pyhäkouluissa, päiväkerhoissa, nuorten rippikoulussa sekä aikuisten ja erityisryhmien retkillä, leireillä, kerhossa ja piireissä.

Liturginen. Diakoniatyöntekijät osallistuvat jumalanpalveluksiin. He auttavat messun toteuttamisessa jakamalla ehtoollista ja toimivat heikkokuntoisten avustajina. Diakoniatyölle jumalanpalvelukseen osallistuminen on tärkeää ja siksi on

käyty keskustelua siitä, että diakonian viranhaltijoiksi vihityille olisi laajemmin oikeus osallistua jumalanpalveluksen toteuttamiseen.

Diakoniatyön alue ulottuu läpi koko ihmiselämän syntymästä kuolemaan (Jääskeläinen 2002, 192). Diakoniatyön toimintakenttä on laaja ja se on organisoitu erilaisiin työalueisiin (Kirkon koulutuskeskus 2010, 7). Työalueita ovat esimerkiksi päihde-, mielenterveys-, vanhus-, vammais- maahanmuuttaja- ja yhteiskunnallinen työ, perhe- ja lapsidiakonia, sekä muut työmuodot. Diakoniatyötä tehdään myös muissa seurakunnan työmuodoissa, erityisesti lapsi-, nuoriso- ja perhetyöissä. (Jääskeläinen 2002, 193.) Diakoniatyöntekijöiden työtehtävät ovat lisääntyneet ajan kuluessa. Eniten työssä ovat lisääntyneet sosiaalitoimen kanssa tehtävä yhteistyö, hallinnolliset tehtävät, perhetyö, kriisityö, messuissa avustaminen, sielunhoito ja vapaaehtoistyön järjestäminen. (Malkavaara 2007, 120.)

Pienessä seurakunnassa työskentelee usein vain yksi diakoniatyöntekijä. Häneltä odotetaan monitaitoista osaamista esimerkiksi päihde- ja perhetyöstä, vanhus- ja vammaistyöstä, diakoniakasvatuksesta ja ryhmätoiminnasta. Suuremmissa seurakunnissa ja seurakuntayhtymissä diakoniatyöntekijöitä voidaan palkata myös diakonian erityisvirkaan, kuten päihdetyöhön. Seurakunnan yksittäinen diakoniatyöntekijä voi myös erikoistua johonkin diakonian erityiskysymykseen ja painottaa työtään sen mukaisesti. Diakoniatyöntekijänä oleminen eroaa eri paikkakunnilla. Pienissä vanhusvoittoisissa maalaisseurakunnissa diakoniatyö eroaa huomattavasti isoissa kaupunkiseurakunnista tehtävästä diakoniatyöstä, jossa diakoniatyöntekijöitä on monia ja työtä tehdään useimmiten tiimeissä. (Honkkila 2002, 273, 275.) Diakoniatyössä on eroja eri seurakuntien kesken, sillä seurakunnat painottavat diakoniatyön eri osa-alueita niin, että osa seurakunnista saattaa painottaa hengellistä työtä ja sielunhoitoa ja osa taas kriisiasiakkaita ja syrjäytyneitä ihmisiä. Uusi suunta diakoniatyössä vaikuttaisi olevan, että molemmat painotukset yhdentyvät ja näin molemmat painotukset voivat näkyä samanaikaisesti työssä. (Malkavaara 2007, 120.) Honkkilan (2002, 275) mukaan seurakunnissa laaditaan vuosittain diakoniatyön osalta koulutussuunnitelma, jossa määritellään sitä, mihin diakonian työn osa-alueisiin kaivattaisiin lisäkoulutusta sekä pohditaan myös yksittäisen diakoniatyöntekijän koulutustarvetta.

Joissakin tekemissäni haastatteluissa tuli myös esille kyseisen diakoniatyöntekijän vastuualue omassa seurakunnassaan. Haastattelemillani diakoniatyöntekijöillä diakoniatyön muodoista korostuivat heidän työssään erityisesti päihde- ja vanhus-työ. Tällä voi olla jotakin vaikutusta niihin tunteisiin, jotka haastatteluissa tulivat esille. Haastattelin sekä maalaisseurakunnan että kaupunkiseurakunnan ja isomman seurakuntayhtymän diakoniatyöntekijöitä, joten koen, että sain melko monipuolisen kuvan haastateltavien diakoniatyöntekijöiden työyhteisöjen vaikutuksesta tunteisiin.

2.2.2 Diakoniatyötä tekevät tahot

Diakonian muotoutuminen yhdeksi kirkon perustehtävistä vahvisti diakoniatyön ammatillistumista yhdeksi kirkon alueeksi. Tämän takia diakoniatyö herättää yleensä ensimmäisenä ajatuksen diakoniatyöntekijöiden työstä, vaikka diakoniatyö tulisi nähdä paljon laajempaan alueeseen, kirkon sosiaalisena vastuuna. (Elenius & Latvus 2007, 274.) Vastuu diakoniasta on koko kirkolla ja seurakunnalla. Tätä vastuuta toteuttavat monet erilaiset tahot. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2011.)

Suomen evankelis-luterilaisissa seurakunnissa diakoniatyötä toteuttavat diakonianviranhaltijat, diakonit ja diakonissat. Heidän lisäksi myös papit, nuorisoujohtajat ja lapsityönohjaajat sekä lehtorit tekevät jonkin verran diakoniatyötä. Diakoniatyötä tekevät myös erityisvirassa toimivat vankilapapit ja – diakonit, kehitysvammatyöntekijät sekä muut diakoniatyön piiriin perustetut virat. (Kirkon keskushallinto 2011.) Joissakin seurakunnissa on nimitetty diakoniatyöstä vastaavia pappeja ja vastaamaan yhtenä työnsä osa-alueenaan diakoniatyöstä. Näillä diakoniapapeilla ei ole yleensä koulutuksessaan ollut erityisesti diakonian kysymyksiä, mutta heidän odotetaan tuovan diakoniatyöhön teologista asiantuntemusta ja kannanottoja. Suuremmissa seurakunnissa voi olla myös diakoniatimi, diakoniajohtaja tai diakonias sihteeri jakamassa vastuuta diakoniatyöstä. (Honkkila 2002, 274- 275.) Tarkoitukseni on keskittyä tässä tutkimuksessa tarkastelemaan diakoniatyötä ainoastaan diakonianviranhaltijoiden, diakonien ja diakonissojen näkökulmasta. Tutkin diakoniatyöntekijöiden näkökulmasta heidän työnsä tunne-

pitoisuutta ja työtunteita, sitä millaisia tunteita diakoniatyön tekeminen herättää diakoniatyöntekijöissä.

Diakoniatyötä tehdään järjestetyn seurakuntadiakonian ulkopuolellakin. Tavalliset ihmiset voivat osoittaa lähimmäisenrakkauttaan toimimalla seurakunnassa vapaaehtoisina. Tällä hetkellä Suomen evankelis-luterilaisissa seurakunnissa toimii 25 000 ihmistä vapaaehtoisina diakoniatyön parissa. He palvelevat lähimmäisiään toimimalla palvelevan puhelimen päivystäjinä, tukihenkilöinä, kuuntelijoina, omaishoitoapuna, velkaneuvojina, potilasystävinä ja muissa avustustehtävissä. Joihinkin seurakuntiin on perustettu vapaaehtoistyöntekijöille omia vapaaehtoiskeskuksia, Mummon kammareita, jotka toimivat yhteistyössä kuntien sosiaali- ja terveystoimen kanssa. (Kirkon keskushallinto 2011.)

Diakoniatyötä toteutetaan myös erilaisten järjestöjen ja elinten taholta. Suomen evankelis-luterilaisen seurakunnan rovastikunnat ja hiippakunnat ovat apuna yksittäisten seurakuntien tekemässä diakoniatyössä. Kirkkohallituksessa toimivat Diakonia ja yhteiskuntatyö (KDY) ja Kirkon diakonian ja yhteiskuntatyön toimikunta (KDYT) huolehtimassa diakonian suhteista muihin kirkollisiin ja yhteiskunnallisiin tahoihin. Diakoniajärjestöt, seurakuntien keskittämät diakoniatyön yksiköt eli diakoniakeskukset, uusia diakoniatyöntekijöitä kouluttavat Diakoniaammattikorkeakoulut ja tutkimusta tekevät diakonialaitokset sekä Kirkon diakoniarahasto osallistuvat suomalaisen diakoniatyön kehittämiseen ja rahoitukseen. Ulkomaahan kohdistettua diakoniatyötä tekevät Kirkon ulkomaanapu ja vuosittainen Yhteisvastuukeräys. (Kirkon keskushallinto 2011; Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2011.)

Diakonia tekee yhteistyötä muiden seurakuntien ja sairaalasielunhoidon sekä perheneuvonnan palvelujen kanssa. Yhteistyötä tehdään myös kuntien, erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon kanssa. Diakonian asiakkaita ohjataan tarvittaessa kunnan sosiaali- ja terveydenhuollon piiriin. Muita yhteistyökumppaneita ovat muun muassa päihdehuolto, mielenterveystyö, lastensuojelu, kotipalvelu ja kotisairaanhoido. (Jääskeläinen 2002, 192- 220.)

2.2.3 Diakoniatyöntekijät diakonianviranhaltijoina

Jokaisessa Suomen evankelis-luterilaisessa seurakunnassa tulee olla kirkkolain mukaan vähintään yksi diakonian virka (Diakoniatyöntekijöiden liitto 2011, Finlex 2011, Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2011), jota hoitaa yleensä diakoni tai diakonissa (Kirkon keskushallinto 2011). Suomen evankelis-luterilaisissa seurakunnissa diakonian virkoja on tällä hetkellä noin 1300 (Diakoniatyöntekijöiden liitto 2011). Vuonna 2000 seurakunnissa työskenteli yhteensä 1170 diakoniatyöntekijää, joista diakonissan koulutuksen saaneita oli 772, diakonin koulutuksen saaneita 339, seurakuntakuraattoreita 32 ja muun koulutuksen saaneita 27 (Helosvuori 2002, 330).

Seurakunnissa diakoniatyötä tekevät diakoniatyöntekijät. Diakoniatyöntekijät valmistuvat Diakonia-ammattikorkeakoulusta kahdesta eri koulutusohjelmasta. Sosionomi (AMK)- tutkinnon suorittaneet (210 op.) ovat suuntautuneet sosiaalityön koulutusohjelmaan ja saaneet sitä kautta pätevyyden toimia sekä kirkon diakonian virassa (diakonina) että yhteiskunnan sosiaalihuollon tehtävissä. Sairaanhoidtaja (AMK) – tutkinnon suorittaneet (240 op.) taas ovat suuntautuneet hoitotyöhön ja heillä on pätevyys toimia sekä kirkon diakonian virassa (diakonissana) että laillistettuna sairaanhoitajana terveydenhuollossa. (Diakonia- ammattikorkeakoulu 2011; Diakoniatyöntekijöiden liitto 2011; Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2011; Helin ym. 2010, 49.) Diakonin tai diakonissan tutkinnossa tulee olla vähintään 90 opintopistettä Raamatun, kristinuskon, kirkon hengellisen elämän tuntemukseen johdattavia opintoja tai kirkon työhön liittyviä ammattiopintoja (Diakonia- ammattikorkeakoulu 2011). Molemmat opinnot ovat piispainkokouksen kelpoisuusvaatimusten mukaisia. Diakonian pätevyyden saaneen henkilön vihkii myöhemmin piispa diakoniatyöntekijän virkaan. (Kirkon koulutuskeskus 2010.) Vuosina 1972- 1990 koulutettiin myös seurakuntakuraattoreita, joiden koulutuksen painopiste oli sielunhoito- ja mielenterveystyössä. Seurakuntakuraattorien määrä diakoniatyöntekijöinä on kuitenkin vähentynyt, sillä vuonna 1999 heitä oli enää vain 2,5 % diakoniatyöntekijöistä. (Kettunen 2001, 21.) Tässä tutkielmassa käytän termiä diakoniatyöntekijät, joilla tarkoitan sekä diakoneja että diakonisvoja. Haastateltavaksi etsin pelkästään vain diakonin ja diakonissan koulutuksen saaneita seurakuntakuraattorin ja muun koulutuksen vähäisyyden vuoksi. Ainoastaan yhdellä haastatelluista sattui olemaan pohjalla seurakuntakuraattorin koulutus

diakonin koulutuksen lisäksi, mutta en huomionut tätä koulutusta kuitenkaan tutkielmaa tehdessäni.

2.3 Diakoniatyöntekijöiden ammatillisuus

Tiettyyn ammattiin eli profession liittyy joukko sille ominaisia piirteitä, joiden avulla se voidaan erottaa muista ammateista. Järjestäytyneen yhteiskunnan työnjako on edellytyksenä sille, että työ kehittyy ammatiksi. Diakoniatyöntekijöiden ammatti on syntynyt sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille tyypilliseen tapaan perheen piirissä tehdystä työstä kodin ulkopuolelle ja muuttunut lopulta palkalliseksi työksi ja omaksi ammatikseen. Diakoniatyöntekijän ammatti antoi aikanaan naimattomalle naiselle mahdollisuuden toimia työssä kodin ulkopuolella. Aikoinaan diakoniatyöntekijän tehtäviä olivat etupäässä sairaiden hoitaminen ja opettaminen. Diakoniatyöntekijöiden ammatillinen vastuu voidaan tiivistää ammattitaitoihin, joiden pohjana ovat diakonian, teologian, hoitotyön ja sosiaalityön tietojen ja taitojen osaaminen. (Lappalainen 2002, 129.) Diakoniatyöntekijää voidaankin pitää diakonian asiantuntijana jo pelkän koulutuksensa perusteella (Honkkila 2002, 274). Lappalaisen (2002, 130- 131) mukaan varsinkin muuttuvassa nyky-yhteiskunnassa ja erilaisissa työskentely-ympäristöissä diakoniatyöntekijän on hyvä hallita oman työnsä periaatteet ja arvot. Vaikka ammatilliset taidot ja osaaminen olivat tärkeitä jo diakoniatyöntekijöiden ammatin syntyä aikana, työn perustana oli hengellinen kutsumus, jonka pohjalta diakoniatyöntekijät ennen ja yhä edelleen lähtevät työtään tekemään. Joillekin työn ammatillisuus ja tieto ammatin kutsumuksellisuudesta voivat olla ristiriidassa keskenään.

Mitä ammatillisuus sitten on ja miten se määritetään? Korhonen (2005, 4- 5) määrittelee puheeseen ammatillisuudesta kolme eri termiä ammattitaidon, kompetenssin ja kvalifikaation. Ammattitaitoa voidaan tarkastella joko työntekijän ominaisuuksista tai työn vaatimuksista käsin. Yksilöllisesti ajateltuna ammattitaito nähdään yksilön koulutuksen avulla saavutettuna pätevyytenä suoriutua ammattinsa vaatimista tehtävistä. Yhteiskunnallisesti ammattitaidolla tarkoitetaan kokemuksella tai koulutuksella hankittua pätevyyttä toimia tietyssä ammatissa yhteiskunnan edellyttämän työnjaon mukaisesti. Kompetenssilla eli pätevyydellä tarkoitetaan ammatin hallintaa ja se kehittyy vuorovaikutuksessa työ- ja ammatti-

taitovaatimusten kanssa. Kvalifikaation käsite on ammattitaitoa laajempi ja sillä viitataan melko stabiileihin tietyn työprosessin vaatimiin valmiuksiin, tietoihin, taitoihin ja asenteisiin. Lappalaisen (2002, 130) mukaan diakoniatyöntekijän ammattitaito ja ammatillinen vastuu voidaan kiteyttää hoitotyön, sosiaalityön, teologian ja diakonian tietoihin ja taitoihin.

Kirkon koulutuskeskuksen (2010, 3) selvityksen mukaan diakoniatyöntekijöiden työtehtäviä ja ammatissa vaadittavaa osaamista voidaan kuvata ydinosaamisen käsitteen avulla. Ydinosaamisella tarkoitetaan tietyille ammattikunnalle tyypillisiä tietoja ja taitoja, joita soveltamalla voi käytännössä tunnistaa tietyn ammattikunnan edustajan. Käsitteen avulla pyritään kuvaamaan myös työssä tarvittavan tiedon olemusta, eri ammattien yhteistä osaamista ja ammatin välttämätöntä perusosaamista. Diakoniatyöntekijöillä on yhteisiä osaamisalueita sekä kirkon muiden työntekijöiden että yhteiskunnan muiden ammattiryhmien kanssa. Heillä on myös pelkästään omalle ammattiryhmälleen kuuluvia osaamisalueita. Jokaisella työntekijällä on osaamista kaikilta kuvatuilta osaamisalueilta, mutta kukaan ei hallitse täydellisesti mitään osaamisaluetta. Ydinosaaminen syntyy koulutuksen, työkokemuksen ja täydennyskoulutuksen yhteisvaikutuksesta. Ydinosaamisen lisäksi diakoniatyöntekijöillä on myös erityisosaamista, joka syntyy työkokemuksen syvenemisen, erikoistumisen tai koulutuksen kautta.

Diakoniatyöntekijöiden ydinosaamisen keskiössä ovat ihmiset ja yhteisöt kumppaneina, voimavarana ja avun tarvitsijoina. Yksilöiden, ryhmien ja yhteisöjen kohtaamisen kyky on tärkeää diakoniatyöntekijöille. Kirkon arvojen tunteminen, arvo-osaaminen ja yksilöitä ja yhteisöjä koskettavien eettisten kysymysten pohtiminen ovat myös diakoniatyöntekijöille tärkeitä taitoja hallita. Diakoniatyöntekijöiden ydinosaaminen voidaan kuvata neljänä ydinosaamisalueena hengellisen työn osaamisena, diakonisen asiakastyön osaamisena, organisaatio- ja kehittämisaamisena ja yhteisöllisenä ja yhteiskunnallisena osaamisena. (Kirkon koulutuskeskus 2010, 8- 9.):

Hengellisen työn osaaminen. Diakoniatyöntekijöiden tulee kirkon työntekijöinä hoitaa kristityn identiteettiään ja olla avoimia hengelliselle kasvulle. Heidän tulee tuntea ja käyttää kristillisen uskon sisältöä ja kirkon perusteoksia, kuten Raamattua ja katekismusta työssään. Kristillisen ihmiskäsityksen ja lähimmäisenrakkau-

den pohjalle perustuvaa ihmisarvon kunnioittamista diakoniatyöntekijöiden tulisi myös vaalia työssään ja sitoutua kirkon arvoihin omien eettisten motiivien kriittisen arvioinnin avulla. Diakoniatyöntekijöille on myös tärkeää tunnistaa ihmisten hengellisiä ja sielunhoidollisia tarpeita.

Diakonisen asiakastyön osaaminen. Diakoniatyöntekijöiden tulisi osata yksilö-, ryhmä- ja yhteistyötaitoja sekä tunnistaa keskeisiä diakoniatyön alueita. Olennaisinta diakoniatyöntekijöille on yksilöiden ja eri ryhmien elämäntilanteiden tunnistaminen ja niiden parantaminen. Diakoniatyöntekijöiden tulisi myös tuntea diakoniatyötä koskevaa lainsäädäntöä sekä eettisiä normeja ja ammattikäytäntöjä.

Organisaatio- ja kehittämisosaaminen. Diakoniatyöntekijöiden tulisi kehittää ja ylläpitää ammatillista osaamistaan ja olla avoimia persoonallisen kasvun mahdollisuudelle. Heidän tulisi tuntea kirkon perustehtävät ja tavoitteet sekä suunnitella, kehittää ja mukauttaa työtään ottaen huomioon toimintaympäristön muutokset. Toiminnan suunnittelemisen lisäksi diakoniatyöntekijöiden tulisi myös osata arvioida ja suunnitella myös taloutta.

Yhteisöllinen ja yhteiskunnallinen osaaminen. Diakoniatyöntekijöiden tulisi tunnistaa moninainen toimintaympäristö ja pyrkiä vaikuttamaan alueellisesti ja valtakunnallisesti ihmisten elinolosuhteiden parantamiseen. Heidän tulisi osata tiedottaa diakoniatyöstä eri viestimillä ja puolustaa diakonian arvoja, oikeudenmukaisuutta, osallisuutta, yhteisöllisyyttä ja tasa-arvoa. Yhteistyötaidot, kuten moniammatillisissa verkostoissa ja kriisityössä sekä vapaaehtoistoiminnassa toimiminen kuuluvat myös diakoniatyöntekijöiden osaamiseen.

Kirkon työntekijöinä diakoniatyöntekijöiltä odotetaan omaan ammattialaansa liittyvien taitojen lisäksi myös persoonallista ja ammatillista kasvua, ihmisten kohtaamisen kykyä sekä työyhteisöosaamista. Omaa persoonaa käytetään apuna työssä erilaisia ihmisiä kohdatessa ja siksi itsetuntemus, sisäinen vuoropuhelu ja kyky itsearviointiin ovat olennaisia tekijöitä työssä onnistumisessa. Diakoniatyöntekijän työssä mennään myös henkilökohtaisen uskon alueelle, joten oman itsensä ja persoonansa tunnistaminen on olennaista. Tärkeää on ylläpitää myös omaa työhyvinvointia. Ihmisten kohtaaminen muodostuu olennaiseksi osaksi työtä, mikä edellyttää oman itsensä ja toisten ihmisten kunnioittamista, vuorovaikutus- ja sosiaalisia taitoja, tunnetason vuorovaikutusta ja aitoa kiinnostusta toista ihmistä

kohtaan. Diakoniatyöntekijät kuuluvat kirkon työyhteisöön, seurakuntaan, jolla on perustehtävänä uskon syntyminen ja syventäminen vahvistamaan toivoa ja lähimmäisten rakastamista. Diakoniatyöntekijöiltä odotetaan sitoutumista yhteisiin periaatteisiin, päämääriin ja omiin tehtäviin. Kaksi muuta kirkon asettamaa osaamisaluetta kaikille työntekijöilleen ovat hengellisen työn osaaminen ja arvoosaaminen, jotka on määritelty jo diakoniatyöntekijöiden oman osaamisen yhteydessä. (Kirkon koulutuskeskus 2010, 4- 5.)

Tässä tutkielmassa keskityn tarkastelemaan diakoniatyöntekijöiden osaamisalueista erityisesti asiakastyötä, sillä tutkin, millaisia tunteita diakoniatyöntekijöillä ilmenee asiakaskohtaamisissa, kun he kohtaavat yksilöitä ja ryhmiä. Tämän lisäksi myös diakoniatyöntekijän muut osaamisalueet linkittyvät tarkasteluun diakoniatyöntekijöiden taidoista käyttäen tunteita ihmissuhteiden hoitamisessa. Omien tunteiden ilmaiseminen on keskeinen asia tarkasteltaessa diakoniatyöntekijöiden asiakastilanneosaamista, sillä omien tunteiden ilmaisemilla on keskeinen merkitys siihen, miten kohtaamiset onnistuvat. Diakoniatyöntekijöiden persoona ja ammatillinen kasvu näkyvät myös jonkin verran tutkielmassani, sillä tunteiden kohdalla näkyvät eri ihmisten väliset erot siinä, mitä tunteita he kokevat, ilmaisevat tai miten voimakkaasti he kokevat tunteiden vaikuttavan työssään. Tutkielmassani tulee osittain esille se, miten diakoniatyöntekijät ovat kehittyneet työssään vuosien saatossa tunteidensa osalta. Saamiini tuloksiin vaikuttaa omalta osaltaan se, millaisia persoonia olen saanut haastateltavikseni, sillä tunteiden kokeminen on hyvin yksilöllistä ja esittelemiäni tuloksia ei voida olettaa päteviksi kaikkien diakoniatyöntekijöiden kohdalla.

Keskusteltaessa diakoniatyöntekijöiden ammatillisuudesta siihen liittyy läheisesti ammattietiikan käsite. Lappalaisen (2002, 130) mukaan ammatissa toimivalla henkilöllä täytyy olla kuva ammattinsa etiikasta ja oikeudenmukaisuuden periaatteista, koska ammattietiikka linkittyy tiiviisti ammattikäytäntöihin. Airaksinen (1992, 20- 22) määrittelee ammattietiikan tehtäväksi ammattien tehtävän ja aseman ymmärtämisen yhteiskunnassa. Amatit selittävät osittain yksilön tekemiä päätöksiä. Kunkin ammattiryhmän velvollisuutena on hahmottaa oikeudenmukaisen ammattirakenteen malli, joka takaa sen, että yksilön omat aatteet eivät ole ristiriidassa ammatin vaatimusten kanssa. Ammatilainen on oman alansa asiantuntija ja auktoriteetti, jolla on käytössään valtaa ja tietoa, joita muille ei ole.

Koska ammattilaisella on valtaa, hän voi käyttää sitä väärin ja yhteiskunnan yleinen oikeudenmukaisuus ei takaa hänen toimintansa oikeudenmukaisuutta.

Diakoniatyöntekijöiden koulutuksessa on opetettu alusta lähtien etiikkaa ja raamattutietoutta. Koska diakoniatyöntekijä joutuu itse tekemään työssään ratkaisuja monissa moraalisisissa ja eettisissä tilanteissa, häneltä vaaditaan työssään arvoosaamista. Diakoniatyöntekijältä odotetaan yleensä sitoutumista ihmisarvoa kunnioittaviin kristillisiin arvoihin, sillä toteuttaessaan ihmisten auttamisen perustettavaa sosiaali- ja terveystyön puolella diakoniatyöntekijä joutuu usein toimimaan tilanteessa, jossa hän huomaa, että yhteiskunnan palvelut eivät toimi. (Lappalainen 2002, 131.)

Diakoniatyöntekijöiden ammattieettisten ohjeiden pohjana ovat kristilliset arvot, yleiset ihmisoikeuksiin liittyvät sopimukset ja diakoniatyötä ohjaavat lait ja säädökset. Eettinen harkinta kuuluu osaksi diakoniatyöntekijän työtä hänen mieltiesseen erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja ja kantaessaan vastuuta tekemistään ratkaisuisista. Diakoniatyö kunnioittaa jokaista ihmistä kristillisen käsityksen mukaan Jumalan luomana ja siksi ihmisarvon kunnioittaminen on yksi tärkeimmistä diakoniatyöntekijöiden eettisistä ohjeista. Jokaisella ihmisellä on näin ollen oikeus omaan uskuntoonsa, mielipiteisiinsä ja kulttuuriinsa. Täten diakoniatyöntekijöiden täytyy suhtautua asiakkaisiinsa luottamuksellisesti, totuudellisesti ja rehellisesti. Diakoniatyöntekijöiden ammattieettisissä ohjeissa huomioidaan myös heikommassa asemassa olevien ihmisten puolustaminen, oman ammattitaidon kehittäminen, yhteisöllisyyden edistäminen sekä omaan kristilliseen uskoon sitoutuminen. (Diakoniatyöntekijöiden liitto 2001, 1-3.)

Auttaminen voidaan olettaa kuulumaan olennaiseksi osaksi diakoniatyöntekijän työtä. Malkavaaran ja Yeungin (2007, 55- 56) tutkimuksissa on todettu, että jotkut ihmiset ovat paljon auttamishaluisempia kuin toiset. Auttamista on selitetty yksilön sisäisillä ja ulkoisilla tekijöillä sekä näiden yhteisvaikutuksella. Erityisesti auttamiseen vaikuttavat ympäristöön liittyvät tekijät, vuorovaikutukseen liittyvät elementit, yksilön mielentila sekä yksilön piirteet. Voiko diakoniatyöntekijä oppia auttamista vai tuleeko hänen jo olla persoonaltaan sellainen, että hän haluaa auttaa muita ihmisiä? Altruismin oppiminen on havaittu mahdolliseksi eri keinoin. Vuorovaikutukseen liittyviä elementtejä voidaan harjoitella, kuten huolenpitoa, empa-

tian kokemusta ja sidettä toisiin ihmisiin. Vastuullisuutta pyritään lisäämään pyrkimällä edistämään erilaisten ihmisten välistä kanssakäymistä. Kirkon ja diakoniatyön on todettu olevan suuressa roolissa yhteiskunnan altruismin lisäämisessä. Diakoniatyö voi lisätä altruismia osallistumalla yhteiskunnalliseen keskusteluun, nostamalla esiin ihmisten hädän ja tekemällä auttamista yhä enemmän tietoiseksi toiminnaksi yhteiskunnassa.

Diakoniatyöntekijöiden tunteissa auttaminen tulee esiin erityisesti empatian ja myötätunnon tunteiden kohdalla. Oletettavaa on, että diakoniatyöntekijöiden tulisi diakoniatyön arvojen mukaisesti tuntee empatiaa toisia ihmisiä kohtaan. Näyttävätkö empatian tunteet kuitenkaan todellisuudessa näin vahvasti diakoniatyössä? Diakoniatyöntekijöiden altruismin tarkasteleminen ei kuitenkaan ole aina näin yksinkertaista kuin voisi olettaa. Diakoniatyöntekijät kykenevät auttamaan muita ihmisiä myös yksityishenkilönä, ammatinsa ulkopuolella. Toisinaan voi olla vaikeaa tehdä rajaa näiden kahden auttamistavan välille ja erottaa se, tekevätkö diakoniatyöntekijät nyt työtään ja auttavat jotakin ihmistä vai auttavatko he tätä ihmistä vain hyväsydämisyytensä takia, omana itsenään.

Ammatissa toimiessaan työntekijän tulisi toimia minä-se-suhteessa asiakkaaseensa. Tällainen suhde ilmenee etäisyyden ottamisena asiakkaaseen, hänen näkemisensä asiakkaan roolissa, minkä on tarkoitus suojella arvaamattomilta ja ailahtelevilta tunteilta työssä. Ammattiroolissa toimiessa vuorovaikutus painottuu tiettyyn tarpeeseen tai päämäärään, mikä muodostaa haasteen auttamisammateissa toimiville ihmisille. Aito ja lämmin vuorovaikutus sekä luottamussuhteen luominen asiakkaaseen auttavat myös asiakkaan päämäärän saavuttamisessa. Näin ollen ammattiauttaja tarvitsee myös jonkin verran minä-sinä-suhdetta asiakkaaseen, empatiakykyä etäisyyden vastapainoksi. (Goleman 2006, 121- 122.)

3. EMOOTIOT

3.1 Emootiot- mitä ne ovat?

Emootioita pidetään sisäisinä ilmiöinä, jotka tulevat näkyviksi ilmaisujen ja käyttäytymisen kautta. Tutkijat ovat eri mieltä emootioiden määrittelystä. Jotkut pitävät emootioita tunnetiloina, jotkut toiset taas pitävät emootioita tietoisina ilmiöinä ja osa taas määrittelee emootiot psykologisten ja biologisten reaktioiden avulla. (Niedenthal, Krauth- Gruber & Ric 2006, 5- 6.) Tunteita ja emootioita käytetään joskus toistensa synonyymeina, vaikka todellisuudessa ne eivät sitä ole. Emootio on kokonaisuus, johon kuuluvat neurofysiologiset muutokset, käyttäytymisvalmius, kognitiiviset arvioinnit, ilmeliikkeet sekä tunne-elämykset. Tunteet ovat siten emootioiden alakäsite. Emootiot sekä mieliala ovat myös eri asia. Emootiot ovat luonteeltaan suhteellisen intensiivisiä ja lyhytaikaisia tiloja, kun taas mieliala kuvaa pitkäkestoisempaa ja vähemmän intensiivistä tilaa, joka voi jäädä toiminnan osaksi ja ohjata sitä. (Helkama, Myllyniemi & Liebkind 1998, 164.) Lisäksi emootioilla on aina kohde, mutta mielialasta puuttuu tämä esine-suuntautuneisuus (Parrott 2001, 3).

Englannin kielessä emootiot, *emotions* ja tunteet, *feelings* erotellaan selkeämmin kuin suomen kielessä. Suomen kielessä ei ole olemassa vastinetta emootio-sanalle (Myllyniemi 2004, 19). Tässä tutkielmassani käytän kuitenkin emootiot ja tunteet sanoja synonyymeina keskenään. Emootioiden ja tunteiden erottelu keskenään olisi turhan hankalaa ja usein käsitteet sekaantuvat keskenään, tunteista ja tunne-elämyksistä puhutaan monesti tarkoittaessa kokonaisuutta, emootiota. Selkeyden vuoksi puhuessani tunteista en tarkoita vain tunne-elämyksiä, vaan tunteen kokonaisuutta. Välillä kuitenkin puhun pelkästään tunne-elämyksistä (*feeling*) puhuessani tunteista tarkemmasta näkökulmasta, rajoittuen pelkästään tunne-elämyksiin, henkilökohtaisiin kokemuksiin omista tunteista, jotka eivät näy käyttäytymisen tai tunteen ilmaisemisen tasolla.

Helkaman ym. (1998, 165- 168) mukaan emotionaalisen prosessin viriämistä on tutkittu ja emootion syntymisestä on tullut keskenään erilaisia näkökantoja. Sosiaalipsykologiassa emootioiden syntymistä ovat tutkineet Schachter ja Singer. Heidän mukaansa emootio syntyy, kun fysiologinen kiihotustila tulkitaan omien

kokemusten perusteella. Lazarus taas on painottanut kognitioiden, eli havaintojen ja päätelmien merkitystä emootioiden synnyssä. Hänen näkökulmassaan painottuu emootioiden henkilökohtaisuus, sillä yksilön omat tavoitteet määräävät sen, miten henkilökohtaisesti tärkeäksi hän arvioi tapahtuneen.

Emootioita pidetään alun perin biologisina ilmiöinä. Darwinin biologiset tutkimukset emootioista ovat tärkeitä myös sosiaalipsykologiassa. Emootiot ovat evoluution tuotosta ja säilyneet ihmisillä sen takia, koska ne ovat auttaneet ihmisiä selviytymisessä. Emootioiden on havaittu olevan universaaleja ilmiöitä, koska ihmiset eri puolella maailmaa tunnistavat kasvonilmeet tietyiksi tunteiksi. Ihmiset myös kokevat ja ilmaisevat emootioitaan samalla tavalla kulttuurista riippumatta. Tämän pohjalta on havaittu olevan olemassa perusemootioita, jotka ihmiset ympäri maailmaa tunnistavat samalla tavalla. (Helkama ym. 1998, 168- 169.)

Emootio on niin laaja käsite, että sitä voidaan tutkia monesta eri näkökulmasta. Näkökulmat keskittyvät emootioiden eri puoliin ja luovat omaa tietämystään emootioista. Näkökulmien välillä on eroa siinä, miten vapaaehtoisina tai miten aktiivisen aseman ne näkevät emootioiden omaavan. Jokaisen emootion voidaan ajatella omaavan viisi eri näkökulmaa: behavioraalisen, fysiologisen, fenomenologisen, kognitiivisen ja sosiokulttuurisen. (Solomon 2004, 13.) Solomonin esittämä emootioiden tarkastelunäkökulmien jaottelu edustaa yhtä tapaa jaotella sitä, miten emootioita pyritään ymmärtämään. Tässä tutkielmassa tarkastelen emootioita erityisesti sosiokulttuurisen näkökulman kannalta, emootioiden tarkastelun ympäristöä edustaa työelämä ja siellä esiintyvät emootioihin liittyvät ilmiöt. Hochschildin emotionaalisen työn teoria edustaa sosiokulttuurista näkökulmaa tunteiden ymmärtämisessä, sillä tunteiden ajatellaan muodostuvan sosiaalisten ja kulttuuristen tekijöiden vaikutuksesta. Tunteet ovat muokattavissa olevia ja siten ihminen pystyy aktiivisesti vaikuttamaan omiin tunteisiinsa. Tutkielmassani tulevat esille joltakin osin myös muut emootioiden tarkastelun ulottuvuudet, sillä aineistossani tulee esille käyttäytymiseen liittyviä tekijöitä sekä diakoniatyöntekijöiden omakohtaisia kokemuksia ja tunteita omista tunteistaan.

Näkökulma	Näkökulma tarkastelee...
Behavioraalinen	Kaikkea kasvojen ilmeistä kielellisiin ilmauksiin asti, myös suunniteltu toiminta kuuluu tähän
Fysiologinen	Hormonaalisia ja neurologisia tekijöitä
Fenomenologinen	Omaakohtaisia kokemuksia ja kuvauksia tunteista
Kognitiivinen	Arviointeja, ajatuksia ja havaintoja omista tunteista
Sosiokulttuurinen	Ihmistenvälistä vuorovaikutusta ja kulttuurillisia näkökohtia

Robert C. Solomonin (2004, 13) tunteiden tarkastelun näkökulmien erittelyn pohjalta laatinut LA.

3.2 Emootiot sosiaalisena ilmiönä

Emootiot ovat tärkeä tutkimuskohde sosiaalipsykologian parissa. Sosiaalipsykologit kiinnostavat huomiota emotionaalisiin luonteenpiirteisiin ja olotiloihin toisin kuin psykologit, jotka keskittyvät tarkastelemaan enemmän meneillään olevia yksilöiden tunnetiloja. Sosiaalipsykologit tarkastelevat emootioiden ilmenemistä ”*being emotional*”, kun taas psykologit keskittyvät enemmän itse tunnetilaan ”*having an emotion*”. Sosiaalipsykologian parissa emootioita pidetään luonteeltaan sosiaalisina ilmiöinä, jotka vaikuttavat ajatuksiimme ja käyttäytymiseemme. Monien tunteiden ajatellaan jo itsessään olevan sosiaalisia ja osa tunteista taas näyttäytyy meille ajoittain sosiaalisina tunteita omien päämääriemme, huoliamme ja minäkäsityksemme luonteen takia. (Parrott 2001, 1-3.)

Armon-Jonesin (1986, 57) mukaan konstruktionismi uskoo tunteiden omaavan sosiaalisen tehtävän. Emootiot ylläpitävät ja tukevat kulttuurillisia uskomuksia ja arvoja. Ne säätelevät sosiaalisesti epäsopevaa käyttäytymistä ja edistävät yhteiskunnan poliittisia, moraalisia ja uskonnollisia käytäntöjä. Joillakin tunteilla, kuten syyllisyydellä ja vihalla on moraalinen rooli yhteiskunnan moraalisten sääntöjen säätelijänä. Sellaisilla tunteilla, kuten vihalla ja kateudella, joilla ei ole moraalista

roolia, on myös sosiaalinen tehtävä, sillä nämä tunteet tuovat esiin jonkin tietyn kulttuurisen kontekstin asenteita.

Sosiaalipsykologian parissa eräs tärkeä emootioiden tutkimisen suuntaus on ollut sosiaalinen konstruktionismi. Sosiaalinen konstruktionismi tarkastelee tunteita sosiaalisina rakennelmina, jotka koetaan, ymmärretään ja nimetään sosiaalisten ja kulttuuristen prosessien toimesta. Näin tunteita pidetään ennemminkin opittuina kuin synnynnäisinä. Sosiaalinen konstruktionismi on kiinnostunut niistä normeista ja odotuksista, joita ihmisten kokemille tunteille asetetaan ja näiden vaikutuksesta ihmisten käyttäytymiseen ja tunneilmaisuun. (Lupton 1998, 15.)

Sosiaalisesta konstruktionismista on sekä ”vahvan” että ”heikon” näkökannan puolustajia. ”Vahva” näkökanta pitää tunteita kokonaan sosiokulttuurisina ja opittuina, joita täytyy tarkastella aina kussakin kontekstissa erikseen. ”Heikko” näkökanta taas kiinnittää huomiota kokemusten sosiaaliseen ja kulttuuriseen näkökulmaan. Sosiologian parissa tällä hetkellä voimakkaimmin näkyvä tutkimussuuntaus strukturalismi voidaan lukea tällaisen ”heikon” konstruktionistisen suunnan kannattajaksi. Strukturalistinen näkökulma ajattelee tunteiden muodostuvan sosiaalisten instituutioiden, systeemien ja voimasuhteiden vaikutuksesta, mutta myöntää kuitenkin joillakin tunteilla olevan biologisen perustan tukemassa ihmisten selviytymistä. (Lupton 1998, 15, 17- 18.) Myöhemmin tässä tutkielmassa tarkastelemani Hochschildin emotionaalisen työn teoria edustaa tällaista strukturalistista näkökulmaa tunteisiin.

Theodore Kemper on eräs joka edustaa ”heikkoa” sosiaalista konstruktionismia (Lupton 1998, 15). Hänen mukaansa tunteiden juuret ovat evoluutiossa ja ihmisen biologiassa ja hän ajattelee, että ei ole olemassa sellaisia tunteita, jotka olisivat kokonaan sisäsyntyisiä tai kontekstista täysin vapaita (Kemper 1991 ref. Lupton 1998, 15). Theodore Kemper (1987, 263, 268- 271, 276) on vastannut monien ihmetykseen siitä, miten paljon tunteita on olemassa. Hänen mukaansa ihmisillä on tunteita rajattomasti. Kemper huomioi näkökulmassaan sekä sosiokulttuuriset että biologiset tekijät. Kemper myöntää, että ihmisillä on sisäsyntyisesti neljä perustunnetta: pelko, viha, masennus ja tyytyväisyys. Tätä havaintoa tukevat hänen mukaansa muun muassa evolutionaaliset selviytymistekijät, joiden mukaan nämä tunteet ovat keskeisiä ihmisen selviytymiskyvyn kannalta, ontogeneettinen kehittä-

tymismalli, jonka perusteella lapsilla esiintyy näitä neljää perustunnetta ennen muita tunteita ja kulttuurien väliset yhteneväisyydet näiden neljän emotionin ilmaisemisessa kasvojenliikkeissä. Perustunteiden lisäksi ihmisten tunteet voidaan Kemperin mukaan luokitella myös toissijaisiin tunteisiin, kuten häpeään, syyllisyyteen, ylpeyteen ja rakkauteen. Toissijaiset tunteet syntyvät Kemperin mukaan sosiaalisten suhteiden ja sosiaalisten organisaatioiden vaikutuksesta, ja ovat näin ollen sosiaalisia rakennelmia. Tämän takia tunteita esiintyy rajattomasti, koska erilaiset sosiaaliset tilanteet ja yhteiskunnan sosialisointi yksilön tunteiden kokeemiselle synnyttävät yhä uusia tunteita. Kulttuureilla on siten suuri merkitys siinä, miten paljon ne pyrkivät erottelemaan tunteita toisistaan. Toissijaiset tunteet liittyvät ensisijaisiin eli perustunteisiin sosialisoinnin kautta, ne ovat ensisijaisten tunnetilojen sosiaalisia ilmentymiä.

Sosiaalis- konstruktionistisen ja strukturalistisen näkemyksen mukaan tunteita pyritään säätelemään joko sosiaalisten instituutioiden tai tunnesääntöjen vaikutuksesta. Säännöt siitä, mitkä tunteet ovat luvallisia, syntyvät ihmisten yhteisestä toimesta säätelemään sitä, millainen käyttäytyminen sallitaan. Ymmärrettäessä jonkun tietyn yhteisön tai ryhmittymän sosiaalista tunnekäyttämistä täytyy huomiota kiinnittää siihen kulttuuriin, joka kyseisessä yhteisössä vallitsee.

Kulttuurinen viitekehys sisältää käsityksen siitä, mitä tunteet ovat, miksi niitä koetaan, millainen merkitys niillä on sosiaalisessa elämässä ja millaisia asenteita tietyllä ryhmällä on tunteita kohtaan. Viitekehyksessä määritellään se, mitä pitäisi tuntea. Niitä tunnekokemuksia, jotka hyväksytään kulttuuriseen viitekehykseen sopivaksi, pyritään vahvistamaan. Eri kulttuuristen ryhmien sosiaalista käyttäytymistä voidaan analysoida tunnistamalla niitä tunteita, joita ryhmä noudattaa. Sopivana pidetty käyttäytyminen on kulttuurisidonnaista, tietyt tunnetilat, jotka on vaikea hyväksyä jossakin kulttuurissa voivat olla ihan hyväksytyjä taas jossakin toisessa kulttuurissa. (Markus & Kityama 2000, 124, 132.)

Valtarakenteet, sosiaaliset instituutiot ja tunnesäännöt vaikuttavat siihen, mitä tunteita ja milloin on soveliaista näyttää muille ihmisille. Ihmisten täytyy säädellä tunteitaan mukautuakseen paremmin sosiaalisiin normeihin ja odotuksiin. Itsetietoisuus, kyky tulkita omia tunteitaan ja niiden seurauksia on omien tunteiden säätelemisen edellytys. (Niedenthal, ym. 2006, 157- 158.) Sosiaalisissa suhteissa mer-

kittäväksi muodostuu tunteiden hallitseminen, kyky vaikuttaa siihen, näyttääkö tunteensa muille ihmisille. Hochschild (2003) kuvaa omassa emotionaalisen työn teoriassaan ihmisten omaa aktiivisuutta tunteiden muokkaamisessa ja ohjaamisessa. Tulkintani mukaan Hochschild näkee tunteiden hallitsemisen jonkinlaisena välttämättömyytenä työelämässä. Oman ammatin hoitaminen edellyttää tunteiden hallintaa ja omia sisäisiä mielentilojaan ei pidä tuoda julki muille ihmisille. Näin ihmisen odotetaan käyttäytyvän rationaalisesti, järkipäisesti mieluummin kuin tunneperäisesti.

Aina yksilön valtaan hallita omia tunteitaan ei ole uskottu. Luptonin (1998, 72, 75) mukaan aikaisemmin sellaisina aikoina, jolloin ihmiset elivät epävarmuuden ja pelon vallassa, tunteita ilmaistiin vapaammin ilman huolta oman tunneilmaisun seurauksista. Ihmisiä rangaistiin ruumiillisesti, mikä aiheutti sen, että ruumis oli yhteistä omaisuutta, ei yksilön omaa aluetta. Myöhemmin 1500-luvulta alkaen emootiot liitettiin hyvin vahvasti ruumiillisuuteen ja myönnettiin ruumiillisuuden merkitys emootioissa. Tämän myötä ruumiista tuli pyhää, yksityistä omaisuutta ja yksilön uskottiin pystyvän itse hallitsemaan omaa ruumistaan ja tunteitaan.

Työelämässä omien tunteidensa hallitseminen ja toisten huomioonottaminen vaikuttavat siihen, miten kyvykkäänä ihmistä sosiaalisesti pidetään. Golemanin (2006, 11- 12, 84) mukaan Edward Thorndike oli ensimmäinen, joka loi 1920-luvulla sosiaalisen älyn käsitteen. Ihmistä voidaan pitää sosiaalisesti älykkäänä silloin, kun hän ymmärtää ihmissuhteitaan ja toimii niissä älykkäästi. Tällainen tarkastelutapa huomioi yhden ihmisen tason lisäksi ihmistenvälisen tason tarkastelun eli myös toisten ihmisten huomioonottamisen kyvyn. Sosiaalinen äly jakaantuu kahteen osaan: *sosiaaliseen tietoisuuteen* ja *sosiaaliseen kyvykkyyteen*. *Sosiaalinen tietoisuus* sisältää toisen ihmisen ajatusten ymmärtämisen, hänen tunteidensa nopean aistimisen ja sosiaalisen tilanteen lukemisen. Sosiaalinen tietoisuus ilmenee esimerkiksi toisen ihmisen tunteisiin samaistumisena eli vaistonvaraisena empatiana, keskittyneenä kuuntelemisena eli emotionaalisenä virittäytymisenä ja toisen ihmisen tunteiden ja ajatusten ymmärtämisenä eli empaattisena tarkkuutena. *Sosiaalinen kyvykkyys* takaa sosiaalisen kanssakäymisen sujuvuuden ja tarkoituksenmukaisuuden ja se rakentuu sosiaalisen tietoisuuden varaan. Sosiaaliseen kyvykkyyteen kuuluvat muun muassa toisten tarpeiden välittäminen ja

niistä huolehtiminen eli huolenpito, sujuva sanaton vuorovaikutus, synkronia ja luonteva ja tarkoituksenmukainen esiintyminen.

3.3 Tunneäly työelämässä

Työelämässä yhä tärkeämmiksi ovat nousseet taidot tulla toimeen itsensä ja toisten ihmisten kanssa. Nämä taidot ratkaisevat nykyään melko pitkälti sen, millainen yksilön työurasta tulee ja miten hän tulee menestymään työelämässä. Nykyään uusiksi arvioinnin kohteiksi ovat nousseet työntekijöiden persoonien ominaisuudet, kuten aloitteellisuus, empatia, vakuuttavuus ja joustavuus. (Goleman 1999, 3-4) Työntekijöistä halutaan palkata yleensä ne, jotka ovat arkiälykkäitä, vuorovaikutustaitoisia ja ulospäinsuuntautuneita (Molander 2003, 20). Golemanin (1999, 6- 8) mukaan työntekijän persoonallisia taitoja, joiden avulla hän toimii työelämässä, kutsutaan tunneälyksi (emotional intelligence). Tunneälyllä on merkitystä sekä yksilön, työryhmien että organisaatioiden toiminnassa. Päämääränä on, että yksilö kykenee hallitsemaan tunteitaan niin, että ihmiset pystyvät työskentelemään yhdessä tarpeeksi hyvin, jotta heidän asettamansa tavoite täyttyy. Tunneäly on kokonaan opittua ja se kehittyy läpi elämän, kokemukset opettavat. Tästä tunneälyn kehittymisestä käytetään sanaa kypsyminen. Ennakkoon voisi kuvitella, että naiset ovat tunneälyssään parempia verrattuna miehiin, mutta näin ei kuitenkaan ole, sillä miesten ja naisten on todettu olevan tasavertaisia tunneälyssään. Jokaiselta ihmiseltä löytyvät erilaiset vahvuudet ja heikkoudet persoonallisuuden profiilistaan.

Tutkimuksissa on todettu, että korkea ÄO eli älykkyysosamäärä ei selitä ihmisten menestymistä työelämässä, päinvastoin korkea ÄO voi jopa haitata sitä. Monesti opiskelu- ja koulumaailmassa ÄO:lle lasketaan paljon painoarvoa, vaikka se ei selitäkään elämässä menestymistä. Monille aloille sisäänpääsy vaatii korkeata älykkyyttä, missä ei testata ollenkaan tunneälyä. Tämä aiheuttaa sen, että ammattilaiset eivät välttämättä osaa myöhemmin työelämässään käyttää hyväkseen tunneälyään. Vaikka ihminen olisi kuinka älykäs tahansa ja menestynyt hyvin opinnoissaan, hän ei menesty työssään, ellei hän seuraa työelämää. Käytännön osaaminen on erityisen tärkeää ammatissa toimiessa ja ammatin tietotaito ei kerry muu-

ten kuin ammattia tekemällä ja olemalla ajan tasalla ammatillisen tiedon kehitymisestä. (Goleman 1999, 18- 24.)

Tunteita ja järkeä pidetään helposti toistensa vastakohtina. Yalen yliopistossa työskentelevä psykologi Peter Salovey on selvittänyt tapoja tuoda järkeä tunteisiin. Muutkin psykologit Saloveyn tavoin, kuten Howard Gardner ovat tutkineet älykkyyden erilaista lajia, persoonallista älykkyyttä eli tunneälyä. Tämä tunneäly voidaan jakaa viiteen eri osa-alueeseen: (Goleman 1997, 64- 146.)

Tunneällyn ensimmäinen osa-alue tarkoittaa *omien tunteiden tiedostamista*. Itsetuntemuksen avulla voidaan tiedostaa jatkuvasti omia tunnetiloja. Itsetuntemukseen liittyvät hienommat käsitteet metakognitio, tietoisuus omasta ajatteluprosessista sekä metatunne, tietoisuus omista tunteista. Itsetuntemukseen tarvitaan aivotoimintaa, joka tarjoaa puolueettoman näkemyksen vahvoihin tai kuohuviin tunteisiin. Vaikka itsetuntemuksen avulla tarkkailemme omia tunteitamme ja ajatuksiamme tunteistamme, voi itsetuntemus olla passiivista, oman itsensä tarkkailemista.

Muinaiset kreikkalaiset arvostivat toista tunneällyn osa-aluetta eli *itsensä hallitsemista*. Hallitsemisessa on tarkoitus hallita tunteitaan tasapainoisesti, ei kuitenkaan kokonaan tukahduttaa tunteita ja niiden olemassaoloa. Arkielämässä tunteiden hallinta on jokapäiväistä. Aivojen rakenne aiheuttaa sen, milloin joku tunne syntyy, itse sen sijaan voi vaikuttaa tunteen valtaan joutumiseen tai tunteen laatuun.

Kolmantena tunneällyn osa-alueena on *motivaation löytäminen*. Hyvän motivaation on tutkittu ennustavan hyvää suoritustasoa ja menestystä. Tunneälyä pidetään jopa kaikkein suurimpana kykynä, sillä se voi edistää tai haitata muita taitoja ja niiden kehittymistä. Erityisen positiivisena tunneällyn tilana on tutkittu huippusuorituksen pääsemistä eli virtauksen tilaa, joka on täynnä energiaa. Virtausta voi ilmetä myös ammattilaisten työssä ja sille ominaista on ajan sekä paikan tajun menettäminen.

Neljäs tunneällyn osa-alue *empathia* rakentuu itsetuntemuksen varaan. Empatialla tarkoitetaan kykyä havaita sitä, miltä toisesta tuntuu. Pelkät sanat eivät yleensä riitä antamaan riittävää kuvaa siitä, miltä toisesta ihmisestä tuntuu.

Sen sijaan merkityksellisiä ovat myös kehon eleet, ilmeet sekä äänenpainot. Empatiakyvystä on paljon hyötyä elämässä erilaisilla elämänalueilla, myös työelämässä empatiakyky on tärkeää.

Viimeinen tunneälyn alue on *sosiaaliset taidot eli ihmissuhteiden hoito*. Tämä kyky vaatii sekä omien tunteiden hallintaa että empatiaa ja rakentuu näin muiden osa-alueiden varaan. Sosiaalisesti kyvykkäät ihmiset pystyvät tehokkaaseen vuorovaikutukseen muiden ihmisten kanssa. Tämä kyky ei välttämättä ole yhteydessä ihmisen älykkyyden kanssa.

Toisten ihmisten kanssa toimiminen on tärkeässä osassa elämää ja jokapäiväistä vuorovaikutusta. Viimeinen tunneälyn alue ihmissuhteiden hoito edellyttää yksilöltä monenlaisia taitoja, jotta hän kykenee menestyksellisiin sosiaalisiin suhteisiin. Golemanin (1997, 145- 147) mukaan ihmissuhdetaitojen perustana pidetään toisten ihmisten tunteiden käsittelyä, tunteiden havaitsemista ja vaikuttamista näihin tunteisiin. Omien tunteiden ilmaisemisen taitoa pidetään yhtenä sosiaalisena kykynä. Paul Ekman on määritellyt näyttösäännöiksi yhteisymmärryksen siitä, millaisten tunteiden ilmaiseminen aina kussakin tilanteessa on hyväksyttyä. Kulttuurien välillä on eroa siinä, minkä tunteiden ilmaiseminen on sallittua aina kussakin tilanteessa. Tunteiden ilmaiseminen määrää sen, millainen vaikutus tunteillamme on muihin ihmisiin, tunteiden kohteisiin. Sääntöjen noudattaminen auttaa parhaalla mahdollisella tavalla saavuttamaan haluamansa lopputuloksen.

Ihmistenvälisten suhteiden hoitamisessa tarvitaan kolmea eri tekijää, jotka esiintyvät myös diakoniatyöntekijöiden ja heidän asiakkaidensa suhteessa. Ensimmäinen tekijä on toisten tarpeiden kohtaaminen, jossa tärkeää on vastavuoroisuuden periaate. Toisten tarpeiden tunnistaminen saattaa joskus olla yllättävän vaikeaa. Toisena tekijänä on ihmissuhteen jatkuminen yli tietyn ajan. Tämä mahdollistaa paremman tutustumisen toiseen ihmiseen, sillä tapaamiset voivat antaa uutta tietoa muista ihmisistä. Kolmantena tekijänä on tunteiden, ajatusten ja ideoiden vaihtaminen. Toisiin ihmisiin suhtautuminen vaikuttaa siihen, miten toiset suhtautuvat itseän. (Weisinger 1998, 151- 156.) Ihmissuhteiden hoitamisessa vaikuttaisi korostuvan siis keskeisesti tunneälyn taito. Tunneälyn avulla ihmissuhteiden hoitaminen helpottuu ja onnistuu varmasti paremmin kuin ilman kykyä käyttää tunneälyä hyväkseen.

Kommunikoiminen on tärkeää ihmistenvälisissä suhteissa. Tehokkaat kommunikointitaidot ovat tärkeitä tunneälyn kannalta. Kommunikointimuodot vaihtelevat, on olemassa kieleen perustuvaa, kirjallista, kehon kieleen tai kasvoista kasvoihin perustuvaa kommunikoimista. Herkkätunteisuus omia kykyjään kohtaan on keskeistä tunneälyn taidon kannalta. Omien kommunikointitaitojen tunnistaminen auttaa kehittämään tunneälyn kykyä huomaamalla, millainen vaikutus omalla käyttäytymisellä on toisten ihmisten tunteisiin, käyttäytymiseen ja ajatuksiin. Itsensä paljastaminen, omien ajatusten, tunteiden ja uskomusten paljastaminen auttaa kommunikoinnissa osapuolia ymmärtämään toisiaan paremmin. Omien mielihiteiden, uskomusten ja ideoiden takana oleminen, toisten kunnioittaminen ja kuunteleminen ovat keskeisiä taitoja tunneälyn kannalta. Ihmistenvälisissä suhteissa tarvitaan myös kritiikkiä, vaikka sitä on hankala antaa toisille ja ottaa itse vastaan. Kritiikki on kuitenkin hyödyllistä, sillä se auttaa korjaamaan vääränlaista käyttäytymistä ja vie kohti kasvua ja kehittymistä. Tunneälyn taidot tulevat esiin myös ryhmätilanteissa. Tunneälyn käyttö tiimissä on tehokkainta silloin kun yksilöt itse paljastavat asioita itsestään ja rohkaisevat muitakin tekemään niin, kuuntelevat toisiaan, osallistuvat ongelmien ratkomiseen ja vaikuttavat itsevarmoilta sekä antavat kriittistä palautetta silloin, kun se on tarpeen. (Weisinger 1998, 107-144.)

Golemanin (1997, 148- 151) mukaan tunteet ovat tarttuvia. Tunteet tarttuvat ihmistenvälisessä sanattomassa viestinnässä, yleensä huomaamattamme. Ihmiset lähettävät tunneviestejä keskinäisessä kanssakäymisessään ja vaikuttavat niillä ympäristöönsä. Jäljittelyn avulla ihmiset virittäytyvät toisten tunteisiin. Toisten tunteiden jäljittäminen tapahtuu usein alitajuisesti omia tunteita, eleitä, ilmeitä ja äänensävyä mukauttamalla. Sosiaalisesti taitavat ihmiset pystyvät hallitsemaan hyvin tunneviestejään, mikä kuuluu yhdeksi tunneälyn osaksi. Joillekin ihmisille tunteet tarttuvat herkemmin, heidän synnynnäiseen tunneherkkyyteensä on helppo vaikuttaa. Tunneviestien synkronointi eli samanaikaistaminen kertoo ihmisten välisen suhteen syvyydestä ja läheisyydestä. Molempien keskustelun osapuolien paneutuessa keskusteluun sekä myönteiset että kielteiset mielialat lähestyvät toisiaan. Ihmiset, jotka ovat hyviä omaksuma toisten ihmisten tunteita ja siirtämään tunteensa muihin, onnistuvat tunnetason kanssakäymisessä muita paremmin.

Sellaisissa ammateissa toimivilla henkilöillä, jotka työskentelevät ihmisten kanssa, jotka tarvitsevat apua ja ovat ahdingossa, on tärkeää omata hyvä tunneälyn taito. Sosiaalityöntekijät voidaan lukea näihin ammattilaisiin, sillä he työskentelevät sellaisten ihmisten kanssa, joilla on ongelmia elämässään. Tunneälyltään taidokkailta ihmisiltä löytyy usein kuusi erilaista ominaisuutta, joiden oletetaan myös sosiaalityöntekijöiden omaavan: He ovat tietoisia tunteistaan ja osaavat tarkkailla niitä. He havaitsevat ja antavat palautetta muiden ihmisten tunteista, käyttävät tunteitaan apunaan parantaakseen päättelyään, ymmärtävät ja analysoivat omiaan sekä muiden ihmisten voimakkaita tunnetiloja, säätelevät ja hallitsevat omiaan sekä muiden ihmisten tunteita ja tunnereaktioita ja tekevät yhteistyötä vastavuoroisesti muiden ihmisten kanssa palkitsevissa ihmissuhteissa. Tunneälyltään taidokkaat ihmiset työskentelevät sinnikkäästi saavuttaakseen päämääränsä. He kohtaavat ongelmatilanteet luovasti ja ovat sosiaalisia ongelmanratkaisijoita. Tunneälyn on havaittu olevan yhteydessä stressiin ja selviytymiseen. Hyvät tunneälyn taidot auttavat elämään positiivisesti ja nauttimaan ihmissuhteista. Tunneäly ehkäisee stressiä ja siksi sen on havaittu olevan hyödyllinen sosiaalityöntekijöiden jaksamisessa. (Howe 2008, 10, 14- 20, 22.) Diakoniatyöntekijöiden työtehtävät ovat lähellä sosiaalityöntekijöiden työtehtäviä ja liittyvät samalla tavalla ihmisten auttamiseen ja erityisesti niiden ihmisten kanssa työskentelyyn, joilla on ongelmia elämässään ja jotka tarvitsevat tukea. Siksi diakoniatyöntekijöidenkin voisi olettaa omaavan hyvät tunneälyn taidot ammatissaan toimiessaan.

3.4 Hochschildin emotionaalinen työ

Arlie Russell Hochschildin emotionaalisen työn teoria edustaa ensimmäistä sosiologian piiriin kuuluvaa tutkimusta, josta emotionaalisen työn (emotional labor) käsite sai alkunsa. Siinä emotionaalinen työ nähdään prosessina, jossa yksilö hallitsee tunteitaan organisaation ohjeiden mukaan (Wharton 2009, 147.) Hochschildin emotionaalisen työn teoria edustaa strukturalistista näkökulmaa tunteisiin. Strukturalistinen näkökulma olettaa joidenkin tunteiden omaavan biologisen perustan, joka tukee ihmisten selviytymistä. Näkökulman mukaan tunteet muodostuvat sosiaalisten instituutioiden ja voimasuhteiden vaikutuksesta. Sosiaalisilla normeilla on siten keskeinen rooli siinä, mitä ihmisten pitäisi tuntea. (Lupton

1998, 17- 19.) Hochschildin (1979 ref. Lupton 1998, 19) mukaan ihmiset tiedostavatkin parhaiten emootiotyön silloin kun yksilön tunteet eivät sovi tilanteeseen.

Emotionaalisessa työssä tunteet syntyvät tai tukahtuvat sen mukaan, miten ihminen yrittää pitää soveliaana ulkoista olemustaan, jonka hän toisille ihmisille esittää. Tämä vaatii tunteiden ja mielen yhteistyötä. Emotionaalisen työn tärkeyden osoittaa se, että useimmilla aloilla vaaditaan yhä enemmän kykyä tulla toimeen toisten ihmisten kanssa ja käyttää ihmissuhdetaitojaan hyväkseen. Daniel Bell on vuonna 1973 todennut, että nykyään ihmiset ovat mieluummin tekemisissä toisten ihmisten kanssa kuin koneiden. Kommunikaatio ja kohtaaminen ovat tulleet tekijöiksi, joita palvelualojen kasvun myötä suositaan. (Hochschild 2003, 7, 9.)

Whartonin (2009, 148- 149) mukaan Hochschildin emotionaalisessa työssä yhdistyvät kaksi eri teemaa: emootioiden sosiaalisen perustan ymmärtäminen ja palveluiden jakaminen sekä tarve järkevöittää työtä palveluyhteiskunnassa. Perusideana on emootiotyö, jonka avulla ihmiset aktiivisesti muokkaavat ja ohjaavat tunteitaan sekä sosiaaliset rakenteet ja instituutiot, jotka asettavat rajoituksia tälle työlle. Hochschild näkee emotionaalisen työn prosessina, joka liikkuu yksityisestä todellisuudesta työn julkiseen maailmaan.

3.4.1 Tunteet vihjeinä

Hochschild (2003, 27- 28) pitää tunteita joustavina ja herkkinä. Ihmiset voivat näin oman toimintansa avulla käsitellä tunteitaan sekä vaikuttaa niihin. Hochschild mieltää itsensä vuorovaikutusteoreetikoksi ennemminkin kuin järjestelmäteoreetikoksi. Näin hän myöntää kulttuurin vaikutuksen tunteisiin ja sen, miten suuri vaikutus omalla käyttäytymisellä on tunteiden ilmenemiseen. Hochschild hylkää ajatuksen tunteista biologisina ilmiöinä, jotka toimivat vaistonvaraisesti. Sen sijaan hän ajattelee tunteiden olevan signaaleita, jotka varoittavat meitä sisäisistä tai ulkoisista vaaratekijöistä ja suuntaavat ruumiin kuvitteelliseen toimintaan.

Tunteita voidaan pitää vihjeinä, jotka antavat todisteita meidän itsemme asettamista merkityksistä siten, mitä näemme, muistelemme tai kuvittelemme. Tunteiden tehtävänä on olla signaaleja ja viestittää niistä tiedostamattomista asioista, joita näemme. Nämä signaalit auttavat muuttamaan käyttäytymistä tunteen muutta-

miseksi. Tunteiden avulla saamme näin tietoa maailmasta ja todellisuudesta, mikä on välttämätöntä järkevästä käyttäytymisen varmistamiseksi. (Hochschild 2003, 28-30.)

Tunteiden avulla tapahtuu yleensä tiedostamatonta vertailua. Rakkaus, viha, kateus ja kunnioitus kertovat itsestä jossakin tilanteessa verrattuna muihin ihmisiin. Näyttämällä toiselle ihmiselle tunteensa, toinen saa vihjeen siitä, miten tämä ihminen voi käyttäytyä. Tunnetta voidaan käyttää totuuden antamisen välineenä. Tästä nousee kuitenkin työelämässä muun yksityiselämän tavoin esille kaksi ongelmaa. Tunnevihteet ja tulkinta voivat olla ristiriidassa niin, että ihmiset voivat teeskennellä tai piilottaa tunteitaan käyttämällä hyväksyen pinnanäyttelemistä. Toinen ongelma taas syntyy ärsykkeen ja vastauksen suhteesta. Tätä sanotaan syvänäyttelemiseksi, jossa itseä petetään yhtä paljon kuin muitakin. (Hochschild 2003, 30- 33.)

3.4.2 Tunteiden käsitteleminen

Kaikki ihmiset näyttelevät jonkin verran. Erving Goffman on havainnut ihmisten näyttelemisen näkyvän ruumiin kielessä, kuten huokaisemisena tai olan kohautuksena. Näyttelemisestä voidaan erottaa kaksi eri lajia pinta- ja syvänäytteleminen. Pinnanäyttelemisessä yritämme muuttaa sitä, miltä näytämme ulospäin. Teeskentelemme toisille tuntevamme tunnetta, jota todellisuudessa emme tunne. (Hochschild 2003, 35- 36.)

Hochschildin (2003, 38, 42- 43) mukaan syvänäyttelemistä voi ilmaista kahdella eri tavalla. Toinen tapa on tunteiden yllyttäminen ja toinen taas harjoitellun mielikuvituksen epäsuora käyttäminen. Päivittäisessä elämässämme yritämme tuntea niitä tunteita, joita haluaisimme tuntea tai aistimme, että meidän pitäisi tuntea. Yleensä tähän ihmiset kiinnittävät normaalissa elämässään vain vähän huomiota, se saa huomiota vain silloin kun ihmiset tajuaavat, että jokin tunne ei sovi tiettyyn tilanteeseen ja miettivät sen pohjalta, miten heidän tulisi käyttäytyä. Ihmiset pyrkivät vaikuttamaan omiin tunteisiinsa joskus myöskin lietsomalla niitä tai estämällä tai heikentämällä tunteita, joita he toivoivat, etteivät tuntisi.

Monet instituutiot kuitenkin rajoittavat tunteiden ilmaisemista ja pyrkivät säätelemään omilla säännöillään ja tavoillaan sitä, miten ihmiset saavat käyttäytyä. He eivät pelkästään pinnallisen näyttelemisen keinoin rajoita työntekijöidensä tunteiden ilmaisemista hyväksymällä vain organisaatiossa sallitut tavat, vaan he käyttävät myös syvällisen näyttelemisen tekniikkaa pyrkimällä neuvomaan työntekijöitä siinä, miten heidän pitäisi tuntea. (Hochschild 2003, 49.)

Hochschildin mukaan (2003, 90- 93) tunteen ja sen ilmaisemisen välillä on eroa, minkä ylläpitäminen on yleensä rasittavaa. Siksi pyrimme muuttamaan joko sitä mitä tunnemme tai sitä mitä teeskentelemme lähemmäksi toisiaan. Koska työelämässä odotetaan usein näyttelemistä, tunne on yleensä se, jota muutetaan. Lentoyhtiöiden parissa työntekijöille asetetaan kovat vaatimukset siitä, miten heidän tulee käyttäytyä. Yhtiöiden välisessä kilpailussa työntekijät ovat ensisijaisia tekijöitä, sillä he ovat niitä, jotka kohtaavat asiakkaat ja myyvät näin lentoyhtiötään. Palvelut ovat niitä, joita myydään. Lentoemäntien oletetaan olevan ystävällisiä, auttavaisia ja tarjoavan persoonallista palvelua. Hochschild (1983 ref. Lupton 1998, 20) väittää tunteiden kaupallistuneen. Tunteiden käsittelemisen vapaaehtoisuus on nykyään vähentynyt ja tunteista on tullut taloudellisia välttämättömyyksiä, sillä eri työntekijöille maksetaan siitä, että he välttävät työssään tunteiden ilmaisemista.

3.4.3 Tunnesäännöt

Emootiotyö toimii tunnesääntöjen avulla (Lupton 1998, 19). Tunnesäännöt vaikuttavat tunnetyöhön vakiinnuttamalla tunteiden vaihtoa hallitsevat oikeudet ja velvollisuudet. Tämä kaikki tapahtuu usein ilman tunnesääntöjen merkitysten huomaamista. Tunnesäännöt tunnustetaan tarkkailemalla sitä, miten arvioimme omia tunteitamme, miten muut ihmiset arvioivat meidän tunnekäyttäytymistämme ja sanktioilla, joita tunneilmaisusta tarvittaessa seuraa. Tunnesäännöt ja niiden tunnustaminen eroavat eri kulttuureissa ja ryhmissä. Esimerkiksi naiset tukahduttavat ja rajoittavat tunneilmaisuaan yleensä enemmän kuin miehet. (Hochschild 2003, 57.)

Hochschildin (2003, 58, 59) mukaan muistamme tunnesääntöjen olemassaolon, kun toiset ihmiset muistuttavat meitä siitä, miksi tunnemme juuri niin kuin tunnemme. Erilaiset eleet voivat muistuttaa tunnesääntöjen olemassaolosta. Toisten ihmisten reagoiminen siihen, mitä he ajattelevat meidän tuntevan antavat väitteitä siitä, mitkä tunteet ovat sääntöjen puitteissa sallittuja. Nämä reaktiot eroavat toisistaan vahvuudeltaan ja suoruudeltaan. Epäsopivana käyttäytymisenä pidetään sellaista, mikä eroaa ennalta odotetusta käyttäytymisestä ja missä ihminen käyttäytyy odottamattomalla tavalla.

Eri tunteet voivat olla johonkin tiettyyn tilanteeseen soveltumattomia. Monissa rituaalimaisissa tapahtumissa, kuten häissä ja hautajaisissa säännöt sanelevat sitä, minkälainen käyttäytyminen ja tunteet ovat tilanteeseen sopivia. Tunteen ilmaisemisen vahvuus, tunteen liioittelemisen tai liiallinen vältteleminen saattavat olla vastoin tunnesääntöä. Tunteen ajoittamisella on myös merkitystä siihen, miten sopivana jotakin tiettyä tunnetta pidetään. Jos jonkin tunteen, kuten surun ilmaiseminen poikkeaa sille sosiaalisessa kontekstissa määritellystä ajasta, tätä voidaan pitää epäsopivana ja ihminen tuntee helposti syyllisyyttä omista sopimattomista tunteistaan. Paikalla, missä tunnetta näytetään, on myös merkitystä. Tietyissä ympäristöissä ihmiset sulattavat, ottavat vastaan jonkin tietyn tunteen paremmin kuin ihmiset jossakin toisessa ympäristössä. Tietyt tilanteet voivat olla vapauttavia ja tarjota helpotusta omaan tunteeseen sallimalla normaalia vapaamman tunteen ilmaisun, kuten miehillä sallitaan hautajaisissa surun näyttäminen julkisesti, mikä ei yleensä muussa ympäristössä ole yhtä sallittua. (Hochschild 2003, 63- 68.)

Läheisissä ihmissuhteissa tarvitaan tunnetyötä, joka on usein tiedostamatonta. Mitä syvemmät ja läheisemmät siteet ihmisiä yhdistää, sitä enemmän he tarvitsevat tunnetyötä. Monissa ammateissa sen sijaan, kuten lentoemännillä ja lipuntarkastajilla tunnetyö on pinnallista ja helposti havaittavissa olevaa. Työelämässä tunteilmaisua rajoitetaan enemmän kuin arkielämässä, missä omia tunteitaan saa ilmaista vapaammin. Sosiaalisten roolien muuttuminen, kuten naisten mukaan tulo työelämäänsä muuttaa tunnesääntöjä ja sitä, mitkä tunteet ovat sallittuja tietyissä tilanteissa. Tunnesääntöjen määräytymisessä joillakin ihmisillä on enemmän vaikutusta kuin toisilla. Auktoriteetit ovat niitä, jotka määräävät tunnesäännöt ja oikeanlaisen tunnekkäyttäytymisen mallin. Yhteiskunnassa auktoriteetin asema on monissa eri tehtävissä toimivilla ihmisillä, kuten vanhemmilla suhteessa lapsiinsa,

opettajilla suhteessa oppilaisiinsa ja julkisuuden henkilöillä suhteessa tavallisiin kansalaisiin. (Hochschild 2003, 68- 75.)

3.5 Diakoniatyöntekijät ja tunteet

Monissa ammateissa tunteet korostuvat todella paljon. Erityisesti ihmissuhdeammateissa, kuten sosiaalityössä, opettamisessa ja hoitotyössä toisen tunteisiin vaikuttaminen on olennainen osa työtä. (Helkama ym. 1998, 171.) Tunteita pidetään erottamattomana osana työtä. Työntekijöillä herää myös työssä tunteita, jotka vaikuttavat heihin työntekijöinä (Molander 2003, 9). Diakoniatyöntekijöiden työssä tunteet ovat näin olennainen osa työtä, tunteita ei voi eristää heidän työnsä tarkastelun ulkopuolelle.

Ammattilaisten toiminnassa rationaalinen ammatillinen päätöksenteko ja tunteet mielletään yleensä toistensa vastakohtiksi ja emootioiden ajatellaan jopa haittaavan ammatillista päätöksentekoa. Kuitenkaan emootioita ei voida kokonaan erottaa institutionaalisesta päätöksenteosta ja ammatillisuudesta. (Nikander 2007, 435.) Nikander on tutkinut ammatillisen päätöksenteon ja emootioiden välistä suhdetta erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten parissa moniammatillisissa tiimeissä. Diakoniatyöntekijöistä diakonit omaavat sosiaalihuollollisen ja diakonissat terveydenhuollollisen koulutuksen ja siksi Nikanderin tutkimuksen voidaan mielestäni ajatella pätevän osittain myös diakoniatyöntekijöihin. Nikander (2007, 436) pitää emootioita kulttuurisina rakennelmina, jotka syntyvät vuorovaikutuksen tuloksena. Kulttuurisesti vallitsevat käsitykset emootioista ohjaavat niiden tulkintaa ja oikeutusta. Koska emootiot eivät ole olemassa itsestään, vaan niitä luodaan jatkuvasti vuorovaikutuksen kautta, niillä on runsaasti käytössään valtaa rajata, suunnata ja ohjata toimintaa. Diakoniatyössä tulkintani mukaan tunteita ei tarkastella rationaalisen päätöksenteon vastakohtana. Ammatilliseen toimintaan kuuluvat tunteet, mutta niiden valtaa ja vaikutusta suhteessa päätöksentekoon on arvioitava kriittisesti.

Sosiaali- ja terveysalan tehtävissä on tyypillistä se, että työntekijöille ei aseteta ennakko-odotuksia siitä, miten paljon heidän tulisi käyttää tunnetyötä työtehtävää suorittaessaan. Näin ulkoapäin ei pyritä antamaan näkyvää ohjeistusta, vaan työ-

paikan kulttuuri ja oma toiminta vaikuttavat tunnetyöhön työpaikalla. Työpaikalla vaikuttavat kuitenkin syntyvän vahvat emotiosäännöt siitä, mitkä, miten ja kenelle tunteita saa näyttää ja uudet työntekijät pyritäänkin ohjaamaan tähän työpaikan ammatillis-emotionaaliseen kulttuuriin ja sen normeihin. Hyvään ammatillisuuteen liitetäänkin emotiot. Ammatillaiset käyttävät emotioita apunaan kuvatesaan asiakkaita ja tehdessään päätöksiä. (Nikander 2007, 437, 443.) Näin diakoniatyöntekijöidenkin työyhteisössä vaikuttaisi esiintyvän emotioita, joita heidän oma työpaikkansa ja työkulttuurinsa luo.

4. TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

4.1. Tutkimusmenetelmän valinta

4.1.1 Tutkimuskysymykset

Tutkimukseni on tarkoitus tuottaa hyvin kulttuurispesifiä tietoa, sillä tutkimukseni tukeutuu tiukasti evankelis-luterilaiseen kirkkoon ja suomalaiseen ympäristöön. Kulttuurinen kehys koostuu kielestä ja tiedostamattomista sosiaalisista merkityksistä tarkoituksenaan selittää se, miksi tietty ryhmä tuntee tietyllä tavalla (Markus & Kityama 2000, 122). Tutkimuskohteena minulla ovat Suomen evankelis-luterilaisessa kirkossa työskentelevät diakonianviranhaltijat, diakoniatyöntekijät. Pysin huomioimaan tutkimuksessani diakoniatyöntekijöiden erilaiset taustat, kuten sukupuolen, koulutuksen ja työkokemuksen siinä määrin kuin se on mahdollista.

Tarkoitukseni on tarkastella sitä tunteiden kirjoa, jonka diakoniatyöntekijät ovat työssään kokeneet. Koetut tunteet ovat loppujen lopuksi hyvin yksilöllisiä; Tunteet, joita nimeän diakoniatyöntekijöiden kokeneen, antavat vain yleisen kuvauksen siitä, millaisia tunteita useimmat diakoniatyöntekijät ovat kokeneet. Paljon jää vielä nimeämättä ja tulkitsematta. Tarkoitukseni on siis vain koota diakoniatyöntekijöiden kokemuksista ne tunteet, jotka korostuvat useimpien diakoniatyöntekijöiden puheissa. Tyhjentävän vastauksen antaminen diakoniatyöntekijöiden tunteisiin on mahdoton tehtävä.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää vastaukset näihin kysymyksiin:

1. Millaisia tunteita diakoniatyöntekijöiden työssä esiintyy?
2. Millaisia tunnesääntöjä diakoniatyöntekijät kokevat työssään olevan?
 - Millä keinoin diakoniatyöntekijät hallitsevat tunteitaan?
 - Miten diakoniatyöntekijät ilmaisevat tunteitaan?
 - Kuinka kuormittavia tunteet ja niiden hallitseminen ovat diakoniatyöntekijöiden työssä?
3. Vaikuttaako kristillisyys diakoniatyöntekijöiden tunteisiin?

Toinen tutkimuskysymykseni ja sen alakysymykset liittyvät tiiviisti Hochschildin emotionaalisen työn teoriaan ja tunneälyn käsitteeseen. Tarkoitukseni on selvittää sitä, millä keinoin diakoniatyöntekijät esittävät tunteitaan. Ilmaisevatko diakoniatyöntekijät tunteitaan verbaalisti vai onko nonverbaali tunteiden ilmaiseminen yleisempää diakoniatyöntekijöiden keskuudessa? Miten tunteiden hallitseminen vaikuttaa siihen, mitä tunteita ilmaistaan? Diakoniatyöntekijöiden työssä voisi olettaa olevan omat tunnesäännöt siitä, millainen tunnekäyttäytyminen on ammatilliselle sopivaa. Minua kiinnostaa selvittää eritoten se, mikä määrittelee diakoniatyöntekijöiden tunnesäännöt. Onko tunnesääntöjen pohjana instituutio, tässä tapauksessa kirkko vai määräytyvätkö diakoniatyöntekijöiden tunnesäännöt jonkun muun tahon toimesta?

Diakoniatyöntekijöiden työn erityispiirteeksi kuuluu kristillisuus. Työn kristillinen arvopohja erottaa diakoniatyöntekijät sairaanhoitajista ja sosiaalityöntekijöistä. Kristillinen viitekehys tuo diakoniatyöhön omaleimaisuutta (Helin ym. 2010, 162). Monilla muilla auttamisammateissa toimivilla ihmisillä ei työnsä puolesta ole kristillistä arvopohjaa tai oma henkilökohtainen kristillinen arvopohja ei pysty näkymään työssä niin paljon kuin diakoniatyöntekijöiden työssä. Miten tämä kristillinen arvopohja vaikuttaa diakoniatyöntekijöiden tunteisiin? Onko kristillisyydellä ylipäänsä mitään vaikutusta tunteisiin? Pyrin saamaan vastauksen siihen, miten kristillisuus näkyy diakoniatyöntekijöiden tunteissa.

4.1.2 Haastattelu tutkimusmenetelmänä

Haastattelua käytetään paljon laadullisissa tutkimuksissa ja se lienee niissä yleisin tapa tiedon keräämiseen. Haastattelu on keskustelua, jonka tavoitteena on selvittää toisen ihmisten ajatukset kysymällä häneltä niistä suoraan. (Eskola & Suoranta 1998, 86.) Tutkimushaastattelu muistuttaa muita arkisia keskusteluja, sillä se nojautuu samantapaisiin julkilausumattomiin sääntöihin ja kasvokkaiseen vuorovaikutukseen kuin mikä tahansa muu keskustelu (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 22). Haastattelumenetelmän avulla saadaan parhaiten tietää ihmisen omia, subjektiivisia kokemuksia, joten siksi haastattelu sopii parhaiten keräämään tietoa diakoniatyöntekijöiden emootioista, sillä diakoniatyöntekijät ovat parhaita asiantuntijoita siinä itse, millaisia emootioita he ovat kokeneet työssään. Havainnoinnin

päätin jättää menetelmänä käyttämättä juuri tästä syystä, sillä havainnot olisivat perustuneet pelkästään minun tutkijana tekemiin johtopäätöksiin diakoniatyöntekijöistä ja heidän emootioistaan. Havainnoinnin avulla myös tunteiden tarkastelun aikaväli olisi kapeampi kuin haastattelujen avulla, sillä havainnoinnissa saisin esille vain tiettyihin tilanteisiin liittyviä tunteita, kun taas haastattelujen avulla saan selville myös heidän aikaisemmin kokemiaan tunteita. Haastattelujen avulla diakoniatyöntekijät pääsivät tällä tavalla jäsentämään omia tunnekokemuksiaan ja -elämyksiään koko työuransa ajalta.

Lomakkeet tarjoavat tietoa vain ennalta määrättyjen kysymysten pohjalta, joten niitä käyttämällä olisin saanut jollakin tavalla suppeamman aineiston kuin haastattelujen avulla. Lomakkeissa diakoniatyöntekijöiden omille tunnekokemuksille ei olisi jäänyt niin suurta tilaa. Haastattelut tarjoavat myös haastateltavalle mahdollisuuden vaikuttaa keskustelun sisältöön ja ottaa esille sellaisia asioita, joita kokee itselleen tärkeäksi. Haastattelussa haastatteliija ja haastateltava luovat yhdessä keskinäisen vuorovaikutuksen kautta tilanteessa keskustelua aikaan (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 23).

Ruusuvuoren ja Tiittulan (2005, 23- 29) mukaan haastattelun tarkoituksena on saavuttaa tietty päämäärä, johon haastattelun avulla pyritään. Tieto on haastateltavalla ja haastatteliija pyrkii kysymystensä avulla pääsemään käsiksi tähän tietoon. Haastattelussa on kuitenkin mahdollista poiketa tarkasta kysymysrungosta, mitä itsekäin käytin hyödyksi haastatteluja tehdessäni. Mahdollisuus kysyä kesken haastattelun tarkentavia kysymyksiä tai pyytää haastateltavaa selittämään jotakin hänen kertomaansa asiaa tai käsitystään osoittautui haastatteluissani tärkeäksi tekijäksi, sillä näin sain tarkempaa tietoa haastateltujen kokemuksista.

Haastatteluissa pyrin hyödyntämään joiltain osin narratiivisen eli kerronnallisen haastattelun menetelmää. Pyrin pääsemään haastateltavien tunnekokemuksiin käsiksi kysymällä paljon esimerkkejä siitä, millaisissa tilanteissa he olivat kokeneet tunteita ja nimeämään niitä tunteita, joita he olivat kokeneet: *”Voitko kertoa esimerkkejä siitä, millaisessa tilanteessa olet kokenut jotakin tiettyä tunnetta?”* (kts. liite 3). Hyvärisen ja Löyttyniemen (2005, 189) mukaan kertomusten avulla voidaan ymmärtää ja hallita menneisyyttä sekä koko ajallisuutta. Kertomusten avulla jaetaan ja tehdään ymmärrettäväksi omia kokemuksia toisille ihmisille. Niiden

avulla jaetaan sanatonta tietoa ja oletuksia kulttuurista. Diakoniatyöntekijöiden kertomat esimerkit kuvasivat parhaiten niitä tilanteita, joissa heillä oli esiintynyt vahvoja tunteita. Minä sain tutkijana mahdollisuuden nimetä heidän tunteitaan, tosin joitakin tunnetiloja diakoniatyöntekijät pyrkivät myös itse nimeämään.

Tutkielmani perustuu diakoniatyöntekijöiden omiin kokemuksiin, kertomuksiin niistä tilanteista, jolloin he ovat kokeneet tunteita työssään. Diakoniatyöntekijöiden kertomuksien kautta pyrin eläytymään heidän tunnemaailmaansa, tulkitsemaan ja sanoittamaan heidän tunteitaan. Hirsjärven ja Hurmeen (2004, 48) mukaan teemahaastattelussa korostuu haastateltavan elämämaailma. Ihmisten tulkinnat asioista ja heidän niille antamat merkitykset ovat keskeisiä. Nämä merkitykset syntyvät ihmistenvälisessä vuorovaikutuksessa. Tekemissäni haastattelussa merkitykselliseksi ei muodostunut pelkkä haastateltavan puhe ja kertomukset, vaan myös heidän tunteensa ja käyttäytymisensä. Vaikka pääasiallisesti pyrin analysoimaan diakoniatyöntekijöiden puhetta, haastatteluista tekemiäni litteroituja tekstejä, en voi olla kokonaan ohittamatta heidän haastattelun aikaisia tunneilmauksiaan ja niiden merkitystä sille tiedolle, jonka diakoniatyöntekijöiden tunteista saan.

Valitsin haastattelumuodoista tutkielmaani varten teemahaastattelun. Teemahaastattelussa eli puolistrukturoidussa haastattelumenetelmässä käytetään erilaisia teema-alueita, jotka ovat kaikille samanlaisia. Kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat. Teemahaastattelu antaa näin enemmän sijaa tutkittavien itsensä kertomille asioille sekä ihmisten erilaisille tulkinnoille ja asioista antamille merkityksille. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 48.) Tekemäni haastattelut eivät kuitenkaan olleet aivan puhtaasti teemahaastatteluja, sillä minulla oli valmiit kysymykset, joita käytin haastatteluissa apuna. Koen, että aiheeni kannalta teemahaastattelu antoi kuitenkin parhaimmat edellytykset mahdollisimman kokonaisvaltaisen tiedon saamiseksi haastateltavien kokemista tunteista työssään. Ruusuvuoren ja Tiittulan (2005, 22) mukaan tutkimushaastattelussa on lähdettävä siitä lähtökohdasta käsin, että tieto on haastateltavalla ja haastattelija itse on tietämätön osapuoli. Teemahaastattelun keinoin haastateltaville jäi näin tilaa kertoa omia ajatuksiaan tunteistaan, sillä kysymysten avulla saattaa jäädä jotain oleellista tietoa saamatta aina kunkin ihmisen henkilökohtaisista ajatuksista ja kokemuksista. Kysymysrunon tiukka noudattaminen olisi saattanut aiheuttaa sen, että jotain oleellista diakonia-

työntekijöiden tunnekokemuksista olisi jäänyt minulta haastattelujen avulla saamatta tietooni.

Laadin kysymysrunгон haastatteluja varten, jotta tärkeimmät seikat haastatteluisa tulisivat käsitellyksi (liite 3). Käytin kysymysrunkoa apunani kuitenkin tilannesidonnaisesti, haastattelun luonne ja haastateltavan vastaustyyli vaikuttivat siihen, miten tarkasti noudatin kysymysrunkoa. Haastattelukysymyksiä tehdessäni pyrin teemoittelemaan kysymykset numeroimalla samaan aihealueeseen liittyvät kysymykset yhteen. Haastattelujen aikana pyrin siihen, että jokainen ns. teema tulisi esille jollakin tavalla haastattelussa.

4.2. Aineisto

4.2.1 Haastateltavat

Päätettyäni tutkimusaiheeni aloin miettimään, ketä haastattelen. Päätin haastatella molempia, sekä diakonin että diakonissan koulutuksen omaavia henkilöitä. Seurakuntakuraattorin koulutuksen saaneet diakoniatyöntekijät päätin sen sijaan jättää tutkimuksen ulkopuolelle heidän diakonian virassa toimimisen vähäisyytensä vuoksi. Mietin alueellisuutta ja sitä, vaikuttaako se jotenkin tutkimukseeni ja lopulta päädyin siihen, että valitsen haastateltavat vain tietyistä seurakunnista, sillä koen, että alueellisuuden vaikutusta tärkeämpää diakoniatyöntekijöiden työssä on seurakunnan koko. Tarkoitukseni sitä paitsi ei ole tehdä määrälliselle tutkimukselle tyypillisiä yleistyksiä, vaan laadullisen tutkimuksen tavoin tarkastella ainoastaan niiden diakoniatyöntekijöiden ajatuksia ja kokemuksia, joita haastattelen. Haastateltavien valintaa ohjaaviksi tekijöiksi päätin sen sijaan ottaa sukupuolen eli haastattelin sekä mies- että naispuolisia diakoniatyöntekijöitä ja työkokemuksen määrän, sillä uskon työkokemuksen määrällä olevan merkitystä siihen, millaisia emootioita työ on diakoniatyöntekijöissä nostanut esiin.

Mietin erilaisia vaihtoehtoisia tapoja ottaa yhteyttä diakoniatyöntekijöihin. Päädyin laittamaan valitsemilleni diakoniatyöntekijöille sähköpostitse haastattelupyynnön (liite 1), sillä koin, että sähköposti on parempi vaihtoehto soittamiseen verrattuna, sillä sähköposti antaa enemmän miettimisaikaa diakoniatyöntekijälle siihen, suostuako haastatteluun ja sen avulla saa myös paremmin välitettyä perus-

tietoa tutkimuksestani. Lähetin haastattelupyynnön 12 diakoniatyöntekijälle, 7 diakonissalle ja 5 diakonille. Diakoniatyöntekijät edustivat kolmen eri seurakunnan diakoniatyöntekijöitä. Valitsin haastattelupyynnön saaneet diakoniatyöntekijät muuten summassa paitsi, että lähetin pienimmän seurakunnan kaikille diakoniatyöntekijöille haastattelupyynnön.

Loppujen lopuksi tein kymmenen haastattelua. Niille, jotka eivät vastanneet haastattelupyyntöni, soitin ja kysyin, halusivatko he suostua haastatteluuni. Haastateltavien määrä ylitti odotukseni, sillä kieltäytymisprosentti jäi pieneksi. Haastatellut diakoniatyöntekijät edustivat kolmen eri paikkakunnan diakoniatyöntekijöitä, yhden hieman isomman kaupungin, yhden melko suuren kaupungin läheisyydessä olevan kunnan ja yhden syrjemässä olevan kunnan diakoniatyöntekijöitä. Suurin osa haastatelluista työskenteli jossakin ison seurakuntayhtymän seurakunnista, joiden välillä oli eroa siinä, kuinka monta diakoniatyöntekijää siellä työskentelee. Haastateltujen diakoniatyöntekijöiden välillä oli näin eroa siinä, miten isossa diakoniatyöntekijöiden muodostamassa työntekijätiimissä he työskentelevät. Haastatelluista viisi oli diakoneja ja diakonissoja oli myös viisi. Koen, että vaikka diakonissoja työskentelee suhteessa enemmän diakoniatyöntekijöinä verrattuna diakonin koulutuksen saaneisiin, oli hyvä, että haastattelin molempia tasapuolisesti, sillä näin sain enemmän tietoa siitä, millaisia eroja heidän koulustaustansa välillä on tunteiden kokemisessa. Naisia oli seitsemän ja miehiä kolme. Haastateltujen miesdiakoniatyöntekijöiden määrä oli suhteessa suuri verrattuna todelliseen mies- ja naisdiakoniatyöntekijöiden määrään. Kirkon keskushallinnon (2011) mukaan vuonna 2009 diakonia- ja lapsityössä ainoastaan alle 10 % oli miespuolisia henkilöitä. En ottanutkaan huomioon mies- ja naispuolisten diakoniatyöntekijöiden yleisyyttä diakoniatyöntekijöinä, vaan päätin, että haastattelen myös muutamaa miespuolista diakoniatyöntekijää saadakseni monipuolisemman kuvan diakoniatyöntekijöiden työtunteista. Sen sijaan työkokemuksen määrä osoittautuikin luultuani hankalammaksi tekijäksi, sillä en etukäteen pystynyt valitsemaan eri työkokemuksen määrän omaavia työntekijöitä. Työkokemusta haastatelluilla diakoniatyöntekijöillä oli kahdesta kahteenkymmeneenkahteen vuoteen. Suurimmalla osalla haastatelluista työkokemusta oli kymmenestä kahteenkymmeneen vuoteen. Se, että haastatelluilla diakoniatyöntekijöillä oli runsaasti työkokemusta, osoittautuikin toisaalta hyväksi seikaksi, sillä

siinä ajassa tunteiden kirjo on osoittautunut laajaksi ja työn kuormittavuuden vertailu eri aikakausina on mahdollista.

4.2.2 Haastatteluaineisto ja sen kerääminen

Tein haastattelut tammikuun ja maaliskuun 2010 välisenä aikana. Haastatteluajankohdaksi valitsin aina kunkin diakoniatyöntekijän kohdalla ajan, joka sopi hänelle parhaiten. Kaikki haastattelut tehtiinkin päiväsaikaan. Kysyin haastateltavilta paikkaa, missä he halusivat minun tekevän haastattelun. Luonnollisimmaksi ja haastateltaville helpoimmaksi vaihtoehdoksi osoittautui haastateltavan oma työpaikka. Tein loppujen lopuksi kaikki haastattelut, yhtä lukuun ottamatta haastateltavan omassa toimistossa, hänen omalla työpaikallaan. Paikkana haastateltavan oma työpaikka oli mielestäni sopiva haastattelulle, sillä tuttu ilmapiiri auttoi haastateltavia rentoutumaan ja luomaan luotettavan ilmapiirin. Haastatteluhuone oli yleensä hyvin rauhoitettu pelkästään haastattelua varten ja näin suurempia häiriötekijöitä ei esiintynyt haastattelujen aikana ja diakoniatyöntekijä saattoi keskittyä koko haastattelun ajan pelkästään itse haastatteluun. Ainoastaan yksi haastattelu jouduttiin välillä keskeyttämään ulkopuolisesta syystä johtuen.

Ennen haastattelujen alkua ehdin yleensä juttelemaan jonkun sanan haastateltavan kanssa itsestäni ja tutkimuksestani. Tämä osoittautuikin hyväksi, sillä se rentoutti sekä itseäni että haastateltavaa ja loi kahdenkeskisen keskustelusuhteen syntymisen jo ennen varsinaisen haastattelun aloittamista. Haastattelun aluksi annoin jokaiselle haastateltavalle haastattelusopimuksen₁ (liite 2) ja kerroin hänelle tutkimuksen luottamuksellisuudesta, jotta haastateltava ymmärsi kaikkien haastattelussa läpi käytävien asioiden jäävän ainoastaan vain minun tietooni. Aloitin varsinaisen haastattelun tekemisen vasta sitten kun havaitsin sekä itseni että haastateltavan olevan valmiita ja tarpeeksi rentoutuneita haastattelun aloittamiselle niin, että turha kiirehtiminen ei päässyt pilaamaan haastattelua heti alusta alkaen.

Ensimmäistä haastattelua pidin itselleni jonkinlaisena ”koehaastatteluna”. Havaitsin ensimmäisessä haastattelussa haastattelukysymykseni (kts. liite 3) melko sopiviksi, joten en lähtenyt tekemään niihin mitään suuria muutoksia ennen seuraavia haastatteluja. Näin jo ensimmäinen haastatteluni antoi samankaltaista aineistoa verrattuna muihin haastatteluihin. Haastattelurunkoni osoittautui haastattelujen

myötä laajaksi niin kuin olin jo etukäteen odottanutkin sen olevan. Siksi en noudattanutkaan joka haastattelussa kysymysrunkoa tunnollisesti, vaan aina tilanteen mukaan kysyin niitä kysymyksiä, jotka osoittautuivat keskeisiksi aina kullekin haastattelulle ja haastateltavalle. Kysyin jonkin verran myös kysymyksiä haastattelurungon ulkopuolelta, varsinkin viimeisissä haastatteluissa opin mukautumaan haastattelutilanteeseen niin, että osasin arvioida sen, millaisia kysymyksiä minun kannatti esittää haastateltavalle.

Käytin haastatteluissa apuna Rauni Myllyniemen (2004) esittelemää tunnekaavioita₂ (liite 4), jonka avulla pyrin auttamaan haastateltavia pohtimaan sitä, millaisia tunteita he olivat kokeneet työssään. Mietin pitkään tunnekaavion käyttöä ja tarpeellisuutta haastattelussa. Kaksi ensimmäistä haastattelua tein niin, että annoin haastateltaville suoraan tunnekaavion avuksi kysyessäni sitä, millaisia tunteita he olivat työssään kokeneet. Kysyin haastateltavien mielipidettä siitä, kokivatko he tunnekaavion hyödylliseksi. Palautteen ja omien pohdintojeni jälkeen päädyin lopuissa haastatteluissa tekemään niin, että kysyin haastateltavilta ensin suoraan sitä, millaisia tunteita he olivat kokeneet työssään. Haastateltavat saivat näin vastata spontaanisti kysymykseen. Monien vastaukset liikkuivat pitkälti surun ja ilon tunteissa. Tämän jälkeen annoin haastateltaville tunnekaavion ja kysyin heiltä ”*Millä tunnealueella näistä suurimmaksi osaksi liikut työssäsi?*”. (kts. liite 3) Kaavion avulla sain haastateltavilta esille paljon laajemman tunteiden kirjon. Koen, että kaavio ei ohjannut liikaa haastateltavien vastauksia, sillä haastatellut osasivat kertoa myös esimerkkejä niistä kaavion tunteista, joita olivat kokeneet. Juuri nämä esimerkit rikastivat haastatteluista samaani tietoa.

Yllättävää haastatteluissa oli huomata se tosiasia, että tunteet olivat mukana haastattelutilanteessa todella vahvasti. En ollut osannut varautua siihen etukäteen ja siksi haastattelut olivat välillä aika uuvuttavia itselleni ja aiheuttivat tunnemylläkää. Tunteet eivät olleet haastatteluissa vain pelkkä aihealue, josta puhuttiin, vaan ne olivat todellisuutta haastattelutilanteessakin. Monet esimerkit, joita haastateltavat kertoivat omista kokemuksistaan, olivat herkkiä ja nostattivat heillä elävästi mieleen kokemansa tilanteen. Nämä tunteet näkyivät herkästi haastateltavista: surun kyyneleet, nauru, pettymys, aggressiivisuus, pelko ja huoli. Sain olla itse haastatteluissa varovainen, että en lähtenyt liikaa mukaan haastateltavan tunteisiin, jotta pystyin viemään haastattelua onnistuneesti eteenpäin ja säilyttämään haastatte-

lussa haastattelijan roolin. Yritin pysyä näin mahdollisimman neutraalina haastattelutilanteessa. Kaikesta huolimatta haastattelut olivat mielestäni onnistuneita.

Nauhoitin kaikki tekemäni haastattelut nauhuriin sanatarkkaa litteroimista varten. Haastattelut kestivät 45 minuutista 1 tuntiin ja 15 minuuttiin. Haastattelujen yhteiskestoksi tuli tasan 10 tuntia. Litteroimisen jälkeen minulla on 117 (kirjasinkoko 12, rivinväli 1) sivua aineistoa analysoitavaksi. Litteroinnissa pyrin kirjoittamaan ylös koko aineiston sana sanalta, paitsi välillä jätin merkitsemättä toistuvia maneerisia ilmauksia, kuten ”niin kun” ilmauksia, joilla ei ole mitään erityistä merkitystä puheen sisällölle. Omat puheenvuoroni merkitsin A ja haastateltavan H merkillä. Haastattelussa olleet hiljaiset hetket merkitsin joko (.) (vähintään 5 sekunnin hiljaisuus) tai (..) (vähintään 10 sekunnin hiljaisuus) merkinnällä. Epäselvät kohdat taas merkitsin – merkintää käyttäen. Päälle puhumiset merkitsin [hakasuluilla]. Litteroinnissa otin huomioon tunteisiin liittyvät ilmaukset ja äänensävyjen muutokset kirjoittamalla ne sulkuihin esimerkiksi (naurua). Tutkielmaani laittamat haastattelukatkelmat olen erotellut niin, että diakonin haastattelukatkelman perässä on D ja diakonissan DS.

4.2.3 Aineiston analyysi

Aineiston analysointini lähti liikkeelle jo haastatteluissa, sillä huomasin haastatteluissa tiettyjen teemojen toistuvuuden, mikä johtui osittain myös esittämistäni kysymyksistä. Litteroitua aineistoa lukiessa sieltä nousi esiin kokonaisuuksia tai teemoja, jotka koin keskeisiksi tutkimuskysymyksieni kannalta. Tekemäni haastattelukysymykset, Hochschildin emotionaalisen työn teoria ja itse haastattelu ja niissä esille tulleet asiat ohjasivat ja vaikuttivat siihen, mitkä asiat nostin aineistosta keskeisiksi ja analysointini kohteeksi. Tunneälystä nostin esille vain ne asiat, jotka korostuivat aineistossani tai olivat vertailtavissa Hochschildin emotionaalisen työn teorian kanssa.

Hochschildin teorian teoreettinen viitekehys ohjasi pitkälti sitä, mitkä asiat nostin aineistosta esille tarkemman tarkastelun kohteeksi. Teoreettinen viitekehys ohjasi myös analyysiäni. Otin analyysin teossa huomioon kuitenkin myös saamani aineiston luonteen ja kiinnitin huomiota myös sellaisiin seikkoihin, jotka eivät sisälly Hochschildin emotionaalisen työn teoriaan. Tuomen ja Sarajärven (2009, 96-

97) mukaan eräs Eskolan esittelemä (2001) laadullisen analyysin tekoa ohjaava näkökulma on teoriaohjaava analyysi. Siinä käytetään teoriaa apuna analyysin tekemisessä. Aikaisempi tieto voi vaikuttaa tai ohjata analyysin tekemistä, mutta aineiston tarkoituksena ei ole tukea aikaisempaa teoriaa, vaan esimerkiksi analyyksiyksiköt valitaan aineistosta itsestään. Tiedon merkityksenä on lähinnä aukoa uusia ajatuksia. Aineiston analysointitapani on aika lähellä teoriaohjaavaa analysoimista.

Käytännössä olen tehnyt tutkielmaani limittäin, välillä olen lukenut teoriaa ja kirjoittanut siitä ja välillä analysoinut ja tulkinnut aineistoani. Tarkoitukseni on ollut keskittyä aineistossa esiin tulleisiin samankaltaisuuksiin ja etsiä tietoisesti eri haastateltavien välisiä yhteneväisyyksiä, luoda jonkinlaista yhteistä päätelmää teoreettisen viitekehyksen avulla tutkimusaiheestani. Aineiston analysoinnin aloitin lukemalla ensin aineiston muutamaan kertaan läpi. Näiden tekemieni tulkintojen pohjalta nostin aineistosta esiin niin sanottuja erilaisia teemoja tai aihe-alueita, jotka nousivat mielestäni hyvin vahvasti aineistosta esiin. Osa näistä teemoista liittyi Hochschildin emotionaalisen työn teoriaan, osa taas nousi vahvasti muuten esiin aineistosta. Rajattuani aineistosta esille nostamani teemat, aloin käymään teemoja läpi tarkemmin, vertailemaan eri haastattelujen antamia vastauksia näille teemoille ja pohtimaan tämän pohjalta, millaisen kuvan aina kustakin teemasta saan aineiston pohjalta. (kts. Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 13, 15.) Näiden tekemieni johtopäätösten pohjalta analysoin aineistoa.

Aineiston analysoimisessa tutkijan rooli osoittautuu keskeiseksi. Tutkija pystyy omilla valinnoillaan vaikuttamaan siihen, mitä asioita nostaa tutkimuksessaan esiin. Aineisto itsessään ei nosta mitään esiin, tutkijan tehtäväksi jää oman tulkintansa ja valintojensa kautta jäsentää aineistoa. (Ruusuvuori ym. 2010, 15.) Tekemäni johtopäätökset ja tulkinnat aineistosta edustavat viime kädessä omia ajatuksiani. Tärkeää on ottaa huomioon se seikka tutkielmani tuloksia arvioidessa, että aineistosta tekemäni tulkinnat edustavat omaa maailmankuvaani, jonka pohjalta olen nostanut esille sellaiset seikat aineistosta, jotka omasta mielestäni siinä nousevat voimakkaimmin esiin ja ovat tutkimusongelmani kannalta merkittävässä asemassa.

4.3 Luotettavuuden arviointi

Laadullisessa tutkimuksessa tärkeää on arvioida tutkimuksen luotettavuutta. Laadulliseen tutkimukseen kuuluu ajatus siitä, että tutkija itse on pääasiallinen luotettavuuden kriteeri. Tämän takia luotettavuuden arviointi koskeekin koko tutkimusprosessia. (Eskola & Suoranta 1998, 210.) Olen pyrkinyt arvioimaan omaa vaikutustani tutkimuksen luotettavuuteen koko tutkimusprosessin ajan. Tein tärkeän tutkimuksen luotettavuuteen liittyvän valinnan jo tutkimuksen aluksi, kun valitsin haastattelun tiedonkeruumenetelmäksi. Valitsemani tiedonkeruutapa vaikuttaa siihen tietoon, jonka saan tutkimuksessani esiin. Uskon haastattelun kuitenkin antaneen totuudenmukaisempaa tietoa tutkimuskohteestani verrattuna esimerkiksi haavainnointiin, sillä diakoniatyöntekijät itse ovat saaneet vaikuttaa tietoon, joita tutkimusprosessin aikana teen heistä. Koen heidän itse olevan parhaita asiantuntijoita oman työnsä kohdalla. Koko tutkimuksen luotettavuuden arvioimiseksi olen pyrkinyt tuomaan esiin myös kaikki muut seikat ja sen materiaalin, jota olen käyttänyt tutkimuksen teossani.

Tutkijana vaikutan itse suuresti siihen, miten tulkiten ja millaisia johtopäätöksiä vedän aineistosta. Toisten ihmisten ymmärtäminen ja heidän kokemuksiensa tulkitseminen on kuitenkin loppujen lopuksi yhteydessä oman kokemusmaailmani kanssa. Tuomen ja Sarajärven (2009, 135- 136) mukaan havaintojen luotettavuutta ja puolueettomuutta arvioitaessa myönnetään se, että tutkija suodattaa saamansa tiedon oman kehyksensä läpi. Omien tulkintojeni ja johtopäätösteni pohjaksi olen liittänyt tutkielmaani mukaan haastateltujen henkilöiden haastattelusitaatteja. Haastattelusitaatteja olen käsitellyt ainoastaan muuttamalla haastateltujen puheen kirjakieliseen muotoon suojellakseni heidän anonymiteettiään ja saattaakseni puheen helpommin ymmärrettävään muotoon. Huomionarvoista on se seikka, että omien tulkintojeni lisäksi myös tutkimuksen lukijoiden omat tulkinnat vaikuttavat siihen tietoon, mikä tutkimuksestani lukijoille välittyy.

Aineistosta tehtävien päätelmien eli tutkijan itsensä vaikutuksen lisäksi tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa on hyvä kiinnittää huomioita myös itse aineistoon ja sen luotettavuuteen (Eskola & Suoranta 1998, 212). Aineiston luotettavuutta tarkastellessa huomiota voidaan kiinnittää aineiston merkittävyyteen ja riittävytyteen. Tutkijan olisi hyvä itse pyrkiä puolustamaan aineistonsa merkittävyyttä, olla

tietoinen tutkimuksensa kulttuurisesta paikasta ja sen tuotantoehdoista. (Mäkelä 1990 ref. Eskola & Suoranta 1998, 214.) Vaikka itse valitsin haastateltavani maantieteellisesti hyvin suppealta alueelta, koen aineistoni antaneen monipuolisen kuvan diakoniatyöntekijöistä, sillä haastattelin sekä diakonin että diakonissan koulutuksen saaneita henkilöitä, naisia ja miehiä ja haastatellut diakoniatyöntekijät edustivat erikokoisten seurakuntien diakoniatyöntekijöitä. Aineiston riittävyyden eli määrän arvioiminen ei ole niin yksiselitteistä kvalitatiivisissa tutkimuksissa, sillä sitä arvioitaessa täytyy kiinnittää huomiota myös sen kattavuuteen. Aineiston riittävyyden kohdalla säännöksi yleensä nousee se, että aineisto on riittävä silloin kun uudet tapaukset eivät tuota tutkimusongelman kannalta uutta tietoa. (Eskola & Suoranta 1998, 60, 62.) Koen 117 sivun aineistoni täyttäneen tämän ehdon, sillä viimeisissä tekemissäni haastatteluissa alkoivat kertautua vahvasti aikaisempien haastattelujen teemat.

4.4 Eettiset kysymykset

Tutkimusta tehtäessä on noudatettava ihmisarvon kunnioittamisen periaatetta ja pyrittävä välttämään aiheuttamasta vahinkoa tutkittaville (Yhteiskuntatieteellisen tutkimuksen tietosuoja 1987, 9). Otin tutkimuksessani huomioon vapaaehtoisuuden, sillä pyysin lupaa kaikilta haastattelemltani henkilöiltä haastattelujen tekemiselle. En painostanut ketään suostumaan vastentahtoisesti haastatteluuni. Kaikki haastattelut tehtiin diakoniatyöntekijöiden työajalla, koska heillä ei ole ennalta määrättyjä työaikoja. Neuvottelin haastattelun sijoittumisesta työajalle jokaisen diakoniatyöntekijän kanssa. Koska haastatteluun käytettiin diakoniatyöntekijöiden työaika, kysyin jokaiselta diakoniatyöntekijältä erikseen, tarvitseeko minun pyytää lupa haastatteluun kyseisen seurakunnan kirkkoherralta. Ainoastaan yksi diakoniatyöntekijä piti tätä tarpeellisena ja niinpä ilmoitin haastattelusta hänen seurakuntansa kirkkoherralle ja sain tältä luvan haastattelun tekemiseen. Jälkikäteen jäin kuitenkin pohtimaan sitä, olisiko minun sittenkin ollut hyvä ilmoittaa haastattelusta jokaisen seurakunnan kirkkoherralle, vaikka diakoniatyöntekijät eivät sitä kokeneet tarpeelliseksi. Olisiko kirkkoherroilla ollut jotain sanomista siihen, mihin diakoniatyöntekijät käyttävät työaikaansa?

Tietoa käsiteltäessä ja julkaistessa tutkijan on hyvä ottaa huomioon anonymiteetin ja luottamuksellisuuden käsitteet. Tutkimuksessa tutkittaville luvataan usein tunnistamattomuus ja tietojen suojaaminen niin, että heidän tietojaan ei luovuteta ulkopuolisille. (Yhteiskuntatieteellisen tutkimuksen tietosuojatietokirja 1987, 16- 18.) Koin tärkeäksi antaa jokaiselle haastattelemani henkilölle haastattelusopimuksen (liite 2), jossa lupasin suojata hänen anonymiteettiään. Anonymiteetin suojaamiseen pyrin poistamalla kaikki murteellisuudet ja sanontatavat, jotka saattaisivat paljastaa tutkittavan henkilöllisyyden. Henkilöllisyyden suojaaminen loi itseni ja haastateltavan välille luottamuksellisen suhteen ja useat haastateltavista vaikuttivat luottavan minuun ja vaitiolovelvollisuuteeni täysin. Sain tietää monia arkaluonteisia asioita ja siksi haastateltaville on tärkeää tietää voivansa luottaa minuun ja lupaukseeni olla puhumatta näistä asioista eteenpäin. Minusta tuntuu, että jokainen haastateltava osasi tehdä itse oman ratkaisunsa siitä, miten paljon hän uskalsi kertoa minulle työasioistaan. Vaarana tietysti on, että haastateltava saattaa myöhemmin katua sitä, mitä hän on kertonut minulle tai jättänyt kertomatta. Pohdin tätä jo haastatteluja tehdessäni ja pyrin rohkaisemaan haastattelemaa kertomaan vain niistä asioista, joista hän tuntui itse haluavan puhua.

Haastatteluja tehdessäni huomasin sen, miten raskaita haastattelut olivat diakoniatyöntekijöille. Tunteet olivat aiheena sellainen, joka voi jollekin olla arka aihe ja josta on vaikeuksia puhua. Tutkittavien eläytyminen haastatteluun ja kokemiinsa tunteisiin toi esille aiheen herkkyyden. Vaikka en haastatteluissa kysellyt diakoniatyöntekijöiden omista arkielämään liittyvistä henkilökohtaisista tunteista, jotka olisivat saattaneet aiheuttaa heille enemmän vahinkoa jälkikäteen, myös heidän työtunteensa voivat olla haastatteluaiheena sellainen, joka saa heidät pohtimaan aihetta tarkemmin myös haastattelun jälkeen. Ikävien työasioiden mieleen palauttaminen ja muisteleminen saattoi joillekin haastateltaville tuottaa ahdistuksen tunnetta. Koska tekemäni kysymykset (liite 3) käsittelivät laajasti erilaisia tunteita, joukkoon saattoi mahtua myös tunteita, jotka eivät herätä hyviä muistoja. Haastattelijana pyrin tarkkailemaan haastateltaviani ja heidän tunteitaan ja välttämään sellaisia tunnekokemuksia, jotka olisivat olleet heille ehkä liian raskaita. Kuitenkin pääasiassa haastateltavan oman harkinnan varaan jäi se, millaisia ja miten arkoja asioita hän pystyi minulle kertomaan.

Luulisin, että aika harvat diakoniatyöntekijät pohtivat työtunteitaan niin syvästi kuin he joutuivat pohtimaan niitä haastatteluni myötä. Osittain arvoitukseksi ja omien pohdintojeni varaan jää se, vaikuttivatko haastatteluni jotenkin haastateltavien työhön. Haastatteluni on saattanut jopa auttaa diakoniatyöntekijöitä heidän työssään siinä, että he pystyivät tunnistamaan ja tiedostamaan itsestään ja omasta käyttäytymisestään asioita, joita he eivät aikaisemmin olleet tiedostaneet. Omien tunteidensa tunnistaminen ja hallitseminen onkin yksi tunneälyn osa-alueista ja parhaimmillaan haastatteluni vahvistivat tätä tunnealuetta (kts. Goleman 1997, 65-66). Mahdollista on myös se, että tunteiden pohtiminen haittasi diakoniatyöntekijöitä esimerkiksi niin, että he jatkossa tarkkailevat enemmän tunteitaan ja ehkä rajoittavat sen myötä jollakin tavalla tunneilmaisuaan.

5. DIAKONIATYÖNTEKIJÖIDEN EMOOTIOT

5.1 Millaisia tunteita diakoniatyöntekijät kokevat

Ensi alkuun kiinnitän huomiota kaikkiin tunteisiin, joita aineiston perusteella havaitsin haastattelemieni diakoniatyöntekijöiden kokeneen työssään. Nämä tunteet edustavat diakoniatyöntekijöiden tunne-elämyksiä, sisäisiä tunnetiloja ja omakoh- taisia kokemuksia tuntemistaan tunteista. Kaikki näistä tunnetiloista eivät välttä- mättä välity tai näy ulospäin muille ihmisille, vaan ovat pelkästään heidän omia kokemuksiaan. Tunteiden määrittelyssä käytin apuna Rauni Myllyniemen (2004) luokittelua siitä, mitä voidaan pitää tunteina. Myllyniemen (2004, 20) mukaan suomen kielessä on paljon tunnesanoja. Emootioiksi luettavia tiloja on kuitenkin enintään kymmenkunta. Monet tunnetiloista ovat toistensa synonyymejä tai ilmai- sevat saman tunteen eri asteita. Tutkimuksessani otan esille kaikki samaan tunteen eri asteetkin, kuten esimerkiksi vihaisuuden ja raivon.

Tarkoitukseni on nostaa esille aineistosta ainoastaan niitä tunteita, joita dia- koniatyöntekijät itse tunsivat, ei heidän asiakkaidensa tai muiden tahojen tuntemia tunteita diakoniatyöntekijöitä tai heidän työtään kohtaan. Tulkintani mukaan dia- koniatyöntekijöiden työssä kokemia tunteita voidaan katsoa eri tahojen näkökul- masta. Vuorovaikutuksen tuloksena näiden tahojen kanssa, diakoniatyöntekijät kokevat tunne-elämyksiä. Aineiston perusteella diakoniatyöntekijät kokevat tun- teita muun muassa asiakkaita ja asiakkaiden muodostamia ryhmiä, työkavereitaan, työyhteisöään, itse työtään sekä ympäröivää maailmaa, kuten yhteiskuntaa koh- taan. Eri henkilöiden vastauksissa korostuivat hieman eri painotukset siitä, mitä tahoja kohtaan diakoniatyöntekijät tuntevat tunteita.

Kahdessa ensimmäisessä haastattelussa näytin haastateltaville suoraan tunnekaa- vion₂ (liite 4), jonka avulla he saivat kertoa niistä tunteistaan, joita olivat kokeneet työssään. Lopuissa haastatteluissa annoin diakoniatyöntekijöiden kertoa ennen kaavion näyttämistä ensin spontaanisti tuntemistaan tunteista. Useimmat diakonia- työntekijöistä nostivat esiin ilman kaavion apuna käyttöönsä *ilon, surun, pelon, kii- tollisuuden, vihaisuuden ja ärtymyksen* tunteet. Viimeistään kaavion avulla nousi-

vat haastatteluissa yleensä esiin muut monissa haastatteluissa ilmi tulleet tunteet, kuten *myötätunto, syällisyys, häpeä, pettymys, kyllästys, huolestuneisuus, sääli, kunnioitus, luopuminen, läheisyyteen* liittyvät tunteet, *onni, riemu, kateus* ja *katkeisuus*. Haastattelemillani diakoniatyöntekijöillä vaikuttaa olevan vahva tietoisuus omista tunteistaan, he osasivat kuvata vahvasti tunne-elämyksiään ja tilanteita, joissa olivat kokeneet tunteita (kts. Goleman 1997, 66).

Pääsääntöisesti sekä diakonin että diakonissan koulutuksen saaneiden diakoniatyöntekijöiden tunnekokemukset muistuttivat toisiaan. Huomasin kuitenkin kaksi poikkeavuutta eri koulutuksen saaneiden diakoniatyöntekijöiden tunnekokemuksissa. Diakonissan koulutuksen saaneiden diakoniatyöntekijöiden haastatteluista nousivat esiin enemmän *hoivaamiseen liittyvät tunteet* kuin diakonin koulutuksen saaneiden henkilöiden haastatteluista. Diakonin koulutuksen saaneet diakoniatyöntekijät nostivat taas haastatteluissa esiin yhteiskunnalliset tekijät tunteidensa aiheuttajana. Monia diakoneja turhauttavat tämänhetkiset yhteiskunnalliset tekijät ja se, miten ne vaikeuttavat ihmisten elämää. Nämä erot diakonien ja diakonissojen tunnekokemuksissa uskon selittyvän heidän erilaisen koulutustaustansa turvin. Diakonissojen koulutuksessa korostuu sairaanhoidollinen puoli, hoivaaminen, kun taas diakonien koulutuksessa korostuu yhteiskunnallinen puoli ja sen vaikutus ihmisten tilanteisiin (kts. Diakonia-ammattikorkeakoulu 2011).

Haastattelin sekä nais- että miespuolisia diakoniatyöntekijöitä. Suurin osa haastattelemistani diakoniatyöntekijöistä oli kuitenkin naisia (7 naisdiakoniatyöntekijää). En huomannut hirveän suurta eroa aineistossa nais- ja miespuolisten diakoniatyöntekijöiden välillä tunne-elämyksissä tai tunteiden kokemisessa. Molempien sukupuolien haastatteluissa korostui työtunteiden kirjon monipuolisuus. Miespuoliset diakoniatyöntekijät eivät kuitenkaan ilmaisseet kokeneensa hoivaamisen tunnetta työssään ja suhtautuivat muutenkin varauksellisemmin niin sanottuihin helliin tunteisiin. Hochschildin (2003, 165- 167) toteamukset tukevat joiltakin osin näitä päätelmiä. Hochschild kertoo monien tehtyjen tutkimusten perusteella naisten sopeutuvan miehiä enemmän muiden tarpeisiin ja tekevän helpommin yhteistyötä muiden kanssa. Herkkyys nonverbaalille kommunikaatiolle ja tunteiden mikropoliittiselle tärkeydelle antaa naisille etnisen kielen, jota myös miehet käyttävät, mutta vähemmän. Tämä kieli antaa ohjeita sille, miten toimia eri tilanteissa.

5.2 Työn eri näkökulmat tunteisiin

Aineiston perusteella voidaan erotella erilaisia tahoja, joiden kautta diakoniatyöntekijöiden tunteita voidaan tarkastella. Tulkintani mukaan diakoniatyöntekijöiden tunteet syntyvät jonkun tahon vaikutuksesta. Nämä aineistossa korostuvat tahot vaikuttaisivat osittain edustavan ja liittyvän paikallisseurakunnan diakoniatyön toteutumisen eri tahoihin (kts. Kirkon keskushallinto 2011). Aineiston mukaan diakoniatyöntekijöiden tunnekokemukset liittyvät monipuolisesti eri diakoniatyön osiin. Taho edustaa näin tunteen kohdetta (Parrott 2000, 3), joka on edellytys sille, että joku tunne on ylipäättään olemassa. Tulkintani mukaan nämä eri tahot näkyvät diakoniatyöntekijöiden tunteissa niin, että näitä tahoja kohtaan diakoniatyöntekijöiden tunteet syntyvät eli ne edustavat kohteita diakoniatyöntekijöiden tunteille.

5.2.1 Asiakassuhteen vaikutuksesta syntyneet tunteet

Diakoniatyöntekijät kuvasivat haastatteluissa eniten asiakassuhteisiin liittyviä tunteitaan. Asiakassuhteissa vaikuttaisi korostuvan monenlaiset tunteet, kuten eräs diakoniatyöntekijä totesi: *”Kaikkea mahdollista sorttia, laatua. Sitähän ollaan ihmisinä töissä, niin silloin varmaan tuntee tunteita laidasta laitaan.”* (D) Diakoniatyöntekijät kokevat monenlaisia tunne-elämyksiä suhteissa asiakkaisiin. Asiakkaiden kohtaamisen koetaan herättävän suuria tunteita. Diakoniatyöntekijät kokevat asiakkaan avautumisen, uskoutumisen ja omasta elämäntilanteestaan kertomisen hämmentävänä ja suuria tunteita herättävänä hetkenä. *”Ilon hetkiä ja hyvän olon hetkiä semmoisessa tilanteessa, kun näkee tavallaan siitä ihmisestä, että se ihminen huojentuu, kun saa puhua ja avata itseään ja omaa elämäänsä. Jotenkin siitä tulee semmoinen tosi kiitosmieli, että joku yhteys on syntynyt meidän välillemme.”* (DS) Asiakkaan avautuminen antaa osittain diakoniatyöntekijälle onnistumisen kokemuksia, sillä asiakas tuntee olonsa näin tarpeeksi turvalliseksi, jotta uskaltautuu avautumaan työntekijälle. **Myötätunto** ja **sääli** näyttäytyvät myöskin usein tämänkaltaisissa asiakaskohtaamisissa, joissa asiakkaan elämäntilanne vaikuttaa vaikealta tai jotenkin toivottomalta:

”Huolestuminen ja toisaalta semmoinen säälikin tämmöisiä nuoria kohtaan, jotka ovat esimerkiksi vastaanotolla käyneet jotakin taloudellista avustusta pyytämässä ja ovat käyneet sosiaalitoimen luukulla. Jotenkin sitten se, että on nuoria, joilla ei ole tavallaan minkäänlaista päämäärää, että jotenkin huolestuttaa nämä nuoret ihmiset.” (DS)

Moniin asiakkaisiin diakoniatyöntekijöillä muodostuvat lämpimät ja kiintyneet välit. **Välittämisen ja läheisyyden tunteet** liittyvät osaksi tällaisia suhteita. Diakoniatyöntekijöille muodostuu pitkä asiakassuhde moniin auttamiinsa ihmisiin ja tämän suhteen loppuminen aikanaan tuntuu vaikealta. *”Suru, kaipaus, sitäkin ehkä tulee, jos tuntee vuosikausia joitakin ihmisiä. Esimerkiksi puolitoista vuotta sitten yksi asiakas hukkui ja kyllähän sen sitten huomasi, että omassa itsessä tulivat suruntunteet, kun oli oppinut tuntemaan ehkä kymmenen tai melkein kaksikymmentä vuotta.” (D)* Välittämisellä ja läheisyydellä asiakkaan kanssa on kuitenkin rajansa. Haastattelemillani diakoniatyöntekijöillä vaikutti olevan selkeä raja siinä, millainen läheisyys, sekä fyysinen että henkinen tuntuu heidän mielestään hyvältä ja sopivalta asiakassuhteessa. Tämän rajan rikkominen aiheuttaa **häpeää, hämmennystä** ja oman reviirinsä puolustamista vetäytymällä fyysisesti kauemmaksi asiakkaasta. *”Minulla oli joskus tämmöinen asiakas, joka tykkäsi halata minua. Minä hoksasin, että se ei ollut vastenmielistä, mutta minä en toivonut sitä halautta, niin minun täytyi tehdä, kun hän tuli vastaanotolle, niin minä jo kaukaa tarjosin kättä.” (DS)*

Diakoniatyöntekijöiden puheessa **eivät** korostuneet **ilon ja riemun tunteet** erityisen vahvana asiakassuhteissa. Asiakkaiden, jotka tulevat heidän juttusilleen, elämäntilanteet ovat yleensä vaikeita, sillä diakoniatyöntekijöitä lähestytään yleensä elämän vastoinkäymisissä. Helinin ym. (2010, 68, 69) mukaan keskustelu on yleensä aina jollakin tavalla mukana diakoniatyöntekijän asiakassuhteessa. Jokainen kohtaaminen on yksilöllinen ja ihmiset, jotka tarvitsevat apua, ovat yleensä kohdanneet elämässään monenlaisia vastoinkäymisiä ja kriisejä. **Ilo, riemu, onni ja tyytyväisyys** sekä itseä että asiakkaan tilannetta kohtaan ilmenevät asiakassuhteissa aineiston perusteella etupäässä silloin, kun diakoniatyöntekijä huomaa asiakkaan tilanteen helpottuneen ja pystyneensä auttamaan asiakasta. *”Ilo tulee siitä, että näkee, että sen asiakkaan tilanne ainakin vähäsen helpottuu. Jos vaikka ihmi-*

nen tulee hyvin ahdistuneena ja sitten, kun on yhdessä katsottu niitä asioita ja keskusteltu, huomaa, että sen ihmisen ahdistus on lieventynyt.” (D)

Haastatteluista saamani kuvan perusteella diakoniatyöntekijöillä on tietynlaisia odotuksia asiakkaitaan kohtaan. Näiden odotuksien täyttymättömyys aiheuttaa heissä erilaisia tunteita. *”Pettymys on semmoinen, mikä voi olla suhteessa vaikka johonkin ihmisen tilanteeseen. On vaikka tukenut jotakuta ihmistä esimerkiksi vaikka raitistumaan ja on vuosikausia tavallaan ollut sen ihmisen tukena ja sitten se ei onnistukaan, että tämä ei mennyt siihen toivottuun suuntaan tämä ihmisen tilanne.” (DS)* Diakoniatyöntekijät joutuvat tottumaan pettymykseen, sillä asiakkaiden tilanteet eivät välttämättä helpota, vaikka diakoniatyöntekijä olisi käyttänyt paljon aikaa ja energiaa asiakkaan auttamiseen (Helin ym. 2010, 96).

Diakoniatyöntekijöiden ammatillisuus rajoittaa heidän työssään kielteisten tunteiden näyttämistä, mutta tunteiden olemassaoloa ammatillisuus ei voi kieltää. **Suuttumus, ärtymys, viha, raivo ja aggressio** ovat yleisiä tunteita diakoniatyöntekijöillä, vaikka ne eivät näykään usein heistä päällepäin. Lievempää tunnetta, kuten **ärtymystä** aiheuttavat usein asiakkaiden myöhästymiset sovitusta tapaamisista, mutta **raivon** ja **vihan** tunteet aiheutuvat usein suurempien tekijöiden vaikutuksesta, kuten asiakkaiden kokemasta vääryydestä esimerkiksi yhteiskunnan taholta. **Aggression** ilmenemisestä taas esimerkkinä on erään diakoniatyöntekijän kokemus: *”Kerran eräs päihtynyt mies sylkäisi minun päälleni, itsellä syntyi aikamoinen raivo, mutta katsoin, että kun olen työntekijänä, niin minun piti hillitä itseni.” (D)*

Vaaratilanteet vaikuttaisivat myös olevan melkein arkipäivää diakoniatyöntekijöiden työssä. *”Kun asiakas on tavallaan käyttäytynyt hyvin aggressiivisesti, niin kyllähän siinä pelko tulee.” (D)* Oma turvallisuus työssä aiheuttaa pelkoa diakoniatyöntekijöissä, sillä monet päihtyneet asiakkaat voivat käyttäytyä väkivaltaisesti tai aiheuttaa vaaratilanteen. Huoli omasta työssään onnistumisestaan voi joutaa jopa pelkotilaan siitä, miten selviytyy jostakin työtilanteestaan tai vastuulleen ottamastaan asiasta. Oman turvallisuuden lisäksi diakoniatyöntekijät tuntevat pelkoa myös asiakkaidensa puolesta ja heidän turvallisuudestaan.

Diakoniatyöntekijöille jäävät mieleen erityisesti sellaiset asiakastapaukset, jotka herättävät heissä suuria tunteita ja poikkeavat jollakin tavalla tavanomaisesta.

Asiakkaiden itsensä voimakas tunnetila vaikuttaa myös siihen, miten herkästi asiakastapaus jää mieleen. Voimakkaita tunteita herättävinä asiakastapauksina diakoniatyöntekijät kertoivat esimerkiksi nuorten ja heidän päämäärättömyytensä elämässä, kuolemantapaukset ja niissä erityisesti lapsen kuolema, hukassa olevat ihmiset, itsetuhoiset ihmiset ja perheväkivallan kohteeksi joutuneet naiset.

5.2.2 Ryhmien vaikutuksesta syntyneet tunteet

Diakoniatyöntekijöiden työhön liittyy haastattelujen perusteella erilaisia ryhmiä, jotka vaikuttavat diakoniatyöntekijöiden tunteisiin. Erilaisia ryhmiä ovat asiakasryhmät, kuten vanhukset, vammaiset, liikuntavammaiset, näkö-, kuulo-, ja kehitysvammaiset, perheet ja seurakunnan vapaaehtoistyöryhmä. Diakoniatyöntekijät kertoivat eri ryhmien välillä olevan eroa siinä, miten sallittua ja avointa tunteiden ilmaisu niissä on. En ota ryhmien kohdalla tarkasteluun työyhteisöä ja työkavereita, vaan keskityn asiakasryhmien tuottamien tunteiden tarkasteluun.

Kaikista myönteisimpiä tunteita diakoniatyöntekijät kertoivat kokevansa yleensä erilaisilla leireillä, kuten vanhusten leireillä. Diakoniatyöntekijät kuvasivat leirejä yleensä vapauttavina ja riemullisina kokemuksina. *”Ollaan saatu olla järjestämässä muutaman kerran vuodessa virkistyspäiviä ja miten ihana on kokea sitä iloa, että järjestettiin tämä juttu, kun näkee sen, miten ihminen voi olla iloinen ja kiitollinen semmoisista hirveän pienistä asioista.”* (DS) Leireillä etsitään vastauksia jaksamisen kysymyksiin ja ne sisältävät letkeää ja mukavaa yhdessäoloa. Erilaiset leirit vaikuttaisivat olevan diakoniatyöntekijöiden työssä voimaa antava tekijä, sillä niissä työntekijät saavat kokea suuren määrän positiivisia tunteita vastapainona työn aiheuttamille negatiivisille, kuten surun tunteelle.

Monet diakoniatyöntekijöistä mainitsivat myös sururyhmät suuria tunteita aiheuttavana tekijänä. Diakoniatyöntekijät vetävät sururyhmiä omaisensa menettäneille ihmisille, joilla on mahdollista purkaa suruaan ryhmässä. Sururyhmissä diakoniatyöntekijät saattavat lähteä mukaan asiakkaiden suruun ja myötäelää heidän kanssaan, jokainen sururyhmän puheeksi ottanut diakoniatyöntekijä antoi sen kuvan, että sururyhmän vetäminen herättää hänessä väistämättä **surun tunteita ja myötätuntoa**. *”Sururyhmässä saattaa eläytyä johonkin tilanteeseen niin, että tulee vah-*

vasti omat tunteet pintaan, vaikka siinäkin tavallaan sitten se raja, että missä määrin hoidattaa itseään.” (DS)

Perheiden tilanteet aiheuttavat myös diakoniatyöntekijöissä tunteita. Monien perheiden tilanteet herättävät **myötätuntoa**, kuten sellaisten perheiden tilanne, joissa on mielenterveysongelmia ja perheväkivaltaa. Erityisesti perheväkivaltatilanteet ovat niitä, jotka jäävät erityisesti diakoniatyöntekijöiden mieleen. *”Perheväkivaltaajuttu, joka on ollut piilossa pitkään, että sinä olet tuntenut jonkun ja et ole tajunnut ollenkaan.*” (DS) **Ihmetys** ja **hämmennys** tapahtuneesta nousevat diakoniatyöntekijöillä esiin yleensä tämän kaltaisissa tapauksissa.

Eräs diakoniatyöntekijä kertoi myös vapaaehtoistyöryhmän aiheuttavan hänessä tunteita: *”Heillä on keskenään semmoista kilpailua tai rähinöintiä niin semmoinen ärtymyksen tunne tulee, että miksi täytyy aina se oma tuoda ensimmäisenä esille.*” (DS) Näiden lisäksi diakoniatyöntekijät saattavat miettiä valtakunnallisesti tai paikallisesti suuria tapahtumia ja onnettomuuksia ja sitä, millainen vaikutus niillä on ihmisten, ryhmien ja yhteisöjen tunteisiin. Diakoniatyöntekijät näyttävät pyrkivät ymmärtämään erilaisten ryhmien tunteita ja sitä, miten esimerkiksi suru vaikuttaa ihmisissä ja laajemmassa mittakaavassa koko yhteisössä ja tuntea **myötätuntoa** näin heitä kaikkia kohtaan.

5.2.3 Työyhteisön vaikutuksesta syntyneet tunteet

Tunteiden näyttäminen työkavereille koetaan sallitummaksi verrattuna asiakkaisiin. Työkavereille uskalletaan näyttää vapaammin omia tunteita, nimetä sekä ilmaista niitä. Vapaa tunteiden ilmaiseminen koskee koko työyhteisöä, ei vaan toisia diakoniatyöntekijöitä. Aineiston perusteella diakoniatyöntekijät ilmaisevat kaikkia tunteita suhteessa työkavereihinsa, **ärtymys**, **vihaisuus** ja **suuttumus** tulevat myös ilmaistuksi. *”Kuitenkin käytännössä on osoittautunut monessa työpaikassa, että kun ihmisiä ollaan, kaikki ne tunnetilat tulee jollakin tasolla ilmaisua.*” (DS) Aineiston perusteella saamani kuva diakoniatyöntekijöiden vapaasta tunnekäyttäytymisestä suhteessa työkavereihinsa on jollakin tavalla ristiriidassa heidän ammattieettisten sääntöjensä kanssa, sillä ammattieettisten sääntöjen mukaan diakoniatyöntekijöiden tulee kunnioittaa työkavereidensa ammatillisuutta ja

pyrkii edistämään hyvää ilmapiiriä työyhteisössä, mitä liian vapaa negatiivisten tunteiden ilmaiseminen ei välttämättä edistä (kts. Diakoniatyöntekijöiden liitto 2001).

Suhteessa työkavereihin diakoniatyöntekijät tuntevat monenlaisia tunteita. Haastatteluissa diakoniatyöntekijät nostivat esille erilaisia tunteita. Eräs diakoniatyöntekijä kertoi tunteneensa voimakasta **vihan** tunnetta työkavereitaan kohtaan: ”*Minä räjähdin työkavereille oikein erittäin huolella.*” (D) Työkavereiden menestymisestä voi syntyä **kateuden** tunnetta. Toisaalta taas työkaverin tilanne voi aiheuttaa **ahdistuneisuutta** ja **myötäelämistä** muissa diakoniatyöntekijöissä. ”*Kyllähän suhteessa työkavereihin tulee sellaisia tunteita, joita on vaikea käsitellä. Yhteistyö työkavereiden kanssa ei aina mene ihan putkeen ja on erilaisia ja näkemisiä, joita ei ehkä pureta sitten auki ja ne jäävät mieliin semmoisena olotilana, harmistumisena tai semmoisena närkästymisenä.*” (DS) Toiset työkaverit saavat aikaan diakoniatyöntekijöissä myös myönteisiä tunteita. Työkaverien tuki ja avun antaminen vaikeissa tilanteissa tuo **ilon** tunnetta ja rohkaisee. Joissakin työyhteisöissä työkavereiden kesken on jopa leikkimielisyyttä ja flirttiä.

Diakoniatyöntekijät eivät määritelleet haastatteluissa sitä, keitä kaikkia he luokittelevat kuuluvaksi osaksi työyhteisöään. Aineiston perusteella diakoniatyöntekijät kokevat työyhteisönsä jäseneksi toiset saman seurakunnan diakoniatyöntekijät sekä muut saman seurakunnan työntekijät. Haastateltujen diakoniatyöntekijöiden välillä on eroa siinä, kuinka iso heidän työyhteisönsä on, pienin työyhteisö koostuu vain muutamasta työntekijästä, kun taas isoimmat työyhteisöt koostuvat monesta kymmenestä työntekijästä. Sillä, miten työyhteisö suhtautuu diakoniatyöntekijän omiin tunnetiloihin ja ylipäänsä häneen, voi olla vaikutusta diakoniatyöntekijän tunnekokemuksiin. Aineistosta löytyi esimerkkejä kahdenlaisista tavoista suhtautua diakoniatyöntekijään: ”*Tunteita monesti vähätellään, että ne ovat toisarvoisia tai, että se on niin tunteva ihminen ihan kuin se olisi jotenkin heikompi ja huonompi.*” (D) Tällaiset kokemukset herättävät diakoniatyöntekijässä yleensä **närkästymistä, harmistumista, surua** ja ehkä jopa **raivoa**. ”*Viimeisimmät työyhteisöt, mitä on ollut, niin on ollut tosi hyviä, että saa olla oma itsensä ja tuetaan.*” (D) Tällainen työyhteisö taas, joka tukee työntekijän erilaisuutta ja persoonaa saa aikaan diakoniatyöntekijässä **iloa, riemua, tyytyväisyyttä ja kiitollisuutta**.

5.2.4 Muiden tahojen vaikutuksesta syntyneet tunteet

Tulkintani mukaan itse diakoniatyö herättää diakoniatyöntekijöissä erilaisia tunteita. Monet diakoniatyöntekijöistä kokivat työuransa alussa **epävarmuutta** työtään kohtaan, oma osaaminen ja kokemattomuus aiheuttivat sen, että diakoniatyöntekijät tunsivat itsensä epävarmoiksi työssään. Oma suhde diakoniatyöhön ja sen määrittäminen, miksi tekee diakoniatyötä työkseen auttaa jaksamaan työssä. *”Jos ei löydä näkemystä itselle, mitä varten tekee työtä, niin ei jaksaa ja tulee katkeruus ja kyynisyys.”* (DS) Työuran alussa diakoniatyöntekijät kertoivat usein olleensa innostuneita työhönsä, samaa **innostuneisuutta** ja **riemua** työtään kohtaan monet diakoniatyöntekijöistä tunsivat kokevansa edelleenkin. *”Minä teen tätä kutsumuksesta, enkä tee pelkästään itseni hyväksi sitä työtä, enkä palkan tähden eli, että joku innostus siinä on.”* (DS) Erityisesti uudet projektit ja työasiat pitivät yllä innostusta työtä kohtaan. Osa diakoniatyöntekijöistä kuvasi suhdettaan työhönsä voimakkailla tunteilla, kuten **rakkaudella** työtään kohtaan. Jokavuotinen Yhteisvastuukeräys on sellainen, joka aiheuttaa helposti diakoniatyöntekijöissä **kyllästymistä**. *”Kyllästys on suoraan sanoen, kun Yhteisvastuukeräys tulee joka kevät ja sitä kun tehdään kyllästymiseen asti, että kyllä se joskus kyllästyttää.”* (D) Jatkuvaa kyllästyneisyyttä kukaan diakoniatyöntekijöistä ei sen sijaan tuntenut työtään kohtaan. Kyllästyneisyyttä pidetään merkinä myös oikean ammatin valinnasta, jos on kyllästynyt työhönsä, ei välttämättä ole itselleen sopivassa ammatissa.

Omaa ammatillista itseään kohtaan diakoniatyöntekijöiden tunnekokemukset kuvasivat kahdenlaisia tunnetiloja, sekä positiivisia että negatiivisia tunnekokemuksia. Positiivisista tunnekokemuksista on hyvä esimerkki erään diakoniatyöntekijän lausahdus: *”Ylpeyttä voi ihan hyvin tuntea joskus, jos on oikein hyvin onnistunut.”* (D) Erityisesti sellaiset tilanteet, joissa diakoniatyöntekijä koki auttaneensa asiakkaitaan elämässään eteenpäin, vaikutti tehneen diakoniatyöntekijän tyytyväiseksi omaa työtään kohtaan. Toisaalta taas diakoniatyöntekijät kokivat paljon oman **riittämättömyyden tunteita** työajan ajattomuuden ja asiakkaiden suuren määrän takia. *”Syyllisyyttä voi kantaa mukanaan siitä, että pitäisi jaksaa enemmän ja kohdata enemmän ihmisiä. Tiedän, että on ihmisiä, jotka odottavat työntekijältä*

enemmän, kun sitten on resursseja. Syyllisyyttä pitää kyllä kantaa aina mukana.”

(D) Välillä diakoniatyöntekijän on myönnettävä itselleen myös se, että kaikkia ei pysty auttamaan ja seuraava sitaatti kuvaa mielestäni hyvin oman pienuutensa ja heikkoutensa myöntämistä auttajana toimiessa:

”Joku kriisijuttu, jossa on itsellä semmoinen tosi vahva avuton tunne, koska ei voi tehdä tavallaan mitään, että se tilanne poistuisi. Jotenkin täytyy vaan kestää se, että ei voi tehdä muuta kuin olla paikalla.” (DS)

Varsinkin diakonin koulutuksen saaneet diakoniatyöntekijät nostivat yhteiskunnan esiin suuria tunteita aiheuttavana tahona. Huomionarvoista on, että yhteiskunta herättää diakoniatyöntekijöissä tekemiä haastattelujen perusteella ainoastaan negatiivisia tunteita. Ihmisten kohteleva yhteiskunnan taholta ja yhteiskunnalliset epäoikeudenmukaisuudet ja vääryydet saavat diakoniatyöntekijöissä aikaan **ärsyyntymistä, pettymystä** ja jopa **vihaa**. Diakoniatyöntekijöiden vastauksista on tulkittavissa jonkinlaista **surua** ja **murhetta** sitä kohtaan, miten huonosti yhteiskunta kohtelee heikompiosaisia ihmisiä. Eräs diakoniatyöntekijä kuvaa diakoniatyöntekijän asettuvan yksilön ja yhteiskunnan väliin tulkiksi näiden kahden tahon välille. *”Diakoniatyö on jotenkin semmoinen työ, että se joutuu kohtaamaan yhteiskunnan, se on ristiriidassa tämän yhteiskunnan arvomaailman kanssa, koska se tekee työtä niiden ihmisten kanssa, jotka jotenkin tässä yhteiskunnassa joutuvat syrjään, osattomuuteen.”* (D) Diakoniatyöntekijät kokevat ihmisten avun tarpeen olevan niin suurta, että he eivät pysty auttamaan ihmisiä läheskään niin paljon kuin haluaisivat. Varsinkin taloudellisen avustamisen riittämättömyys turhauttaa ja aiheuttaa jopa **ärtymystä** diakoniatyöntekijöissä. *”Monesti näitä asioita ajatellaan numeerisesti. Itselleni nämä on elävää lihaa ja verta.”* (D)

Haastatteluissa tuli esille myös oman olotilan vaikutus tunteisiin. Eräs diakoniatyöntekijä koki oman väsymyksensä olevan pääasiallinen tekijä sen hetkisissä tunnetiloissaan. Olotila saa aikaan sen, että tunteet pyrkivät mukautumaan oman olotilan kaltaisiksi ja tukevat näin tätä olotilaa. *”Silloin kun on väsynyt, niin hirveän herkästi tulee syyllisyys, pettymys, kyllästyminen, ärtymys, vihaisuus, häpeä, hämmennys ja pelko.”* (D) Fyysisillä tekijöillä vaikuttaa myös olevan tekemistä siinä, millaisia tunteita diakoniatyöntekijät kokevat. Erilaiset turvatoimet työssä,

kuten mahdollisuus paeta huoneesta aggressiivisen asiakkaan aikana, luo **turvallisuudentunnetta** ja estää samalla pelon tunteen syntymisen.

5.3 Diakoniatyöntekijöiden tunnesäännöt

Diakoniatyöntekijöiden itsensä mielestä eri tunteiden välillä on eroa siinä, miten sopivana ja hyväksyttävänä tunteen ilmaisemista pidetään. Yksityishenkilöinä monet diakoniatyöntekijöistä kokevat pystyvänsä ilmaisemaan tunteitaan rajattomasti ilosta vihaan, myös kielteisten tunteiden ilmaisemisen useat kokevat hyväksyttävänä. Läheisissä ihmissuhteissa tunteitaan voi näyttää eri tavalla kuin lyhytaikaisissa ihmisten kohtaamisissa, jossa omaa käyttäytymistään pitää arvioida tilannekohtaisesti, arvioida se, miten paljon tässä lyhytaikaisessa kohtaamisessa pystyy tuomaan esille omia tunteitaan. Ammatissa toimiminen ja ammattirooli taas asettavat tunteiden ilmaisemiselle omat vaatimuksensa. *”Minä ajattelen, että kaikissa työyhteisöissä painotetaan, että tämmöistä hyvää käytöstä odotetaan.”* (DS) Diakoniatyöntekijät korostivat aineiston perusteella sitä, että heidän täytyy käyttäytymisessään ottaa aina huomioon se, että he toimivat ammatissaan. Eräs diakoniatyöntekijä kuvasi hyvin eroa yksityiselämän ja työelämän tunteiden välillä: *”Henkilökohtaisesti minä olen sitä mieltä, että kaikkia tunteita saa olla ja pitää olla, mutta minä luulen, että ylipäänsä palveluammateissa ja diakoniatyössä ja meidän työssä mukavat tunteet on enemmän hyväksyttäviä, että me ollaan mukavia, kivoja ja ymmärtäväisiä.”* (DS) Ammatti asettaa vaatimuksia ja odotuksia diakoniatyöntekijöiden käyttäytymiselle. Organisaatioiden lisäksi myös ihmisillä on mielessään tietty mielikuva siitä, millaisia tunteita eri ammattikuntien edustajat saavat ulospäin esittää (Molander 2003, 31). Mielessä on pidettävä se ero, jonka monet diakoniatyöntekijät tuntuivat tiedostavan. Itsessään kaikki tunteet ovat sallittuja, kukaan ei voi kieltää tuntemasta kaikkia tunteita, sen sijaan tunteen ilmaiseminen ja toisille näyttäminen on se, mikä tekee jostakin tunteesta kielletyn.

Aineiston perusteella diakoniatyöntekijät kokevat painetta ympäristön taholta olla aina mahdollisimman mukavia ja kilttejä työssään toisia ihmisiä kohtaan. Diakoniatyöntekijöiden työssä on tässä mielessä yhtymäkohta palveluammattien työntekijöihin: heidän odotetaan olevan ystävällisiä ja kärsivällisiä asiakkaitaan kohtaan, kuten hyvän *”palvelun tarjoajan”* kuuluu ollakin ottamalla huomioon

ensisijaisesti asiakkaan tarpeet omien negatiivisten tunteiden kontrolloimisen avulla (Hochschild 2003). Diakoniatyöntekijöiden odotetaan olevan ystävällisiä ja kärsivällisiä. *”Diakoniatyöntekijän ei kuulu hirveästi raivostua tai vihastua. Diakoniatyöntekijälle on hyväksytyjä kaikki myönteiset tunteet. Tämmöisessä työssä, jossa puhutaan seurakuntasisarista ja vielä vanhempi termi laupeudensisar, niin eikö tuo jo sanakin kuvaa tätä.”* (D) Sallittuja tunteita diakoniatyöntekijät kertoivat työssään olevan ilon, onnistumisen kokemukset, myötätunnon, huolenpidon, turvaamisen, hoivaamisen ja rakkauden. Surun tunteen voisi aineiston perusteella ajatella diakoniatyöntekijöiden hyväksyvän, sillä monet diakoniatyöntekijät kertovat kyynelten ja pienien myötätunnon eleiden olevan luonnollisia asioita työssään. Sen sijaan pelosta ja sen hyväksyttävyydestä sain aineiston perusteella kahdenlaisen käsityksen. Toisaalta pelkoa esiintyy työssä ja sitä ei välttämättä pysty peittelemään, mutta toisaalta taas pelon näyttämistä muille ihmisille ei aina pidetä sopivana ja diakoniatyöntekijät pyrkivät rajoittamaan asiakastaan kohtaan tuntemaansa pelon ilmaisemista.

Diakoniatyöntekijät kokevat kiellettyinä jollakin tavalla kaikki negatiiviset tunteet. Suuttumus, aggressiivisuus, vihaisuus, pettymys, ärtyneisyys, raivostuminen ja kaikenlaiset voimakkaat tunteet, myös myönteiset ovat esimerkkejä tunteista, joiden ilmaisemista diakoniatyöntekijät pitävät itselleen työssään kiellettyinä. Positiivistenkin tunteiden kohdalla on pidettävä mielessään kohtuus, sillä tunteet eivät saa päästä yli, eikä niitä tule näyttää liian voimakkaasti. *”Tietyissä määrin varmaan semmoinen suru siitä näkökulmasta, että menee liian syvälle siihen ihmisen suruun, niin voisin kuvitella, että se ei ole hyvä.”* (DS) Mitään tunnetta ei kuitenkaan voi välttämättä yksiselitteisesti leimata kielletyksi tunteeksi, sillä tärkeää on huomioida tilannesidonnaisuuden merkitys tunteen sopivuutta määriteltäessä. *”Se halaus ei kuulunut siihen asiakaskontaktiin, mutta ei voi sanoa, että joku tunne ei kuulu, se voi kuulua jossakin tietyissä työsektorissa.”* (DS) Intiimit tunteet näyttäisivät tarjoavan hyvän esimerkin tilannesidonnaisuuden merkityksestä tunteen sopivuutta määriteltäessä, sillä toisaalta diakoniatyöntekijät kertoivat intiimien tunteiden kuuluvan pelkästään vain yksityiselämään, mutta toisaalta hellyys ja rakkaus voivat olla jollakin tavalla osa myös ammatillista suhdetta diakoniatyöntekijänä työskennellessä.

Tunnesäännöt voidaan määritellä oikeana tunnekäyttäytymisen mallina, ajattelu-
tapana siitä, millainen tunteiden ilmaiseminen on sallittua ja mikä on kiellettyä.
Diakoniatyöntekijät ovat määritelleet oman työnsä tunnesäännöt aineiston perus-
teella ammatillisuuden, ammattieettisten sääntöjen, koulutuksen, työkokemuksen,
kristillisyyden ja mallioppimisen perusteella. Erityisesti ammatillisuus on se, joka
korostuu diakoniatyöntekijöiden puheessa tunnesääntöjen pohjaksi. *”Olipa se
tunnetila sitten mikä tahansa siinä tilanteessa, niin aina jotenkin se ammatillisuus
siinä pitää itsellä mielessä.”* (DS) Ammatin pohjalta diakoniatyöntekijät ovat aut-
taja-avuntarvitsija suhteessa asiakkaisiinsa, mikä vaikuttaa niihin tunteisiin, joilla
diakoniatyöntekijöiden tulisi suhtautua asiakkaisiinsa. Tässä suhteessa välittyvät
erityisesti monet myönteiset tunteet, kuten myötätunto, hoivaaminen ja huolenpi-
to. Koulutus on antanut jonkinlaiset valmiudet tehdä diakoniatyötä, mutta monen-
kaan diakoniatyöntekijän mielestä se ei ole opettanut tai antanut hirveän paljon
neuvoja sille, miten työtä tulisi tehdä. Sen sijaan käytäntö ja oma työkokemus
vuosien saatossa on opettanut diakoniatyöntekijät käyttäytymään työssään tietyllä
tavalla ja tuoneet kokemuksen kartoittamaa tietoa siitä, missä tilanteissa kannattaa
näyttää tunteitaan ja missä taas on parempi hillitä niitä. Työkavereiden, työkult-
tuurin ja muiden ihmisten seuraaminen on opettanut omaksumaan muilta tietoa
siitä, miten he käyttäytyvät vastaavassa tilanteessa ja luoneet diakoniatyöntekijöil-
le pohjan siitä, mikä on sallittua ja mikä kiellettyä. *”Hirveästi vaikuttaa se työ-
kulttuuri, että kun on ollut useammassa työpaikassa työssä ja huomannut sen, että
joka työyhteisössä on tietynlaiset tämmöiset ehkä tunnetasollakin tämmöiset tie-
tynlaiset periaatteet siitä, että mikä on suotavaa, mikä tunnetila on suotavaa.”*
(DS) Kristillisuus taas on vaikuttanut tunnesääntöihin lähimmäisenrakkauden kei-
noin. Toisia ihmisiä tulee kunnioittaa ja arvostaa ja omaa vihaansa ei ole suotavaa
tuoda esille.

Diakoniatyöntekijöiden kertoman perusteella mikään yksittäinen tekijä ei ole luo-
nut tunnesääntöjä siitä, miten työssä tulee käyttäytyä. Monet eri tekijät ovat luo-
neet kokonaisuuden diakoniatyöntekijöille siitä, millainen tunnekäyttäytyminen
on sallittua. Tällainen päättely perustuu diakoniatyöntekijän itsensä ajatteluun ja
järkeilyyn. Diakoniatyöntekijä itse muodostaa viime kädessä itselleen ohjeet siitä,
millaiset tunnesäännöt pätevät hänen työssään. Omasta mielestään diakoniatyön-
tekijät noudattavat hyvin tunnesääntöjä työssään, vaikka myöntävätkin sen, että

joskus tunnesääntöjen noudattaminen on vaikeaa ja vaatii kovaa itseuria. Miten diakoniatyöntekijät määrittelevät sitten oikeanlaiset tunnesäännöt? Eräs diakoniatyöntekijä määritteli näin sen, millaiset tunnesäännöt hän kokee oikeiksi: *”Silloin ne ovat minusta oikeat, jos ne on sen ihmisen, minä puhun nyt asiakkaasta hyväksi eli ne palvelee sillä lailla, että löytyy se kontakti ihmisen kanssa ja pystytään niitä erilaisiakin tunteita käsittelemään.”* (D)

Negatiivisia tunteita diakoniatyöntekijät ilmaisevat vähemmän kuin positiivisia tunteita. Kun näitä tunteita ilmaistaan vähemmän, niitä helposti pidetään kiellettyinä. Ovatko negatiiviset tunteet kiellettyjä itsessään vai tulevatko ne kielletyiksi siksi, koska niiden ilmaisemista vältetään? Eräs diakoniatyöntekijä kuvasi tunnekäyttäytymisen erojen johtuvan pääasiassa itsestään: *”Kaikki tunteet ovat luovallisia, mutta kyllä se varmaan on, että joitain tunteita ei niin mielellään hyväksy itselleen työntekijänä.”* (D) Diakoniatyöntekijät vaikuttaisivatkin muiden käyttäytymistä seuraamalla omaksuvan itselleen säännöt siitä, että kielteisten tunteiden ilmaiseminen ei ole sallittua työssä. Näiden päätelmien perusteella diakoniatyöntekijät eivät salli itsensä rikkovan näitä sääntöjä ja pyrkivätkin noudattamaan tunnesääntöjä kontrolloimalla omaa käyttäytymistään. Armon-Jones (1986 1986, 68-69) kertoo konstruktionistien uskovan siihen, että yhteisöillä on vaikutusta siihen, millaisia tunteita yksilö ilmaisee. Yksilöt tulkitsevat tilanteet omien ominaisuuksiensa ja kokemuksiensa kautta, mikä saattaa johtaa tilanteen väärään tulkintaan. Yhteisöjen omat rajoitukset ja mallit sopivasta käyttäytymisestä vaikuttavat siihen, miten yksilö reagoi tilanteessa ja millaisia tunteita hän näyttää muille. Wharton (2009, 149) kertoo Hochschildin emotionaalisen työn teoriassa toteutuvan tällaisen tunnesääntöjen määrittelemisen. Instituutiot, diakoniatyöntekijöiden tapauksessa kirkko ja muut ihmiset, esimerkiksi työkaverit määrittelevät sen, mitkä tunteet ovat työssä sallittuja ja minkä tunteiden näyttämistä pidetään sopivana.

5.3.1 Tunteiden hallitseminen

Monet diakoniatyöntekijöistä vastasivat kysyessäni heiltä, miten hyvin he uskoivat pystyvänsä hallitsemaan tunteitaan samalla tavalla kuin eräs diakonissa: *”Kyllä minä osaan hallita itseäni, että kyllähän voi tulla joitain ylilyöntejä, mutta että pääsääntöisesti varmaan osaan hallita tunteitani.”* (DS) Aineiston perusteella

diakoniatyöntekijät tiedostavat sen, että heidän odotetaan hallitsevan työssään omaa tunneilmaisuaan ja pyrkivän myös tämän pohjalta käyttäytymään odotusten mukaisesti. Osittain tunteiden hallitseminen vaikuttaa olevan luonnollista diakoniatyöntekijöille, he eivät koe tunteiden hallitsemisen rajoittavan jotenkin tunteiden ilmaisemistaan. *”Aggressiivisuus tai tällainen suutahtaminen, minä olen kokenut, että ne ovat kiellettyjä tunteita kokonaan myös siviilissä, mutta nyt minä olen oppinut siihen, että minä voin sanoa, että nyt minua suututtaa. Jos työroolia ajattelee, niin minä koen, että jollakin tavalla pystyn ne tunteeni ilmaisemaan, mitkä on tarpeellista ilmaista.”* (DS) Oman itsensä eristäminen pois asiakkaan tilanteesta, omien rajallisten auttamismahdollisuuksiensa ymmärtäminen ja keskittyminen vain pelkästään sen hetkiseen tilanteeseen vaikuttaisivat diakoniatyöntekijöiden oman puheen perusteella olevan keinoja pystyä hillitsemään omien tunteiden tuntemista ja esiintuloa.

Diakoniatyöntekijöiden odotetaan heidän itsensä mukaan olevan työssään inhimillisiä ja tunteiden näyttäminen on heille sallitumpaa kuin sosiaalityöntekijöille. Aidot tilanteet erilaisten ihmiselämän kohtaloiden kanssa koskettavat pakostakin diakoniatyöntekijöitä. Vaikka diakoniatyöntekijöiden odotetaan hillitsevän omien voimakkaiden tunteidensa näyttämistä, toisaalta diakoniatyöntekijät korostivat myös sitä, että heidän ei tarvitse olla tunteettomia työssään. *”Minusta tuntuu että ihmiset tykkää siitä, että on niin kun ihan ihminen vastassa, jolla on tunteita.”* (DS) Omia tunteitaan pystyy näyttämään tietyssä määrin ja kaikkia tunteita ei tarvitse pystyä hallitsemaan. Omien tunteiden tiedostaminen on hallitsemisessa sikäli tärkeää, että omat tunteet pitää pystyä arvioimaan tilannekohtaisesti ottamalla huomioon tilanteeseen kuuluvat ihmiset ja tämän arvion perusteella diakoniatyöntekijän tulisi ymmärtää se, miten voimakkaasti hänen täytyy tilanteessa pyrkiä hallitsemaan omia tunteitaan. Golemanin (1997, 81) mukaan tunteiden hallitsemisessa on kyse tunteiden tasapainon löytämisestä, ei tunteiden tukahduttamisesta kokonaisuudessaan. Tavoitteena on arvioida aina sen hetkiset olosuhteet ja se, miten voimakas tunteiden ilmaisu on aina kyseiseen tilanteeseen sopivaa.

Monien tunteiden välillä on kuitenkin eroa siinä, miten tarkkaan niitä täytyy pystyä hallitsemaan. Negatiivisten tunteiden, kuten vihan ja ärtymyksen näyttäminen ei ole ammatillisesti sopivaa ja usein tällaisia tunteita diakoniatyöntekijät pyrkivät hillitsemään. Viha vaikuttaa olevan kaikista tunteista, joista ihmiset yrittävät pääs-

tä eroon, vaikeimmin hallittavissa (Goleman 1997, 85). Sen sijaan monet positiiviset tunteet nousevat spontaanisti esiin, diakoniatyöntekijä ei yritä niin vahvasti hallita näitä ilon tunteita, vaikka niidenkin näyttämistä täytyy pystyä osittain rajoittamaan, sillä liiallinen nauru ja ylitsepursuava ilo eivät ole työntekijälle sopivaa käyttäytymistä. Diakoniatyöntekijät kertoivat surun olevan erityisesti sellainen tunne, joka nousee esiin yleensä spontaanisti ja jonka rajoittaminen on vaikeaa. *”Tietysti jos jotenkin liikuttuu kauheasti, niin sillehän ei voi mitään, et se sitten vaan tulee. Ei silleen voi sanoa, että älkää nyt kyyneleet tulko.”* (DS)

Hochschildin (2003, 194- 195)mukaan monet psykoanalyttikot ja näyttelijät käyttävät termiä ”väärä minä” (”false self”) puhuessaan sellaisen minän esittämisestä, joka ei ole aitoa minuutta. Tällainen malli kuvaa sosiaalista toisiin ihmisiin suuntautunutta minää, joka pyrkii käyttäytymään muiden miellyttämisen keinoin unohtaen omat tarpeensa ja intohimonsa. Todellinen minä jää näin väärän minän alapuolelle ja voi olla kokonaan tiedostamattomissa. Todellisen ja väärän minän erot tulevat näkyviin siinä, mitä väitämme omaksi toiminnaksemme. Tämä näkyy sekä ulkoisessa käyttäytymisessämme, pintanäyttelemisessä että sisäisissä tunteissa, syvänäyttelemisessä. Diakoniatyöntekijät pyrkivät hallitsemaan omaa käyttäytymistään aidon minuutensa vastaisesti. Itsensä sosiaalinen esittäminen vaatii joskus omien tunteiden vääristämistä ja näyttelemistä.

Haastattelemieni diakoniatyöntekijöiden emootiotyössä ei tulkintani mukaan ollut erityisiä eroja eri sukupuolten välillä. Miesdiakoniatyöntekijät ottivat hieman helpommin puheeksi negatiiviset tunteensa ja niiden hallitsemisen ja esittämisen, mutta tulkintani mukaan loppujen lopuksi sukupuolten välillä ei ole aineiston perusteella eroa siinä, miten hyvin diakoniatyöntekijät hallitsevat tunteensa. Hochschildin (2003, 164- 167) käsitykset naisten ja miesten välisestä emootiotyöstä taas eroavat omistani. Hochschildin mukaan molemmat sukupuolet käyttävät emootiotyötä, mutta naisilla emootiotyö on miehiä yleisempää. Todellisuudessa naiset eivät hallitse tunteitaan paremmin kuin miehet, he vain käyttävät emootiotyötä enemmän keinonaan. Koska naiset käyttävät enemmän tunteiden hallintaa, tunteet vaikuttavat heihin, heidän käyttäytymiseensä yleensä herkemmin. Eräs selitys tälle voi löytyä lapsuudesta, tyttöjen ja poikien erilaisesta kasvatuksesta, sillä tyttöjen odotetaan kasvavan kilteiksi ja tottelevaisiksi ja hallitsevan vihan ja ag-

gression tunteensa, kun taas poikien odotetaan hallitsevan pelon ja haavoittuvuuden tunteensa tyttöjä paremmin.

5.3.2 Tunteiden ilmaiseminen

Diakoniatyöntekijöiden käyttäytymisestä haastattelujen aikana huokui rauhallisuus. Useimmat haastatelluista diakoniatyöntekijöistä vaikuttivat ulospäin melko hillityiltä. He korostivat myös omassa puheessaan rauhallista luonnettaan: *”Yrittää olla niin kuin viilipytty aina, että ei niin hirveästi ilmaisisi niitä tunteitaan.”* (D) Rauhallisuus näkyy diakoniatyöntekijöillä myös oman tunneilmaisunsa rajoittamisessa. Diakoniatyöntekijöillä on mielessään tiukat säännöt siitä, minkälainen tunneilmaisu heidän työssään on sallittua. Terveen järjen tulisi hallita tunteita ja omat tunteet eivät saisi hallita liikaa tilanteita. Diakonissan sanoin oman tunneilmaisun pidättäminen osoittaa ammatillisuutta diakoniatyöntekijän ammatissa: *”Tunteet eivät hallitse työntekijää, vaan työntekijä hallitsee tunteita.”* (D) Omien tunteiden ilmaisemista ei kuitenkaan aina tarvitse estää. *”Ei tarvitse olla semmoinen jäyhä virkamies, vaan voi olla ihmisenä kohtaamassa eli voi myös näyttää tunteensa.”* (D) Ammatillisuutta osoittaa se, että diakoniatyöntekijä pystyy tiedostamaan omat tunteensa, osaa arvioida tunteitaan suhteessa tilanteeseen ja tämän mukaan rajoittaa tai ehkäistä tarvittaessa tunneilmaisuaan. Erilaisissa tilanteissa toimiminen ja käyttäytyminen edellyttävät diakoniatyöntekijöiltä myös tunneherkkyyden taitoa, kykyä ymmärtää ja tunnistaa toisten ihmisten tunteita (kts. Goleman 1997, 66). Tämän taidon avulla diakoniatyöntekijä kykenee arvioimaan sen, miten vapaasti hän pystyy ilmaisemaan tietyn tilanteessa tunteitaan. Tunteiden ilmaisemisen rajoittaminen koskee etupäässä asiakassuhteita, suhteissa työtovereihin tunteiden ilmaiseminen koetaan aineiston perusteella jossain määrin sallitummaksi. Diakoniatyöntekijän ammattirooli suhteessa asiakkaisiinsa aiheuttaa sen, että tunteiden ilmaiseminen suhteessa asiakkaisiin on rajoitetumpaa kuin suhteessa työtovereihin.

Negatiivisten tunteiden ilmaisemista diakoniatyöntekijät pyrkivät usein välttämään. Diakoniatyöntekijät kokevat negatiivisia tunteita, mutta he eivät välttämättä anna näiden tunteiden näkyä muille ihmisille, kuten eräs diakoniatyöntekijä vastasi kysyessäni häneltä sitä, miten hän näyttää tunteensa ulospäin. *”Näiden tuntei-*

den näyttämistä diakoniatyöntekijät eivät pidä usein sopivana, koska asiakas on tilanteessa se, jota pyritään auttamaan ja omien tilanteeseen epäsovivien tunteiden näyttäminen ei ammatillisuuden säilyttämisen vuoksi ole suotavaa.” (DS) Mikäli diakoniatyöntekijä tuo vuorovaikutustilanteessa esiin omat kielteiset tunteensa, herättää tämä usein muissa ihmisissä kummeksuntaa ja paheksuntaa. Negatiiviset tunteet voivat kuitenkin jossakin muodossa näkyä ulospäin ja joidenkin ihmisten tunneilmaisut ovat helpommin luettavissa heidän olemuksestaan ja käytöksestään kuin toisten. Esimerkiksi ärtymys voi näkyä kasvojen kurtistamisena tai jalkojen siirtämisenä tuolilla puolelta toiselle. Negatiivisen tunteen sanallinen ilmaiseminen voi jossakin tilanteessa olla hyväksyttyä, jos diakoniatyöntekijä ei osoita tunnetta suoraan asiakastaan kohtaan tai muutoin kontrolloi oman tunteensa ilmaisemista niin, että ei loukkaa tai muuten vahingoita sillä asiakastaan. *”Ärtymys tulee sitten sanallisesti kaikkein eniten esille siinä, että sanoo asiakkaalle, että sinua on nyt kohdeltu väärin ja että tämä on väärin, näin ei saisi tehdä.”* (D)

Positiivisten tunteiden esittämistä diakoniatyöntekijät eivät usein pyri kontrolloimaan lainkaan. He eivät koe, että nämä tunteet olisivat vahingollisia tai vaikuttaisivat jotenkin kielteisesti asiakassuhteeseen, ellei diakoniatyöntekijä käyttäydy epäammattimaisesti lietsomalla tunteitaan tahallisesti, kuten naura liioitellusti. Päinvastoin positiivisten tunteiden ilmaiseminen voi jopa olla asiakassuhteessa hyväksi ja edesauttaa luotettavan ja turvallisen asiakassuhteen luomista. Myötätunto asiakasta kohtaan voi edistää lämminhenkistä asiakassuhdetta. Asiakkaan halaaminen on jossakin tilanteessa sopivaa käyttäytymistä, jota haastatteleman diakoniatyöntekijät eivät kummeksu. Diakoniatyöntekijät kertoivat ilon ja onnellisuuden tunteiden usein olevan helposti ilmaistavissa ulospäin ja olevan joskus jopa spontaania tunteiden ilmaisua. *”Nauru, ilo, niin kyllähän sitä hekottaa mukana ja on sillä tavalla, että kaikki ne välittyvät myös ilmeissä.”* (DS)

Kasvojen liikehdintä ja eri ilmeet voivat pelkästään jo yksin kuvastaa ja näyttää ulkopuolisille jonkin tunteen tulkittavaksi. Kasvojen vihjeet on monissa tutkimuksissa todettu kaikista parhaaksi vihjeeksi toisen ihmisen käyttäytymisen tulkinnassa (Collier 1985, 66). Tunteen ilmaiseminen ulospäin voi kuitenkin näkyä myös koko kropassa. *”Ärtymys, suuttumus, jos katsoo ihan habitusta, niin ehkä jännittyy ja on vähän ärtyneen näköinenkin.”* (DS) Mikäli jokin tunne ilmenee koko kehon toiminnassa, on vaarana se, että diakoniatyöntekijä ei pysty peittelemään

tunnettaan, vaan tunne pyrkii nousemaan esiin jonkin ruumiillisen ilmenemisen keinoin muiden ihmisten tulkittavaksi. Diakoniatyöntekijät osoittavat myös tietoisesti jollakin fyysisellä tavalla tunnettaan. Halaaminen ja selkään taputtaminen ovat keinoja ylittää sekä oma että toisen ihmisen reviiri, näkymätön läheisyysalue ja käyttää omaa läheisyyttä keinona osoittaa toiselle ihmiselle tunteensa. Monilla diakoniatyöntekijöillä vaikuttaa kuitenkin olevan selkeä raja siinä, missä heidän fyysinen läheisyyden rajansa menee asiakassuhteessa ja siksi osa haastatelluissa kaihtoi tällaisten fyysisten tunneilmaisujen käyttöä työssään. Collierin (1985, 108) mukaan välimatka toisiin ihmisiin kertoo suhteen voimasta, asemasta, heruudesta ja viehätyksestä. Ihmistenvälisessä vuorovaikutustilanteessa vallitsee fyysisen ja emotionaalisen etäisyyden, sosiaalisen välimatkan tila (personal distance), johon vaikuttavat mieliala, valta ja sosiaalinen konteksti (Hediger 1950, 1955 ref. Collier 1985, 113).

Asiakassuhteiden välillä on eroa siinä, miten vapaasti diakoniatyöntekijät voivat niissä ilmaista tunteitaan. Tutuissa asiakassuhteissa, joissa diakoniatyöntekijä tuntee hyvin asiakkaan, asiakassuhde on kestänyt pitkään ja diakoniatyöntekijän ja asiakkaan välillä on luottamuksellinen suhde, omia tunteitaan voi ilmaista vapaammin kuin täysin tuntemattomalle. Tuttuus, toisen ihmisen tunteminen mahdollistaa sen, että tuntiessa toisen ihmisen, pystyy aistimaan sen, miten vapaasti tälle voi näyttää omia tunnetilojaan. Tällöin ei ole pelkoa siitä, että asiakassuhde kariutuisi vääränlaisen tunneilmaisun myötä. Diakoniatyöntekijät tutustuvat kertomansa mukaan uusiin asiakkaisiin suhteellisen nopeasti. *”Aika nopeasti pääsee siihen, että tulee semmoista tasapuolista kohtaamista aikuinen aikuisen kanssa.”* (D) Uusiin ihmisiin tutustuttaessa huomio kiinnittyy heti siihen ensivaikutelmaan, jonka toinen ihminen antaa käytökseltään ja ruumiin liikkeiltään. Liikkumattomuus on myös huomionarvoista. Tämä ensivaikutelma ohjaa sitä tapaa, miten näemme nämä uudet ihmiset jatkossa ja miten käyttäydymme heitä kohtaan. (Collier 1985, 45.) Asiakkaiden ikä vaikuttaa myös tunneilmaisun laatuun, sillä vanhempia asiakkaita kohtaan diakoniatyöntekijät tuntevat tietynlaista kunnioitusta ja pyrkivät käyttäytymään heidän seurassaan korrektemmin kuin itseään nuorempien tai samanikäisten seurassa.

Diakoniatyöntekijät vaikuttavat ilmaisevan tunteitaan monin eri keinoin. Eniten tunteen ilmaiseminen näkyy jollakin fyysisellä tavalla, ruumiin liikkeenä ja non-

verbaalina tunteen ilmaisuna. Eleet, kuten halaaminen ja kasvoniilmeet, kuten kulmien kurtistaminen ja hymy ovat tavallisia tunteen ilmaisun keinoja. Käyttäytyminen, esimerkiksi käsiensä heiluttaminen tai tuolilla kiemurteleminen näkyvät myös usein diakoniatyöntekijöiden tunteiden ilmaisussa. Tunteen sanallista, verbaalia ilmaisemista diakoniatyöntekijät vaikuttavat käyttävän vaihtelevasti. ”*Se ehkä tulee sitten sanallisesti kaikkein eniten, että sanoo asiakkaalle, että sinua on nyt kohdeltu väärin.*” (DS) Erään hyvän esimerkin tunteiden ruumiillisesta ilmaisemisesta tarjoaa erään diakoniatyöntekijän näkemys tunteidensa ilmaisemisesta:

”Elekieli tietyllä tavalla, että miten istuu. Esimerkiksi että koettaa sillä tavalla istua, että olisi kiinnostuneen näköinen. Tietysti katsekontakti on sellainen tärkeä, että osoittaa sen, että kuuntelee toista.” (DS)

5.3.3 Tunneäly ja Hochschildin emotionaalinen työ tunteiden hallinnan selittäjinä

Työelämässä voidaan tarkastella yhdessä sekä tunneälyä että Hochschildin emotionaalisen työn teoriaa. Aineistoni tulkinnassa näiden yhdistäminen antaa kattavamman kuvan diakoniatyöntekijöiden emootioista. Työpaikalla emootioita tulee käyttää viisaasti, niitä pystyy itse hallitsemaan ja vaikuttamaan sitä kautta käyttäytymiseensä (Weisinger 1998, 1). Hochschild (2003, 7, 57) taas kertoo ihmisten synnyttävän tai tukahduttavan tunteitaan tietoisesti sen mukaan, miten soveliaana näitä kyseisiä tunteita pidetään. Tunteiden soveliaisuus määritellään tunnesäännöissä, joita käytetään apuna määriteltäessä sitä, onko jonkun ihmisen käyttäytyminen tilanteeseen sopivaa.

Tunnesäännöt luovat raamit sopivalle käyttäytymiselle ja tunteiden esittämiselle. Toiset ihmiset ja heidän palautteensa sekä oma arvio tunnekäyttäytymisestä luovat tunnesäännöt. (Hochschild 2003, 57.) Tunnesääntöjä voidaan pitää perustana sille, että diakoniatyöntekijöiden täytyy hallita käyttäytymistään hoitaessaan ammatti-tehtäviään. Tunneälyn avulla voidaan perustella tunnesääntöjen merkitystä. Toisten ihmisten huomioiminen oman käyttäytymisensä ja tunteidensa hallinnan avulla edistää yhteisten päämäärien toteutumista työpaikalla. Toisten huomioimisen edellytyksenä on oman käyttäytymisen tiedostaminen ja hallinta. Tunnesäännöt

auttavat näin ylläpitämään ihmissuhteita. Aineiston perusteella diakoniatyöntekijöiden tunnesäännöt ovat syntyneet ammatillisuuden, ammattiroolin, koulutuksen, työkokemuksen, kristillisyyden, mallioppimisen ja työkuulttuurin vaikutuksesta. Hochschildin emotionaalisen työn teoriassa painottuu sosiaalisten instituutioiden vaikutus tunteiden muodostamisessa (Lupton 1998, 18). Diakoniatyöntekijöiden tapauksessa kirkko, seurakunta ja seurakunnan työntekijät edustavat sitä kontekstia, missä diakoniatyöntekijöiden tunnesäännöt muodostuvat.

Eräs diakoniatyöntekijä kuvasi pyrkimystään hallita omia tunteitaan asiakaskohtaamisessa näin: *”Eräs päihtynyt mies sylkäisi minun päälleni, itsellä syntyi aikamoinen raivo, katsoin kuitenkin että kun olen työntekijänä, niin minun piti hillitä itseni.”* (D) Tilanne kuvasi sitä, miten ammatillinen suhde asiakkaaseen aiheuttaa diakoniatyöntekijälle tarpeen hallita käyttäytymistään. Tunneällyn toinen osa-alue itsensä hallitseminen korostaa tunteiden hallitsemisen tärkeyttä ihmissuhteiden kannalta. Tunteiden hallitseminen luo edellytykset toisten huomioonottamiselle ja taitavalle ihmissuhteiden hoitamiseksi. (Goleman 1997, 65- 66.) Hochschild taas korostaa ihmissuhteiden hoitamista tunnesääntöjen avulla. Haastattelemani diakoniatyöntekijät kuvasivat tunteiden hallitsemisen välttämättömyydeksi työssään. Tunteiden hallinta on osa ammatillisuutta ja jokapäiväistä toimintaa työssä. Tunteiden hallinta ei ole merkityksellistä vain työntekijä-asiakassuhteen kannalta, vaan myös ammattilaisena toimimisen kannalta. Diakoniatyöntekijöiden puheissa korostui mahdollinen häpeän tunne, mikäli he eivät hallitse omaa käyttäytymistään tarpeeksi hyvin.

Aineistossani tunneällyn ja Hochschildin emotionaalisen työn yhteensopivuus korostuu epäsovivissa tunteissa. Sellaisessa tilanteessa, jossa diakoniatyöntekijä kokee jonkun tunteen tilanteeseen sopimattomaksi, oma tunnetila vaatii kontrollia ja tietoista pohdintaa siitä, miten tilanteessa tulisi käyttäytyä. Tunnesäännöt aiheuttavat tulkinnan jonkun tunteen epäsovivuudesta. Tunteen hallinnan avulla diakoniatyöntekijä pyrkii vaikuttamaan käyttäytymiseensä, tulkintani mukaan useimmiten tietoisesti. Tunteen säätelystä riippuen diakoniatyöntekijä joko hillitsee tunteensa, teeskentelee tuntevansa jotakin muuta tunnetta tai pyrkii muuttamaan tunnetilansa joksikin toiseksi tai neutralisoimaan kyseisen tunnetilan. Keinoina tunnetilan säätelmissä diakoniatyöntekijät käyttävät aineiston perusteella itsehillintää, järjeilemistä, puhumista tai jotakin konkreettista tekemistä.

Hochschildin (2003, 35- 36, 42- 42) mukaan ihmiset teeskentelevät tunnetiloja. Aineiston perusteella diakoniatyöntekijöillä tunteiden teeskenteleminen ei ole kovin yleistä, mutta sitä tapahtuu kuitenkin heidän ammatissaan. Palveluammateissa toimivien työntekijöiden tavoin diakoniatyöntekijät pyrkivät olemaan ystävällisiä muita ihmisiä kohtaan ja rajoittamaan negatiivisten tunteidensa näyttämistä. Voimakkaat vastakkaiset tunnetilat, ilo ja suru aiheuttavat diakoniatyöntekijöille tarvetta teeskennellä tunteitaan. Pintanäyttelemisessä yksilö pyrkii muuttamaan sitä, miltä näyttää ulospäin ja teeskentelemään tuntevansa tunnetta, jota todellisuudessa ei tunne. *”Jos sinä lähdet jostakin iloisesta paikasta yhtäkkiä ja menetkin surukotiin, niin siellä käyttäydytään ihan eri tavalla.”* (D) Varsinkin surun tunne on yleensä niin kokonaisvaltainen, että se ei muutu helposti iloksi ja siksi diakoniatyöntekijä joutuu vaan esittämään toisenlaista tunnetilaa kuin mitä hän todellisuudessa tuntee. Syvänäyttelemistä, jossa yksilö pyrkii tuntemaan sitä tunnetilaa, jota hänen odotetaan tuntevan, diakoniatyöntekijät käyttävät tulkintani mukaan työssään vähemmän. Ainoastaan sellaisissa tilanteissa, joissa diakoniatyöntekijä tuntee raivoa tai aggressiivisuuden tunteita ja työntekijän odotetaan käyttäytyvän ammatillisesti asiakastaan kohtaan, työntekijän voisi olettaa käyttävän syvänäyttelemisen tekniikkaa tunteen heikentämisessä. *”Ärtymystähän sinä et voi ilmaista sillä tavalla, että minä alan huutamaan ja iskemään nyrkkiä pöytään. Se on enemmän semmoinen tunnetila, joka pitää suodattaa.”* (DS) Negatiiviset tunteet ovat kuitenkin niitä, jotka tunnesääntöjen puitteissa harvemmin sallitaan, positiivisten tunteiden ilmaisemista pidetään useammin sopivampana ammatissa.

Tunneälyssä ja Hochschildin emotionaaliossa työssä suhtaudutaan eri tavalla todellisiin tunteisiin ja yksilön kokemaan tunnetilaan. Molemmissa korostetaan tunteen hallitsemista käyttäytymisen tasolla, mutta yksilön todelliseen tunnetilaan suhtaudutaan eri tavalla. Golemanin (1997, 81, 83) mukaan tunteiden hallitsemisella ei ole tarkoitus kokonaan tukahduttaa tunteita tai niiden olemassaoloa, sillä aivojen rakenne määrittää sen, milloin joku tunne syntyy. Tulkintani mukaan Hochschild (2003) taas kuvaa tunnesääntöjen määrittävän sitä, mitä ihmisten pitäisi tuntea sosiaalisten ja kulttuuristen tapojen mukaan. Ulkoisen käyttäytymisen säätelyn lisäksi Hochschild kuvaa emotionaalista työtä yksilön sisäisten tunteiden hallintana. Jossakin määrin emotionaaliossa työssä on siis tarkoitus vaikuttaa yksilön sisäisiin tunteisiin, ei pelkästään tunteiden ulkoiseen esittämiseen. Esimer-

kiksi syvänyttelemisessä näytelty tunnetila tulee osaksi itseä. Tutkimuksessani diakoniatyöntekijöiden tunteiden hallitseminen näyttäisi käsittävän etupäässä vain oman käyttäytymisen hallitsemisen, omien tunteiden muuttamista ei katsota aina tarpeelliseksi, eikä tunteen muuttaminen ole helppoa. Siksi diakoniatyöntekijät pyrkivät vähemmän muuttamaan sisäistä tunnetilaansa. ”*Ammatillisuuteen kuuluu että tunteita saa olla, mutta ne eivät saa hallita työntekijää.*” (D)

5.4 Tunteiden kuormittavuus diakoniatyöntekijän työssä

Sain huomata haastatteluja tehdessäni, että ajankohta, jolloin tein haastattelut oli jollakin tavalla poikkeavaa. Pari viikkoa ennen haastattelujen tekemisen aloittamista Haitissa sattui maanjäristys, jossa kuoli 220 000 ihmistä (Punainen Risti 2011). Tällä vaikutti olevan seurauksia myös haastattelemani diakoniatyöntekijöiden työhön. Eri seurakunnissa oli käynnissä laajamittaiset auttamistoimet Haitin maanjäristyksen uhrien auttamiseksi ja Haitin ongelmat puhuttivat. Helmikuussa monilla diakoniatyöntekijöillä oli myös kiireistä aikaa jokavuotisen Yhteisvastuukeräyksen puitteissa, joka kohdistui vuonna 2010 Haitiin. Varsinkin Yhteisvastuukeräyksestä vastaavat diakoniatyöntekijät kommentoivat kiirettään. Näiden lisäksi yhteiskunnassamme jo jonkin aikaa ollut lama vaikutti lisännen avuntarvitsijoiden määrää. Haastateltavat kertoivat olevan odotettavissa apua hakevien määrän vain lisääntyvän lähitulevaisuudessa, kun valtio ja muut tahot eivät enää pysty auttamaan, niin vastuu auttamisesta jää seurakuntien harteille.

Haastatteluhetkellä olleet yhteiskunnalliset ja maailmanlaajuiset tekijät vaikuttivat siihen, että monet diakoniatyöntekijöistä kertoivat tällä hetkellä kuormituksen työssään olevan suurta ja työmäärän ja -tahdin olevan kovaa. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon keskushallinnon tekemän selvityksen (2009, 6) mukaan 2000-luvulla verkostoituminen eri yhteistyötahojen kanssa, kunta- ja palvelurakennemuutos, perusterveydenhuollon muutokset, rakenteelliset muutokset ja jumalanpalvelusmuutokset ovat olleet tekijöitä, jotka ovat vaikuttaneet diakoniatyöntekijöiden työn kuvan muuttumiseen, aiheuttaneet painetta sopeutua muutoksiin ja näin lisänneet diakoniatyöntekijöiden kuormitusta. Nissinen (2007, 28- 30) kertoo työuupumuksen olevan prosessi, joka kehittyy vähitellen. Työuupumuksen kierre alkaa usein siitä, kun työ ei etene toivotulla tavalla ja auttaja

turhautuu näin omaan itseensä. Syitä työuupumuksen syntymiseen on kuitenkin usein monia. Tyypillistä työuupumukseen joutuneelle työntekijälle on kyynisyys omaa työtään kohtaan, kokonaisvaltainen väsymys ja heikentynyt ammatillinen itsetunto.

Diakoniatyöntekijöiden työuupumus on nykyään ajankohtaista, sillä Marketta Rantaman tekemän tutkimuksen mukaan vuonna 2001 peräti 76,6 % seurakuntien hengellisen työn tekijöistä koki työnkuormittavuuden lisääntyneen. Diakoniatyöntekijät kokevat usein arvostusvajetta, joka voi johtaa työuupumukseen. Diakonia-työn asiakkaat antavat usein hyvää palautetta, mutta esimiehiltä diakoniatyöntekijät eivät usein saa sen sijaan palautetta laisinkaan. (Suomen ev. lut. kirkon keskushallinto 2009, 7.) Lähes poikkeuksetta haastattelemani diakoniatyöntekijät kertoivat työnsä uuvuttavan ja olevan välillä todella rankkaa. Diakoniatyöntekijä joutuu kohtaamaan työssään paljon erilaisia ihmisiä, joilla on aivan omanlaisensa elämäntilanne ja siten tunteiden kirjo työssä on todella laaja. Tunteet ovat läsnä jatkuvasti, kuten eräs diakoniatyöntekijä totesi: *”Tunteita tässä työssä kyllä kohdataan ja niissä ollaan ihan oikeasti mukana satasella.”* (DS) Positiiviset tunteet, kuten ilo ja riemu ovat niitä, jotka eivät kuormita niinkään työssä, vaan ne koetaan voimavarana ja työssä jaksamista edistävänä tekijänä. Sen sijaan negatiiviset tunteet, kuten suru, ahdistus ja epävarmuus aiheuttavat kuormittavuutta. Nissisen (2007, 26- 27) mukaan työuupumuksesta on erotettava työstressin käsite, sillä kohtuullinen stressi on positiivinen työn voimavaratekijä. Negatiiviseksi työstressi voi muuttua, jos työntekijän kokemat haasteet tai uhat ylittävät toistuvasti hänen selviytymiskeinonsa. Tällöin työstressi voi johtaa uupumiseen ja loppuun palamiin.

Tunteet vaikuttaisivat olevan avain asemassa siinä, miten kuormittavaksi diakoniatyöntekijä kokee työnsä. Jos hän eläytyy työhönsä täysin, elää vahvasti tunteillaan työssään, vaarana on, että työntekijä ei pysty eristämään työtunteitaan työnsä ulkopuolelle, vaan tuo ne mukanaan jopa omalle vapaa-ajalleen. Kaikesta kuormitusta aiheuttavasta tekijästä diakoniatyöntekijä kokee ensin jotain tunnetta, joka on niin voimakas tai epämiellyttävä, että diakoniatyöntekijä kokee sen vaikeaksi ja uupuu. Aineistossa korostui erityisesti turhautuneisuuden tunne, suru ja ahdistus sellaisina tunteina, jotka voivat johtaa työuupumukseen.

Kuormitusta vaikuttaa aiheuttavan sekä itse työ että asiakkaat. Työn paljous ja ajan riittämättömyys ovat usein työn arkea ja aiheuttavat painetta työskennellä entistä tehokkaammin ja tehdä töitä kellon ympäri, kun virallisia työaikoja ei ole. Nykypäivänä lisääntynyt vaatimus olla koko ajan tavoitettavissa yötä päivää on myös toteutunut diakoniatyöntekijöiden arjessa: *”Nyt on tullut uusi vaihe, kun on meillä nämä työkännykät, niin on aina puhelin mukana.”* (DS) Liika velvollisuuden tunto ja huono omatunto työnsä riittämättömyydestä vain lisäävät työn tahtia ja saavat itselle aikaan huonon olon jopa vapaa-ajalla omasta riittämättömyydestään. *”Syyllisyyttä kantaa itsessään varmasti lopun elämänsä tämmöisessä, että onko tehnyt tarpeeksi riittävästi.”* (DS) Varsinkin ikääntyessä työ tuntuu entistä raskaammalta ja aiheuttaa helpommin fyysistä rasitusta. Mäkelän (2002, 419-420)mukaan seurakunnissa eletään muutoksen aikaa, kun työmuotoja kehitetään ja yhdessä tekemisen tapaa korostetaan entistä enemmän. Työntekijöitä muutokset voivat rasittaa lisäämällä työmäärää, aiheuttamalla pelkoa väkivallasta ja vaikeuttamalla työtä.

Ihmisten vaikeat elämäntilanteet ja varsinkin sellaiset tapaukset, joissa asiakas kokee voimakkaita tunteita, jäävät helposti mieleen diakoniatyöntekijöille ja näistä ajatuksista ja tunteista eroon pääseminen vie aikaa. Jos vaikeita tilanteita kertyy lyhyelle ajanjaksolle paljon, on todennäköistä, että diakoniatyöntekijä kokee työnsä aiempaa kuormittavampana. Diakoniatyöntekijöiden, erityisesti diakonissojen vahva hoivaamisen tarve ja pyrkimys kulkea asiakkaan rinnalla mahdollisimman pitkään, ei välttämättä ole diakoniatyöntekijän oman jaksamisen kannalta helppointa, sillä riskinä on, että myös diakoniatyöntekijä auttajana uupuu ottamalla kannettavakseen asiakkaiden huolia ja murheita. Mäkelä (2002, 420) toteaa diakoniatyöntekijöiden olevan luonnostaan sellaisia, jotka ovat herkkiä havaitsemaan toisen ihmisen tarpeita ja vastaamaan niihin, mikä johtaa yleensä nämä vastuuntuntoiset työntekijät helposti työuupumukseen.

Työkavereilla tai työyhteisöllä voi myös olla merkittävä rooli työn kuormittavuuden tuntemisessa. Diakoniatyöntekijät kokevat tuen puutteen aiheuttavan kuormitusta, sillä omien asiakastilanteiden ja niistä aiheutuneiden tunteiden purkaminen on tärkeää, jotta tunteet eivät pääse patoutumaan ja pyöri niin vahvasti mielessä. Seurakunnan ainoana diakoniatyöntekijänä oleminen voi olla haastavaa, jos läheisiä työkavereita työpaikalla ei ole niin kuin eräs haastattelemani diakonissa pohti:

”Jossakin seurakunnassa on yksi ainut diakoniatyöntekijä, niin voisin kuvitella, että se olisi huomattavasti paljon raskaampaa, koska sitten ei pystyisi jakamaan niitä tilanteita.” (DS) Työyhteisö voi myös tukevan vaikutuksen lisäksi aiheuttaa työntekijöilleen pahaa oloa ja lisätä kuormitusta, mikäli siellä ei vallitse toisia työntekijöitä kunnioittava ilmapiiri. Työkavereiden keskinäiset riidat ja muut hankaluudet voivat viedä työntekijöiltä pois työn iloa.

Kuormittavuuden kokemisessa on vaihtelua eri aikoina. Työssä tulee ajanjaksoja, jolloin kuormitusta on enemmän kuin jonakin muina jaksoina. Monet diakoniatyöntekijöistä kokivat uransa alkuvaiheen olleen raskasta. Oma kokemattomuus, uudet asiat ja tiedon puute siitä, miten tulisi toimia saavat uuden työntekijän helposti kokemaan epävarmuutta. Vaikeus rajata omaa työtä, jossa työaika voi olla käytännössä ympärivuorokautista, voi aluksi olla haastavaa ja oman jaksamisensa ja voimavarojensa tiedostaminen vaatii usein vielä kehittymistä. Näiden tekijöiden vaikutuksesta usein nuoret työntekijät kokevat työnsä kuormittavaksi. Ruokapankki-aika ja lama 1990-luvun alussa olivat edelleen monien työntekijöiden mielessä erityisen vaativana aikana, jolloin työtä oli paljon ja ihmisten hätä oli suurta. Tietyt vuodenaajat voivat myös olla toisia kuormittavampia, kuten joulunalusaika. *”Minä olen niin tyhjä ollut joskus joulun alla kotiin mennessä.”* (D)

Diakoniatyöntekijöiden puheessa korostui myös omien työasioiden ulkopuolisten ongelmien ja vaikeuksien negatiivinen vaikutus työssä jaksamiselle. Oma elämäntilanne voi kuormittaa ja vaikeuttaa työntekoa. Henkilökohtaisen elämän ongelmat näkyvät helposti myös työasioissa voimattomuutena ja mielialan alakuloisuutena. *”Pelkästään nämä työstä tulevat tunteet pystyy hallitsemaan, mutta sitten jos on lähipiirissä tai omassa elämässä vielä, niin silloin voi sitä tunnekuormitusta olla liikaa.”* (D) Jos vapaa-aika on ennemminkin uuvuttavaa kuin voimavaroja antavaa, auttaja-ammattissa toimiminen voi tuntua ylivoimaiselta. Joidenkin diakoniatyöntekijöiden mielestä työ itsessään ei ole kuormittavaa, vaan oman elämän henkilökohtaiset asiat ja vaikeudet ovat se asia, mikä aiheuttaa työssä kuormittamista. Työhön liittyvillä tekijöillä ei näiden oletusten perusteella olisikaan niin suurta roolia työssä kuormittumisessa kuin joidenkin toisten diakoniatyöntekijöiden vastaukset antoivat ymmärtää.

Kaikesta huolimatta haastatteluissa korostui se seikka, että vaikka kaikenlaiset ulkoiset tekijät voivat edistää työuupumusta ja aiheuttaa työn kuormittavuutta, omalla persoonalla ja taidoilla voi olla kaikista suurin merkitys työn kuormittavuuden kokemisessa. Ulkoiset tekijät eivät välttämättä kuormita, mikäli diakoniatyöntekijä suhtautuu kuormittaviin tekijöihin oikealla tavalla ja omaa hyvät selviytymiskeinot. Haastatteluista saamani työn kuormittavuutta lisäävät tekijät olivat pitkälti samoja kuin tekijät, jotka Suomen evankelis-luterilaisen kirkon keskuhallinnon (2009, 9) selvityksessä olivat yleisimpiä tekijöitä sairaslomien syinä. Tekijöitä, jotka altistavat työuupumukselle, ovat selvityksessä, fyysiset tekijät, uupumiseen altistava persoonallisuus, työn raskaus, oman elämän kriisitilanteet ja ongelmat, raskas työtilanne, työyhteisön ongelmat ja työntekijöiden ikääntyminen.

5.4.1 Empatiasta myötätuntouupumukseen

Diakoniatyöntekijöiden empatian lähtökohtana on diakonian määritelmän mukainen tasavertainen kohtaaminen auttajan ja avun tarpeessa olijan välillä. Avun tarpeessa olevalle annetaan tilaa ilmaista omia tunteitaan. Kyky tuntea empatiaa on rikkaus ja kuvastaa toisen ihmisen ymmärtämisen halua. *”Ne elämäntilanteet ja se kipu mikä ihmisillä on, se surun kipu niin kyllä siinä jotenkin elää tunteella heidän kauttaan sitä kaipausta ja ikävää, mitä heillä on.”* (DS) Ihmissyyteen kuuluu empatian tunteminen toista ihmistä kohtaan, on luontevaa tuntea empatiaa toista kohtaan. *”Ihmisen hyväksyminen ja ihmisen kunnioittaminen ja kunnioittava kohtaaminen on minusta semmoinen luovuttamaton arvo.”* (D)

Diakoniatyöntekijät määrittivät empatian kyvyksi asettua toisen ihmisen asemaan ja ihmisten suruissa ja iloissa mukana elämiseksi. Nissinen (2007, 69) määrittelee empatian myötäelämiseksi, toisen tunteisiin eläytymiseksi. Empatiassa on kyse kuuntelemisesta, kuten eräs diakoniatyöntekijä totesi: *”Monesti ajattelen, että tuliko annettua tilaa, kun on innokas puhumaan niin kun aikoinaan opetettiin, että on kaksi korvaa ja yksi suu käyttää työssä samassa suhteessa.”* (D) Tärkeää on elää aktiivisesti asiakkaan mukana, mutta muistaa eristää ja pitää välimatkaa asiakkaan tunteisiin ja tilanteeseen, jotta ei ota liikaa kannettavakseen asiakkaan huolia. Myötäeläminen ei yleensä sisällä tekoja, vain kuuntelemista ja asiakkaan

tilanteeseen reagoimista tunteella. Eräs diakoni määritteli empatian näkymisen näin:

”Tunteet viestittävät muun muassa sitä, että onko aidosti läsnä tilanteessa toisen ihmisen kohtaamisessa vai onko poissaoleva. Ne viestittävät myös sitä, että onko myötäelämisen halua, kykyä, voimaa, semmoista empatiaa.” (D)

Erään diakoniatyöntekijän kuvaama diakoniatyön määritelmä: *”Diakoniatyö on lähimmäisen rinnalla kulkemista ja diakoniatyölellä se on sitten kulkemista siinä vaiheessa elämää, kun on toisella raskasta.” (DS)*, kuvaa hyvin diakoniatyön ja empatian suhdetta. Empatiakyky on luonnollinen osa diakoniatyöntekijän ammattitaitoa ja ehkä jopa työn edellytys. Nissisen (2007, 70) mukaan empatia ja myötätunto ovat toistensa lähikäsitteitä. Myötätunnolla tarkoitetaan surua toisen ihmisen kärsimyksestä ja halua helpottaa autettavan elämää. Pyrin tässä tutkielmassani erottamaan empatian ja myötätunnon käsitteet toisistaan, vaikka ne menevät aineistossa osittain päällekkäin, eivätkä ole niin selvärajaisia. Useimmat haastateluista ottivat myötätunnon tunteen esille itsenäisesti sellaisena tunteena, jota he kokevat jatkuvasti työssään. Myötätunto vaikuttaa näin olevan todella yleinen tunne diakoniatyöntekijöiden työssä. Myötätuntoa pidetään vielä sopivassa suhteessa ilmaistuna hyväksyttynä tunteena. Aina asiakkaan kanssa kohdatessa on kuitenkin muistettava ammatillisuus, se, että diakoniatyöntekijän rooli on tilanteessa ammatillinen, minkä takia omia myötätunnon tunteitaan on myös osattava hallita. *”Kyllä sen myötätunnon kanssa pärjää siinä tilanteessa, jos tosiaan koittaa, ettei liiaksi tuo omia tunteita tai ei liiaksi ala itkemään, tai ei se itkeminenkään ole vaarallista, ellei se mene ihan yli äyräitten.” (DS)* Toisen ihmisen tilanteeseen eläytyminen, myötätunnon tunteminen ja sitä kautta ihmisen auttaminen vaikuttaisi olevan merkittävä palkkio, sisäinen tyydytyksen tunne diakoniatyöntekijälle omasta työstään.

Diakoniatyöntekijät kokevat jonkinlaiseksi myötätunnon merkiksi sen, tekeekö työnsä kunnolla. Tämä kuvastaa sitä, että diakoniatyöntekijöiden myötätunnon tunteminen ei ole pelkästään yksilön oma luonteenpiirre, vaan myös jonkinlainen velvoite diakoniatyöntekijän työssä. Eräs diakoniatyöntekijä totesi näin: *”Meitä on opetettu ja mielletty, että me ollaan rinnalla kulkijoita ja tukijoita ja eikä me*

olla niitä tekijöitä ja tietenkin aina näin kristittyinä näen Jumalan mahdollisuuden, että tässä yhdessä eletään.” (DS) Diakoniatyöntekijöitä ohjeistetaan myös Raamatussa empatiaan: *”Kantakaa toistenne taakkoja, niin te toteutatte Kristuksen lain.*” (Gal. 6:2) Diakoniatyöntekijöiltä edellytetään kristittyjen tavoin lähimmäisen rakastamista ja välittämistä. Empatiakyvyn velvoittavuudesta diakoniatyössä kuvastaa erään diakoniatyöntekijän ajatus: *”Kun ei saa jotakin kiveä käännettyksi, niin minua ikään kuin hävettää koko kirkon puolesta, että ollaanko me näin saamattomia, että ei saada autetuksi.*” (D) Auttamisen tarve on siis syvällä diakoniatyöntekijöissä. Vaikka empatiakyky vaikuttaa kuuluvan jonkinlaisena oletuksena ja jopa velvoitteena diakoniatyöntekijän ammattirooliin ja ammatillisuuteen, aineiston perusteella monilla diakoniatyöntekijöillä on sinällään työn lähtökohtana ja valinnan perusteena oma puhdas auttamisen halu.

Hochschild (2003, 195) pitää altruistista ihmistä väärän minuuden muotona. Altruistiset ihmiset ovat liian huolissaan muiden tarpeista. Erityisesti naisille on vaarassa miehiä enemmän muodostua väärä minä, sillä heille on perinteisesti mielletty tehtäväksi toisten tarpeiden tyydyttäminen. Aineiston perusteella juuri empatiakyky on se, joka saa diakoniatyöntekijät auttamaan muita ihmisiä. Näin empatiakyvyn ja auttamisen välillä voisi kuvitella olevan yhteyttä. Martin Hoffmanin havainnot tukevat tätä. Hänen mukaansa eettinen ajattelu perustuu empatiaan, empatian tunteminen uhreja kohtaan saa toiset auttamaan heitä. (Goleman 1997, 137.) Diakoniatyöntekijät vaikuttavat melko herkästi reagoivan ihmisen hätään, sillä avun tarpeen huomaaminen saa heidät miettimään sitä, miten he voisivat tyydyttää toisen ihmisen tarpeet ja helpottaa siten hänen elämäänsä. Golemanin (1997, 66) mukaan toisten tunteiden havaitseminen, empatia on tärkeä viestittäjä siinä, mitä muut ihmiset ajattelevat. Toisten ajatusten havaitseminen on ihmissuhdeiden hoidon tärkeä edellytys. Tunneälyltään taidokkaan ihmisen käyttäytymiseen kuuluu empatiakyky.

Diakoniatyöntekijät kokevat monenlaisten tunteita herättävien tapausten aiheuttavan työssään myötätuntoa. Myötätuntoa aiheuttavat sekä monet yksilökohtaiset tapaukset, kuten kuolema, yksinäisyys, kristillisen toivon puuttuminen, tulevaisuuden toivottomuus sekä sielun ja sydämen autuus. Tämän lisäksi myös monet yhteiskunnalliset ilmiöt, epäoikeudenmukaisuus ja vääryydet saavat aikaan myötätunnon tunteita. Toinen tunnetila, kuten suru on taustalla myötätunnon syntymi-

sessä, sillä myötätunto lähtee liikkeelle jostakin tunteesta tai tuntemuksesta. Diakoniatyöntekijät vaikuttavat osoittavan myötätuntoa toista ihmistä kohtaan luontevalla tavalla, ihminen kohtaamassa toisen ihmisen. Heillä saattaa tulla kyynelilmään tai he saattavat osoittaa myötätuntoa koskettamalla toista ihmistä, kuten halaamalla tätä. *”Tämmöisessä surutilanteessa, niin siinä se itku on herkässä. Sitten saattaa tietysti herkästi tulla halaaminen, joka jollakin tavalla sitten lähentää.”* (DS)

Myötätunnon tunteminen ei kuitenkaan saisi mennä liian pitkälle, vaan diakoniatyöntekijän tulisi asettaa rajat sille, missä menee tarpeellisen myötätunnon raja. Liiallinen myötätunnon osoittaminen on myös diakoniatyöntekijän jaksamiskyky- ja aiheuttaa työssä kuormittumista, jos asiakkaan murheet vaivaavat liikaa työntekijää. Asiakkaan taakkoja ei pitäisi ottaa kannettavakseen, sillä jokainen ihminen huolehtii viime kädessä itse omista murheistaan ja omasta elämästään. Myötätunnon tuntemisessa on myös riskinä, että se sekoittuu säälin tunteeseen. Eräs diakoniatyöntekijä perusteli näin myötätunnon ja säälin suhdetta: *”Yrittää kovasti pitää, että se pysyy siinä myötätunnon tasolla, ettei se mene säälin tasolle. Se ei varmaan ole ammatillisesti ajateltuna semmoista oikeata tai se vaikeuttaa sitä kohtaamista, että jos se menee sääliksi.”* (DS) Säälin haitallisuutta eräs diakoniatyöntekijä perusteli näin: *”Sääli ei välttämättä ole ammatillisesti oikea tunne. Siinä katsotaan jotenkin ylempää sitä sen ihmisen tilannetta ja jollain tavalla ollaan samassa suossa sen ihmisen kanssa.”* (DS)

Liiallinen samaistuminen asiakkaiden tunteisiin voi johtaa myötätuntuupumukseen. Nissinen (2007, 53- 54) kertoo perheterapeutti ja psykotraumatologi Charles Figleyn havainneen, että myötätuntuupuminen on psykofysiologinen jännittyneisyyden tila, joka seuraa toistuvasta empaattisesta toisen ihmisen kärsimyksen jakamisesta. Aineiston perusteella diakoniatyöntekijät kokevat myötätuntuupumuksen olevan nykypäivänä melko yleistä ja johtuvan liiallisesta auttamishalusta ja asiakkaiden tunteisiin samaistumisesta. *”Loppuun palaminen tässä työssä on hyvin yleistä. Se usein tulee siitä, että me aletaan elämään näiden ihmisten omaa elämää mukana siinä arjessa, eikä luoteta, että he pärjäävät siinä ilman meitä.”* (D) Varsinkin syyllisyyden ja oman riittämättömyyden tunne voivat altistaa myötätuntuupumukselle. Diakoniatyöntekijät kokevat ihmisten kuuntelemisen henki-

sesti raskaaksi, mutta eri asiakastapausten välillä on eroa siinä, miten kuormittaviksi diakoniatyöntekijät ne kokevat.

Figleyn mukaan jokaisella auttajalla on riski kokea myötätuntouupumus. Myötätuntouupumisen syntymiseen vaikuttaa myötätuntostressi, pitkittynyt altistuminen autettavien kärsimykselle ja omien traumojen aktivoituminen. Myötätuntostressin syntymiseen vaikuttavat auttajan empatia ja samaistumisen kyky, jotka voivat aiheuttaa auttajalle emotionaalista kuormittumista. Myötätuntostressi ja pitkittynyt autettavien kärsimyksille altistuminen voivat aktivoida henkilökohtaiset traumat ja vastoinkäymiset. Myötätuntouupumisen hoidossa on siksi huomioitava jokainen prosessin osatekijä. (Nissinen 2007, 59, 62- 63.) Aineiston perusteella pelkästään työ ei aiheuta diakoniatyöntekijöille uupumusta, vaan työn ja vapaa-ajan yhteisvaikutus. Varsinkin sellaisissa tilanteissa, jossa henkilökohtaisten asioiden nostattamat tunteet ovat lähellä työtunteita, diakoniatyöntekijä tuntee helposti myötätuntoa ja on vaarassa joutua myötätuntouupumuksen uhriksi. Oman henkilökohtaisen elämän kaltaisiin tapauksiin on helppo samaistua ja tuntea myötätuntoa näitä kokeneita kohtaan. *”Minä olen saanut tässä työssä olla aika uupuneena, joka ei johdu työstä pelkästään, se johtuu minun henkilökohtaisesta elämästäni, se uupuma nostaa hirveän herkästi tunteet pintaan.”* (D) Mäkelä (2002, 420) on myös kiinnittänyt huomiota tähän samaan asiaan, joka aineistossani korostui. Jos diakoniatyöntekijän elämässä on sattunut jotakin yllättävää tai surullista, kuten läheisen ihmisen kuolema, työssä saattaa olla vaikea kohdata surevia ihmisiä, koska oma suru voi olla niin voimakkaasti läsnä ja nousta pintaan asiakaskohtaamistilanteessa. Omaan elämään läheisesti liittyvät tilanteet ja tunteet tai aiemmin koetut asiat, joihin on myös asiakkaan tilanteessa helppo samaistua, koskettavat syvemmin kuin muut asiat, joita ei voi liittää niin läheisesti omaan elämään.

Aineiston perusteella vähemmän aikaa diakoniatyöntekijöinä työskennelleet, iältään nuoret henkilöt ovat vaarassa vanhempia diakoniatyöntekijöitä enemmän uupua työssään. *”Meidän työn yksi semmoinen kompastuskivi on, varsinkin sellaisilla, jotka nuorena tulevat tähän työhön, ovat innolla ja rakkaudesta lähteneet tähän työhön. He kiintyvät liikaa näihin ihmisiin, joita heidän pitäisi auttaa ja he väsyvät sitten itse.”* (D) Nuoruuden lisäksi toinen tekijä, joka voi vaikuttaa myötätuntouupumisen syntymiseen, on aineiston perusteella persoona. Liikaa huolehtimiseen ja auttamiseen taipuvaiset henkilöt ottavat helposti toisten ihmisten taak-

koja kantaakseen. Figleyn mukaan taas persoonalliset tekijät eivät selitä riskiä joutua myötätuntouupumiseen, vaan tärkeämpi riskitekijä on työn sisältö (Nissinen 2007, 54).

5.4.2 Tunteista ylipääseminen työssä jaksamisen edellytyksenä

Erityisen voimakastunteiset ja koskettavat tilanteet jäävät usein painamaan diakoniatyöntekijöiden mieltä. Joskus näistä tunteista pitää päästä yli ja unohtaa ne. Joidenkin diakoniatyöntekijöiden mielestä tunteita ei tarvitse muuttaa: *”On aika itkeä on aika nauraa ja itkekää itkevien kanssa iloittaa iloitsevien kanssa, että varmaan se oma aikansa sitten on se asia ja en tiedä, haluaako sitä muuttaakaan tai tuleeko tarvettakaan.”* (DS) Kuitenkin tunteen muuttaminen voi tulla eteen diakoniatyöntekijällä esimerkiksi kohdatessaan saman päivän aikana sekä iloisia että surullisia asiakastapauksia, jolloin diakoniatyöntekijän pitää pystyä elämään oikeanlaisella tunteella näissä molemmissa tilanteissa. Omista tunteistaan selviämisen kyky on myös keskeistä oman jaksamisensa kannalta, jotta työasioitaan ei kuljeta koko ajan mukanaan. Hochschildin (2003, 30) mukaan tunnetilan alentamista saatetaan pitää hyvänä vaihtoehtona, sillä tunteita voidaan pitää vaarallisena, koska ne vääristävät havaintoja ja saavat ihmiset käyttäytymään järjenvastaisesti. Kuitenkaan täysi tunteettomuus ei ole hyvästä, sillä silloin ihmiseltä jää puuttumaan varoitussysteemi ja itsensä antamat merkitykset omille muistoille ja näyille.

Ammatillisuus auttaa diakoniatyöntekijää tunteiden muuttamisessa ja niistä selviämisessä. Työpäivän aikana voi kohdata yleensä tilanteita, joissa pitää nopeasti vaihtaa oma tunnetila surusta iloon tai vastaavasti toisinpäin. Ammatillisuus auttaa diakoniatyöntekijää tässä tunteen vaihtamisessa ja sopeutumisessa uuteen tilanteeseen ja uuden tunteen ”esittämisessä”. Haastattelemini diakoniatyöntekijöiden kokemusten perusteella tunnetila ei muutu todellisuudessa näin lyhyessä ajassa toiseksi. Vaikka ulkoinen olotila saattaa muuttua vastaamaan toista tunnetta, aikaisempi tunne pysyy sisällä ja diakoniatyöntekijä pyrkii vain esittämään uutta tunnetta. *”Tunnetta voi muuttaa, mutta ei se silti muuta minua miksikään. Se ilo seuraa siellä minua tai, jos minulla on surua ja minun pitää lähteä johonkin semmoiseen tilanteeseen, jossa ihmiset ovat iloisia, niin silloin vain pitää kääntää*

itsessä toinen vaihe päälle ja ajatella, että näiden ihmisten kanssa minä olen iloinen ja näiden ihmisten kanssa minä olen surullinen. Sen tunteen kuunteleminen on vaikeampi niin päin, että se ilo sydämässä voi olla surevan kanssa, mutta sitten, kun on täysin lamaantunut ja surullinen, niin sitten on hirmu vaikea mennä siihen ilon paikkaan. Suru on ehkä kokonaisvaltaisempi tunne.” (D) Tulkintani mukaan diakoniatyöntekijä käyttää tällaisessa tilanteessa apunaan Hochschildin pintanäyttelemisen strategiaa (kts. 2003, 37), jossa hän esittää tuntevansa itsensä iloiseksi, vaikka todellisuudessa hän ei tunne iloa, vaan on surullinen. Diakoniatyöntekijöillä ammatillista on se, että työntekijä osaa pitää pienen tauon silloin kun tunnetila on syytä vaihtaa toisenlaiseksi, pystyy kohtaamaan erilaisten tunteiden vallassa olevia ihmisiä ja tarvittaessa osaa järjestää kalenterinsa niin, että työpäivän aikana koetut tunnetilat eivät vaihtelisi keskenään suuresti. Eräs diakoniatyöntekijä kuvasi ammatillisuutta näin: *”Se on ammattitaitoa, että sen päivyriin tekee siihen malliin, että siinä pysyy aina mukana ja tajuaa, että jos siinä on vaikka puoli tuntia väliä, niin istuu alas ja juo kupin kahvia.”* (DS)

Diakoniatyöntekijöiden voi joskus olla vaikea ymmärtää ja hyväksyä omia tunteitaan. Eläminen omien tunteiden kautta ja niiden hyväksyminen ovat silloin ainoa mahdollisuus käsitellä omia tunteitaan ja muuttaa niitä. *”Sen vaikean tilanteen kohtaaminen, niin kait se on se kaikkein vaikein asia, mutta toisaalta se sitten helpottaa, kun pystyy sen tosi vaikean tilanteen kohtaamaan ja käymään läpi.”* (DS) Diakoniatyöntekijät korostivat, että yleensä ainoastaan kielteiset tunteet ovat niitä, joista tulee selvitä, sillä myönteiset tunteet ovat voimavaratekijä työssä ja auttavat jaksamaan työssä silloin, kun asiat eivät mene hyvin. Haastatteluissa korostui myös vaikeiden tunteiden kohdalla oppimisen taito, sillä kaikki tunteet opettavat elämää varten ja niistä selviytyminen vahvistaa ja auttaa kehittymään ihmisenä. *”Jotain tilanteita, joista ei selviä, niin pitää sitten yrittää mieltä, että miksi ei ole sitten niistä selvinnyt tai mikä tuottaa vaikeuksia siinä toiminnassa.”* (D) Aineiston perusteella tunteet pyrkivät aina ulos jollakin tavalla. Ne voivat pyrkiä tietoisuuteen, vaikuttaa käyttäytymiseen tai omaan mieleen ja sitä kautta koko elämään. Tunteiden tukahduttaminen ei ole hyvä keino selvitä tunteistaan, sillä se voi saada aikaan ahdistusta ja tunteet voivat palata myöhemmin takaisin tietoisuuteen. Voimakkaiden tunteiden rauhoittaminen vaatii kovaa itsehillintää ja kykyä ymmärtää omaa käyttäytymistään. Näistä tunteista voi olla vaikeampi päästä siten yli.

Seurakunnissa uupuivat 1990- luvun laman seurauksena ensimmäisenä diakonia-työntekijät, minkä jälkeen alettiin puhua työntekijöiden jaksamisesta seurakunnissa (Suomen ev. lut. kirkon keskushallinto 2009, 8). Omien tunteiden purkaminen millä tahansa keinolla vaikuttaisi lisäävän työssä jaksamista. Tunteiden purkamisen edellyttää diakoniatyöntekijältä omien tunteidensa tunnistamista ja ymmärtämistä, jotta tunteiden sanottaminen ja niistä toiselle ihmiselle kertominen onnistuu. Diakoniatyöntekijät kokevat työkaverit tärkeäksi voimavaraksi työssä, sillä heidän läheiset työkaverinsa ovat niitä, joiden kanssa on ehkä kaikista helpointa purkaa työhön liittyviä tunteitaan. Vertaistuki, työkavereiden merkitys on suuri, sillä työkavereilleen vaikuttaa olevan suhteellisen helppo kertoa vaikeista työasioistaan. Monesti työkaveri on voinut kokea samanlaisia tunteita ja siksi toisen diakoniatyöntekijän tunteisiin on helppo samaistua. Toisena puhumisen kanavana korostui työnohjaus, jota kuitenkin kaikki haastatellut diakoniatyöntekijät eivät saaneet. Ne diakoniatyöntekijät, jotka olivat saaneet työnohjausta, kokivat sen hyödylliseksi ja auttavan vaikeiden kokemusten purkamisessa. Eräs diakoniatyöntekijä kuvasi työnohjausta opettavaksi kokemukseksi: *”Työnohjaus on se, jossa sitten viimeistään oppii, kun sinne menee puhumaan sitten näistä tapauksista.”* (D) Mäkelän (2002, 430) mukaan työnohjauksen avulla diakoniatyöntekijät pystyvät kehittämään sekä itseään että työtään keskustelujen ja erilaisten toiminnallisten menetelmien avulla. Työnohjauksessa käsitellään muun muassa vuorovaikutus- ja kommunikointitaitoja, ammatillista kehittymistä, ammattitaidon vahvistumista ja työntekijän omia identiteettikysymyksiä.

Omalla toiminnallaan ja aktiivisuudellaan voi edistää tunteidensa käsittelemistä. Diakoniatyöntekijät mainitsivat erääksi tärkeäksi tunteiden purkukeinoksi oman ajattelun. Järkeileminen ja itsensä näkeminen auttajan roolissa suhteissa asiakkaisiinsa auttavat saamaan tilanteeseen jonkunlaista perspektiiviä ja huomaamaan sen, että onnistunut toiminta edellyttää usein kohtuullisen rauhallista ja järkevää toimintaa, jossa tunteet eivät pääse vahvasti esille. Eräs diakoniatyöntekijä kuvasi näin omaa pyrkimystään ammatilliseen toimintaan kriisitilanteessa: *”Minä hengittelen aika syvään ja sitten minä tykkään vähän kävellä, että minä rauhoitun, sitten minä tykkään antaa semmoisen hyvin vakuuttavan semmoisen, että minulla on homma hallinnassa, että ei mitään hätää.”* (DS) Asioiden ymmärtäminen auttaa yleensä hahmottamaan tilanteen paremmin. Ymmärtämistä edistävät tiedon hank-

kiminen uusista asioista ja tiettyjen käyttäytymis- ja toimintamallien omaksuminen esimerkiksi kriisitilanteiden varalta. Kouluttautuminen lisää ymmärrystä asioista ja opettaa pohtimisen taitoa. Ajan kuluminen on myös tekijä, joka edistää vaikeista asioista yli pääsemistä. Ajan kuluessa diakoniatyöntekijä saa etäisyyttä asiaan, mikä mahdollistaa myös asian näkemisen uudesta perspektiivistä ja sen suhteuttamisen koko elämään ja työhistoriaansa. Tärkeää olisi antaa itselleen aikaa sopeutua uuteen tilanteeseen ja olla tuntematta syyllisyyttä omista tunteistaan.

Ammatillisuuden ja oman ammattitaidon kehittymisen myötä diakoniatyöntekijä oppii hyväksymään työnsä osaksi elämäntapaansa. Diakoniatyöntekijät ovat valinneet ammattinsa usein auttamisenhalusta ja kristillisestä lähimmäisen rakkautesta lähtöisin olevasta välittämisestä käsin. Monelle diakoniatyöntekijälle heidän valitsemansa ammatti on heidän oman kertomansa perusteella kutsumustyötä. Työssä jaksamisessa auttaa, kun pystyy aikaa myöten ymmärtämään ja hyväksymään sen, että vaikka työssä ei ole määrättyjä työaikoja, oikeus vapaa-aikaan on kuitenkin olemassa. Ajan myötä diakoniatyöntekijöille kehittyy usein kyky ymmärtää se, että asiakkaan rinnalla kuljetaan vain tietty aika, heidän elämäänsä elättään heidän rinnallaan vain tietyn aikaa, joten asiakkaiden tunteita ei pidä ottaa omille harteilleen. *”Oman aikani teen sitä työtä, sitten minä olen siitä pyörästä pois, mutta se pyörä pyörii kuitenkin jatkossa.”* (DS) Jokainen ihminen on kuitenkin lopulta itse vastuussa omasta elämästään. Eräs diakoniatyöntekijä kiteytti tämän ajatuksen: *”Enhän minä voi tuota toista parantaa, vaan se toinen auttaa itseänsä.”* (DS) Tällä tavalla diakoniatyöntekijät oppivat ymmärtämään sen, missä kulkee heidän jaksamisensa ja omien voimavarojensa raja. Oman heikkoutensa myöntäminen ja hyväksyminen on tarpeen, jotta ymmärtää oman rajallisuutensa ja sen, miten vähän tässä maailmassa yksittäinen ihminen pystyy vaikuttamaan asioiden kulkuun. Oman jaksamisensa ja työkykynsä arvostaminen korostuu hyvin erään diakonissan puheessa: *”Se on osa sitä ihmisen auttamista se minun auttaminen.”* (DS)

Haastattelemieni diakoniatyöntekijöiden mielestä on todella tärkeää pitää tiukasti työ ja vapaa- aika mahdollisimman erillään toisistaan. Näin myös työtunteet ja yksityiselämä on syytä pitää toisistaan irrallisina. Työtunteidensa erottaminen omasta elämästään, sen ymmärtäminen, että työasiat eivät kuulu omaan elämään, eivät käsitteitä ole henkilökohtaisia, auttaa selviytymään vaikeista tunteista. Pitkä usei-

den kymmenien kilometrien työmatka helpottaa pitämään työasiat poissa kotoa ja toisella paikkakunnalla asuminen antaa etäisyyttä työpaikkaan ja työympäristöön. Eräs diakoniatyöntekijä mietiskeli: *”Työ on työtä ja on oma elämä, mutta kuitenkin elämässä on sitten muutakin kuin työ.”* (DS) Perhe, sukulaiset ja ystävät tarjoavat myös tukea arkielämässä, lähinnä työasioiden unohtamisessa ja mielestä pois pitämisessä. Aineiston perusteella havaitsin, että diakoniatyöntekijöiden välillä on paljon eroa tässä ominaisuudessa, siinä, miten hyvin he pystyvät kokemaan työtilanteet lähtökohtaisesti ulkoa käsin. Tämän voisi selittää osittain persoonana, diakoniatyöntekijöiden henkilökohtaiset eroavaisuudet taipumuksessa suhtautua työhönsä ja tunteisiinsa. Tämän lisäksi myös työkokemus näyttäisi vaikuttavan kykyyn oppia katsomaan työtään uudelta kannalta ja tajuamaan sen, että jokainen ihminen on loppujen lopuksi itse vastuussa itsestään.

Vapaa-ajan tekemisellä ja harrastuksilla on paljon merkitystä haastattelemilleni diakoniatyöntekijöille. He kertoivat erilaisten konkreettisten tekemisten edistävän jaksamistaan. Monelle erilainen liikunta, luonto ja pienten arkiaskareiden tekeminen antavat muuta ajattelemista, silloin kun työasiat meinaavat vallata ajatukset. Elämisen perusasiat, kuten syöminen ja riittävä uni takaavat taas oikeanlaisen mielentilan. Ajatustensa purkamisen keskustelun lisäksi myös kirjoittamalla esimerkiksi päiväkirjaa tarjoaa jollekin tärkeän voimavaran purkaa tunteitaan ulos. Rukous on myös merkittävä voima joidenkin diakoniatyöntekijöiden elämässä. He pyytävät apua Jumalalta, että jaksavat hoitaa työtään. Samankaltaisia tuloksia diakoniatyöntekijöiden jaksamista edistävästä tekijöistä on korostunut myös Suomen evankelis-luterilaisen kirkon keskushallinnon (2009, 16- 17) tekemässä selvityksessä. Diakoniatyöntekijöiden itsensä mielestä työssä jaksamisessa tärkeinä voimavaroina ovat oma perhe, harrastukset, työn ulkopuolinen elämä, hyvä työhyteisyys, mielekäs työ, usko ja rukous, työnohjaus, kutsumus, oma luonne ja itsetuntemus.

5.5 Kristillisuus ja tunteet

Suurin osa haastatteleistani diakoniatyöntekijöistä ei oma-aloitteisesti kertonut haastattelun aikana kristillisyyden vaikutuksesta tunteisiinsa. Diakoniatyöntekijät kuitenkin myönsivät kristillisyyden ja tunteiden välillä olevan jonkinlaista vaiku-

tusta sitä kysyttäessä. Diakoniatyöntekijät pitävät kristillisyyttä ja uskonnollisuutta olennaisena osana elämää, joten kristillisyyden erottaminen muusta elämästä ja sen vaikutusta tunteisiin on jossakin mielessä vaikea arvioida. Kristillisyyden lisäksi diakoniatyöntekijät myönsivät tunteiden kuuluvan elämään, tunteet ovat heidän mielestään elämää. Kaikki tunteet ovat sallittuja jollakin tavalla elämässä, ainakin niitä saa tuntea eri asia on, miten niitä ilmaisee ulospäin. Kristittyjä koskettaa tämä samalla tavalla kuin muitakin ihmisiä. Eräs diakoniatyöntekijä totesi tämän: *”Se, että me ollaan kristittyjä, niin ollaanpa me vihaisia tai huolestuneita, niin kaikki tunteet kuuluvat elämään.”* (DS) Kristityt kokevat tunteita samalla tavalla kuin ne ihmiset, jotka eivät kuulu kristinuskoon tai usko Jumalaan. Jokaisella ihmisellä on siis oikeus tuntea kaikkia mahdollisia tunteita, kukaan toinen ihminen ei voi kieltää häntä tuntemasta niitä. Koko ihmisen tunteiden kirjo on raamatullista, sillä Raamattu sallii kielteisetkin tunteet ihmisille. Jeesus näytti omalla esimerkillään, että kaikki tunteet ovat sallittuja. Jeesus ilmaisi jopa kielteisiäkin tunteita avoimesti, kuten vihastumista.

”Jeesushan oli ihminen, joka oli tietenkin Jumalan Poika, mutta se ei ollut mikään kiltti poika kummiskaan, se räiski ja siellä heitteli temppelein pöydät pitkin seiniä. Sitten Jeesus itki, Jeesus iloitsi, se oli häissä mukana ja sitten Jeesus oli äärettömän huolestuva. Se huolehti omasta äidistään, että Johannes pitää huolta äidistään.” (DS)

Tunteiden osalta pitää erottaa toisistaan tunteiden tunteminen ja tunteiden ilmaiseminen. Tunteiden ilmaisemisen osalta kristinuskon asettaa joitakin rajoituksia sille, miten tunteita saa näyttää ja mitä tunteita ylipäättään on luvallista näyttää. Kristillisyyden eräs tärkeä ajatus on lähimmäisyys ja toisten ihmisten kunnioittaminen. Erityisesti kultainen sääntö ohjaa tätä ajatusta: *”Kaikki, minkä tahdotte ihmisten tekevän teille, tehkää te heille.”* (Matt 7:12) Toisen ihmisen kunnioittamisen edellytys on oman käyttäytymisen kontrolloiminen niin, että ei satuta tahallisesti sanoillaan tai teoillaan toista ihmistä. Vaikka Raamattu ja Jeesuksen elämä rohkaisivat avoimesti tuntemaan ja osittain ehkä jopa ilmaisemaan kaikkia tunteitaan, kristityltä usein odotetaan rauhallista ja harkittua käyttäytymistä, jossa omat kielteiset tunteet peitetään, jotta kunnioitus toista ihmistä kohtaan säilyisi. Omien tunteiden kontrolloiminen, varsinkin negatiivisten tunteiden, jotka yleensä satuttavat tai loukkaavat toista ihmistä, ilmaisua on siksi rajoitettava. Viime kädessä vastuu

omista tunteistaan on ihmisellä itsellään. Jokainen tunne on lähtökohdiltaan hyvä, tunne muuttuu pahaksi silloin, kun sitä käytetään väärin, silloin kun tunnetta ilmaistaan niin, että sen avulla vahingoitetaan toista. Vaikka kristityillä on yhtäläinen oikeus muiden ihmisten tavoin tuntea kaikkia tunteita, vaikutti siltä, että joidenkin diakoniatyöntekijöiden on vaikea hyväksyä itselleen kaikkia tunteita. Diakoniatyöntekijät pitävät työtään Jumalan antamana tehtävänä, kutsumuksena tehdä diakoniatyötä ja negatiivisten tunteiden ilmaisemisen voisi olettaa tuntuvan diakoniatyöntekijöistä siltä kuin he olisivat pettäneet tämän tehtävän. Erään diakoniatyöntekijän vahva tuntemus saamastaan kutsumuksesta kuvastaa mielestäni tätä ajatusta:

”Diakoniatyö ensinnäkin se lähtee semmoisesta omasta Jumala suhteestani, että on saanut kokea elämässään tai nuoruudessaan tällaisen kutsun Jumalan yhteyteen, Kristuksen yhteyteen ja sieltä lähtien tavallaan siitä kiitollisuudesta, että saan olla palvelemassa ihmisiä, lähimmäisiä eli minusta se diakoniatyö on sitä, että siihen aina liittyy kutsu ja kutsun vastaanottaminen.” (DS)

Diakoniatyön määritelmää kysyessäni useimmat diakoniatyöntekijät määrittelivät sen näin: *”Diakoniatyö on kristillisestä rakkaudesta lähtevää lähimmäisen rakkautta ja joka ei tunne rajoja ja on käytännössä lähimmäisen rinnalla kulkemista.”* (DS) Diakoniatyöntekijöiltä odotetaan jo lähtökohtaisesti heidän työssään empatiaa ja myötätuntoa autettaviaan kohtaan. Empatian tunne diakoniatyöntekijöillä vaikuttaisi olevan melkein ehto työlle. Usein henkilöt, jotka koulutautuvat diakoniatyöntekijöiksi, ovat jo ihmisinä sellaisia, jotka helposti samaistuvat toisten ihmisten tilanteisiin ja tuntevat myötätuntoa heitä kohtaan. Diakoniatyöhön haakeutuu ihmisiä, jotka ovat vastuullisia ja ahkeria ja haluavat auttaa muita (Helin ym. 2010, 64). Halu hoivata ja auttaa muita ihmisiä on lähtöisin kristinuskosta, heikompiensa tukemisesta ja auttamisesta. Kristinuskon ja hengellisyys ovat mukana diakoniatyöntekijän asenteessa ja ne otetaan asiakkaiden kanssa puheeksi, mikäli asiakkaat itse ilmaisevat haluavansa puhua kristinuskon asioista (Helin ym. 2010, 42).

Rakkaus korostui myös kristillisestä uskosta lähtevänä tunteena. Jumala on rakkaus ja Jumalan rakkautta maailmaa ja kaikkia ihmisiä kohtaan tulisi diakoniatyön-

tekijöiden välittää eteenpäin. Jumala rakastaa jokaista ihmistä ja siksi diakonia-työntekijöiden tulisi ottaa jokainen ihminen, joka hakee apua, lämmöllä vastaan. Näin eräs diakoniatyöntekijä kuvasi kristillistä rakkautta: *”Se on peruslähtökohta tällä kaikella palvelemisella se hengellisyys ja se rakkaus, Jumalan rakkaus tavaltaan niitä ihmisiä kohtaan ja sen rakkauden välittäminen lähimmäisilleen.”* (DS) Koska jokainen ihminen on yhtä arvokas Jumalan silmien edessä, on tärkeää, jotta ihmiset antavat toisilleen anteeksi pahat teot. Vaikka toinen pahoittaisi toisen mieltä sanoin tai teoin, on tärkeää pystyä antamaan toiselle ihmiselle anteeksi. Erään diakoniatyöntekijän lausahdus kuvasi hyvin diakoniatyöntekijän roolia Jumalan rakkauden välittäjänä: *”Meitähän on joskus sanottu, että me ollaan ammatitirakastajia.”* (DS)

Jumalaa kohtaan diakoniatyöntekijät tuntevat kiitollisuutta. *”Se kiitollisuus siitä, että Jumala on nähnyt niin arvolliseksi, että on kutsunut tähän tehtävään. Minusta se on joka päivä semmoinen ihmettelemisen arvoinen asia.”* (DS) Monet onnelliset asiat vaikuttavat herättävän diakoniatyöntekijöissä kiitollisuutta Jumalaa kohtaan siinä, että hän on suonut heidän kokea nämä onnelliset asiat. Diakoniatyöntekijät ovat kiitollisia Jumalalle myös muiden ihmisten puolesta. *”Syntymäpäivillä jää tämmöinen kiitollisuus pitkistä elämästä seurakuntalaisten kohdalla.”* (DS)

Joidenkin diakoniatyöntekijöiden puheessa tuli esille myös kristillinen toivon tunne. Toivon ja uskon näkökulma kulkee mukana diakoniatyössä (Helin ym. 2010, 162). Kristinusko auttaa selittämään asioita, tuomaan turvallisuutta. Ihmisille on tärkeää, että on joku johon voi luottaa ja turvautua vaikeuksissa. Näin teot ja vaikeat asiat saavat jonkinlaisen selityksen ja maailma ei ole täysin mielivaltaisen, vaan kaikella on tarkoituksensa. Kristinusko tarjoaa näin diakoniatyöntekijöille tärkeän voimavaran jaksaa työssään. Jumalaa voi rukoilla avuksi silloin, kun on vaikeaa. Omia tunteitaan voi ilmaista myös rukouksissa ja saada turvaa, että joku kuuntelee ja on lähellä.

6. POHDINTAA

6.1 Tulosten tarkastelua

Tässä tutkimuksessa korostui diakoniatyöntekijöiden oma tunnekokemus ja näkemys omista tunteistaan. Diakoniatyöntekijöiden tunteiden tarkastelun pohjan muodostivat heidän omat tunnekokemuksensa ja niiden kerronta. Tutkimuksessa painottuivat erityisesti sosiaaliset tunteet. Tutkimus lähestyi tunteita sosiaalipsykologisesta näkökulmasta, jossa tunteita pidetään sosiaalisina ilmiöinä, jotka vaikuttavat ihmissuhteisiin. Tutkimuksen konteksti rajoittuu Suomeen ja evankelis-luterilaisen kirkon diakoniatyöntekijöihin.

Tutkimuksessani korostui diakoniatyöntekijöiden tunnetyön kohdalla vahva oppimisen näkökulma. Sekä tunneällyn käsite että Hochschildin emotionaalisen työn teoria tarjoavat tukea sille, että tunteiden hallinta ja ilmaiseminen eivät ole pelkästään sisäsyntyisiä ilmiöitä, vaan ajan myötä opittavia asioita. Diakoniatyöntekijällä on siis mahdollisuus kehittyä tunnetyössään työuransa aikana. Vaikka strukturalistit, kuten Hochschild pitävät tunteita osittain sisäsyntyisinä, niiden hallitsemisen taito ei ole samalla tavalla tulkittavissa geneettisten tai biologisten tekijöiden perusteella. Diakoniatyössä itsessäänkin nähdään työntekijän taitojen karttumisen mahdollisuus työkokemuksen myötä. Diakoniatyöntekijöiden ydinosaaminen rakentuu peruskoulutuksessa, jatkokoulutuksessa ja käytännön työssä hiljaiseksi tiedoksi (Helin ym. 2010, 41). Diakoniatyöntekijöiden liiton (2001, 2) ammattieettisten ohjeiden mukaan diakoniatyöntekijöillä on velvollisuus kehittää ammattitaitoaan seuraamalla yhteiskuntaa ja kehittämällä uusia ammatillisesti päteviä työmenetelmiä. Ammattiin kuuluvan tunnetyön kehittäminen voitaisiin näin myös luokitella opittavaksi asiaksi työkokemuksen kautta.

Huomioin aineistoni pohjalta eron tunteiden ilmaisemisen ja tunteiden kokemisen välillä. Kaikki diakoniatyöntekijöiden tunteista eivät näy muille ihmisille, osa tunteista on pelkästään diakoniatyöntekijöiden sisäisiä kokemuksia. Sisäiset tunnekokemukset ovat yksilöllisiä kokemuksia jonkin tunteen olemassaolosta, tunne-elämyksiä. Näiden tunne-elämyksien ilmaisemista diakoniatyöntekijät pyrkivät joissakin olosuhteissa välttämään. Tällaiset tunteet eivät siten näy eivätkä välity muiden ihmisten tietoisuuteen. Tunne-elämyksien rajoittaminen vaatii itsensä

kontrolloimisen kykyä. Toiset diakoniatyöntekijöiden tunteista taas välittyvät muille ihmisille. Nämä tunteet tulevat näkyviksi ilmaisun avulla. Tunteet näkyvät ilmeissä, eleissä, erilaisina ruumiillisina reaktioina ja joskus myös tunteen sanallisen ilmaisemisenä.

Tutkimuksessani mielenkiintoni kohdistui pääasiassa ilmaistuihin tunteisiin, sillä ne vaikuttavat diakoniatyöntekijöiden ihmissuhteisiin. Nämä tunteet säätelevät diakoniatyöntekijöiden suhdetta toisten ihmisten kanssa. Toisen ihmisen reagoiminen tunneilmaisuuksiin osoittaa sen, miten hyväksyttynä hän pitää tätä kyseistä tunnetta. Jotkut, lähinnä negatiiviset tunteet ovat sellaisia, jotka aiheuttavat tunteen vastaanottajassa negatiivisen reaktion. Tällaiset tunteet eivät siten edistä molempipuolisen ihmissuhteen onnistumista ja voivat näin haitata auttaja-avuntarvitsija suhdetta. Tällaisten auttajasuhteelle riskialttiiden tunteiden varalta työyhteisö, diakoniatyöntekijät itse ja heidän esimiehensä ovat ammatillisuuden vaatimusten mukaisesti asettaneet sääntöjä sille, millaisten tunteiden ilmaisemista diakoniatyöntekijöiden tulisi välttää, jotta toiminta olisi ammatillista ja auttajasuhde onnistuisi. Toimiakseen ammatillisesti tunteidensa osalta diakoniatyöntekijät joutuvat hallitsemaan tunteitaan.

Emotionaalisen työn oppiminen vaikuttaisi diakoniatyöntekijöillä kehittyvän työkokemuksen myötä. Aineiston perusteella diakoniatyöntekijät käyttävät tunnetyössään sekä tunteiden hallintaa että tunteiden teeskentelemistä, näyttelemistä. Havaitsin tutkimusta tehdessäni, että näiden kahden erottaminen toisistaan voi välillä olla haastavaa ja diakoniatyöntekijän emotionaalinen työ on tulkittavissa sekä tunteen hallitsemisen että jonkun tunteen näyttelemisen kautta. Ennen kaikkea tämä todistaa sen, että diakoniatyöntekijät käyttävät emotionaalista työtä välineenään työssään ja emotionaalisella työllä on merkitystä työtunteiden kannalta.

Tarkastelin tutkimuksessani tunteita sosiaalisina ilmiöinä. Diakoniatyöntekijöiden tunteet syntyvät aina suhteessa johonkin. Aineiston perusteella diakoniatyöntekijöiden tärkeimmiksi tunnekohteiksi muodostuivat asiakassuhteet, ryhmät, työyhteisö, työ itsessään ja yhteiskunta. Diakoniatyöntekijöiden tunnekohteet ovat monipuoliset, mutta haastatteluissa korostui eniten asiakassuhteen vaikutus tunteisiin. En kartoittanut laajasti diakoniatyöntekijöiden työtehtävä-kuvaa ja saanut siten käsitystä siitä, minkälaisen asioiden parissa diakoniatyöntekijöiden ajasta suurin

osa menee. Olisiko laajempi kartoittaminen antanut erilaisen kuvan siitä, mitä kaikkea kohtaan diakoniatyöntekijöillä esiintyy tunteita? Korostuivatko asiakassuhteet liikaa tunnekohteina?

Diakoniatyöntekijöistä jo aikaisemmin tehtyjen tutkimusten ohella myös minun tutkimuksessani nousi esiin työn kuormittavuus ja työuupumus. Lisäarvoa tutkimukseni tuo luultavasti aikaisemman tutkimuksen ohella siihen, että se lujittaa käsitystä siitä, miten suuri vaikutus empatialla on diakoniatyöntekijän jaksamisessa. Muun auttamistyön tavoin diakoniatyössä korostuu empatiakyky ja myötätunnon merkitys. Työssä jaksamisessa vaikuttaisi olevan tärkeä merkitys oman itsensä arvostamisella ja selkeän rajan vetämisellä työroolin ja muiden elämän roolien välille. Diakoniatyöntekijät vaikuttivat ylipäänsä melko hyvin tunnistavan omia tunteitaan ja omien tunteiden merkityksen ymmärtäminen takaa merkittävän suojautumiskeinon työuupumusta vastaan. Työuupumuksen ja myötätuntouupumisen yleisyydestä on kuitenkin vaikeaa vetää johtopäätöksiä tämän tutkimukseni pohjalta, sillä aineisto koostui suhteellisen pienestä otoksesta, kymmenestä diakoniatyöntekijästä, eikä se edustanut tarkasti minkään tietyn alueen tai koko Suomen diakoniatyöntekijöitä.

Raamattua voi pitää ohjenuorana kristityn tunteille. Raamattu rohkaisee ihmisiä tuntemaan erilaisia tunteita, jopa negatiivisia ja näyttää esimerkkiä siitä, miten oikein on tunkea tunteita. Kristityille tunteisiin liittyy inhimillisyys, ihmisluontoon kuuluu tunkea ja olla sitä kautta haavoittuva. Vaikka Raamattu omalla esimerkillään korostaa ihmisten saavan tunkea tunteita laidasta laitaan, tunteiden esittäminen ei voi olla täysin mielivaltaista. Ihmiset on luotu syntisiksi ja näin he saattavat välillä käyttää tunteita välineenään toisen ihmisen vahingoittamiseksi, mutta tahallinen toisen ihmisen vahingoittaminen ei ole hyväksyttävä. Kristittyjen tulisi pitää mielessään kultaisen säännön ajatus lähimmäisen rakkaudesta ja toisten ihmisten kunnioittamisesta. Vaikka diakoniatyöntekijöiden työssä kristinusko ja Raamattu eivät korostu ensi sijaisina tunnesääntöjä määrittävinä tekijöinä, kristillisyyden antaa ohjeita diakoniatyöntekijöiden työlle ja se tuntuu vaikuttavan ainakin piilotaajuisesti diakoniatyöntekijöiden tunnekäyttäytymiseen. Se, miten paljon kristillisyydellä on vaikutusta diakoniatyöntekijöiden tunteisiin, on osittain vaikeasti tutkittavissa, sillä kristinusko liittyy niin tiiviisti diakoniatyöntekijöiden elämään, et-

tä sitä on vaikeaa erottaa muusta elämästä ja sitä kautta selittää se, miten suuri vaikutus juuri kristillisyydellä on diakoniatyöntekijöiden tunteisiin.

Tutkimukseni antaa uutta tietoa aikaisemmin vähemmälle huomiolle jääneestä aihealueesta, diakoniatyöntekijöistä, eräästä auttaja-ammattikunnasta ja heidän tunteistaan ja tunnekäyttäytymisestään. Tutkimuksen tulokset voivat omalta osaltaan auttaa tarkastelemaan myös muita auttaja-ammateissa toimivia henkilöitä. Tutkimukseni tuo erään näkökulman myös Hochschildin emotionaalisen työn teoriaan ja tunneälyyn ja tarkastelee niitä ja niiden ilmenemistä käytännön tasolla, päivittäisessä diakoniatyöntekijän työssä. Tutkimuksen käytännön antina voivatkin olla diakoniatyöntekijöiden parempi tietoisuus omista tunteistaan ja niiden merkityksen ymmärtäminen työlleen ja työssään jaksamiselleen. Tunteiden voiman korostaminen ja omien tunnetilojen säätölemisen tiedostaminen nousevat esiin tutkimuksessani ja toivon, että se luo myös jotain uutta diakoniatyöntekijöiden työlle. Tältä pohjalta olisi hyvä tulevaisuudessa käydä yhä laajenevaa keskustelua siitä, mikä edistää diakoniatyöntekijöitä sekä muita auttaja-ammateissa toimivia työntekijöitä jaksamaan ja voimaan työssään paremmin. Miten omien tunteiden hallitseminen ja tiedostaminen voivat auttaa työssä jaksamisessa? Tutkimus tarjoaa pohjan myös muiden ammattikuntien tunnetyön tutkimiselle ja tarjoaa välineitä tarkastella omaa tunnekäyttäytymistään työssään.

6.2 Tutkimushaasteita tulevaisuutta varten

Saamani tutkimustulokset perustuvat diakoniatyöntekijöiden omiin kertomuksiin ja kokemuksiin työn varrella kokemistaan ja esittämistään tunteista. Koska tarkoituksenani on ollut tutkia diakoniatyöntekijöiden tunteita yleisestä näkökulmasta ja yleistää sitä, millaisia tunteita diakoniatyöntekijät kokevat, olen jättänyt tarkoituksella tunteiden vertailemisen vähemmälle tässä tutkimuksessa. Tutkimukseni perusteella diakonien ja diakonissojen sekä mies- ja naispuolisten diakoniatyöntekijöiden tunnetyössä on eroavaisuuksia, mutta kattavampien erojen selvittäminen niistä jää tulevaisuuden haasteeksi. Samalla tavalla myös diakoniatyöntekijöiden työuran pituus ja erilainen työkonteksti ovat myös tulevaisuudessa varteenotettavia diakoniatyöntekijöiden tunteita selventäviä jatkotutkimushaasteita.

Diakoniatyöntekijöiden ammatillisuuteen tunteiden osalta vaikuttaisi liittyvän tutkimukseni perusteella oman tunnekäyttäytymisen kontrolloiminen ja negatiivisten tunteiden ilmaisemisen rajoittaminen. Ammatillisuus rajoittaa tunnekäyttäytymistä ja sitä, mitä tunteita ja miten niitä saa työssä ilmaista. Diakoniatyöntekijöiden ammatillisen tunnekäyttäytymisen osalta herää kysymykseksi se, mitä diakoniatyöntekijöiden ammatillisuus kokonaisuudessaan on ja mitä siihen kuuluu. Mitä asioita ja miten diakoniatyöntekijöiden ammatillisuuteen kuuluu? Miten määritellään se, että diakoniatyöntekijä toimii ammatillisesti? Mitä on olla diakoniatyöntekijä? Kirkon koulutuskeskus (2010, 8) on laatinut diakoniatyöntekijöiden osaamisen neljäksi ydinosan alueeksi. Voiko tätä pitää yhtenä pohjana diakoniatyöntekijöiden ammatillisuuden määrittämiselle?

Diakoniatyöntekijöiden ammatin auttamisen luonne on verrattavissa muiden ammattien auttamisen kanssa. Erityisesti sairaanhoitajien ja sosiaalityöntekijöiden työhön diakoniatyö nivoutuu tiiviisti. Osittain näiden kaikkien auttaja-ammattien tutkimusta voidaan hyödyntää keskenään. Jatkotutkimushaasteena näen kuitenkin näiden eri ammattikuntien edustajien tunnetyön vertailemisen keskenään. Mikä erottaa esimerkiksi diakoniatyöntekijän tunnetyön jonkun muun ammattikunnan edustajan tunnetyöstä? Vai löytyykö minkäänlaisia eroja tai ovatko nämä erot vain todella minimaalisia eri auttaja-ammattien välillä?

Kristillisyys erottaa diakoniatyöntekijöiden auttamistyön luonteen muista auttaja-ammateista. Raamattu sisältää monta hyvää ohjetta diakoniatyöntekijöiden työn auttamiselle. Lähimmäisten rakastaminen ja Jeesuksen esimerkit kuvastavat sitä, miten kristityn tulisi käyttäytyä tunteidensa kanssa. Raamattu sisältää monia hyviä ohjeistuksia tunnekäyttäytymiseen, mutta minkälaisen kuvan Raamattu antaa tunteista ylipäänsä. Raamattua on tutkittu paljon, mutta en ole huomannut tutkimusta siitä, millaisen kuvan Raamattu antaa ihmisen tunteista. Mitä tunteita Raamatusta esiintyy? Millaisen kuvan Raamattu antaa tunteista? Millainen tunnekäyttäytyminen on kristitylle sopivaa? Voiko ihminen itse kontrolloida tunnekäyttäytymistään?

Tässä tutkimuksessa selitin diakoniatyöntekijöiden tunnekäyttäytymistä ja tunteiden hallintaa sekä Hochschildin emotionaalisen työn että tunneäly-käsitteen näkökulmasta. Molemmissa näkökulmissa korostuu ihmisten tarve kontrolloida tuntei-

taan työelämässä. Tunteista on tullut jonkinlainen työ- ja kilpailuväline työmarkkinoilla. Osaajilta vaaditaan tunnetta ja kykyä hallita tunteitaan ja siksi hyvällä tunnetyöllä ja palvelulla voi erottautua muista kilpailijoista työmarkkinoilla. Tunneälyä ja Hochschildin emotionaalisen työn teoriaa ei ole vertailtu käsittääkseni keskenään tutkimuksissa. Pitäisinkin näiden kahden näkökulman vertailemisen antaa keskeisenä tulevaisuuden tutkimuksen kysymyksenä. Keskeistä olisi ottaa kantaa siihen, miten hyvin nämä kaksi näkökulmaa sopivat keskenään selittämään ihmisten tunnekäyttäytymistä.

Kaiken kaikkiaan tutkimukseni raapaisi vain pintaa siitä, millaisia emootioita diakoniatyöntekijät tuntevat ja miten he säätelevät omaa tunnekäyttäytymistään. Paljon jää vielä selvittämättä ja monia kysymyksiä vaille vastausta. Tärkeää tulevaisuuden kannalta olisi kuitenkin huomata se, miten suuressa roolissa tunteet ovat diakoniatyöntekijöiden työssä, jotta arvostus diakoniatyötä ja sen tekijöitä kohtaan kasvaisi. *”Tunteita vähätellään, että ne ovat toisarvoisia. Semmoista tunteiden vähättelyä on ollut paljon seurakuntatyössä diakoniatyötä kohtaan.”* (D) Diakoniatyöntekijöiden tunteiden tutkiminen muodostuu keskeiseksi puhuttaessa diakoniatyöntekijöiden jaksamisesta. Tunteet ovat siinä merkittävässä roolissa. Käytännön haasteeksi tulevaisuudelle diakoniatyöntekijöiden tunteiden osalta asettaisin erään diakonin sanoin: *”Ammatillisuuteen liittyy, että tässä kohdataan tunteita ja jossain pitää olla se paikka, missä näitä tunteita käsitellään. Pitää olla aika, tila ja mahdollisuudet sille.”* (D)

Viitteet:

1. Käytin haastattelusopimuksen laadinnassa apuna Tiina Naukkarisen pro gradu-tutkielmassa Emotionaalinen työ tarjoilijan työssä (Kuopion yliopisto, 2007) käyttämää haastattelusopimusta.
2. Tunnekaavio on otettu Vilma Hännisen ja Oili-Helena Yljoen toimittamasta kirjasta Muuttuuko ihminen. Tunnekaavio löytyy Rauni Myllyniemen kirjoittamasta luvusta Miten ymmärtää ja luokitella tunteita sivulta 28.

Lähteet:

Airaksinen, Timo 1992. Ammattien etiikan filosofiset perusteet. Teoksessa Airaksinen, Timo (toim.) Ammattien ja ansaitsemisen etiikka. Helsinki: Yliopistopaino, 19- 60.

Armon-Jones, Claire 1986. The Social Functions of Emotion. Teoksessa Harre, Rom (toim.) The Social Construction of Emotions. Oxford: Basic Blackwell, 57-82.

Collier, Gary 1985. Emotional expression. Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates.

Diakonia-ammattikorkeakoulu 2011. Diakonia-ammattikorkeakoulun kotisivut. Saatavissa www.diak.fi. (Luettu 30.1.2011)

Diakoniatyöntekijöiden liitto 2011. Diakonian alan ammattilaisten ja opiskelijoiden ammattijärjestön kotisivut. Saatavissa www.dtl.fi. (Luettu 30.1.2011)

Diakoniatyöntekijöiden liitto ry 2001. Diakoniatyöntekijän eettiset ohjeet. Saatavissa http://espoonhiippakunta.evl.fi/@Bin/79839/Diakoniatyntekijn_eettiset_ohjeet.pdf (Luettu 3.2.2011)

Elenius, Antti & Latvus, Kari 2007. Diakonian teologia- auttamisen teologia. Teoksessa Latvus, Kari & Elenius, Antti (toim.) Auttamisen teologia. Helsinki: Kirjapaja, 271- 282.

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

Finlex 2011. Valtion säädöstietopankin kotisivut. Saatavissa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931055>. (Luettu 31.1.2011)

Goleman, Daniel 1997. Tunneäly: Lahjakkuuden koko kuva. Helsinki: Otava.

Goleman Daniel 1999. Working with emotional intelligence. New York: Bantam Books.

Goleman, Daniel 2006. Social intelligence: the new science of human relationships. London: Hutchinson.

Helin, Matti; Hiilamo, Heikki & Jokela, Ulla 2010. Diakoniatyö: asiakkaan palveluksessa. Helsinki: Edita.

Helkama, Klaus; Myllyniemi, Rauni & Liebkind, Karmela 1998. Johdatus sosiaalipsykologiaan. Helsinki: Edita.

Helosvuori, Riitta 2002. Diakonia ja yhteiskuntatyö kirkon keskushallinnossa. Teoksessa Helosvuori, Riitta; Koskenvesa, Esko; Niemelä, Pauli & Veikkola, Juhani (toim.) Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja, 330- 340.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2004. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hochschild, Arlie Russell 2003. The managed heart: commercialization of human feeling. Anniversary 20th edition. Berkeley: University of California Press.

Honkkila, Antero 2002. Seurakuntadiakonia. Teoksessa Helosvuori, Riitta; Koskenvesa, Esko; Niemelä, Pauli & Veikkola, Juhani (toim.) Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja, 269- 280.

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

Hyvärinen, Matti & Löyttyniemi, Varpu 2005. Kerronnallinen haastattelu. Teoksessa Ruusu vuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.) Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Jyväskylä: Gummerus, 189- 222.

Jääskeläinen, Ilkka 2002. Diakoniatoiminnan muodot. Teoksessa Helosvuori, Riitta; Koskenvesa, Esko; Niemelä, Pauli & Veikkola, Juhani (toim.) Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja, 192- 232.

Kemper, Theodore D. 1987. How Many Emotions Are There? Wedding the Social and the Autonomic Components. The American Journal of Sociology 93:2, 263-289.

Kettunen, Paavo 2001. Leipää vai läsnäoloa? Asiakkaan tarve ja työntekijän työnäky laman puristuksessa. Sarja A, nro 76, Kirkon tutkimuskeskus. Jyväskylä: Gummerus.

Kirkon keskushallinto 2011. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon keskushallinnon kotisivut. Saatavissa <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content22679D> (Luettu 31.1.2011)

Kirkon koulutuskeskus 2010. Kirkon hengellisen työn ammattien ydinosaaminen 2010. Saatavissa <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?Open=Open&cid=results-fi&eur=%E2%82%AC&query=kirkon+hengellisen+ty%C3%B6n+ammattien+ydinosaaminen+2010> (Luettu 25.1.2011)

Korhonen, Raili 2005. Psykologin työn kvalifikaatiovaatimukset ja niiden oppimisympäristöt. Psykologia 40:1, 4-15.

Lappalainen, Kaarina 2002. Ammatillinen vastuu. Teoksessa Helosvuori, Riitta; Koskenvesa, Esko; Niemelä, Pauli & Veikkola, Juhani (toim.) Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja, 129- 143.

Latvus, Kari & Elenius, Antti 2007. Auttaminen, diakonia ja teologia. Teoksessa Latvus, Kari & Elenius, Antti (toim.) Auttamisen teologia. Helsinki: Kirjapaja, 11- 33.

Lupton, Deborah 1998. The emotional self: a sociocultural exploration. London: Sage.

Malkavaara, Mikko 2002. Sodasta laman kynnykselle: köyhyys ja diakonia hyvinvointivaltiota rakennettaessa. Teoksessa Mäkinen, Virpi (toim.) Lasaruksesta leipäjonoihin: köyhyys kirkon kysymyksenä. Jyväskylä: Atena Kustannus oy, 221- 260.

Malkavaara, Mikko 2007. Suomalaisen diakoniatyön taustat ja nykytilanne. Teoksessa Latvus, Kari & Elenius, Antti (toim.) Auttamisen teologia. Helsinki: Kirjapaja, 83- 121.

Malkavaara, Mikko & Yeung, Anne Birgitta 2007. Altruismi- moraalinen ideaali vai käytännön arkea. Diakonian tutkimus 1/2007. Diakonian tutkimuksen seura ry, 50- 56.

Markus, Hazel Rose & Kityama, Shinobu 2000. The Cultural Construction of Self and Emotion: Implications for Social Behaviour. Teoksessa Parrott, Gerrod W. (toim.) Emotions in Social Psychology. Philadelphia: Psychology Press, 119- 137.

Molander, Gustaf 2003. Työtunteet- esimerkkinä vanhustyö. Työterveyslaitos. Jyväskylä: Gummerus.

Myllyniemi, Rauni 2004. Miten ymmärtää ja luokitella tunteita? Teoksessa Hänninen, Vilma & Ylijoki, Oili-Helena (toim.) Muuttuuko ihminen? Tampere: Yliopistopaino, 19- 48.

Mäkelä, Hilikka 2002. Diakoniatyössä jaksaminen. Teoksessa Helosvuori, Riitta; Koskenvesa, Esko; Niemelä, Pauli & Veikkola, Juhani (toim.) Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja, 419- 434.

Naukkarinen, Tiina 2007. Emotionaalinen työ tarjoilijan työssä. Pro gradu- tutkielma. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalipsykologian laitos, Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Kuopion yliopisto.

Niedenthal, Paula; Krauth- Gruber, Silvia & Ric, Francois 2006. Psychology of emotion: interpersonal, experiential, and cognitive approaches. New York: Psychology Press.

Nikander, Pirjo 2007. Emootiot ja ammatillinen päätöksenteko. Psykologia 42:6, 435- 445.

Nissinen, Leena 2007. Auttamisen rajoilla: myötätuntouupumisen synty ja ehkäisy. Helsinki: Edita.

Parrott, Gerrod W. 2000. Emotions in Social Psychology Volume Overview. Teoksessa Parrott, Gerrod W. (toim.) Emotions in Social Psychology. Philadelphia: Psychology Press, 1- 19.

Punainen Risti 2011. Suomen Punaisen Ristin kotisivut. Saatavissa <http://www.redcross.fi/punainenristi/kansainvalinenapu/haiti/> (Luettu 3.4.2011)

Ruusuvuori, Johanna; Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti 2010. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna; Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 9- 36.

Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa 2005. Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.) Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Jyväskylä: Gummerus, 22-56.

Rättyä, Lea 2010. Diakoniatyö yksilöllisenä ja yhteisöllisenä auttamisena yhteiskunnallisessa muutoksessa. Väitöskirja. Hoitotieteen laitos, Kuopion yliopisto.

Solomon, Robert C. 2004. On the Passivity of the passions. Teoksessa Manstead, Antony S. R.; Frijda, Nico & Fischer, Agneta (toim.) Feelings and emotions: the Amsterdam Symposium. Cambridge: University Press, 11- 29.

Suomen evankelis-luterilainen kirkko 2011. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon kotisivut. Saatavissa www.evl.fi. (Luettu 30.1.2011)

Suomen evankelis-luterilaisen kirkon keskushallinto 2009. Diakoniatyöntekijöiden parempaan jaksamiseen. Suomen evankelis-luterilaisen kirkon keskushallinnon tekemä selvitys, Sarja C 2009: 1. Saatavissa [http://apostoli2.evl.fi/julkaisut.nsf/0/D3B30363E1B1286CC2257574003CC582/\\$file/parempaanjaksamiseen.pdf](http://apostoli2.evl.fi/julkaisut.nsf/0/D3B30363E1B1286CC2257574003CC582/$file/parempaanjaksamiseen.pdf)

Toikko, Timo 2005. Sosiaalityön ideat: johdatus sosiaalityön historiaan. Tampere: Vastapaino.

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

Turunen, Tommi 2010. Yritysjohtajien pitää tinkiä palkkioistaan. Iisalmen Sanomat 26.2.2010.

Vastuun ja osallisuuden yhteisö. Kirkon diakonia - ja yhteiskuntatyön strategia ja linjaus 2010. (2003) Suomen evankelis-luterilainen kirkko. Kirkon diakonia- ja yhteiskuntatyön keskus. Saatavissa <http://www.evl.fi/kkh/to/kdy/Diakonia-strategia-2010.rtf>. (Luettu 1.4.2010)

Veikkola, Juhani 2002. Diakonian perustehtävä, visiot ja tavoitteet. Teoksessa Helosvuori, Riitta; Koskenvesa, Esko; Niemelä, Pauli & Veikkola, Juhani (toim.) Diakonian käsikirja. Helsinki: Kirjapaja, 107- 128.

Weisinger, Hendrie 1998. Emotional intelligence at work. San Fransisco: Jossey-Bass.

Wharton, Amy S. 2009. The Sociology of Emotional Labor. The Annual Review of Sociology 21:7, 147- 165.

Yhteiskuntatieteellisen tutkimuksen tietosuojat 1987. Suomen Akatemian julkaisuja 1/1987. Helsinki: Valtion painatuskeskus.

Liite 1: Diakoniatyöntekijöille sähköpostitse lähetetty haastattelupyyntö

7.1.2010

Hei!

Opiskelen Itä-Suomen yliopistossa sosiaalipsykologiaa ja olen tekemässä pro gradu-tutkielmaa diakoniatyöntekijöiden emootioista. Tutkimuksessani tarkastelen diakoniatyöntekijöiden työssä ilmenevää tunnettyötä. Kerään aineiston tutkielmaani varten haastattelemalla diakoniatyöntekijöitä. Haastattelu nauhoitetaan, mutta sitä käytetään ainoastaan tutkimustarkoituksessa. Tarkoitukseni olisi tehdä haastattelut viikoilla 5-8 ja haastattelun kesto olisi n. tunnin. Toivoisin, että saisin teiltä vastauksen siitä, olisitteko halukas tulemaan haastateltavakseni. Voisinko tulla haastattelemaan teitä esimerkiksi työpaikallenne tai johonkin muuhun teille sopivaan paikkaan? Annan mielelläni lisätietoa tutkielmastani. Toivoisin saavani vastauksen viikon sisällä.

Ystävällisin terveisin:

Leea Arffman

Itä- Suomen yliopisto, Kuopio

Yhteiskuntatieteiden laitos

larffman@hytti.uku.fi

044- XXXXXXXX

Liite 2: Haastateltaville annettu haastattelusopimus

HAASTATTELUSOPIMUS

Opiskelen Itä-Suomen yliopistossa sosiaalipsykologiaa ja olen tekemässä pro gradu-tutkielmaa diakoniatyöntekijöiden emootioista. Tutkimuksessani tarkastelen diakoniatyöntekijöiden työssä ilmenevää tunnettyötä. Tutkimusaineistona ovat diakoniatyöntekijöinä työskentelevien henkilöiden haastattelut.

Haastattelut ovat luottamuksellisia ja niitä käytetään vain tutkimustarkoituksiin. Haastattelut nauhoitetaan, jotta kaikki tieto saadaan talteen. Haastattelut kirjoitetaan nauhalta puhtaiksi ja tiedostot säilytetään luottamuksellisesti. Haastattelunauhakat tyhjennetään heti purkamisen jälkeen. Tiedostoissa ei näy haastateltavan tunnistetietoja, vaan niihin merkitään ainoastaan sukupuoli, työtehtävä ja työkokemuksen määrä.

Tutkimuksessa ei siis missään vaiheessa tule ilmi haastateltavien nimi. Tutkimusraportissa esiintyvistä haastattelutekstinäytteistä poistan murteellisuudet ja sanontatavat, jotka saattaisivat paljastaa puhujan henkilöllisyyttä. Tutkimuksen teossa noudatan hyvän tieteellisen käytännön mukaisia toimintatapoja ja kaikkea tutkimusaineistoa tulen käsittelemään ehdottoman luottamuksellisesti.

Tutkimus tehdään Itä-Suomen yliopiston yhteiskuntatieteiden laitokselle. Opinnäytetyön ohjaajina toimivat sosiaalipsykologian professori Vilma Hänninen ja lehtori Päivi Thitz.

Sitoudun noudattamaan henkilötietolain (523/99) määräyksiä. Kiitos osallistumisesta tutkimukseen.

Kuopiossa 19.1.2010

Leea Arffman

Yhteiskuntatieteiden laitos

Itä- Suomen yliopisto

Liite 3: Haastattelukysymykset

HAASTATTELUKYSYMYKSET

1. Kuinka monta vuotta olet työskennellyt diakoniatyöntekijänä?
Kerro lyhyesti työhistoriastasi.
2. Miten käsität diakoniatyön määritelmän? Mikä on mielestäsi työn tarkoitus ja merkitys?
3. Millaisia tunteita työntekijä kokee työssään: (Näytän tunneluokittelun haastattelutavalle)
Millä tunnealueella näistä suurimmaksi osaksi liikut työssäsi?
Millaisia tilanteita olet kohdannut työssäsi, joissa olet tuntenut näitä tunteita?
Miten ilmaisit tunnetta?
Miten selvisit tunteen kanssa?
Mitä sinä tällä hetkellä ajattelet tästä tilanteesta ja kokemastasi tunteesta?
Mitä muita esimerkkejä sinulla on tilanteista, joista sinulle on jäänyt vahvasti mieleen jokin tunne?
4. Miten koet, että tunteesi vaikuttavat diakoniatyön tekemisessä?
Auttavatko? Haittaavatko? (Jos haastateltava ei ole vielä ottanut esille kristillisyyttä, yritän itse kysymyksilläni nostaa kristillisyyden esiin.)
5. Mitkä tunteet koet työssäsi diakoniatyöntekijänä enemmän sallittuina/hyväksyttävänä tai vähemmän hyväksyttävänä, jopa kiellettyinä? (esimerkkejä)
Mihin tunteisiin diakoniatyön näkökulmasta suhtaudut ristiriitaisesti tai koet epävarmuutta?
Miten koet, että pystyt itse työssäsi noudattamaan näitä työsi tunnesääntöjä?
Millä perusteella olet määritellyt itsellesi nämä tunnesäännöt?
6. Arvoasteikolla 1-10, miten tunnepitoiseksi koet työsi? (perustelut)
Millä keinoin pyrit muuttamaan jotakin voimakasta tunnetta työssäsi? (esimerkki)
Miten hyvin koet pystyväsi hallitsemaan omia tunteitasi työssäsi?
7. Kuinka kuormittavia ovat tunteesi, joita koet työssäsi?
Onko tunteiden kuormittavuudessa ollut eroja työurasi aikana?
Miten helposti työasi jäävät mieleesi ja seuraavat sinua myös vapaa-ajallesi? (Miten pyrit toimimaan tällaisessa tilanteessa, jossa työhön liittyvät tunteesi nousevat esiin myös vapaa-ajallasi? Millaiset asiakastapaukset erityisesti jäävät pyörimään mieleesi?)
8. Tuleeko sinulla vielä mieleen tilanteita työssäsi, joissa tunteet olisivat olleet voimakkaasti läsnä?

Liite 4: Haastatteluissa näyttämäni tunneluokittelu

