



Työsuojelurahasto
Arbetsarkyddsfonden
The Finnish Work Environment Fund

EMOTIONAALISESTI TAITAVA SOSIAALITYÖNTEKIJÄ - KOKEMUKSIA ITÄ-UUDELTAMAALTA.

Marina Bergman-Pyykkönen
VTM, kehittäjä-asiantuntija/FSKC
Avslutande seminarium – Päättöseminaari 29.1.2021



Ab Det finlandssvenska kompetenscentret
inom det sociala området



Sosiaalialan osaamiskeskus
Verso -liikelaitos

Tässä esityksessä

- Hankkeen alku, tavoite ja toteuttaminen
- Tunteet sosiaalityössä
- Kun tunteet kiihtyvät – miten toimia?
- Työkalupakki
- Sosiaalityöntekijän emotionaalinen taitavuus, hyvinvointi ja kehittyminen

I detta inlägg

- Projektets start, målsättning och utförande
- Om känslor i socialt arbete
- När känslor eskalerar – hur hantera?
- Verktysbacken
- Socialarbetarens emotionella kompetens, välbefinnande och utveckling

Emotionaalisesti taitava sosiaalityöntekijä-hanke – Projektet Den emotionellt kompetenta socialarbetaren

- yhteinen kehittämishanke / ett utvecklingsprojekt i samarbete med flera aktörer:
 - Ab Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området (FSKC)
 - Sosiaalialan osaamiskeskus Verso
 - Kunnat Porvoo, Loviisa, Sipoo / kommunerna Borgå, Lovisa och Sibbo
 - Työsuojelurahasto TSR / Arbetarskyddsfonden TSR
- Hanketiimi / Projektteamet:
 - Utvecklare-sakkunnig / Kehittäjä-asiantuntija (FSKC) Marina Bergman-Pyykkönen
 - Utvecklingschef / Kehittämispäällikkö (FSKC) Veronica Salovaara
 - Planerare / Suunnittelija (Verso) Monica Blomqvist-Åkermarck
- Ohjausryhmä / Ledningsgrupp:
 - Verson Itä-Uudenmaan kuntien neuvottelukunta

Miksi hanke sosiaalityöntekijöiden emotionaalisesta taitavuudesta?

- Tämä tiedetään (esim. Salo et al. 2016, Kylmänen & Ukkola, 2017, Yliruka, Vartio, Pasanen & Petrelius 2018, Mänttari van der Kuip 2015) :
 - Sosiaalityöntekijät rasittuvat henkisesti työssään: työn vaativuus, psyykkinen kuormittavuus, asiakkaiden vaikeat tilanteet ja traumaattiset kokemukset kuormittavat
 - Millä välinein kohdata vaikeita tunteita ja kokemuksia työssä?
- → vaikuttaa myös työhyvinvointiin
- Rasitustekijät ovat monitahoisia ja -selitteisiä ja usein juuri sosiaalityölle ominaisia, eli tarvitaan sosiaalityöhön räätälöityjä omia ratkaisuja.
- Australialainen sosiaalityön professori-sosiaalityöntekijä Karen Healy vieraili FSKC/Mathilda Wrede institutetissa 2018 ja kertoi kehittämästään CSCE-mallista siihen miten kohdata asiakas, jonka tunteet ovat koholla.

Voisiko yhteiskehittämisen kautta luoda suomalaiseen sosiaalityöhön sopivia malleja tunnekuormittavien tilanteiden hallintaan ja samanaikaisesti lisätä hankkeeseen osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia?

Kunde vi genom gemensamt utvecklingsarbete skapa för finländska förhållanden lämpliga modeller för hantering av emotionellt belastande situationer i socialt arbete och samtidigt öka socialarbetarnas välbefinnande i arbetet?

... maali ... mål

- Yhdistämällä kaikkien osallistujien osaaminen ja asiantuntijuus rikastettuna Healyn CSCE mallilla ja muulla sopivalla tutkimustiedolla on kehitetty uusia välineitä sosiaalityöhön ja malli näiden levittämiseen ja käyttöönottoon.
- Työskentely on lisännyt osallistujien omaa emotionaalista taitavuutta asiakkaiden kohtaamisessa.
- Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointi on lisääntynyt.

CSCE-malli – CSCE modellen

Communicating **C**onfidence,
Calmness and Nonreactivity

Achieving Physical and
Emotional **S**afety

Promoting **C**ollaborative
Communication

Prioritising **E**mpowerment

Karen Healy 2018

Malli tukee tunteiden säätelyä kommunikoimalla tavalla, joka

- a) vähentää tunteiden kiihtymisen, joka
- b) tunnistaa tunteiden kiihtymisen ja vastaa tähän ja joka
- c) rauhoittaa kiihtyneitä tunteita.

CSCE tarkoittaa:

C = osoita luottamusta ja luottavaisuutta

S = fyysisen ja emotionaalisen turvallisuuden edistäminen

C = pyri yhteiseen kommunikaatioon

E = Voimaannuttaminen ensisijaiseksi

Verkostotapaamiset rakennettiin mallin ja Karen Healyn tutkimuksen perusteella minkä lisäksi toimimme keskusteltavaksi muuta tutkimusta sekä sosiaalityöntekijöiden omaa osaamista ja kokemusta.

Verkostotapaamisten rakenne – Nätverksträffarnas struktur

Förhands-
uppgift /
Ennakkotehtävä
+ egen
folder i
molntjänst
/ oma
kansio
pilvessä

1. träffen tapaminen
Inledning Johdanto+ C

Mellanuppgift om C
känslodagbok & förberedelse
C:hen liittyvä välitehtävä:
tunnepäiväkirja &
valmistautuminen

2.
Vad lärde vi oss om C? Mitä
opimme C:stä?
+ S

Mellanuppgift om S
S:ään liittyvä välitehtävä

3.
Vad lärde vi oss om S? Mitä
opimme S:stä?
+ C

Mellanuppgift om C
C:hen liittyvä välitehtävä

4.
Vad lärde vi oss om C? Mitä
opimme C:stä
+ E

Mellanuppgift om E
E:hen liittyvä välitehtävä

5.
Vad lärde vi oss om E? +
sammanfattning, modell,
evaluering
Mitä opimme E:stä +
yhteenvedo, malli, arviointi

Avslutande seminarium
Päättöseminaari

Känslor – känsloreglering – interaktion
Tunteet – tunteiden säätely – vuorovaikutus

*“Työssäni on
kaikenlaisia tunteita
ilosta vihaan ja
kaikkea siitä väliltä.
Uteliaisuutta.”*

*“Sekä omat että
asiakkaan tunteet ovat
tärkeä osa sosiaalityötä
– ne on hyvä
tunnistaa.”*

*“Pitkä työkokemus on tehnyt
minusta objektiivisen ja
neutraalin – minusta on kyllä
tullut aika emotionaalisesti
paksunahkainen vuosien
mittaan.”*

Tunteet ovat käytännön työn
dynaaminen resurssi. Ne
liittyvät vuorovaikutukseen ja
ymmärtämiseen.

PARADOKSI

Sosiaalityöntekijät ja
organisaatiot suhtautuvat
ristiriitaisesti emotionoiden
sopivuuteen
professionaalisessa työssä.

Mitä tunteet ovat? Minne
ne sosiaalityössä kuuluvat?

(o'Connor 2020: How social workers understand and use their emotions in practice: a thematic synthesis literature review)

Emotionaalinen taitavuus on:

Karen Healy 2018

- kyky tunnistaa tunteita
- ymmärrys siitä, miten tunteet vaikuttavat ja
- kyky muuttaa tunnereaktioitamme

jotta voimme toteuttaa
professionaalista tavoitettamme.

→ kohti sosiaalityöntekijän ja
asiakkaan turvallista ja toimivaa
yhteistyösuhdetta.

Paakkanen & Martela & Rantanen & Pessi 2017

- Huomaa tunne
 - Tunnista tunne ja kuuntele sen viesti
– jokaisella tunteella on tehtävä ja viesti
 - Vaikuta tietoisesti reaktioosi sopivalla tavalla suhteessa tavoitteeseesi
- = järjen saaminen mukaan reaktioihin
jotta voimme vaikuttaa siihen, mihin suuntaan, millä keinoin ja millä voimilla tunteen energiaa ohjataan.

Tunteet voivat kiihtyä... ja niitä voi säädellä

Tunteiden kiihtymisen kehä



Healy 2018, 71

Tunneherkässä tilassa huomioyky kapenee: on vaikeaa kommunikoida, vastaanottaa informaatiota ja fyysiset reaktiot ovat tavallisia.

- **Reaktiivinen tunteiden säätely**
 - Kuormittaa sekä päänuppia että kehoa (psykkisen energian syöppö)
 - **Ennakoiva tunteiden säätely**
 - Verottaa energiapankkia vähemmän
- (Nummenmaa 2019)

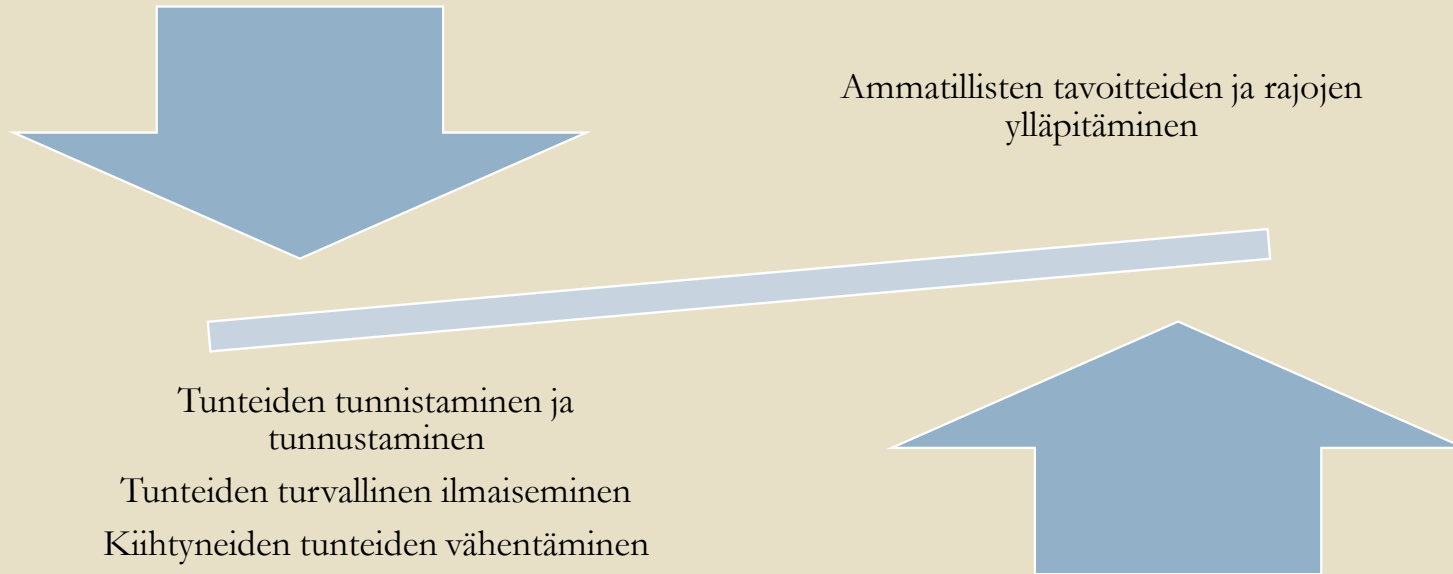
Emotionaalinen taitavuus asiakkaan kohtaamisessa:

- Sosiaalityöntekijä ymmärtää ja hyväksyy sen että asiakas voi käyttäytyä epäkunnioittavasti ja vihaisesti, saman aikaisesti sosiaalityöntekijä tuntee suuttumusta jonka haluaisi näyttää, mutta ei näytä.
 - Sosiaalityöntekijän harkittu reagointi uhkaavaan tilanteeseen = tietää milloin voi jatkaa keskustelua ja milloin vetäytyä, sekä oman että toisen parhaaksi – myös kummankaan kasvojen menettämisen estämiseksi.
- (Winter & al. 2019)

”Mitä kaikkea käytöstä
mun tulee
sosiaalityöntekijänä
kestää?”

A framework for supporting emotion regulation

(Healy 2018)



Työkalupakki

- Työskentelimme läpi CSCE-mallin Healyn antamien ajatusten mukaisesti. Lisäksi haimme muita ideoita ja ajatuksia sosiaalityötä lähellä olevista toiminnoista.
- Sosiaalityöntekijät jakoivat omia hyväksi havaittuja käytäntöjään.
- Projektista työstetyistä dioista muodostui työkalupakki
- Seuraavaksi muutamia esimerkkejä mallin jokaisesta elementistä.

Communicating Confidence – luottamusta ja luottavaisuutta

Sosiaalityöntekijä osoittaa käyttäytymisellään että hän

- on luottavainen (= uskoo siihen että kaikki järjestyy)
- luottaa professionaaliseen rooliinsa – itseluottamus
- tietää tapaamisen professionaalisen tavoitteen
- on maltillinen ja rauhallinen – maltti on valttia
- kuuntelee aktiivisesti



C:n *Checklist* tapaamisiin valmistautumiseen

1. Mitä kaikkia käytännön järjestelyjä tarvitaan?
2. Mitkä ovat organisatoriset ja ammatilliset reunaehdot ja sitoumukset?
3. Mikä on tapaamisen ammatillinen tavoite?
4. Persoonani välineenä
 - ❖ muodollinen roolini ja henkilökohtainen minäni
 - ❖ sosiaaliset identiteettini (ikä, kulttuurinen tausta mukaan lukien maailmankatsomus ja vuorovaikutuksen normit)
 - ❖ sukupuoli
 - ❖ fyysinen ulkonäkö kuten pituus, ja pukeutuminen
 - ❖ kyvyt (abilities) ja vammaisuus (disabilities)
 - ❖ seksuaalisuus / seksuaalinen identiteetti
 - ❖ luokka ja sosiaalinen status

Sosiaalityöntekijän emotionaalinen taitavuus

kykyä ymmärtää sekä omia että toisten tunnetiloja ja säädellä tunteita tavalla, joka tukee minun ja asiakkaan välistä yhteistyösuhdetta.

Tiedosta ennakko-oletuksesi, asenteesi ja arviosi: *kriittinen reflektio*

- Vaikka ajatteleekin menevänsä tilanteeseen täysin avoimena, taustalla kuitenkin vaikuttavat ennakko-oletuksemme, asenteemme ja arviomme.
- Kahden askeleen kriittinen reflektio (Jan Fook)
 - Valitse tapahtuma ja tutki kriittisesti mitä tapahtumasta ajattelet ja oletat
 - Muokkaa oletuksiasi, niin että ne palvelevat työskentelysuhdetta sekä yksilöllistä ja sosiaalista muutosta
 - Analyysi voi osoittaa asiakkaan tilanteen heijastavan laajempia sosiaalisia olosuhteita. Tämän ymmärryksen kautta kunnioittavampi asiakkaan kohtaaminen mahdollistuu.
- Kriittinen reflektio auttaa ymmärtämään ihmisten reaktioita meitä kohtaan sosiaalityöntekijöinä historiallisessa ja rakenteellisessa kontekstissa.

Fyysisen ja emotionaalisen turvallisuuden edistäminen

- rauhallinen ympäristö (vähennä ärsykeitä)
- pääätä istumajärjestys ja sijoita tuolit niin ettei ettei kukaan tunne itseään ahdistetuksi nurkkaan
- Huom! Työsuojelu

Edistä emotionaalista turvallisuutta

Emootiotriggerit

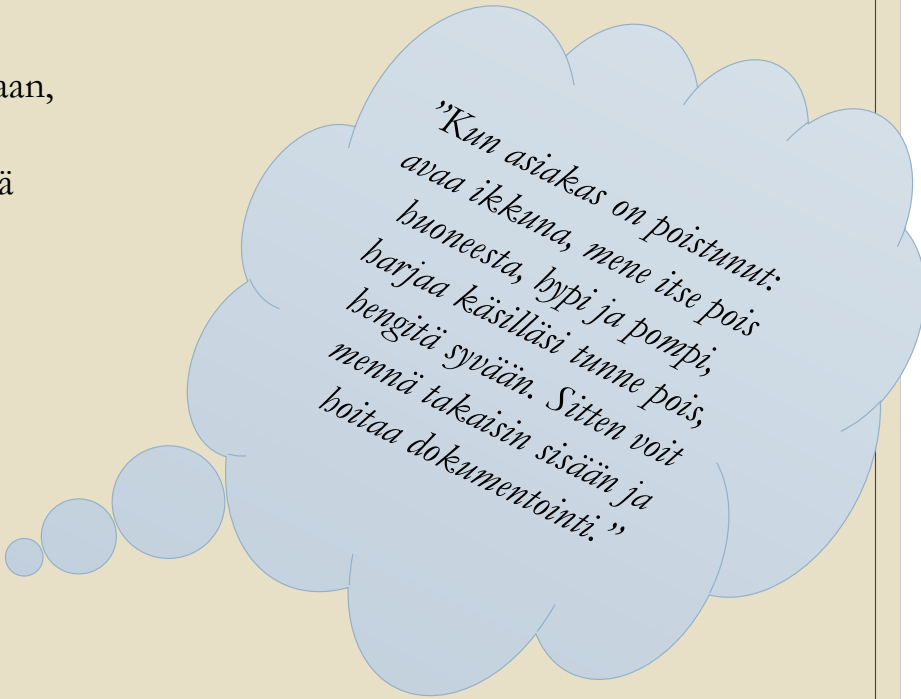
- vastavuoroiset triggerit
 - tunteita provosoivat tapahtumat: suhteellisen helppo ennakoita näiden herättävän voimakkaita tunteita, huolestuttavampaa on, jos eivät herätä
 - tämän hetkiseen vuorovaikutukseen liittymättömät, aiemmista kokemuksista johtuvat triggerit. Huomioi:
 - kommunikoi kunnioitusta sekä sanallisesti että sanattomasti: kerro roolistasi selkeästi, selkiytä ammatilliset rajasi ja näytä ymmärtäväsi, että läsnäolosi ja ammatillinen roolisi voi herättää voimakkaita tunteita
- **Turvaa luo avoimuus, ymmärrettävyys, ystävällisyys, ennakoitavuus, kunnioitus ja huomaavaisuus.**

”Eri asiat laukaisevat eri tavalla: kollega voi olla aivan tyyni, vaikka minä käyn kierroksilla.”

”On hyvä tunnistaa mikä laukaisee reaktion minussa.”

Jos tunteet uhkaavat pillastua...

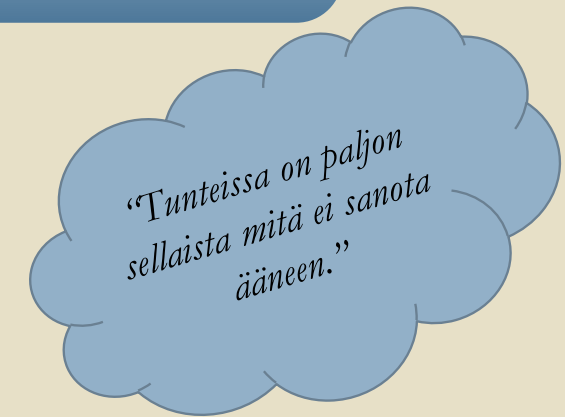
- pysy itse rauhallisena ja hengitä
- Huomaa pulssin nouseminen
- Huomioi tunne (tunne on aina oikein, käytökseen saa ja pitää puuttua)
- Suuntaa keskustelu koskemaan yhtä asiaa kerrallaan suuren vyyhdin sijaan, yksinkertaista, priorisoi, tee epämääräisestä konkreettia
- **keskeytä ystävällisesti mutta vakaasti:** esim. nouse seisomaan, pyydä katsomaan fläppiä, piirrä jotain. Vaikka keskeyttäminen voi tuntua epäkohteliaalta, se luo turvallisuutta = sosiaalityöntekijän tehtävä
- Vaihda puheenaihetta vähemmän tunteita herättävään aiheeseen: kysy Onko nyt mahdollista keskustella tästä asiasta vai puhutaanko välillä jostain muusta aiheesta?
- sano Pidetään hetki taukoa
- kysy Otatko vettä? Juodaanko kahvia?
- jos enemmän kuin yksi osallistuja: puhu heidän kanssaan erikseen



*"Kun asiakas on poistunut:
avaa ikkuna, mene itse pois
huoneesta, bypi ja pompi,
harjaa käsilläsi tunne pois,
hengitä syvään. Sitten voit
mennä takaisin sisään ja
hoitaa dokumentointi."*

Yhteinen kommunikointi etusijalle

Tavoite: Kuulluksi ja nähdyksi tuleminen
sekä tunne panokseni arvokkuudesta



Empaattinen
uteliaisuus

Kuunteleminen vaatii läsnäoloa

Mitähän hän
keksii sanoa
seuraavaksi?

Dunderfelt 2016

- läsnäolo = sisäinen asenne ja tietoista virittäytymistä käsillä olevaan tilanteeseen ilman asioiden arvioimista, arvostelua tai tuomitsemista.
- vaatii psyykkisiä lihaksia ja sitä voi harjoitella! Jo 30 sek tiivistä läsnäoloa yleensä riittää ymmärtämään miltä toisesta tuntuu ja mikä on hänen sanomansa ydin.
- Harjoitus:
 - Hiljaa ja rauhassa tekemättä mitään 30 sekunnin ajan: istu rauhassa, silmät auki tai kiinni, hengitä sisään ja ulos ja totea että tässä on hyvä olla. Katsele ympärillesi, ehkä myös ulos. Huomaa värit, muodot ja liikkeet. Havainnoi kaikkea lämmöllä ja hyväksyvällä läsnäololla. Mitään ei tarvitse muuttaa, mitään ei tarvitse juuri nyt korjata, ei arvostella tai arvioida. Juuri nyt se mikä on, on hyvin juuri sillä tavalla kuin se tällä hetkellä on.

”Aktiivinen
kuuntelu on
pirun
raskasta.”

VINKKI siirtymiseen tapaamisesta toiseen: tee tämä harjoitus ennen seuraavaa tapaamista.

Sympatia och empatia: arvostamista ja suhteen luomista

Sennett 2012

Sympatia

- halaus
- Kuvitellun identifikaation kautta eroavuuksien ohi: "I feel your pain!"
- vahvempi tunne: korostaa omaa tunnetta → aktivoi egon

Filosofinen näkökulma:

- teesi-antiteesi-synteesi → lopultakin ymmärrämme toisiamme! = tunnetasolla palkitsevaa

"Emme voi ottaa kaikkien huolet ja ongelmat omaksi."



Empatia

- kohtaaminen
- huomio kiinnittyy toiseen toisen ehdoilla
- vaativampi tehtävä → kuuntelijan pitää siirtyä itsensä ulkopuolelle

Filosofinen näkökulma:

- uteliaisuus ylläpitää vuorovaikutusta, siitä ei saa samankaltaista päättämisen / ratkaisemisen mielihyvää kuten sympatiasta. Empatialla on omanlaisensa emotionaalinen palkkio.

Voimaannuttaminen ensisijaiseksi

Healy 2018

Sosiaalityössä kohtaamme kriisissä ja tunnemylläkässä olevia ihmisiä. Kuitenkin on hoidettavia asioita ja asiakkaan pitää tehdä päätöksiä. Sosiaalityöntekijän tehtäväksi jää *kääntää tilanne asiakkaan mahdollisuudeksi myös oppia tunnetilojensa säätelyä.*

- Selkeä ongelmanratkaisuprosessi voi alentaa tunteiden intensiteettiä
- Strukturoidut ongelmanratkaisukeskustelut:
 - Mitä olet tähän mennessä yrittänyt tehdä tilanteen hallitsemiseksi?
 - Mitä olet ajatellut kokeilla?
 - Juuri nyt, mitä muita mahdollisuuksia tulet ajatelleeksi?
 - Vastausten systemaattinen tutkiminen yhdessä asiakkaan kanssa edesauttaa toimintasuunnitelman työstämistä: miten tässä kriisissä toimitaan nyt?
 - *Toimintasuunnitelmien tulee olla realistisia ja perustua asiakkaan omiin käsityksiin siitä mikä toimii ja mikä on tärkeää sekä ongelman ratkaisemisen että tunteiden säätelyn kannalta.* → luo järjestystä ja kehittää luottamusta omaan kykyyn vastata haasteisiin sekä nyt että tulevaisuudessa.
 - asiakas sitoutuu työskentelysuhteeseen

Sosiaalityöntekijän emotionaalinen taitavuus, hyvinvointi ja kehittyminen

- Sosiaalityö on emotionaalista työtä (emotional labor, Hochschild 1983)
- Sosiaalityö ja sosiaaliset naamiot, joita kannamme yhteistyön edistämiseksi. Sosiaalinen naamio suuntaa meidät ulospäin, **mahdollistaa empaattisen uteliasuuden ja ilmaisun**, koska emme fokusoi itsemme näyttämiseen. Naamio on myös suojaava peite.
- Ammattilaisten tulisi olla neutraaleja, samalla tiedämme ettemme koskaan voi olla täysin ilman ennakkoarjatuksia: voi tuntua vaikealta ja teennäiseltä.
- **Mitä jos ajattelisimmekin että puemme naamion, jotta tekemämme työ, tekomme, korostuisivat, oman itsemme sijaan?**
- Pukeutuvatko asiakkaatkin naamioihin, sekä suojatakseen itseään että helpottaakseen yhteistyötä?

Sosiaalityöntekijän palautuminen ja resilienssi

- Toisen ihmisen voimakkaiden tunnetilojen kokeminen voi jättää kielteisen jäljen sosiaalityöntekijään. → voi horjuttaa uskoa omaan professionaalisuuteen, vähentää kykyä käsitellä tietoa ja saada toimimaan vastoin professionaalisia sitoumuksia (esim. välttelemään ihmisiä tai tilanteita jotka luultavasti tulisi nostamaan tunneintensiteettiä).
- Tukea antava, mielellään viikoittainen työnohjaus, johon sisältyy kriittistä reflektiota

Healy 2018

Reflektiiviset tilat

(*Reflective Spaces*, Ruch 2014)

- Toisiltaan oppivat sosiaalityöntekijät kehittävät paremman itsetuntemuksen.
- Kaikilla osallistujilla sama sosiaalityön todellisuus
- **Jakamista** ja **konfrontoivaa** empatiaa:
 - Huomioidaan että asiakastapaamiset voivat olla emotionaalisesti vaikeita koska sosiaalityöntekijällä viranomaisena on vastuu ammatillisen tavoitteen (kuten lapsen etu) toteutumisesta.
 - On lupa kertoa emotionaalisista ristiriidoista jotka tämän myötä hyväksytään eikä peitellä
 - Tunnustetaan sosiaalityön realiteetit jotka ovat paitsi haasteellisia ja turhauttavia myös myönteisiä ja iloisia.
- Projektimme sosiaalityöntekijät toivoivat reflektiivisiä tiloja: sovittuja, jatkuvia sosiaalityöntekijöiden yhteisiä tapaamisia, joissa oppivat tuntemaan toisensa ja luottamaan toisiinsa. Näin ollen tunteiden jakaminen onnistuu – sekä vaikeiden että ilon tunteiden, ja myös hyvien käytäntöjen.
- Samanaikaisesti reflektiiviset tilat toimisivat turvallisina paikkoina oman emotionaalisen taitavuuden, sosiaalityöntekijän identiteetin ja kriittisen reflektiivisen asiantuntijuuden kehittämiseksi. Reflektiivisten tilojen emotionaalisessa turvallisuudessa sosiaalityöntekijän toimijuus voi lujittua. Myös emotionaalista resonaatiota huomioivat ja säätelevät käytännöt pääsevät kehittymään.

Sosiaalityön tilanteet ovat kompleksisia kommunikatiivisia kohtaamisia: sosiaalisia, subteisia, kelluvia ja dynaamisia – ne muuntuvat muodoiltaan, olemukseltaan, sisällöltään ja ilmaisultaan sen aikaa kun kestävät.

(Winter et al. 2019)

Tutustu pieneen kirjaamme sekä projektiraporttiimme



FSKC:n kotisivulla:

- Bergman-Pyykkönen & Salovaara 2021:
Den emotionellt kompetenta socialarbetaren: en liten bok om känslor och kommunikation i socialt arbete
- https://fskc.fi/Site/Data/2067/Files/DEKS_Handbok_FSKC_01_2021.pdf
- Työn alla, julkaistaan myös FSKC:n kotisivulla <https://fskc.fi/publikationer/projektrapporter/>:
- Salovaara & Bergman-Pyykkönen :
Projektutvärdering av 'Den emotionellt kompetenta socialarbetaren' – en nätverksprocess för socialarbetare i Östra Nyland

TACK – KIITOS
marina.bergman@helsinki.fi

Lähteet

- Bergman-Pyykkönen, Marina & Salovaara, Veronica (2021) Den emotionellt kompetenta socialarbetaren: en liten bok om känslor och kommunikation i socialt arbete. Helsingfors: FSKC Rapporter 1/2021. https://fskc.fi/Site/Data/2067/Files/DEKS_Handbok_FSKC_01_2021.pdf
- Dunderfelt, Tony (2016) Läsnaöleva kohtaaminen. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Fook, Jan (2013) Critical Reflection in Context: Contemporary perspectives and issues. I Jan Fook & Fiona Gardner (Eds.) Critical Reflection in Context: Applications in health and social care. Abingdon: Routledge. 1–11.
- Healy, Karen (2018) The skilled communicator in social work. The art and science of communication in practice. London: Palgrave.
- Hochschild, Arlie Russell (2012/1983) The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling. Berkeley and Los Angeles: University of California Press.
- Howe, David (2008) The Emotionally Intelligent Social Worker. London: Palgrave MacMillan.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve (2007) Muuttuva ja toiminnassa rakentuva asiantuntijuus. I Synnöve Karvinen-Niinikoski & Ulla-Maija Rantalaiho & Jari Salonen Työnohjaus sosiaalityössä. Helsinki: Edita. 77–91.
- Mänttari van der Kuip, Maija (2015) Work-related well-being among Finnish frontline social workers in an age of austerity. Jyväskylä studies in education, psychology and social research. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Nummenmaa, Lauri (2019) Tunnekartasto. Kuinka tunteet tekevät meistä ihmisiä. Helsinki: Tammi.
- O'Connor, Louise (2020): How social workers understand and use their emotions in practice: a thematic synthesis literature review. Qualitative social work 19(4). 645–662.
- Paakkanen, Miia & Martela, Frank & Rantanen, Jarkko & Pessi, Anne Birgitta (2017) Kuinka oppia tunnetaitoja? I Anne Birgitta Pessi & Frank Martela & Miia Paakkanen (toim.) Myötätunnon mullistava voima. Jyväskylä: PS-kustannus. 124–147.
- Pessi, Anne Birgitta (2017) Mikä myötätuntoa estää työpaikkojen arjessa? I Anne Birgitta Pessi & Frank Martela & Miia Paakkanen (toim.) Myötätunnon mullistava voima. Jyväskylä: PS-kustannus. 54–55.
- Ruch, Gillian (2014) 'Helping children is a human process': Researching the challenges social workers face in communicating with children. British Journal of Social Work 44. 2145–2162.
- Sennett, Richard (2013/2012) Together. The rituals, pleasures & politics of cooperation. London: Penguin Books.
- Sheppard, Michael & Clarke, Marian (2015) Head and Heart: An Examination of the Relationship between the Intellectual and Interpersonal in Social Work. British Journal of Social Work, 45, 1837–1854.
- Winter, Karen & Morrison, Fiona & Cree, Vivienne & Ruch, Gillian & Hadfield, Mark & Hallett, Sophie (2019) Emotional labour in social workers' encounters with children and their families. British Journal of Social Work 49. 217–233.