

## LÄHTEET

- Allaire, Gilles 2004. Quality in Economics: A Cognitive Perspective. Teoksessa: Harvey, Mark, Andrew McMeekin & Alan Warde (toim.). Qualities of Food. Manchester University Press, Manchester. 61–93.
- Boltanski, Luc & Laurent Thévenot 2006. On Justification. Economies of Worth. Princeton University Press, Princeton.
- Buller, Henry & Emily Roe 2014. Modifying and commodifying farm animal welfare: the economization of layer chickens. *Journal of Rural Studies* 33, 141–149.
- Callon, Michel 1998. An essay on framing and overflowing: economic externalities revisited by sociology. Teoksessa: Callon, Michel (toim.). *The Laws of the Markets*. Blackwell Publishers/The Sociological Review, Oxford. 244–269.
- Callon, Michel, Cécile Méadel & Vololona Rabeharisoa 2002. The economy of qualities. *Economy and Society* 31(2): 194–217.
- Björkroth, Tom, Heli Frosterus, Milla Kajova & Eija Palo 2013. Alkutuotantoseelvitys. Mitkä tekijät vaikuttavat alkutuotannon kilpailuolosuhteisiin? Kilpailu- ja kuluttajaviraston selvityksiä 2/2013. Helsinki.
- Heikkurinen, Pasi & Sari Forsman-Hugg 2011. Strategic Corporate Responsibility in the Food Chain. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management* 18(5): 306–316.
- Jokinen, Pekka, Saara Kupsala & Markus Vinnari 2012. Consumer trust in animal farming practices – exploring the high trust of Finnish consumers. *International Journal of Consumer Studies* 36(1): 106–113.
- Kaljonen, Minna 2006. Co-construction of Agency and environmen-

- tal management. The case of agri-environmental policy implementation at the Finnish farms. *Journal of Rural Studies* 22(2): 205–216.
- Katila, Saija 2000. Moraalijärjestyksen rajaama tila: maanviljelijäyrittäjäperheiden selviytymisstrategiat. *Acta Universitatis oeconomicae Helsingiensis A-174*. Helsinki School of Economics and Business Administration, Helsinki.
- Kotro, Jaana, Lotta Jalkanen, Terhi Latvala, Katriina Kumpulainen, Maija Järvinen & Sari Forsman-Hugg 2011. Mistä suomalainen ruokaketju voi olla ylpeä? Näkemyksiä suomalaisen ruokaketjun lisäarvotekijöistä. *MTT Kasvu* 15. MTT, Jokioinen.
- Lappalainen, Elina 2012. Syötäväksi kasvatetut. *Atena Kustannus, Jyväskylä*.
- Niemi, Jyrki & Jaana Ahlstedt 2013. Suomen maatalous ja maaseutuelinkeinot. *MTT Taloustutkimus, julkaisuja* 114. MTT Taloustutkimus, Helsinki.
- Penttilä, Katriina, Jaana Kotro, Kati Berninger, Kati Lehtinen, Marjatta Rahkio, Jukka Salonen, Lotta Jalkanen & Anna Timonen 2012. Lihaketjun vastuullisuuden läpinäkyvyys ja jäljitettävyys – esimerkkinä sianlihan tuotantoketju. *Katsaus nykytilaan ja tulevaisuuteen. MTT Raportti* 58. MTT, Jokioinen.
- Silvasti, Tiina 2001. Talonpojan elämä. Tutkimus elämäntapaa jäsentävistä kulttuurisista malleista. *SKS, Helsinki*.
- Thévenot, Laurent 2007. The Plurality of Cognitive Formats and Engagements. *Moving between the Familiar and the Public. European Journal of Social Theory* 10(3): 409–423.
- Thévenot, Laurent 2009. Governing Life by Standards: A View from Engagements. *Social Studies of Science* 39(5): 793–813.

KALEVI PALDANIUS, *Savonia-ammattikorkeakoulu*

## Eläinlääkäri välittäjänä

**K**eskityn tässä katsauksessa odotuksiin, joita eläinlääkäri kokee praktiikassa itseensä kohdistuvan toisaalta ammatin (yhteiskunnan) ja toisaalta asiakkaiden taholta. Katsaus perustuu sekapraktiikassa työskenteleviä

eläinlääkäreitä käsitteeseen väitöskirjaani (Paldanius 2012). Katsauksen laatimisessa olen käyttänyt hyväkseni myös eläinlääkäriin asiakkaiden haastatteluista koostuvaa aineistoa.

Eläinlääkärillä on tärkeä rooli eläinten terveyden

ja hyvinvoinnin ylläpitämisessä. Eläinlääkärin rooliin kohdistuu eri tahoilta erilaisia odotuksia, joihin praktikon täytyy kyetä vastaamaan. Lähtökohtaisesti eläinlääkäri on kahden herran palveluksessa, eläinpotilaan ja tämän omistajan. Tilanne luo sisäisen jännitteen työhön, kumman intressit painavat ratkaisuisa enemmän. Pohjimmiltaan eläinlääkäri voidaankin ajatella välittäjäksi ihmisten maailman ja eläinten maailman välillä (Swabe 2005.) Suomen kielessä välittämällä ja välittäjällä on useampia merkityksiä. Se voi tarkoittaa viestin viejää, jonka tehtävänä on joskus myös tulkita ja sovittaa välittämäänsä viestiä, luoda ymmärrystä kahden erillisen maailman välille. Välittäjä on samaan aikaan tilanteen keskellä ja ulkopuolinen. Välittäjä ja välittäminen voivat tarkoittaa myös huolenpitäjää ja huolenpitoa. Välittämisen kyky on kykyä asettua toisen asemaan ja tilanteeseen (Venäläinen 2013).

## Taloudellinen arvo ja emotionaalinen side

Ihmisen ja eläimen maailmat ovat toisistaan erillisiä merkityksessä jos koira, kissa tai lehmä osaisi puhua, emme ehkä ymmärtäisi sitä (mukailtu Wittgensteinin tunnetusta lausumasta: jos leijona osaisi puhua, emme ymmärtäisi sitä). Ihmisen ja eläimen suhde on kehittynyt ja muotoutunut vuosituhansien kuluessa ja ihmisen kyky ymmärtää eläimiä on tutkimuksen ja kokemuksen myötä lisääntynyt huomasti. Maanviljely- ja karjanhoitokulttuurin kehittyessä eläimen omistajat alkoivat suhtautua eläimiinsä käytännöllisesti ja huolehtivasti. Niistä välitettiin niiden taloudellisen arvon ja hyödyn takia. Ihmisten vaurastuessa lemmikkien pitäminen yleistyi ja niistä välittäminen perustui sentimentaalisuuteen, puhtaasti tunnepohjaiseen kiintymykseen. Lemmit toivat eläinlääkärien praktiikkaan kokonaan toisenlaisen eläimiin suhtautumistavan kuin mitä hyöty-pohjainen eläinsuhde oli ollut (Degeling 2009). Jalkoa ei pidä pitää ehdottomana, niin ettei tuotantotai hyötyeläimen omistajalla olisi tunteita omistamiaan eläimiä kohtaan. Ihmisen ja eläimen emotionaalisen kiintymyksen läpäisemään suhteeseen on 1980-luvulta alkaen viitattu termillä ihmisen ja eläimen välinen side (human–animal bond). Tällöin yleensä korostetaan eläinten myönteistä

merkitystä ihmisen sosiaaliselle, psyykkiselle ja fyysiselle hyvinvoinnille (Hines 2003).

Tuotanto-, hyöty-, lemmikkieläin jako heijastelee monia sosiaalisia, kulttuurisia ja psykologisia merkityksiä. Välittäjän tehtävässään eläinlääkäriin täytyy toisaalta ymmärtää eläimen eri merkityksiä ihmisille, toisaalta ymmärtää eläintä eläimenä saavuttaakseen työnsä tavoitteita. Yhteiskunnan erilaiset käsitykset ”eläinten maailmasta” ja odotukset eläinlääkäriin toimintaa kohtaan saavat ilmaisunsa lainsäädännössä ja muussa sääntelyssä, kuten eläinlääkärien omista eettisistä ohjeissa. Julkinen keskustelu eläinten hyvinvoinnista, eläinperäisten elintarvikkeiden tuottamisesta, eläinten jalostamisesta ja lemmikkieläinten kohtelusta välittyvät asiakkaiden ja eläinlääkäriin omien tulkintojen myötä eläinlääkäriin praktiikkaan. Kyse on välittäjän tehtävän ehdoista, siitä mitä hän välittää ja kenelle, miten hän välittää ja mistä välittää. (Paldanius 2012.)

Praktikkoeläinlääkäriin työn on pääasiassa eläinten terveyden ja sairauden hoitoa. Sairauksien diagnosointi ja hoitojen määrittely perustuu eläinlääkäriin koulutuksessaan ja käytännön kokemuksessa hankkimiin kliinisiin tietoihin ja taitoihin. Ne myös muodostavat eläinlääkäriin asiantuntemuksen sekä praktikon identiteetin ytimen. Voi hyvin sanoa, että eläinlääketiede määrittelee eläinlääkäriin asiantuntemuksen. Tällainen tapa kuvata ja määritellä asiantuntemus edustaa perinteistä näkemystä professionaalista niin sanotusta suljetusta asiantuntemuksesta.

## Kliinistä päättelyä ja kommunikaatiota

Eläinlääkäriin kliiniset taidot perustuvat sairauksien ”käsikirjoitusten” (skriptien) tunnistamiseen ja tietämykseen niiden taustalla olevista fysiologisista prosesseista. Sairauskriittit ohjaavat eläinlääkäriin diagnostista päättelyä ja niihin perustuvat myös hänen esittämänsä kysymykset asiakkaalle. Siten ne omalta osaltaan myös ohjaavat eläinlääkäriin ja asiakkaan välistä kommunikaatiota (Paldanius 2012).

Diagnosoidessaan ja hoitoa määritellössään eläinlääkäri tarvitsee tietoa eläimestä, sen oireista ja käyttäytymisestä asiakkaalta. Tämän vuoksi eläin-

lääkäri tarvitsee kliinisten taitojen ohella hyviä kommunikointitaitoja. Nämä voidaan tosin lukea myös osaksi kliinisiä taitoja. Kysymyksillään eläinlääkäri hankkii tarvitsemaansa informaatiota asiakkaalta, mutta samalla kysymykset välittävät eläimen omistajalle tietoa sairaudesta, sen ennusteesta ja hoitojen vaihtoehdoista.

Tämä osa kommunikaatiosta on rakenteeltaan ja sisällöltään melko vakiintunut. Sen sisältö on biomedikaalista, eläimen sairauden tarkastelua luonnontieteellisestä, objektiivisuuteen pyrkivästä näkökulmasta. Asiakas odottaa, että eläinlääkäri hallitsee työnsä eli diagnoosin tekemisen ja hoidon määrittelyn, siksi hän on kääntynyt asiantuntijan puoleen. Tässä kohtaa eläinlääkäriin ja asiakkaan suhde on epäsymmetrisin. Pitäytyessään vain työnsä välttämättömään biomedikaaliseen osaan eläinlääkäri tyytyy teknisen konsultin rooliin eikä välttämättä pysty ”palvelemaan asiakasta niin kuin tämä haluaa” (Paldanius 2012).

Asiakas haluaa, että eläinlääkärillä olisi myös aikaa, taitoa ja tahtoa keskustella eläimestä/eläimistä laajemminkin kuin vain diagnoosiin keskittyen: ”kaikessa rauhassa, ettei ois niin kiire”. Asiakas kaipaa ohjeita ja selityksiä ja odottaa eläinlääkäriin olevan yhteistyökykyinen. Asiakkaat myös tulkitsevat eläinlääkäriä koko ajan. Ja jos eläinlääkäri opettaa asiakasta, voi tämä omalta puoleltaan opettaa eläinlääkäriä. Nämä odotukset ja kommunikaation monitasoisuus tulee ilmi seuraavasta asiakkaan kuvauksesta kuinka hän ”opettaa” eläinlääkäriä:

”minä oon opettanu [eläinlääkäriin puhumaan asiakkaalle] ihan sillai, että minä oon kyselly, mä koko aika kyselen siltä kun oon siellä ja mä sanon sille, kun se tutkii mun koiraa ja vääntää ja kääntää sitä, mä oon sanonu sille, ett puhu, ett kerro, näänhän mä sen naamasta, ilmeistä ja elleistä, ett se mietti, mä haluan sen tiedon niin kun sillon samalla. Ja mä todella kyselen niin ku koko aika ja nyt se on oppinu, että mulle täytyy kertoa ja puhua, ett se jo tapahtuu aika lailla automaattisesti.”

Kun eläinlääkäri oppii asennoitumaan ja toimimaan kommunikatiivisesti asiakas–eläinlääkäri-suhteessa, praktiikkaa voi kutsua suhdekeskeisen mallin mukaiseksi, jossa vallitsee vallan tasapaino asiakkaan ja eläinlääkäriin välillä sekä partnereiden välinen neuvottelu, jossa lääkäri ottaa neuvonantajan roolin. Kuten yksi asiakas asian ilmaisi: ”mitä

mieltä ite oot -asenne” olisi hyvä eläinlääkärille. Eläinlääkäreiden kohdalla tähän on viitattu myös eläimen ja ihmisen väliseen siteeseen keskittyvällä, ”pehmeämmällä” hoidolla (Paldanius 2012).

Erään tutkimuksen mukaan (Shaw ym. 2006) lemmikkieläinpraktiikassa biomedikaalinen ja bio–elämäntyyli–sosiaalinen-kommunikaatiomalli näyttivät olevan käytössä rutiininomaisesti. Puhutaasti tekniseen, taloudellisiin näkökohtiin keskittyvään kommunikaatiomalliin ei turvauduttu lainkaan. Käytetystä kommunikaatiomallista riippumatta eläinlääkärit olivat verbaalisesti dominoivia kaikissa havainnoiduissa vastaanottotilanteissa.

Pyrkinessään side- tai suhdekeskeiseen hoitoon vastatakseen asiakkaan odotuksiin eläinlääkäri joutuu ajattelemaan asiakkaan tunnesuhdetta omista maansa eläimeen. Tällöin ei ole välttämättä viisasta ilmaista omaa tunnettaan tai näkemystään niin, että asiakas loukkaantuu eläimensä tai itsensä puolesta. Tästä hyvä huono esimerkki on hevosenomistajapariskunnan kertomus päivästä, joka oli sanonut nähdessään hevosen hilseilevän ihon ”yäk, yäk”. Laskun maksamistavasta keskusteltaessa sama päivästä oli todennut, ”jotta hän ei luota hevosiin, että ilman muuta käteismaksu.” Tällaiset tapaukset ovat harvinaisia, mutta ne jäävät asiakkaan mieleen ja eläinlääkäri saa epäkohteliaan leiman.

Toisaalta asiakkaan kanssa puhuminen voi mennä ”liiallisuuksiin”, jolloin asiakas ei enää pidäkään eläinlääkäriä ”oikeana” eläinlääkäriinä. Tietynlainen ”kova” tai ”todellinen” asiantuntijuus on arvossaan, erityisesti hevosta koskien ja emotionaalisuuden asiakkaat voivat nähdä ”höpöhöpönä”. Täydellinen emotionaalisuuden puute taas nähdään riskinä tai välinpitämättömyytenä. (Irvine & Vermilya 2010; Schuurman 2012.) Asiantuntijan emotionaalinen neutraalius, vaikka se saattaisi vaikuttaa ”tunteettomalta”, on monessa kohtaa viisasta käyttäytymistä. Toisaalta empatian osoittaminen asiakkaalle on myös monessa kohtaa viisasta.

### **Millainen eläin sellainen asiakas?**

Eläimen omistajat ovat hyvin heterogeeninen ryhmä, jonka odotukset eläinlääkäriä kohtaan vaihtelevat sen mukaan, mitä eläimiä he omistavat ja

millainen heidän elämänsä on. Maaseudulla toimivan eläinlääkäriin, joka usein on niin sanottu sekapraktikko, on jollakin tasolla hallittava miltei kaikki eläimet ja näiden erilaiset sairaudet. Hän myös kohtaa työssään eläinten omistajien kokonaisuuden ja sen mukaisesti erilaiset eläinlääkäriin kohdistuvat odotukset.

Eläinlääkäri tarvitseekin paljon kokemukseen ja asiakkaiden tuntemiseen perustuvaa paikallista, hiljaista tietoa, jota ei voi etukäteen opettaa. Se on hankittava käytännön työtilanteissa. Paikallinen tieto ja tuntemus auttavat eläinlääkäriä hahmottamaan mihin häntä tarvitaan omalla alueellaan, mitä häneltä odotetaan ja miten eri tilanteissa odotuksiin voi parhaiten vastata. Kun myös asiakkaat oppivat tuntemaan eläinlääkäriä, odotukset ovat molemmin puolin tiedossa ja yhteistyö sujuu useimmiten ilman ristiriitoja (Paldanius 2012).

Asiantuntemuksen näkökulmasta kyseessä on yleisempi siirtyminen perinteisestä, suljetusta asiantuntemuksesta kohti avointa asiantuntijuutta, jossa vuorovaikutus asiakkaiden ja kansalaisten kanssa on olennainen toimintatapa. Vuorovaikutus asiakkaan kanssa ei kuitenkaan poista asiantuntemuksen tarvetta. Asiakas odottaa, että eläinlääkärillä on sellaista tietoa ja taitoa, minkä avulla hänen asiansa ratkeaa tai selkenee. Asiakkaan ja laajemman yleisön luottamus asiantuntijoihin perustuu tähän tietämiseen ja osaamiseen (Saaristo 2000; Kirk-Smith & Stretch 2003). Eri asia on sitten se, kuinka realistisia tai epärealistisia, selkeitä, sameita tai tietoisia asiakkaan odotukset ovat.

Sekapraktikon näkökulmasta työskentely tuotantoeläinten omistajien kanssa eroaa työskentelystä lemmikkieläinten omistajien kanssa. Tuotantoeläinten kohdalla työ keskittyy enemmän eläimen hoitoon, kun lemmikkien kohdalla työ on enemmän ”asiakkaan hoitamista.” Tässä vastuuta otetaan myös asiakkaan emotionaaliseen hyvinvointiin. Kyse on ihmisen ja eläimen väliseen siteeseen keskittyvästä käytännöstä, mikä tukee lemmikkien takia kärsivää ihmistä. Se tarjoaa myös pehmeän ympäristön eutanasialle ja auttaa omistajaa eläimen menettämisen surussa. Toisaalta eläinlääkärit kokevat tuotantoeläinten omistajien ymmärtävän heidän työnsä luonnetta paremmin kuin lemmikkieläinten omistajat (Paldanius 2012).

Lemmikkien ja tuotantoeläinten omistajien odotusten eroa selittää aiemmin mainittu ihmisen ja eläimen välinen suhde; tuotantoeläimiin suhtautuminen on pragmaattisempaa kuin puhtaasti tunneperäisessä kiintymyksessä lemmikkieläimiin. Sekapraktikko kokee lemmikkieläinten omistajien odotusten olevan joskus ylimitoitettuja sen suhteen, mitä hoitoja eläimelle on järkevää taloudellisesti tai hoidon todennäköisten tulosten suhteen tehdä. Näitä odotuksia eläinlääkäri joutuu punnitsemaan suhteessa mahdollisuuksiin ja tunnettuihin tosiasioihin. Aina nämäkään pohdinnat eivät anna täsmällisiä ja yksiselitteisiä vastauksia, mikä jälleen kerran korostaa kommunikoinnin merkitystä eläinlääkäriin praktiikassa (Paldanius 2012).

### ***Ehkäisevä työ – paperia, puhetta vai tekoja***

Viime vuosikymmeninä eläinlääkäriin praktiikassa on pyritty lisäämään ehkäisevää terveydenhuoltoa. Tämä tapahtuu laatimalla tiloille terveydenhuoltosuunnitelma. Ehkäisevän työn juurruttamista praktiikkaan vastustavat eläinlääkäriin näkökulmasta asiakkaan kiireet ja asiakkaan näkökulmasta eläinlääkäriin kiire. Yhteistä aikaa suunnitelmien tekemiseen ja päivittämiseen ei löydy. Eläinlääkäri näkee nuorempien tuottajien olevan kiinnostuneita ehkäisevästä työstä, mutta nämä valittavat muita kiireitään ja tekevät kohtuullista tulosta jo muutenkin, minkä vuoksi ehkäisevä työ ei ole eläinlääkäriin arvion mukaan arvoasteikossa ensimmäisenä. Terveydenhuoltosuunnitelmien tekemiseen kehottamisen asiakas voi kokea painostamisena eläinlääkäriin taholta, mikä voi tuoda säröjä asiakassuhteeseen:

aikasa yritin sitä suunnitelmaa sinne tarjota ja sitten kun se ei onnistunut, niin sitten semmosia pienempiä uudistuksia – – Kai ne kokivat sen jankuttamiseksi, että lopettivat sitten kokonaan [eläinlääkäriin kutsumisen tilalle].

Tällaiset tilanteet toistuessaan ovat eläinlääkäriin näkökulmasta turhauttavia, minkä seurauksena eläinlääkäri voi vetäytyä vuorovaikutuksesta ja tyytymään teknisen konsultin rooliin, tekemään vain sen mitä asiakas pyytää (Paldanius 2012).

## Sukupuolittuneita odotuksia ja sympatiaa

Eläinlääkäarin sukupuolella voi vielä nykypäivänäkinn olla joskus merkitystä sille, mitä häneltä odotetaan: asiakas oli puhunut puhelimeensa naiseläinlääkäarin tehdessä toimenpidettä, että ”tuleekohan tuosta mitään, kun on tyttöeläinlääkäri.” Puhujan poika, joka avusti eläinlääkäriä, oli siinä vakuutellut, että ”minä kyllä luotan sinuun täysin.” Nykyään kuitenkin suurin osa asiakkaista suhtautuu siten, että ”sieltä tulee eläinlääkäri ja hoitaa eläimet” eikä epäile eläinlääkäarin pätevyyttä sukupuolen perusteella (Paldanius 2012). Kuvattu tilanne voi heijastella sukupolvieroja eläinlääkäriin suhtautumisessa, mutta vastataksien odotuksiin naiseläinlääkäri voi omaksua ”maskuliinisempia” toimintatapoja (Irvine & Vermilya 2010) sidekeskeisen hoidon sijasta.

Odotusten ja paineiden ohella on hyvä muistaa, että asiakkaat myös tuntevat usein sympatiaa lääkäreitään kohtaan, huolimatta mahdollisista negatiivisista kokemuksistaan. Esimerkiksi eläinlääkärit pyrkivät välttämään kliinisen epävarmuuden ilmaisemista peläten asiakkaan luottamuksen menettämistä. Eläinlääkärit kuitenkin yliarvioivat tätä, sillä amerikkalaistutkimuksen mukaan asiakkaista alle 20 prosenttia ajatteli, että eläinlääkäarin ilmaisema diagnostinen epävarmuus vähentää heidän luottamustaan asiantuntijaan. Asiakkaat odottivat, että eläinlääkäri kertoo, jos hän ei ole varma diagnoosista. (Mellanby ym. 2008.)

Eläinlääkäarin välittäjän tehtävä ei ole helppo. Pitämiset ja ei-pitämiset eivät saa näkyä työssä. Eläimen ja omistajan intressit on onnistuttava sovittamaan yhteen parhaalla mahdollisella tavalla. Tällöin aivan kaikkiin omistajan odotuksiin ei voi vastata edes asiakaspalvelun nimissä. Hyvää asiakaspalvelua on myös osata sanoa ei, ehkä tai kyllä, jos... Paljon on kiinni tavasta, jolla tämän tekee.

## LÄHTEET

- Degeling, Christopher 2009. Negotiating Value. Comparing Human and Animal Fracture Care in Industrial Societies. *Science, Technology, & Human Values* 34(1): 77–101.
- Hines, Linda M. 2003. Historical perspectives on the human-animal bond. *American Behavioral Scientist* 47(1): 7–15.
- Irvine, Leslie & Jenny R. Vermilya. 2010. Gender Work in a Feminized Profession: The Case of Veterinary Medicine. *Gender & Society* 24(1): 56–82.
- Kirk-Smith, Michael D. & David D. Stretch 2003. The influence of medical professionalism on scientific practice. *Journal of Evaluation in Clinical Practice* 9(4): 417–422.
- Mellanby, Richard J., Dennis G. De Palma, P. Spratt, D. Urwin, M.J.H. Wright & Silvia Zago 2008. Perceptions of veterinarians and clients to expressions of clinical uncertainty. *The European Journal of Companion Animal Practice* 18: 37–41.
- Paldanius, Kalevi 2012. Eläinlääkäarin ammatti-identiteetti, asiakasvuorovaikutuksen jännitteiden hallinta ja kliinisen päättelyn yhteenkietoutuminen sekapraktiikassa. *Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Education, Humanities, and Theology* No 31. Joensuu.
- Schuurman, Noora 2012. ”Hevoset hevosina” Eläimen ja sen hyvinvoinnin tulkinta. *Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Social Sciences and Business Studies*. No 37. Joensuu.
- Shaw Jane R., Brenda N. Bonnett, Cindy L. Adams & Debra L. Roter 2006. Veterinarian – client – patient communication patterns used during clinical appointments in companion animal practice. *Journal of the American Veterinary Medical Association* 228(5): 714–721.
- Swabe, Joanna 2005. Veterinary dilemmas: ambiguity and ambivalence in human-animal interaction. Teoksessa: Podberscek, Anthony L, Elisabeth S. Paul & James A. Serpell (toim.). *Companion animals and Us. Exploring the relationships between people and pets*. Cambridge University Press, Cambridge. 292–312.
- Venäläinen, Juhana 2013. Välittämisestä ja välittämisestä. Saatavissa: <http://jokukohtatanssii.net/> ? page id=76. [Viitattu 10.8.2013].