Tampereen yliopisto

Hanna Ukkonen

”ARVOSTUKSESTA ON VÄLILLÄ VAIKEA TIETÄÄ, KUN EI SAA PALAUTETTA”

Apteekkien teknisen henkilökunnan työssään kokema arvostus

Johtamisen ja talouden tiedekunta
Kandidaatin tutkielma
Joulukuu 2020
Ohjaaja: Annika Blomberg

TIIVISTELMÄ

Hanna Ukkonen: Arvostuksesta on välillä vaikea tietää, kun ei saa palautetta -
Apteekkien teknisen henkilökunnan työssään kokema arvostus
Kandidaatin tutkielma
Tampereen yliopisto
Kauppatieteen tutkinto-ohjelma, Yrityksen johtaminen
Joulukuu 2020

Tätä tutkielmaa varten on kerätty ja koottu yhteen tietoa siitä, mitkä toimintatavat saavat apteekkien teknisen henkilökunnan tuntemaan itsensä arvostetuksi työssään sekä toisaalta niistä toimintatavoista, joiden seurauksena työntekijälle tulee tunne, ettei häntä arvosteta. Tutkielman teoriaosuus pohjustaa aihetta selvittämällä työntekijän työssään kokeman arvostuksen tunteen vaikutusta työntekijään ja organisaatioon. Lisäksi perehdytään siihen, miten koettu arvostus lisää henkilön terveyttä, organisaatioon sitoutumista ja halua tehdä työtä organisaation hyväksi.

Empiirinen tutkimus toteutettiin apteekkien tekniselle henkilöstölle suunnatulla lyhyellä kyselyllä, jossa vastaajat pääsivät kertomaan esimerkkejä työhönsä liittyvistä tilanteista, joissa on kokenut saavansa tai jäävänsä ilman arvostusta. Kyselyyn kerättiin vastauksia internetlomakkeella suomalaisten yksityisten apteekkien tekniseltä henkilöstöltä. Vastauksia saatiin 211 kappaletta.

Enemmistö vastaajista, 69 %, kertoi kokevansa, että heitä arvostetaan työssään tai, että heitä arvostetaan jonkin verran. Vastaajista 18 % puolestaan koki, että heitä ei arvosteta tai ei juurikaan arvosteta. Loput 13 % vastaajista ei osannut sanoa arvostetaanko heitä. Empiirinen aineisto osoittaa oikeaksi kirjallisuuden perusteella tehdyn olettamuksen siitä, että työyhteisön sisällä koettu arvostuksen puute alentaa vastaajan kokemusta arvostetuksi tulemisesta työssään voimakkaammin kuin asiakkaiden osoittama arvostuksen puute.

Vastauksissa esiin nousevia tapoja lisätä työntekijän tunnetta arvostetuksi tulemisesta ovat kiitokset hyvin tehdystä työstä tai henkilön työntekoon vaikuttavasta ominaisuudesta sekä avun ja neuvojen pyytäminen sellaisesta aiheesta, jonka työntekijä osaa. Lisäksi mainitaan arvostetuksi tulemisen tunnetta lisääviksi asioiksi työntekijän ideoiden ja mielipiteiden kysyminen ja huomioiminen, vastuun antaminen ja palkankorotukset.

Vastauksissa kerrotaan myös toimintatavoista, jotka saavat vastaajan tuntemaan, ettei hän saa ansaitsemaansa arvostusta työssään. Tällaisia toimintatapoja ovat muun muassa työn, työntekijän ja ammattitaidon jättäminen huomiotta, tiettyjen työntekijöiden mainitsematta jättäminen tai heistä alentavaan sävyyn puhuminen sekä se ettei yhteisistä asioista kerrottu kaikille. Lisäksi kerrotaan muille kuuluvien epämiellyttävien työtehtävien teettämisestä vastaajilla ja toisaalta osaamisen nähden suppeasta toimenkuvasta. Muutamissa vastauksissa mainitaan myös palautteen ja koulutusmahdollisuuksien puute sekä matala palkka.

Nyt tehty tutkimus nostaa esiin mielenkiintoista tietoa tutkitusta ilmiöstä. Jatkossa samaan aiheeseen saisi lisää näkökulmia tutkimalla samassa toimintaympäristössä toimivien muiden ammattiryhmien kokemuksia aiheesta.

Avainsanat: arvostus, arvostuksen kokeminen, apteekki, organisaatioon sitoutuminen

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO **4**
1.1 Tutkimuksen tausta 4
1.2 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset 5
1.3 Keskeiset käsitteet ja rajaukset 5
1.4 Tutkimuksen eteneminen 6
2 ARVOSTUS ORGANISAATIOSSA **7**
2.1 Arvostus ja hyvinvointi 7
2.2 Arvostus ryhmässä 8
2.3 Arvostuksen osoittaminen 10
3 TUTKIMUS APTEEKIN TEKNISELLE HENKILÖSTÖLLE **12**
3.1 Tutkimuksen kohde 12
3.2 Tutkimuksen toteutus 13
3.3 Aineiston analyysi 14
3.4 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti 15
4 TULOKSET **17**
4.1 Tulosten kuvailu 17
4.2 Työyhteisön sisällä koettu ja ulkopuolelta tuleva arvostus 19
4.3 Esimiesten vaikutus arvostuksen kokemukseen 20
4.4 Arvostuksen tunteeseen vaikuttavat toimintatavat 21
4.4.1 Arvostetuksi tulemisen tunnetta lisäävät toimintatavat 22
4.4.2 Arvostetuksi tulemisen kokemusta vähentävät toimintatavat 24
5 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET **28**
5.1 Tulosten yhteenveto 28
5.2 Johtopäätökset ja soveltaminen käytäntöön 28
5.3 Tutkimuksen rajoitteet ja jatkotutkimusmahdollisuudet 31
LÄHTEET **33**
Kirjallisuuslähteet 33
Digitaaliset lähteet 35
Lait ja asetukset 35
Henkilölähteet 35
LIITE 1: TUTKIMUSKUTSU **36**
LIITE 2: KYSELYLOMAKE **37**

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen tausta

Suomessa on työvoimapulaa monilla sellaisilla aloilla, joihin tarvitaan perusasteen tai toisen asteen koulutuksen saanutta työvoimaa. Tällaisia aloja on muun muassa siivooja, pikaruokatyöntekijä ja lähihoitaja. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2020.) Elinkeinoelämän keskusliiton (2019) tilaston mukaan yksityisellä sektorilla henkilöstön vaihtuvuus 2016—2017 oli suurinta vartiointialalla, siivousalalla, sosiaalipalvelualalla ja majoitus- ja ravitsemisalalla. Kaikkia näitä neljää alaa yhdistää se, että aloilla työskentelee paljon alemman asteen koulutustaustan omaavia henkilöitä. Saman alan sisälläkin henkilöstön vaihtuvuus on suurempaa matalammin koulutetuissa tehtävissä kuin esimerkiksi ylemmillä toimihenkilöillä (Elinkeinoelämän keskusliitto, 2019).

Henkilöstön suuri vaihtuvuus aiheuttaa lisäkustannuksia organisaatioille lisääntyneen perehdytys- ja kouluttamistarpeen takia. Palveluiden laatu voi kärsiä ja riski virheisiin kasvaa, kun työtä tekee aloittelija. Organisaatioon sitoutuminen ja työtyytyväisyys ovat tekijöitä, jotka merkittävästi vähentävät työntekijän aikeita vaihtaa työpaikkaa (Firth, Mellor, Moore & Loquet, 2004). Esimiehiltä saatu kunnioitus puolestaan lisää henkilön työtyytyväisyyttä ja organisaatioon sitoutumista sekä vähentää aikeita lopettaa työssään (Decker & van Quaquebeke, 2015; Huo & Binning, 2008).

Terveydenhuoltoalan organisaatioissa, kuten sairaaloissa ja apteekeissa, toimii läheisessä yhteistyössä ammattiryhmiä eri asteisilla koulutustaustoilla. Siksi arvostuksen kokemisen empiirinen tutkimus on mielenkiintoista toteuttaa juuri terveydenhuollon organisaatiossa. Sairaanhoitajien työn arvostuksesta puhutaan yleisesti mediassa. Jotta empiirinen tutkimus selvittäisi mahdollisimman kohdennetusti työpaikalla koettua arvostusta, eikä yleistä yhteiskunnallista arvostusta, valittiin tutkimuskohteeksi yleisesti tuntemattomampi ammattiryhmä, apteekkien tekninen henkilökunta. Empiirisen tutkimuksen lisäksi tässä tutkielmassa arvostuksen kokemiseen perehdytään myös kirjallisuuden avulla.

1.2 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Tässä tutkimuksessa pyritään selvittämään, millaiset toimintatavat vaikuttavat työntekijän kokemukseen saamastaan arvostuksesta työpaikalla ja miten koettu arvostus vaikuttaa työntekijän sitoutumiseen ja työmotivaatioon. Aihetta pohditaan seuraavien kysymysten kautta:

1. *Miten työssä koettu arvostus vaikuttaa työntekijän organisaatioon sitoutumiseen ja motivaatioon?*
2. *Millaiset kokemukset saavat työntekijän tuntemaan, että hän on arvostettu työntekijä?*
3. *Millaiset kokemukset saavat työntekijän tuntemaan, ettei hän saa ansaitsemaansa arvostusta?*

Ensimmäiseen kysymykseen etsitään vastauksia aiemmin julkaistusta kirjallisuudesta. Apteekin tekniselle henkilöstölle toteutettavalla kyselyllä pyritään löytämään vastauksia kahteen jälkimmäiseen kysymykseen. Empiirisestä aineistosta pyritään myös löytämään vahvistusta ensimmäiseen tutkimuskysymykseen kirjallisuudesta löydetyille vastauksille.

1.3 Keskeiset käsitteet ja rajaukset

Tässä työssä keskitytään työntekijän työssään kokemaan arvostukseen. Arvostuksen kokemisella tarkoitetaan yksilön arvioita siitä, kuinka muut ryhmän jäsenet määrittelevät hänet (Huo & Binning, 2008). Kirjallisuudessa arvostusta on jaoteltu kolmeen ryhmään sen perusteella mihin arvostus perustuu. Arvostus voi perustua siihen, että jostakusta pidetään (liking-based respect). Arvostuksen perusteena voi myös olla se, että jotakuta pidetään pätevänä tai arvokkaana ryhmälle (competence-based respect). Arvostus voi näkyä myös siinä, että jotakuta kohdellaan hyvin ja tasapuolisesti (treatment-based respect). (Spears, Ellemers, Doosje & Branscombe, 2006, 152—153.)

Termillä alempi koulutustaso viitataan tehtäviin, joihin ei edellytetä korkeakoulututkintoa ja vastaavasti henkilöihin, jotka eivät ole suorittaneet korkeakoulututkintoa.

IES:n (Institute for Employment Studies) määritelmän mukaan työntekijän sitoutuminen on henkilön positiivista asennetta organisaatiota ja sen arvoja kohtaan. Sitoutunut

työntekijä työskentelee ja pyrkii parantamaan suoritustaan, niin että organisaatio hyötyy siitä. Sitoutumisen ylläpito vaatii työntekijän ja työnantajan kaksisuuntaista kanssakäymistä ja organisaation tulee tehdä töitä sitoutumisen ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. (Robinson, Perryman & Hayday, 2004, ix.)

Motivaatiolla tarkoitetaan henkilön sisäisiä vaikuttimia, jotka ohjaavat hänet tekemään toimia, joiden avulla hän saavuttaa päämäärän, joka täyttää hänen tarpeensa (Muscalu & Muntean, 2013). Tässä tutkimuksessa sanalla motivaatio tarkoitetaan nimenomaan henkilön motivaatiota tehdä työnsä parhaan taitonsa mukaan.

1.4 Tutkimuksen eteneminen

Tutkimuksen ensimmäisessä johdantoluvussa kerrotaan taustat aiheen valinnalle sekä esitellään tutkimuskysymykset ja tutkimuksen tarkoitus. Lisäksi johdantoluvussa määritellään tutkimuksessa käytettävät keskeisimmät käsitteet.

Toisessa luvussa tutustutaan arvostuksen kokemukseen tarkemmin kirjallisuuden pohjalta. Luvussa käsitellään arvostetuksi tulemisen kokemusta ja sen vaikutusta henkilön itsetuntoon. Lisäksi pohditaan ryhmän jäsenten välisen arvostuksen vaikutusta ryhmään ja sen jäseniin. Luvun lopussa käydään läpi tapoja, joilla yrityksen johto ja esimiehet voivat arvostusta osoittaa.

Kolmas luku keskittyy empiiriseen tutkimukseen, jossa selvitetään apteekkien henkilökunnan arvostetuksi tulemisen kokemusta työssään. Luvun alussa esitellään tutkimusympäristö. Tämän jälkeen toisessa alaluvussa kerrotaan aineiston keräämisestä. Seuraava alaluku kuvailee kerätyn aineiston analyysin ja lopuksi käydään läpi tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti.

Neljäs luku on varattu tutkimuksen tulosten esittelyyn. Viimeisessä eli viidennessä luvussa esitetään yhteenveto tutkielmasta sekä pohditaan mahdollisuuksia soveltaa tuloksia käytäntöön. Lopuksi nostetaan esiin mahdollisia näkökulmia jatkotutkimusta ajatellen.

2 ARVOSTUS ORGANISAATIOSSA

2.1 Arvostus ja hyvinvointi

Arvostetuksi tuleminen tyydyttää kahta ihmisen tarvetta, tarvetta kuulua joukkoon ja pyrkimystä saavuttaa asema yhteisössä (Huo & Binning, 2008). Joukkoon kuulumisen tarpeeseen vastaa henkilöstä pitämiseen perustuva arvostus ja aseman saavuttamisessa tärkeää on pätevyyteen perustuva arvostus.

Arvostetuksi tulemisella on myönteinen vaikutus sekä henkilön itsetuntoon että psyykkiseen että fyysiseen terveyteen (Huo & Binning, 2008; Smith & Tyler, 1997). Itsetuntoa kohottava vaikutus on sekä pitämiseen että pätevyyteen perustuvalla arvostuksella (Spears, Elmers & Doosje, 2005). Saman ryhmän muilta jäseniltä tuleva arvostus lisää yksilön tunnetta siitä, että hän on ryhmän keskeinen, ihailtu ja tärkeä jäsen (Blader & Yu, 2017). Oikeudenmukaiseksi koettu kohtelu työpaikalla vähentää työntekijän sairauspoissaoloja, saa hänet tuntemaan itsensä terveemmäksi töissä ja lisää hänen tyytyväisyyttään työhönsä (Schmitt & Dörfel, 1999).

Arvostetuksi tuleminen on ihmisille tärkeää kaikissa yhteyksissä, myös työssä. Saksassa tehdyssä tutkimuksessa pyydettiin eri alojen työntekijöitä arvottamaan erilaisia työn ominaisuuksia. Arvostuksen saaminen työssä arvotettiin korkealle, korkeammalle kuin esimerkiksi korkea palkka tai vakaa työsuhde. Sekä esimiehiltä että työkavereilta saatu arvostus olivat tärkeitä, mutta esimiehiltä saatu arvostus koettiin näistä kahdesta tärkeämmäksi. (van Quaquebeke, Zenker & Eckloff, 2008.)

Esimiehiltä kaivataan arvostusta erilaisilla perusteilla kuin niiltä työkavereilta, jotka ovat kokijan kanssa samalla tasolla organisaation hierarkiassa. Henkilöstä pitämiseen perustuvan arvostuksen kokemuksessa työkavereilta saatu viesti on merkityksellisempi kuin esimiehiltä saatu viesti. Pätevyyteen perustuvasta arvostuksesta saatu viesti on yhtä vaikuttava sekä työkavereilta että esimiehiltä saatuna. (Huo, Binning & Molina, 2010.)

2.2 Arvostus ryhmässä

Yksilöille on todella tärkeää se, millainen sosiaalinen arvo heillä on omassa ryhmässään (Blader & Yu, 2017). Yksilön saadessa arvostusta oman ryhmänsä muilta jäseniltä hänen sosiaalinen sitoutumisensa ryhmään ja yhteenkuuluvuuden tunne ryhmän kanssa voimistuvat (De Cremer, 2002; Huo & Binning, 2008; Simon & Stürmer, 2016). Sitoutumisen lisääntyminen johtunee ryhmään hyväksytyksi tulemisen tunteesta, jota arvostus voimistaa (Simon & Stürmer, 2005).

Arvostetuksi tulemisesta seuraava ryhmään sitoutuminen vaikuttaa henkilön tahtoon tehdä töitä ryhmän hyväksi. Omalta ryhmältä saatu arvostus lisää voimakkaasti henkilön halua tehdä työtä koko ryhmän hyvinvoinnin ja tavoitteiden eteen. (De Cremer, 2002; Simon & Stürmer, 2005; 2016.) Mitä enemmän ryhmän jäsen tuntee tulevansa arvostetuksi ryhmässään sitä enemmän hän ottaa roolia ryhmän ylläpidossa ja kehittämisessä (De Cremer, 2003; Huo & Binning, 2008). Sen sijaan että arvostuksen puute saisi yksilön tekemään enemmän työtä asemansa parantamiseksi, on havaittu että yksilö tekee sitä enemmän työtä parantaakseen asemaansa ryhmässä, mitä enemmän hän saa arvostusta ryhmältään (Ellemers, Doosje & Spears, 2004).

Yksilön asema ryhmässä vaikuttaa siihen kuinka paljon ryhmästä saatu arvostus lisää hänen halukkuuttaan toimia ryhmän hyväksi. Muilla kuin ryhmän ydinjäsenillä ryhmän sisältä saadun arvostuksen lisääntyminen vaikuttaa voimakkaammin yksilön haluun tehdä töitä ryhmän hyväksi, kuin henkilöillä, jotka jo valmiiksi kuuluvat ryhmän ydinjoukkoon (De Cremer, 2002). Lähtöasetelmaltaan epätasa-arvoisessa ryhmässä, niillä ryhmän jäsenillä, jotka ovat heikoimmassa asemassa, ryhmän sisältä saadulla arvostuksella on voimakkain positiivinen vaikutus jäsenen haluun sitoutua ryhmän hyväksi tehtävään toimintaan (Simon, Lücken & Stürmer, 2006).

Simonin ja kumppaneiden (2006) tutkimuksessa havaittiin, että ryhmän sisäinen arvostus pystyi kompensoimaan ryhmän muodollisen epätasa-arvon aiheuttamat puutteet ryhmään sitoutumisessa ja tahdossa toimia ryhmän hyväksi. Ilman ryhmän sisäistä arvostusta epätasa-arvoisen ryhmän huonommassa asemassa olevat jäsenet olivat merkittävästi huonommin sitoutuneita ryhmään ja sen hyväksi tehtävään toimintaan. Tutkimuksen

mukaan, kun huonommassa asemassa olevat saavat ryhmän sisältä arvostusta, tämä arvostus nostaa heidän sitoutumisensa ryhmään ja halun toimia ryhmän eduksi samalle tasolle kuin ryhmän täysivaltaisilla jäsenillä. (Simon ym., 2006)

Kun työntekijä kokee johdon kohtelevan häntä reilusti, tästä seuraa ylpeyttä työyhteisöstä ja arvostuksen tunnetta, jotka kannustavat henkilöä toimimaan työyhteisön edun mukaisesti (Tyler, Degoey & Smith, 1996). Täten tasapuolinen ja reiluksi koettu kohtelu on johtajalle edullinen ja tehokas tapa parantaa työntekijän työmotivaatiota. Työntekijän epäreiluksi kokema kohtelu sen sijaan voi johtaa jopa organisaation toiminnan sabotointiin tai työnantajalta varastamiseen (Cropanzano, Goldman & Folger, 2003). Vaikka työntekijä ei saisikaan arvostusta ryhmänsä johdolta, arvostuksen saaminen ryhmän muilta jäseniltä lisää henkilön sitoutumista ryhmään ja ryhmän eduksi toimimista (Huo & Binning, 2008). Koska ryhmän johdolta saadulla arvostuksella on voimakkaampi vaikutus työntekijään, tehdään empiiriseen tutkimukseen hypoteesi: *Apteekkarin tai proviisorin suunnalta koettu kokemus arvostuksen puutteesta korreloi kokemukseen työn arvostuksen puutteesta voimakkaammin kuin muualta työyhteisön sisältä koettu arvostuksen puute.*

Vaikka sekä oman ryhmän jäseniltä että ulkopuolisilta saatu arvostus tuottavat henkilölle mielihyvää, on oman ryhmän sisältä saatu arvostus vaikuttavampaa. Ulkopuolisilta saatu arvostus ei korvaa oman ryhmän jäseniltä saatua arvostusta. Henkilö, joka ei saa arvostusta oman ryhmänsä sisältä tuntee häpeää. Ryhmän ulkopuolelta saatu arvostus voi jopa voimistaa tätä häpeän tunnetta. Omassa ryhmässään arvostusta saavat henkilöt sen sijaan eivät tunne juurikaan häpeää, vaikka ryhmän ulkopuoliset eivät heitä arvostaisikaan. (Ellemers ym., 2004.) Tämän pohjalta tehdään empiiriseen tutkimukseen hypoteesit: *Työyhteisön sisältä arvostusta saaneet kokevat työtänsä arvostettavan enemmän kuin asiakkailta arvostusta saaneet.* ja: *Henkilöt, jotka kertovat työyhteisön sisällä tapahtuvasta arvostuksen puutteesta, kokevat työtänsä arvostettavan vähemmän kuin ulkopuolisten arvostuksen puutteesta kertovat.*

Spears ja kumppanit (2005) havaitsivat henkilöstä pitämiseen perustuvan arvostuksen olevan pätevyyteen perustuvaa tärkeämpi, mikäli tutkimusolosuhteissa saatavilla on vain toista. Kun henkilö ei saanut pitämiseen perustuvaa arvostusta hän teki vähemmän töitä arvostetuksi tulemisen eteen kuin henkilö, joka oli jo saanut arvostusta pidettynä

henkilönä. Pätevyytensä vuoksi arvostettu henkilö saattaa kuitenkin tehdä kovemmin töitä tullakseen myös ihmisenä pidetyksi. Molemmat arvostuksen ulottuvuudet ovat merkityksellisiä ryhmään sitoutumisen kannalta eivätkä ne korvaa toisiaan.

2.3 Arvostuksen osoittaminen

Arvostavan johtamisen puuttumisen takia iso osa työntekijöiden potentiaalista jää käyttämättä (van Quaquebeke & Eckloff, 2010). Van Quaquebeke kumppaneineen (2008) huomasivat tutkimuksessaan, jossa vastaajat pitivät töissä saamaansa arvostusta tärkeänä, viitteitä siitä, ettei organisaatioiden käytännöissä arvostuksen näyttäminen kuitenkaan ollut yhtä merkittävässä asemassa kuin työntekijöiden arvomaailmassa. Reilu kohtelu viestii yhteisön jäsenille heidän olevan yhteisön arvostettuja jäseniä (Schmitt & Dörfel, 1999) ja siksi yritysjohdonkin tulisi kiinnittää asiaan huomiota. Nimenomaan karismaattisten johtajien esimerkillinen ja eettinen käytös on tutkimuksessa yhdistetty työpaikoilla sellaiseen ilmapiiriin, jossa ihmisten kunnioittava käytös toisia kohtaan on säännönmukaista. Vaikka johtajien vaikutus on suurempi, työyhteisön kaikki jäsenet vaikuttavat kunnioittavan ilmapiirin muodostumiseen työpaikalle. (Walsh, Lee, Jensen, McGonagle & Samnani, 2018.)

Käsiteltäessä kokonaisia henkilöstöryhmiä arvostusta voi osoittaa antamalla työntekijöille mahdollisuus osallistua päätöksentekoon sellaisissa asioissa, jotka vaikuttavat heidän työhönsä. Jotta erilaisia henkilöstöryhmiä arvostettaisiin tasapuolisesti, tulee yrityksen käyttämissä henkilöstön arviointikriteereissä ottaa huomioon erot ryhmien välisissä työtehtävissä ja työskentelyolosuhteissa. (Fitzmorris, Shehab & Trytten, 2020.) Van Quaquebeke ja Eckloff (2010) tutkivat, mitkä esimiehen toimintamallit saavat henkilöstön tuntemaan itsensä arvostetuksi. Esiin nousivat luottamus, vastuun antaminen, tarpeiden huomioiminen, etäisyyden pitäminen, arvon antaminen, virheiden hyväksyminen, itsenäisyyden antaminen, tasa-arvon tunnustaminen, kehittymisen tukeminen, avoimuus neuvoille, kritiikin hyväksyminen, mahdollisuuksien esiin nostaminen, pyrkimys osallistaa, henkilökohtainen kiinnostus, luotettavuus, huomaavaisuus, tukena oleminen ja ystävällinen kanssakäyminen.

Ihmiset haluavat saada itseensä kohdistuvaa palautetta normaaleissa sosiaalisissa kanssakäymistilanteissa ja pääasiassa olettavat palautteen olevan hyvää. Ja mitä positiivisempaa ihminen odottaa tulevan palautteen olevan, sitä enemmän hän haluaa palautetta saada. (Hepper, Hart, Gregg & Sedikides, 2011.) Negatiivisenkin palautteen antamisessa palautteen vastaanottajan kunnioittava kohtelu tulee pitää mielessä. Simonin ja Stürmerin (2016) tutkimuksessa palautteen antajan kunnioittava kohtelu palautteen vastaanottajaa kohtaan paransi vastaanottajan sitoutumista ryhmään, vaikka itse palaute olisi ollut sisällöltään negatiivista.

3 TUTKIMUS APTEEKIN TEKNISELLE HENKILÖSTÖLLE

3.1 Tutkimuksen kohde

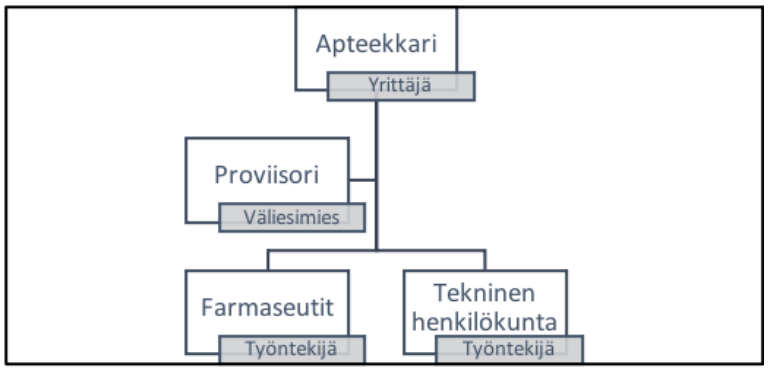
Kyselytutkimus päädyttiin toteuttamaan yksityisten apteekkien teknisellä henkilöstöllä. Termillä tekninen henkilöstö tarkoitetaan tässä tutkimuksessa kaikkia apteekin työntekijöitä, jotka eivät ole apteekin farmaseuttista henkilökuntaa. Apteekin teknisen henkilöstön työ ei ole fyysisesti ja psyykkisesti yhtä kuormittavaa kuin esimerkiksi sairaanhoitajilla tai lähihoitajilla, joten siksi työn arvostuksen merkitys työhön sitoutumisessa ja motivaation ylläpidossa nousee heillä mahdollisesti tärkeämpään rooliin. Sairaanhoitajien työn arvosta käydään paljon julkista keskustelua, tämä julkinen keskustelu vaikuttaa osaltaan sairaanhoitajilla työstä saatavan arvostukseen kokemukseen. Apteekin tekninen henkilökunta on alan ulkopuolisille tuntematon ammattiryhmä, joten heidän arvostuksen kokemukseensa työpaikalla pääsevät vaikuttamaan pääasiassa työyhteisön jäsenet ja asiakkaat. Tästä syystä arvioitiin, että kyseistä ammattiryhmää tutkimalla saadaan mahdollisimman tehokkaasti esiin työyhteisön vaikutus yksittäisen työntekijän kokemukseen saamastaan arvostuksesta.

Apteekit ovat jo lainsäädännön myötä vahvasti hierarkkisia organisaatioita. Yksityistä apteekkia johtaa apteekkari, jolla on proviisorin tutkinto. Apteekkari on itse yrittäjä ja kaikkien muiden työntekijöiden työnantaja. Apteekkarin palkkaamina apteekissa työskentelee farmaseutteja ja teknisiä työntekijöitä. Farmaseuteilla on alempi korkeakoulututkinto. Teknistä henkilökuntaa on työssään erilaisilla koulutustaustoilla ja tehtävänimikkeillä. Tehtävänimikkeitä voivat olla muun muassa lääketeknikko, tekninen työntekijä, tekninen apulainen, kosmetologi, sairaanhoitaja. Vastaavasti koulutuksena voi olla esimerkiksi lääketeknikon, kosmetologin, sairaanhoitajan, lähihoitajan tai merkonomin koulutus. Apteekin teknisenä työntekijänä voi kuitenkin työskennellä ilman mitään ammatillista koulutusta ja työssä onkin usein eri alojen opiskelijoita tai välivuosien pitäjiä.

Apteekeissa työskentelee lisäksi proviisoreita. Proviisorit toimivat useimmiten väliesimiehinä apteekkarin ja muun henkilökunnan välillä. Mitään vaatimusta tällaiselle

väliportaalle ei ole, eikä varsinkaan pienemmissä apteekeissa aina työskentele palkattuja proviisoreita. Työelämässä proviisorin koulutuksella siis päädytään pääsääntöisesti esimiestehtäviin. Alan sisällä onkin herännyt keskustelua siitä, tulisiko proviisorin koulutukseen lisätä pakollista johtamiskoulutusta.

Organisaatiorakenteen mukaan apteekin tekninen henkilökunta ja farmaseuttinen henkilökunta, lukuun ottamatta mahdollisesti esimiestehtäviin palkattuja proviisoreita, ovat rinnakkaisia työntekijäryhmiä (kuvio 1). Kirjoittaja on kuitenkin törmännyt useimmissa apteekeissa asenteisiin, joissa tekninen henkilökunta on hierarkiassa farmaseuttien alapuolella.



Kuvio 1. Apteekin tyypillinen organisaatiokaavio

Koulutustaustan lisäksi lainsäädäntö asettaa tiukkoja rajoitteita eri ammattiryhmien väliseen tehtävänjakoon apteekeissa. Lääkelain 57 § mukaan lääkeneuvontaa saa antaa ainoastaan apteekin farmaseuttinen henkilöstö. Farmaseuttisella henkilöstöllä tarkoitetaan apteekissa työskenteleviä laillistettuja farmaseutteja ja proviisoreita. Farmaseutiksi laillistamisen edellytyksenä on, että henkilöllä on vähintään alempi korkeakoulututkinto farmasian alalta. Proviisoriksi laillistamiseen puolestaan vaaditaan ylempi korkeakoulututkinto farmasian alalta. (Laki terveydenhuollon ammatti-henkilöistä.) Apteekkarin tulee olla laillistettu proviisori (Lääkelaki 42—43 §).

3.2 Tutkimuksen toteutus

Suomen apteekkariliitto julkaisi sähköisellä ilmoitustaululllaan jäsenapteekeille tutkimuskutsun (Liite 1). Koska monissa apteekeissa tätä ilmoituskanavaa seuraa pääasiassa tai ainoastaan farmaseuttinen henkilökunta, pyydettiin kutsussa vastaanottajaa

välittämään omassa apteekissaan osallistumiskutsu apteekin tekniselle henkilöstölle. Kutsussa kerrottiin, ettei tutkimuksessa kysytä taustatietoja vastaajan työnantaja-apteekista, tällä haluttiin lisätä todennäköisyyttä sille, että osallistumiskutsu todella toimitettaan tutkimuskohteille.

Kutsusähköpostissa oli linkki Microsoft Forms -lomakkeeseen (liite 2), jolla vastaukset kerättiin. Lomake oli vastattavissa kolmen viikon ajan kutsun julkaisun jälkeen. Esitietokysymyksillä pyrittiin karsimaan pois ne vastaajat, jotka eivät kuuluneet tutkimuksen kohderyhmään.

3.3 Aineiston analyysi

Suomen Apteekkariliittoon kuuluu 790 apteekkia Suomen 798 yksityisestä apteekista. Suomen apteekeissa työskentelee noin 3400 teknistä työntekijää. (Vanhala, 2020.) Kyselylomakkeeseen käytiin vastaamassa 229 kertaa. Vastauksista 18 karsiutui pois tutkimuksesta taustatietojen perusteella ja 12 vastausta karsiutui pois koska vastaaja ei kuulunut tutkimuksen kohderyhmään. Näistä seitsemän vastaajaa ei työskennellyt apteekissa muissa kuin farmaseuttisissa tehtävissä ja viidellä vastaajalla oli suoritettuna ylempi korkeakoulututkinto. Kuusi vastausta karsiutui pois koska vastaajat ilmoittivat, etteivät he osallistuneet tutkimukseen vapaaehtoisesti tai eivät antaneet suostumustaan vastausten käyttämiseen opinnäytetyössä. Tutkimuksen materiaalina käytettiin näin ollen 211 vastausta.

Avointen kysymysten 6 (Kerro esimerkki tapauksesta, jossa koit, että sinua arvostetaan työssäsi.) ja 7 (Kerro esimerkki tapauksesta, jossa koit, että et saa työssäsi ansaitsemaasi arvostusta.) vastaukset luokiteltiin luvun 2 teorian perusteella. Luokittelua tehtiin sen perusteella, onko arvostusta saatu tai jäänyt saamatta ryhmän sisältä vai ulkopuolelta ja onko ryhmän sisältä tullut arvostus tullut esimiehiltä, farmaseuteilta tai oman työntekijäryhmän jäseniltä. Mikäli samassa vastauksessa kerrottiin eri tahoilta saadusta arvostusta, luokiteltiin vastaus ensisijaisesti työyhteisön sisältä saadun arvostuksen perusteella.

Luokitellusta aineistosta selvitettiin yhteyksiä arvostuksen antajan ja työssä koetun arvostuksen välillä. Yhteyksien selvittämisen pohjana toimivat teoriaosuuden perusteella muodostetut hypoteesit:

Hypoteesi I: Työyhteisön sisältä arvostusta saaneet kokevat työtänsä arvostettavan enemmän kuin asiakkailta arvostusta saaneet.

Hypoteesi II: Henkilöt, jotka kertovat työyhteisön sisällä tapahtuvasta arvostuksen puutteesta, kokevat työtänsä arvostettavan vähemmän kuin ulkopuolisten arvostuksen puutteesta kertovat.

Hypoteesi III: Apteekkarin tai proviisorin suunnalta koettu kokemus arvostuksen puutteesta korreloi kokemukseen työn arvostuksen puutteesta voimakkaammin kuin muualta työyhteisön sisältä koettu arvostuksen puute.

Khiin neliötesti on suunniteltu käytettäviksi toisistaan riippumattomien ryhmien eroavaisuuksien vertailuun, silloin kun selitettävä muuttuja on kategorinen (McHugh, 2013). Tästä syystä hypoteesien paikkansapitävyyden testaamiseen valikoitiin khiin neliötesti 95 % luottamusvälillä. Tutkimukseen valittiin 5 % virhemarginaali, koska se on tyypillinen taso tieteelliselle tutkimukselle. Testaus suoritettiin laskemalla khiin neliötestiin liittyvät p-arvot IBM:n SPSSStatistics-ohjelmalla.

Viimeisessä vaiheessa vastauksista eroteltiin ne kerrotut esimerkit, joissa arvostusta oli koettu saadun tai jääneen saamatta työyhteisön sisällä. Näistä työyhteisön sisäisistä tapahtumista kertovista esimerkeistä kerättiin ja luokiteltiin toimintatapoja, jotka lisäävät tai vähentävät työntekijän arvostetuksi tulemisen tunnetta.

3.4 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti

Tutkimuksen otoskoko, 211 vastaajaa, on riittävän suuri tilastollisten menetelmien käyttöön. Tämän suhteen tutkimuksen tuloksia voidaan siis pitää luotettavina. Vastausten lukumäärästä voidaan päätellä, että vastaajia on ollut kymmenistä eri apteekeista, joten tulokset kertovat suhteellisen laajasti apteekkikentän tilanteesta.

Apteekkariliiton ilmoitustaulun kautta jaettuna kutsu osallistua tutkimukseen välittyi suurimmalle osalle Suomen yksityisistä apteekeista. Apteekkien sisällä on erilaisia

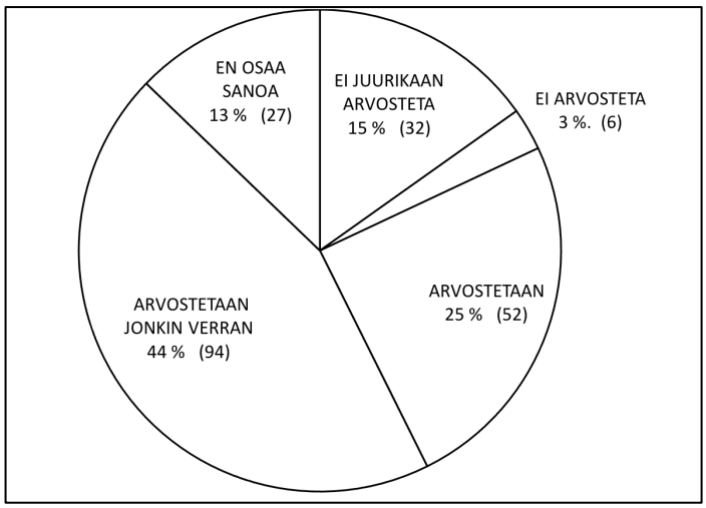
käytänteitä siitä, ketkä tätä tiedotuskanavaa pääsevät lukemaan. Niissä apteekeissa, joissa ei koeta tiedon välittämistä tekniselle henkilökunnalle tärkeäksi, todennäköisimmin myöskään tieto tästä tutkimuksesta ei välittynyt potentiaalisille vastaajille. Tästä syystä on mahdollista, että tieto tutkimuksesta on välittynyt paremmin sellaisille teknisille työntekijöille, joiden työpaikalla teknisen henkilökunnan arvostus on korkeammalla.

Tutkimus on toteutettu pelkästään apteekeissa. Vastauksissa esiin nousivat työntekijäryhmien väliset erot työtehtävissä ja koulutuksessa. Tutkimuksen tuloksia olisi mahdollista hyödyntää myös muissa saman tyyppisissä organisaatioissa, joissa toiset korkeammin koulutetut työntekijäryhmät tekevät näkyvämpää asiakastyötä ja toiset työntekijäryhmät ulospäin näkymättömämpää niin sanottua taustatyötä.

4 TULOKSET

4.1 Tulosten kuvailu

Kysymyksessä 8 kysyttiin, kokeeko vastaaja häntä arvostettavan työpaikallaan. Vastaukset on esitetty kuviossa 2.



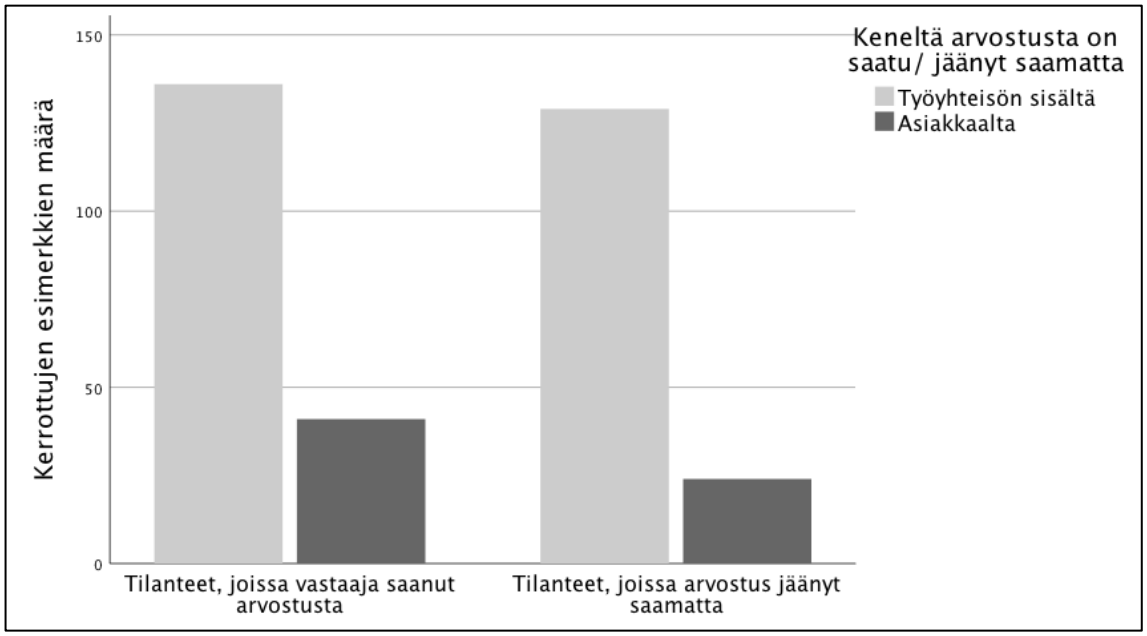
Kuvio 2. Kyselyyn vastanneiden kokemus siitä arvostetaanko heitä työpaikallaan.

Kyselyyn vastanneista 13 % ei ottanut kantaa siihen arvostetaanko heitä työssään. Vastanneista 18 % koki, ettei häntä arvosteta tai ettei häntä juurikaan arvosteta. Valtaosa vastanneista, 69 %, koki, että häntä arvostetaan tai arvostetaan jonkin verran.

Pääosa vastaajista, 69 %, oli kuvannut esimerkkitilanteen sekä arvostuksen saamisesta että sen puuttumisesta. Kaiken kaikkiaan vastaajilla tuli kuitenkin mieleen enemmän tilanteita, joissa he ovat kokeneet saavansa arvostusta, 177 vastausta eli 84 % vastaajista. Vastaavasti tilanteita, joissa vastaajat kokivat, etteivät olleet saaneet ansaitsemaansa arvostusta tuli mieleen vähemmän, 153 vastausta eli 73 % vastaajista. Ero on tilastollisesti merkittävä, khiin neliötestillä p=0,005.

Arvostuksen kokemisesta kertovat vastaukset jaoteltiin sen mukaan, onko arvostusta saatu saman ryhmän jäseneltä vai ryhmän ulkopuoliselta henkilöltä. Vastaavasti jaoteltiin vastaukset, jotka kertoivat tilanteesta, jossa vastaaja oli kokenut, ettei saa ansaitsemaansa

arvostusta (kuvio 3). Ryhmän jäseneksi laskettiin kaikki samassa työyhteisössä työskentelevät, sekä esimiehet että työkaverit. Vastauksissa ei noussut esiin muita tämän ryhmän ulkopuolisia henkilöitä, kuin asiakkaat.



Kuvio 3. Onko esimerkkeinä kerrotuissa tapauksissa arvostuksen saamiseen tai sen puuttumiseen vaikuttanut saman työyhteisön jäsen vai ulkopuolinen henkilö.

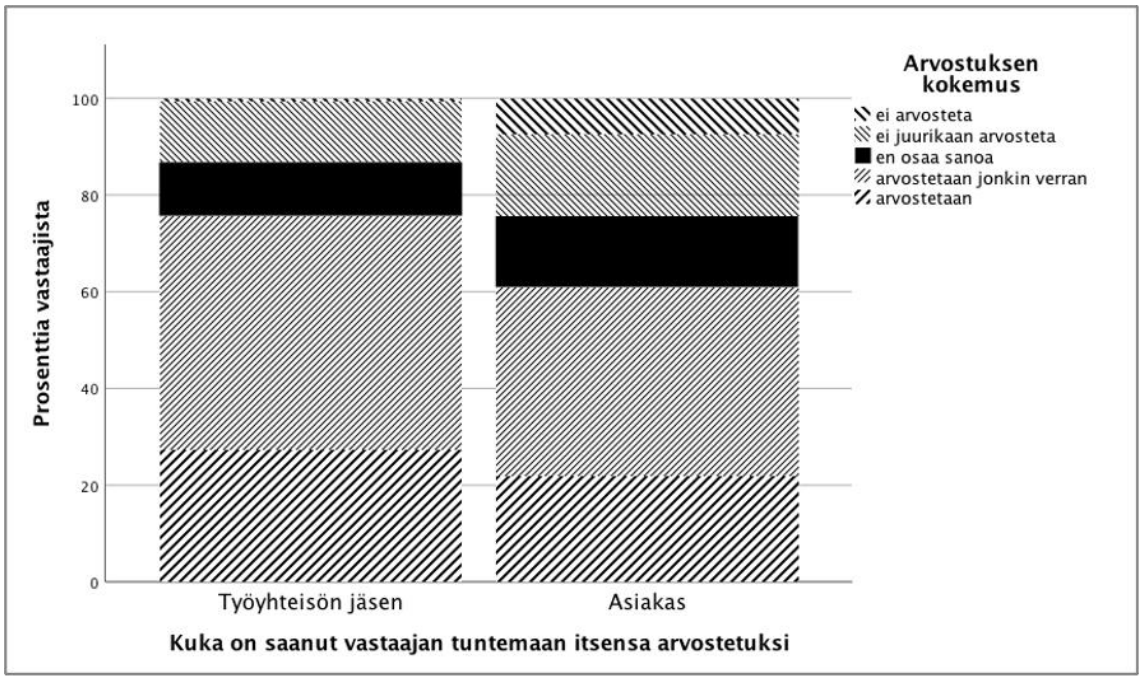
Molempiin kysymyksiin 6 ja 7, kuvattiin sekä tapauksia, joissa arvostuksen kokemukseen vaikutti työyhteisön jäsen että tapauksia, joissa arvostuksen kokemukseen vaikutti asiakas. Esimerkkejä, joissa vastaaja kertoi kokeneensa, että häntä arvostetaan, oli yhteensä 177. Näissä esimerkeissä 136 tapauksessa arvostus tuli työyhteisön sisältä ja asiakas oli arvostusta osoittava taho 41 esimerkissä. Asiakkaiden osuus arvostuksen kokemiseen johtaneissa esimerkeissä oli siis 23 %.

Esimerkkitapauksia, joissa vastaaja koki, ettei saanut ansaitsemaansa arvostusta, oli kuvattu 153 kappaletta. Näistä 129 esimerkissä arvostuksen puutetta koettiin työyhteisön sisältä ja 24 tapauksessa asiakkaalta. Arvostuksen puuttumisesta kertovissa esimerkeissä asiakkaiden osuus oli siis 16 %.

Näin ollen asiakkaiden osuus oli suurempi arvostuksen saamisesta kertovien esimerkkien joukossa kuin arvostuksen puutteesta kertovien esimerkkien joukossa. Eron ei kuitenkaan voida 95 % varmuudella osoittaa olevan tilastollisesti merkittävänä, khiin neliötestillä p=0,089.

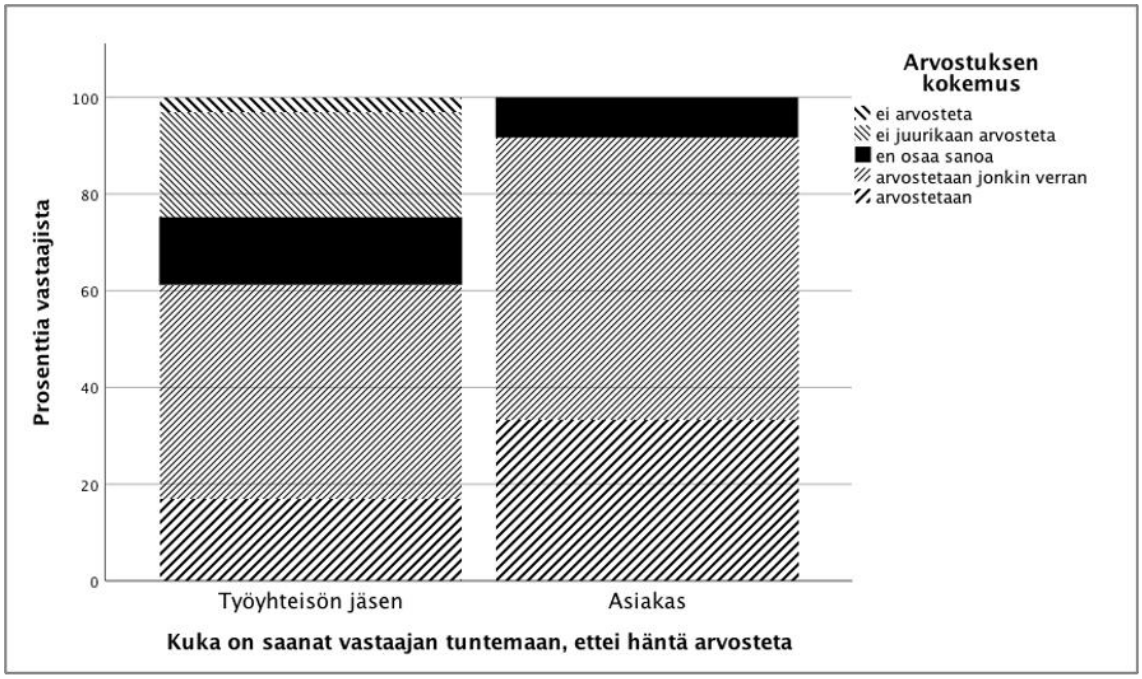
4.2 Työyhteisön sisällä koettu ja ulkopuolelta tuleva arvostus

Hypoteesien I ja II testaamiseksi kerrotut esimerkkitapaukset luokiteltiin sen mukaan, onko kuvaillussa tapauksessa arvostusta saatu tai sitä jäänyt puuttumaan työyhteisön jäseneltä tai asiakkaalta. Tämän jälkeen vertailtiin eri luokissa olevien vastausten antajien kokemusta työstään saamasta arvostuksesta (kuviot 4 ja 5).



Kuvio 4. Arvostuksen kokemuksen jakautuminen niillä vastaajilla, jotka ovat kertoneet esimerkin tapauksesta, joissa ovat kokeneet saavansa arvostusta.

Kuviosta 4 nähdään, että vastaajat, jotka kertoivat esimerkkinä tapauksen, jossa saivat arvostusta työyhteisön sisältä, kokivat saavansa työssään arvostusta enemmän, kuin ne vastaajat, jotka kertoivat esimerkkitapauksen, jossa kokivat saaneensa arvostusta asiakkaalta. Työyhteisön sisältä saadusta arvostuksesta kertoneista vastaajista 76 % koki saavansa työssään arvostusta tai saavansa työssään jonkin verran arvostusta. Vastaavasti niistä vastaajista, jotka kertoivat esimerkin asiakkailta saadusta arvostuksesta, 61 % koki saavansa työssään arvostusta tai saavansa työssään jonkin verran arvostusta. Ryhmien välistä eroa ei kuitenkaan voida 95 % varmuudella pitää tilastollisesti merkittävänä, khiin neliötestillä p=0,098. Tutkimus ei osoita paikkansapitäväksi hypoteesia I: *Työyhteisön sisältä arvostusta saaneet kokevat työtänsä arvostettavan enemmän kuin asiakkailta arvostusta saaneet*.



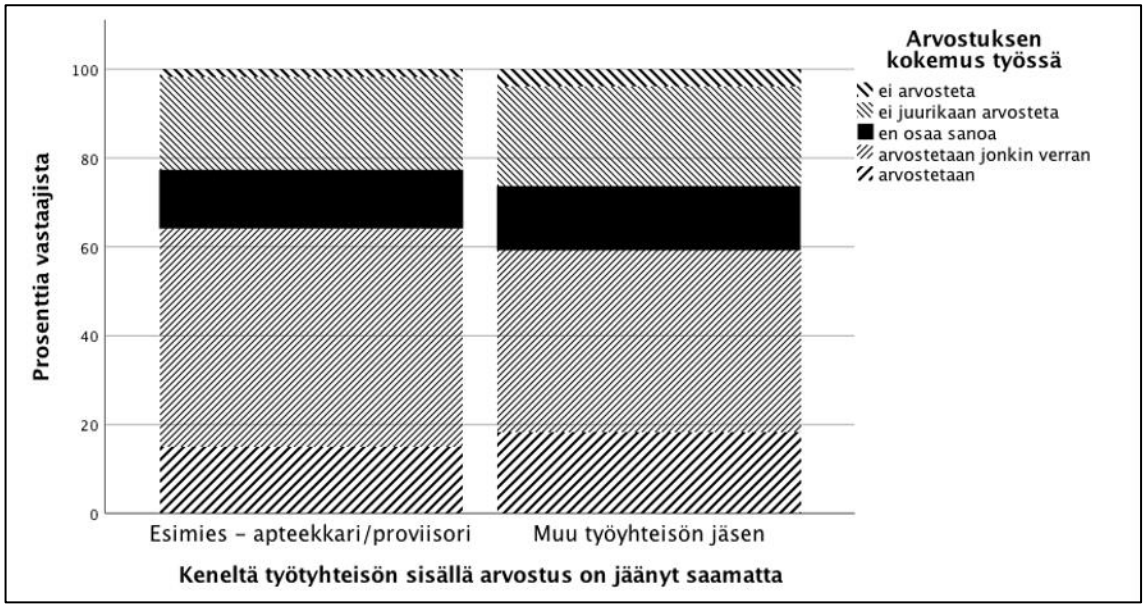
Kuvio 5. Arvostuksen kokemuksen jakautuminen niillä vastaajilla, jotka ovat kertoneet esimerkin tapauksesta, jossa ovat kokeneet, etteivät saa ansaitsemaansa arvostusta.

Kuviosta 5 nähdään, että vastaajat, jotka kertoivat tapauksesta, jossa kokivat jääneensä ilman ansaitsemaansa arvostusta työyhteisön sisällä, kokivat saavansa työssään vähemmän arvostusta, kuin ne vastaajat, jotka kertoivat esimerkkitapauksen, jossa kokivat jääneensä ilman ansaitsemaansa arvostusta asiakkailta. Työyhteisön sisällä koetusta arvostuksen puutteesta kertoneista vastaajista 25 % koki, että heitä ei arvosteta työssään tai heitä ei juurikaan arvosteta työssään. Vastaavasti niistä vastaajista, jotka kertoivat esimerkin asiakkaiden suunnalta koetusta arvostuksen puutteesta, yksikään ei vastannut, ettei häntä arvosteta työssään tai häntä ei juurikaan arvosteta työssään. Ryhmien ero on tilastollisesti merkittävä, khiin neliötestillä p=0,040. Empiirinen aineisto osoittaa oikeaksi hypoteesin II: *Henkilöt, jotka kertovat työyhteisön sisällä tapahtuvasta arvostuksen puutteesta, kokevat työtänsä arvostettavan vähemmän kuin ulkopuolisten arvostuksen puutteesta kertovat*.

4.3 Esimiesten vaikutus arvostuksen kokemukseen

Hypoteesin III testaamiseksi eroteltiin ne 129 vastausta, joissa kerrottiin esimerkki tilanteesta, jossa vastaaja oli kokenut, ettei saa työyhteisön sisältä ansaitsemaansa arvostusta. Nämä vastaukset jaoteltiin sen mukaan, onko vastaaja kokenut, että arvostus

jää puuttumaan esimiehen vai jonkun muun työyhteisön jäsenen suunnalta (kuvio 6). Esimiehiksi luokiteltiin apteekkarit ja proviisorit. Muiksi työyhteisön jäseniksi luokiteltiin kaikki muut, esimerkiksi farmaseutit ja tekninen henkilökunta. Osassa esimerkeistä ei käynyt selville arvostusta antamatta jättäneen työyhteisön jäsenen asema. Tällaiset vastaukset, joista ei selkeästi käynyt ilmi, että kyseessä on ollut nimenomaan esimies, luokiteltiin muihin työyhteisön jäseniin liittyviksi esimerkeiksi.



Kuvio 6. Arvostuksen kokemuksen jakautuminen niillä vastaajilla, jotka ovat kertoneet esimerkin tapauksesta, joissa ovat kokeneet, etteivät saa ansaitsemaansa arvostusta työyhteisön sisällä.

Kuvio 6 esittää arvostuksen kokemuksen jakautumisen niillä vastaajilla, jotka ovat kertoneet työyhteisön sisällä saamatta jääneestä arvostuksesta. Sillä onko vastaaja kokenut arvostuksen puutetta esimiehen vai muun työyhteisön jäsenen suunnalta, ei näytä olevan merkitystä arvostuksen kokemukseen. Näiden tulosten perusteella kumotaan hypoteesi III: *Apteekkarin tai proviisorin suunnalta koettu kokemus arvostuksen puutteesta korreloi kokemukseen työn arvostuksen puutteesta voimakkaammin kuin muualta työyhteisön sisältä koettu arvostuksen puute.*

4.4 Arvostuksen tunteeseen vaikuttavat toimintatavat

Kyselytutkimuksella haluttiin löytää niitä toimintatapoja, joilla apteekeissa lisätään teknisen henkilöstön tunnetta siitä, että heitä arvostetaan. Samalla kartoitettiin niitä

toimintatapoja, joilla tälle ammattiryhmälle annetaan kuva, ettei heitä arvosteta. Koska organisaation sisältä voidaan vaikuttaa ensisijaisesti organisaation sisällä tapahtuvaan toimintaan, keskitytään toimintatapojen kartoittamisessa ainoastaan niihin vastauksiin, jossa vastaajat kertoivat organisaation sisällä saamastaan tai puuttumaan jääneestä arvostuksesta. Esimerkki organisaation sisällä koetusta arvostuksesta kerrottiin 136 vastauksessa. Vastaavasti esimerkki organisaation sisällä koetusta arvostuksen puutteesta kerrottiin 129 vastauksessa.

4.4.1 Arvostetuksi tulemisen tunnetta lisäävät toimintatavat

Työntekijän arvostetuksi tulemisen tunnetta lisäävien käytänteiden löytämiseksi kyselyssä pyydettiin kertomaan esimerkki tilanteesta, jossa vastaaja oli kokenut tulleensa arvostetuksi työssään. Saaduista vastauksista eriteltiin niissä esiin nostetut käytännön toimintatavat, jotka olivat saaneet vastaajan tuntemaan itsensä arvostetuksi työssään (taulukko 1). Osassa vastauksista oli kerrottu useammasta toimintatavasta samassa vastauksessa. Tästä johtuen taulukossa 1 eri toimintatapojen mainintojen yhteenlaskettu lukumäärä on suurempi kuin vastausten lukumäärä.

Taulukko 1. Vastauksissa esiin nousseet keinot, joilla työyhteisön jäsenet ovat saaneet vastaajan kokemaan arvostusta työssään.

Tapa, jolla vastaajalle on annettu kokemus siitä, että hänen työtään arvostetaan	**Kuinka monessa vastauksessa mainittu**	
Kiitos hyvin tehdystä työstä	61	45 %
Vastaajalta pyydetään apua työtehtävissä	28	21 %
Annetaan uusia työtehtäviä tai vastuualueita	17	13 %
Kiitos asenteesta tai muusta vastaavasta henkilökohtaisesta ominaisuudesta	13	10 %
Kysytään/kuunnellaan vastaajan mielipiteitä ja/tai toteutetaan hänen ideoitaan	8	6 %
Luotetaan että vastaaja osaa hoitaa nykyiset työtehtävät	5	4 %
Palkankorotus/bonus	3	2 %
Muu/luokittelematon	23	17 %
Vastauksia yhteensä	136	

Lähes puolessa vastauksista, kerrottiin että hyvin tehdystä työstä saatu kiitos, saa vastaajan tuntemaan itsensä arvostetuksi. Tämä tuotiin esiin vastauksissa esimerkiksi näin:

”Apteekkari kiitteli, kuinka on mukava tulla töihin, kun apteekki on siisti, eli on siivottu hyvin!”

”Ongelmatilanteessa olen löytänyt ohjeen järjestelmästä,jonka avulla on saatu ongelma ratkaistua. Olen saanut siitä kiitosta.”

”Saan usein kiitosta esillepainoistani ja hyllytyksestä”

Toiseksi yleisin toimintatapa, joka lisäsi työntekijän kokemusta siitä, että häntä arvostetaan työssä, oli avun pyytäminen tai neuvojen kysyminen. Avun pyytäminen osoittaa henkilölle, että kysyjä tunnistaa ja arvostaa vastaajan osaamista. Avun pyytäminen nousi esiin muun muassa seuraavissa vastauksissa:

”Henkilökunta kyselee usin minulta myös , että muistanko sitä ja sitä. antavat vastuuta ja lutooavat tietooni ja taitooni.”

”kollega kysyi neuvoa minulta, vaikka itse on ollut apteekissa kauemmin töissä.”

”Puoleeni käännytään (farmaseutit, apteekkari) erityisesti laskutukseen ja kosmetiikkaan liittyvissä kysymyksissä.”

Arvostukseksi koettiin myös se, kun vastaajalle annettiin hoidettavakseen uusia työtehtäviä tai vastuualueita:

”Minut valittiin apteekkimme tietosuojavastaavaksi.”

”Työnantaja antaa vastuullisia ja vaativia tehtäviä.”

Myös kiitos, jonka vastaaja saa asenteestaan tai henkilökohtaisesta ominaisuudestaan, nostettiin esiin, arvostuksen tunnetta tuovana toimintatapana, lähes joka kymmenennessä vastauksessa. Esimerkiksi näin asia nousi esiin vastauksissa:

”Toki myös hyvästä tilannetajusta olen saanut positiivista palautetta ja iloisesta asenteesta niin työkavereilta kuin asiakkailtakin.”

”... ja kiittää, että olemme aina valmiita auttamaan.”

”Farmaseutti kehunut, että hoidan aina työni loppuun. Jos en tiedä, niin selvitän.”

Se, että työntekijän työasioita koskevista mielipiteistä oltiin kiinnostuneita ja niitä huomioitiin, sai vastaajat tuntemaan arvostusta. Näin asiasta kerrottiin vastauksissa:

”…Toinen esimerkki oli kun autoin apteekkimme farmaseuttia järjestelemään hyllyjä uusiksi ja farmaseutti kehui ideoitani ja näytti arvostavansa mielipidettäni.”

”Kun olin tehnyt kehitysehdotuksen, jonka ansiosta säästettiin paljon työaikaa.”

”Proviisori kyseli mitä mieltä olen toimintatavoista ja kyseli mielipidettä, ja ehdotuksia muutoksiin.”

4.4.2 Arvostetuksi tulemisen kokemusta vähentävät toimintatavat

Tutkimuksessa kysyttiin avoimella kysymyksellä tilanteista, joissa vastaaja on kokenut, ettei saa työssään ansaitsemaansa arvostusta (taulukko 2). Todennäköisesti ainakaan kaikissa tapauksista toinen osapuoli ei ole tietoisesti halunnut osoittaa vastaajalle, ettei arvosta häntä. Mikäli apteekeissa halutaan näyttää, että kaikkia työntekijöitä arvostetaan, tulee tiedostaa ne toimintatavat, joilla huomaamatta annetaan ymmärtää, ettei jollakulla työntekijällä tai työntekijäryhmällä ole arvoa. Vasta kun tällaisia toimintatapoja tunnistetaan, voidaan niitä halutessa lähteä muuttamaan. Osassa vastauksista oli kerrottu useammasta toimintatavasta samassa vastauksessa. Tästä johtuen taulukossa 2 eri toimintatapojen mainintojen yhteenlaskettu lukumäärä on suurempi kuin vastausten lukumäärä.

Taulukko 2. Vastauksissa esiin nousseet toimintatavat, joiden seurauksena vastaajalle on tullut tunne, ettei hän saa ansaitsemaansa arvostusta työpaikallaan.

Tapa, jolla vastaajalle on annettu kokemus siitä, ettei hänen työtään arvosteta	**Kuinka monessa vastauksessa mainittu**	
Tehtyä työtä/osaamista ei huomata/arvosteta	26	20 %
Töihin ei anneta riittävästi aikaa	18	14 %
"Tytöttely" ja muu vähättely	15	12 %
Jaellaan työtehtäviä, jotka eivät kuulu toimenkuvaan	13	10 %
Negatiivinen palaute työtehtävien hoidosta	12	9 %
Ei lasketa työntekijäksi	12	9 %
Ei anneta työtehtäviä, joihin olisi osaamista/koulutus	9	7 %
Yhteisistä asioista ei kerrota	7	5 %
Palautteen puute	5	4 %
Ei anneta mahdollisuutta kouluttautua	5	4 %
Huono palkka	5	4 %
Mielipidettä työasioista ei kysytä/arvosteta	4	3 %
Muu/luokittelematon	30	23 %
Vastauksia yhteensä	129	

Kysyttäessä arvostuksen puutteesta eniten esiin noussut asia oli oman työn ja osaamisen näkymättömyys muiden työntekijöiden silmissä. Moni vastaaja mainitsi, ettei heidän työtehtäviensä olemassaoloa huomata tai ollaan sitä mieltä, että heidän työtehtävänsä osaisi hoitaa kuka vain. Esiin nousi myös ajattelu, jossa teknisellä työntekijällä on aina mahdollisuus tehdä jotain muuta, koska hänen oma kesken oleva työtehtävänsä ei lähtökohtaisesti ole tärkeä. Teknisen henkilökunnan työtehtävien ja osaamisen vähättely nousi esiin muun muassa seuraavissa vastauksissa:

> *”Olen 1,5 viikon aikana kaikkien perustöitteni lisäksi siivonnut reseptilaatikostot, koko takavaraston, järjestänyt perusvoidehyllyn kokonaan uusiksi sekä siivonnut siivouskomeron. Eipä ole kuulunut työkavereilta kiitosta. Ja useasti minulle myös tokaistaan, että ’et sä ole täällä niin tärkeä’ tai ’sut voitais korvata kokonaan robotilla’”*

> *”farmaseuttinen sanoi toistuvasti ettei tekniset tuo taloon rahaa ja ettei heitä tarvita...”*

Arvostuksen puutteeksi koettiin myöskin se, ettei töihin anneta riittävästi aikaa. Osalle vastaajista oli tullut vaikutelma, että muut olettavat heidän kaikkien töidensä hoituvan ilman ajankäyttöä. Kohtuuttomasta työmäärästä suhteessa käytettävissä olevaan aikaan kerrottiin vastauksissa esimerkiksi näin:

”yksi farmaseutti ’rääkyy’ aina kassalle, vaikka näkee, että on ihan muuta asiaa tekemässä.”

”Toisinaan kun pompotellaan paikasta toiseen ja kaikkea ei vain yksinkertaisesti saa valmiiksi ja sitten kuulee kommentteja ’kuinka et muka ehtinyt tekemään tätä’ jne.”

Työyhteisön sisällä tapahtuvasta tytöttelystä ja muusta vähättelystä kertoi 15 vastaajaa. Vähättelyä kerrottiin esiintyvät muun muassa tällä tavoin:

”Teknisiä helposti tytötellään ja teetetään esim. kahvinkeittäjän sekä kaupassa kävijän ja siistijän töitä, vaikka luulisi että nykypäivänä jokainen joka työyhteisössä kahvia juo voisi sitä myöskin keittää.”

”Yhteisessä palaverissa meistä puhutaan ’teknisinä’ ja meidän läsnäolomme aikana meidän ymmärrystämme ja älykkyyttämme epäillään.”

Vastaajat kertoivat, että heille jaellaan työtehtäviä, jotka eivät heidän toimenkuvaansa kuulu. Tämä tehtiin tavalla, joka sai heidät kokemaan, ettei heitä arvosteta omassa työssään. Vastauksissa asia tuotiin esiin esimerkiksi näin:

”…farmaseutti sanoi minulle että kipaisepas kauppaan hakemaan minulle ruokaa ja lämmitä se, siinä vaiheessa kyllä kieltäydyin kun ei kuulunut ikään kuin työnkuvaan lämmitellä muiden ruokia.”

”Joitakin tapauksia joissa farmaseuttinen henkilökunta heittää hanttihommia joita heidän kuuluisi tai tulisi myös tehdä meille teknisille, koska ei kuulu heidä nmielestään koulutusta vastaavaan työhönsä.”

Vaikka negatiivinenkin palaute kuuluu työpaikalle, joillekin vastaajille sitä annettiin tavalla, joka sai heidät tuntemaan arvostuksen puutetta. Negatiivisesti koettuja palautteenantotilanteita kuvattiin muun muassa näin:

”Kun olen asiakkaan kanssa vapaakaupan tuotteiden parissa, niin proviisori tulee selän taakse/ viereen kuuntelemaan ja kommentoi jälkeenpäin mitä olisi pitänyt sanoa”

”Tarjous esillepanoissa annetaan vapaat kädet mutta aina on ollut jotakin korjattavaa”

Vastausten mukaan arvostuksen puutteesta kertoi myös se, kuinka muun henkilökunnan puheessa koko teknisen henkilöstön olemassaolo unohtuu. Yleisimmin tätä mainittiin esiintyvän puhuttaessa työvuorossa olevan henkilökunnan määrästä, johon laskettiin ainoastaan farmaseuttinen henkilökunta. Esimerkiksi näin asiasta kerrottiin:

”Farmaseutti puhuu että on ’yksin töissä’ jos töissä on yksi farmaseutti ja yksi tekninen”

”Farmaseutit usein ’kävelevät ylitseni’, mm. tekevät minulle kuuluvia tehtäviä. Eräs faramaseutti ei koskaan kysy minulta neuvoa, vaikka moniin kysymyksiin vastauksen tietäisinkin (esim. varasto, tuotteet).”

5 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

5.1 Tulosten yhteenveto

Kirjallisuudesta saadun tiedon pohjalta arvostuksen kokeminen työpaikalla parantaa työntekijän sitoutumista organisaatioon sekä lisää hänen terveyttään (Huo & Binning, 2008; Schmitt & Dörfel, 1999; Smith & Tyler, 1997). Nämä ovat työnantajan kannalta tavoiteltavia päämääriä sekä inhimillisin että taloudellisin perustein. Lähes kolmannes kyselyyn vastanneista ei osannut sanoa arvostetaanko heitä tai koki ettei arvosteta. Arvostusta kokevistakin suurin osa koki saavansa arvostusta vain jonkin verran. Tulosten perusteella apteekeissa on vielä paljon tehtävää, jotta tekninen henkilökunta kokisi, että heitä arvostetaan.

Pääosa apteekkien teknisestä henkilökunnasta työskentelee myös asiakaspalvelussa. Heidän kokemukseensa saadusta arvostuksesta vaikuttaakin sekä työyhteisön jäsenten että asiakkaiden toiminta. Sekä kirjallisuus (De Cremer, 2002; Huo & Binning, 2008; Simon & Stürmer, 2016) että nyt tehty empiirinen tutkimus osoittavat, että arvostetuksi tulemisen positiivisten vaikutusten saavuttamiseksi tärkeimpiä ovat työyhteisön sisällä tapahtuvat teot ja sanotut sanat. Työnantajan kannalta tämä on hyvä asia, sillä hänellä on paremmat vaikutusmahdollisuudet työyhteisön kuin asiakkaan käytökseen.

5.2 Johtopäätökset ja soveltaminen käytäntöön

Nyt tehdyn tutkimuksen perusteella ei löydetty näyttöä, että esimiesten osoittama arvostus tai sen puute olisi tekniselle henkilöstölle merkityksellisempää kuin esimerkiksi farmaseuttien suunnalta tuleva arvostus. Tämä tulos on ristiriidassa teoriaosuudessa esitetyn kanssa (Huo & Binning, 2008; van Quaquebeke ym., 2008). Nyt kerätyssä tutkimusaineistossa vastaajilta ei kysytty eritellysti eri ammattiryhmiltä saadusta arvostuksesta, joten vaikka johdon suurempi merkitys arvostetuksi tulemisen tunteeseen, ei aineistosta noussut esiin, se ei tarkoita, etteikö ilmiö esiintyisi myös apteekeissa. Asian selvittämiseksi tulisi tutkimus kohdentaa tarkemmin juuri tähän ilmiöön.

Aiempi tutkimus on osoittanut että, johto on avainasemassa koko työpaikan kunnioittavan ilmapiirin rakentumisessa (Walsh ym., 2018). Apteekit ovat pieniä yksiköitä ja apteekkari on pääsääntöisesti yksittäinen avainhenkilö halutessa muuttaa työpaikan kulttuuria. Yksiköiden pienen koon takia, apteekkari voi halutessaan olla itse suoraan kontaktissa kaikkiin työyhteisön jäseniin. Se miten apteekkari ja esimiehet suhtautuvat tekniseen henkilökuntaan näkyy kaikille työyhteisön jäsenille ja vaikuttaa myös muiden asenteisiin.

Nyt tehdyssä tutkimuksessa erotettiin seitsemän eniten esiin noussutta toimintamallia, joiden seurauksena apteekin työntekijä koki tulleensa arvostetuksi. Kaikki havaitut toimintamallit sisältyivät van Quaquebeken ja Eckloff:n (2010) tutkimuksessa esitettyihin toimintamalleihin työntekijän arvostetuksi tulemisen tunteen lisäämiseksi. Kaikki van Quaquebeken ja Eckloff:n esittämät toimintamallit, eivät kuitenkaan nyt tehdyssä tutkimuksessa nousseet esiin. Mahdollinen syy tähän on suppeampi otos.

Tämän tutkimuksen pohjalta, mikäli apteekkiympäristössä haluaa osoittaa työntekijälle, että häntä ja hänen työpanostaan arvostaa, on hyvin tehdystä työstä kiittäminen helpoin ja toimiva tapa. Mikäli työntekijä on hyvä ja työnantaja haluaa sitouttaa häntä, on työntekijän toimenkuvaa hyvä miettiä. Uudet vastuualueet saavat ihmiset tuntemaan itsensä arvostetuiksi ja samalla lisäävät heidän mielenkiintoaan omaan työhönsä. Toimenkuvaa laajentaessa on kuitenkin syytä pitää mielessä, että uusien tehtävien hoitamiseen on myös varattava niihin tarvittava aika.

Osaavan henkilökunnan osaaminen kannattaa hyödyntää mahdollisimman laajasti. Kun työntekijältä kysyy ideoita hänen oman työnsä kehittämiseksi, sen lisäksi että on mahdollista saada hyviä ideoita, tulee osoittaneeksi arvostusta kyseistä työntekijää kohtaan.

On toivottavaa ja oletettavaa, ettei apteekeissa tietoisesti pyritä viestimään työntekijöille, ettei heitä arvosteta. Kuitenkin kyselyyn saatujen vastausten perusteella tällaistakin viestiä tekniselle henkilöstölle välittyy. Mikäli apteekissa arvostetaan teknistä henkilökuntaa ja heidän työpanostaan, tutkimustulosten perusteella on hyvä miettiä miten teknisestä henkilökunnasta ja heidän työtehtävistään puhutaan. Vaikka käytännössä apteekin teknisestä henkilökunnasta merkittävä osa olisi nuoria naisia, onko sopivaa puhua koko työntekijäryhmästä ”tyttöinä”? Käytetäänkö teknisen henkilökunnan

työtehtävien edessä ”vain” sanaa? Ollaanko apteekissa ”vain kassalla”, ”vain hyllytetään” ja ”onko se vain ihan nopea homma”? Van Quaquebekin ja Eckloff:n (2010) tutkimuksessa arvostetuksi tulemisen tunnetta lisäävinä toimintamalleina esitettään muun muassa arvon antaminen ja tasa-arvon tunnustaminen. Nyt tehdyssä tutkimuksessa esiin noussutta vähättelevää puhetapaa voidaan pitää näiden vastakohtana.

Apteekissa on hyvä myös miettiä, unohdetaanko koko teknisen henkilökunnan olemassaolo tietyissä tilanteissa. Useissa vastauksissa mainittiin, ettei henkilökuntavahvuuteen aina lasketa teknisiä henkilöitä mukaan. Tallainen sanallinen mitätöinti saa kuulijan tuntemaan arvostuksen puutetta, vaikka kaikki keskustelun osallistuvat tietäisivätkin, että mainitun kahden henkilön lisäksi paikalla on myös se tekninen. Sekä nyt tehty että aiempi tutkimus (van Quaquebek & Eckloff, 2010) osoittavat, että arvon antaminen henkilölle on tärkeää, jotta työntekijä voi tuntea itsensä arvostetuksi. Vastauksista kävi myös ilmi, ettei tieto yhteisistä asioista aina kulje tekniselle henkilöstölle asti.

Eri työntekijöiden tai työntekijäryhmien toimenkuvan tulisi olla selkeä ja kaikkien tiedossa. Osa vastaajista koki että, osa apteekin henkilökunnasta tuntui ajattelevan, ettei heidän työllään ole mitään virkaa, vaikka hommaa on koko ajan. On mahdollista, että teknisen henkilökunnan kokemus, johtuu siitä, ettei muu henkilökunta oikeasti tunne heidän koko toimenkuvaansa. Mikäli myös farmaseutit näkisivät selkeästi mitkä kaikki asiat jäisivät hoitamatta ilman teknistä henkilökuntaa, olisi mahdollista, että heidän arvostuksensa ammattiryhmää kohtaan kasvaisi. Lisääntyvän arvostuksen voisi olettaa vaikuttavan tekojen ja puhetavan kautta myös teknisen henkilökunnan kokemaan arvotukseen. Usein myös työtehtäviin kuulumattoman ”hanttihomman” osoittaminen vastaajalle koettiin arvostuksen puutteena. Eniten tämän tyyppiset ei-toivotut työtehtävä liittyivät toisten jälkien siivoamiseen. Sen sijaan hyvin hoidetusta, toimenkuvaan kuuluvasta siivouksesta saadut kiitokset lisäsivät vastaajan tunnetta arvostetuksi tulemisesta.

Palautteen anto kuuluu työelämään. Myös negatiivinen palaute lisää työntekijän sitoutumista organisaatioon, kun palaute annetaan kunnioittavasti (Simon & Stürmer, 2016). Palautteen merkitys nousi esiin myös nyt tehdyssä tutkimuksessa. Sen lisäksi että positiivinen palaute oli mainittu yli puolessa niistä esimerkeistä, jotka kertoivat

työyhteisön sisältä saadusta arvostuksesta, negatiivisen palaute kerrottiin esimerkiksi lähes joka kymmenennessä esimerkissä, jotka kuvasivat työyhteisön sisällä koettua arvostuksen puutetta. Kun negatiiviselle palautteen annolle on tarvetta, on erityisen tärkeää kiinnittää huomiota työntekijän kunnioittavaan kohteluun palautteenanto-tilanteessa. Vastauksista kävi ilmi että, myös palautteenannon jääminen kokonaan pois vähentää työntekijän kokemusta arvostetuksi tulemisesta: *”Arvostuksesta on välillä vaikeaa tietää, kun ei saa palautetta.”*

5.3 Tutkimuksen rajoitteet ja jatkotutkimusmahdollisuudet

Yksityiset apteekit ovat toisistaan täysin erillisiä yrityksiä, joiden toiminta henkilöityy voimakkaasti apteekkariin. Tutkimuksessa kerättiin vastauksia eri apteekeista työskenteleviltä työntekijöiltä ja saaduista vastauksista koottiin tietoa alan sisältä. Tosiasiallisesti toimintatavat ja ilmapiiri voivat vaihdella suuresti erillisten apteekkien välillä. Vastauksissa kävi ilmi, että samassakin apteekissa vastaajan kokemus saamansa arvostuksen määrästä saattoi muuttua merkittävästi apteekkarinvaihdoksen yhteydessä, *”Entinen apteekkari luotti että osaan tehtäväni sain siitä lisää itselleni luottamusta omaan tekemiseeni.”* Nyt tehdyn tutkimuksen tuloksista ei siksi voida päätellä mitään arvioitaessa yhden yksittäisen apteekin tilannetta.

Vaikka apteekkien väliset erot ovat isoja, kertoo tämä tutkimus yleisesti teknisen henkilöstön työssään kokemasta arvostuksesta. Osa vastaajista nosti itse esiin kokemuksensa siitä, että oman ammattiryhmän arvostuksen puute on koko alaa koskeva ilmiö, *”…Lisäksi Apteekariliitto ja muutkin tahot puhuvat aina vain farmaseuteista ja proviisoreista, se tunutuu ikävältä.”* ja *”Ymmärtääkseni heille ihan koulussa opetetaan, että farmaseuttien ja teknisten väliin vedetään raja.”* Kuitenkin esiin nousi myös kokemus siitä, että teknisen henkilökunnan arvostus on nousemaan päin: *”Joskus myös tuntuu, että meidät kategorisoidaan alimpaan kastiin työpaikallamme. Tämä asia on hieman muuttunut alallamme, mutta ’vanhan liiton’ farmaseutti työkavereita vielä löytyy, joiden kanssa on hankala olla tasavertainen työkaveri.”*

Arvostuksen kokemus on monisyinen ilmiö ja apteekkikenttä heterogeeninen. Tarkempaa tietoa aiheesta saisi pidemmillä haastatteluilla, joissa voitaisiin yhdistää samassa

apteekissa työnantajan ja eri työntekijäryhmien kokemuksia asiasta. Mielenkiintoista olisi tietää, kuinka hyvin teknisen henkilökunnan kokema arvostus korreloi sen kanssa kuinka paljon esimiehet kokevat arvostavansa teknistä henkilökuntaa ja heidän työpanostaan. Toinen mielenkiintoinen näkökulma jatkotutkimukselle olisi selvittää, miten farmaseuttien kokema arvostus liittyy teknisen henkilökunnan kokemaan. Kiinnostavaa on kokevatko samoissa apteekeissa molemmat työntekijäryhmät tulleensa arvostetuiksi, vai kokevatko farmaseutit itsensä arvostetummiksi, niissä apteekeissa missä tekniset työntekijät eivät koe tulevansa arvostetuksi.

LÄHTEET

Kirjallisuuslähteet

Blader, S.L. & Yu S. (2017). Are Status and Respect Different or Two Sides of the Same Coin? *Academy of Management Annals*, 11 (2), 800—824. doi: 10.5465/annals.2015.0150

Cropanzano, R., Goldman, B. & Folger, R. (2003). Deontic Justice: the Role of Moral Principles in Workplace Fairness. *Journal of Organizational Behavior*, 24 (8), 1019—1024. doi: 10.1002/job.228

De Cremer, D. (2003). Noneconomic Motives Predicting Cooperation in Public Good Dilemmas: The Effect of Received Respect on Contributions. *Social Justice Research*, 16 (4), 367—377. doi: 10.1023/A:1026361632114

De Cremer, D. (2002). Respect and Cooperation in Social Dilemmas: The Importance of Feeling Included. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 28 (10), 1335—1341. doi: 10.1177/014616702236830

Decker, C. & van Quaquebeke, N. (2015). Getting Respect from a Boss You Respect: How Different Types of Respect Interact to Explain Subordinates' Job Satisfaction as Mediated by Self-Determination. *Journal of Business Ethics*, 131 (3), 543—556. doi: 10.1007/s10551-014-2291-8

Ellemers, N., Doosje, B. & Spears, R. (2004). Sources of Respect: The Effects of Being Liked by Ingroups and Outgroups. *European Journal of Social Psychology*, 34 (2), 155—172. doi: 10.1002/ejsp.196

Firth, L., Mellor, D.J., Moore, K.A. & Loquet, C. (2004). How can Managers Reduce Employee Intention to Quit? *Journal of Managerial Psychology*, 19 (2), 170—187. doi: 10.1108/02683940410526127

Fitzmorris, C., Shehab, R. & Trytten, D. (2020). As Necessary as the Cleaning Crew: Experiences of Respect and Inclusion Among Full-Time Non-Tenure-Track Electrical Engineering Faculty at Research-Intensive Institutions. *IEEE Transactions on Education*, 63 (4), 263—272. doi: 10.1109/TE.2020.2978643

Hepper, E.G., Hart, C.M., Gregg, A.P. & Sedikides C. (2011). Motivated Expectations of Positive Feedback in Social Interactions. *The Journal of Social Psychology*, 151 (4), 455—477. doi: 10.1080/00224545.2010.503722

Huo, Y.J. & Binning, K.R. (2008). Why the Psychological Experience of Respect Matters in Group Life: An Integrative Account. *Social and Personality Psychology Compass*, 2 (4), 1570—1585. doi: 10.1111/j.1751-9004.2008.00129.x

Huo, Y.J., Binning, K.R. & Molina, L.E. (2010). Testing an Integrative Model of Respect: Implications for Social Engagement and Well-Being. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 36 (2), 200—212. doi: 10.1177/0146167209356787

McHugh, M.L. (2013). The Chi-square Test of Independence. *Biochemia Medica*, 23 (2), 143—149. doi: 10.11613/BM.2013.018

Robinson, D., Perryman, S. & Hayday, S. (2004). *The Drivers of Employee Engagement*. Brighton: Institute for Employment Studies.

Schmitt, M. & Dörfel, M. (1999). Procedural Injustice at Work, Justice Sensitivity, Job Satisfaction and Psychosomatic Well-Being. *European Journal of Social Psychology*, 29 (4), 443—453. doi: 10.1002/(SICI)1099-0992(199906)29:4<443::AID-EJSP935>3.0.CO;2-C

Simon, B., Lücken, M. & Stürmer, S. (2006). The Added Value of Respect: Reaching Across Inequality. *British Journal of Social Psychology*, 45 (3), 535—546. doi: 10.1348/014466605X57637

Simon, B. & Stürmer, S. (2005). In Search of the Active Ingredient of Respect: A Closer Look at the Role of Acceptance. *European Journal of Social Psychology*, 35 (6), 809—818. doi: 10.1002/ejsp.272

Simon, B. & Stürmer, S. (2016). Respect for Group Members: Intragroup Determinants of Collective Identification and Group-Serving Behavior. *Personality & social psychology bulletin*, 29 (2), 183—193. doi: 10.1177/0146167202239043

Smith, H.J. & Tyler, T.R. (1997). Choosing the Right Pond: The Impact of Group Membership on Self-Esteem and Group-Oriented Behavior. *Journal of Experimental Social Psychology*, 33 (2), 146—170. doi: 10.1006/jesp.1996.1318

Spears, R., Ellemers, N. & Doosje B. (2005). Let Me Count the Ways in Which I Respect Thee: Does Competence Compensate or Compromise Lack of Liking From the Group? *European Journal of Social Psychology*, 35 (2), 263—279. doi: 10.1002/ejsp.248

Spears, R., Ellemers, N., Doosje, B. & Branscombe, N. R. (2006). The Individual within the Group: Respect! Kappale kirjasta *Individuality and the Group: Advances in Social Identity*, SAGE Publications.

Tyler, T., Degoey, P. & Smith, H. (1996). Understanding Why the Justice of Group Procedures Matters: A Test of the Psychological Dynamics of the Group-Value Model. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70 (5), 913—930. doi: 10.1037/0022-3514.70.5.913

van Quaquebeke, N. & Eckloff, T. (2010). Defining Respectful Leadership: What It Is, How It Can Be Measured, and Another Glimpse at What It Is Related to. *Journal of Business Ethics*, 91 (3), 343—358. doi: 10.1007/s10551-009-0087-z

van Quaquebeke, N., Zenker, S. & Eckloff, T. (2008). Find Out How Much It Means to Me! The Importance of Interpersonal Respect in Work Values Compared to Perceived Organizational Practices. *Journal of Business Ethics*, 89 (3), 423—431. doi: 10.1007/s10551-008-0008-6

Walsh, B.M., Lee, J.J., Jensen, J.M., McGonagle, A.K. & Samnani, A-K. (2018). Positive Leader Behaviors and Workplace Incivility: the Mediating Role of Perceived Norms for Respect. *Journal of Business & Psychology*, 33 (4), 495—508. doi: 10.1007/s10869-017-9505-x

Digitaaliset lähteet

Elinkeinoelämän keskusliitto EK ry (2019). Henkilöstön vaihtuvuus yksityisellä sektorilla 2017—2018. Tiedot haettu 24.9.2020.
https://ek.fi/wp-content/uploads/Henkiloston-vaihtuvuus-2017-2018.pdf

Työ- ja elinkeinoministeriö (2020). Ammattibarometri. Tilanne maaliskuussa 2020. Tiedot haettu 17.9.2020. https://www.ammattibarometri.fi/kartta2.asp

Lait ja asetukset

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä. 28.6.1994/559

Lääkelaki. 10.4.1987/395

Henkilölähteet

Vanhala, T., Suomen apteekkariliitto, henkilökohtainen viesti 6.10.2020, tilastotietoja

LIITE 1: TUTKIMUSKUTSU

KYSELYTUTKIMUS APTEEKKIEN TEKNISELLE HENKILÖKUNNALLE

Proviisori Hanna Ukkonen suorittaa yrityksen johdon opintoja Tampereen yliopistossa ja tekee tutkimusta aiheesta ”työn arvostaminen”.

Tutkimusta varten hän kaipaa vastauksia aiheesta apteekin tekniseltä henkilökunnalta ja pyytää, että tämä kyselykutsu välitettäisiin apteekkinne tekniselle henkilökunnalle.

Kysely on lyhyt ja sisältää taustatietojen lisäksi vain kolme kysymystä. Kaikki vastaukset käsitellään anonyymisti. Taustatiedoissa ei kysytä mitään vastaajan tai hänen työpaikkansa tunnistamiseen liittyviä tietoja, kuten paikkakuntia, apteekin kokoa tai sijaintia. Mikäli saaduista vastauksista löytyy tietoja, jotka on mahdollista yhdistää tiettyyn henkilöön (esim. nimiä), tällaiset tiedot poistetaan vastauksista.

Tutkimuksen onnistumisen kannalta olisi tärkeää, että mahdollisimman moni vastaisi kyselyyn. Vastausaikaa on 18.10. asti.

Kiitos jo etukäteen kaikille vastaajille!

Linkki kyselyyn >>

Lisätietoja:

Hanna Ukkonen
proviisori
yrityksen johtamisen opiskelija
Tampereen Yliopisto
hanna.ukkonen@tuni.fi

LIITE 2: KYSELYLOMAKE

JOHDANTO

Työn arvostus
Tässä tutkimuksessa selvitetään ihmisten arvostetuksi tulemisen kokemusta työssään. Tutkimuskohteena on apteekkien ei-farmaseuttinen henkilökunta, joten vastaathan kysymyksiin ajatellen työtäsi apteekissa. Tutkimukseen toivotaan vastauksia kaikilta niiltä apteekkien työntekijöiltä, jotka eivät ole farmaseutteja tai proviisoreita.

Kertynyttä aineistoa käytetään nyt kandidaatin tutkielman tekemiseen. Jatkossa aineistoa on mahdollista hyödyntää muihin opinnäytetöihin tai tieteelliseen tutkimukseen.

Vastaajasta ei välity kyselyn mukana mitään muita tietoja, kuin mitä itse annat lomakkeella.

Tutkimuksen laadun ja kattavuuden kannalta kaikki vastaukset ovat tärkeitä, joten arvostan kaikkia saamiani vastauksia suuresti.

TAUSTATIEDOT

1. Osallistun tähän tutkimukseen vapaaehtoisesti.
   Kyllä (Siirtyy kysymykseen 2.)
   Ei (Siirtyy lomakkeen loppuun.)

2. Antamiani vastauksia saa käyttää opinnäytetöihin ja tieteelliseen tutkimukseen myös tulevaisuudessa.
   Kyllä (Siirtyy kysymykseen 3.)
   Ei (Siirtyy lomakkeen loppuun.)

3. Missä tehtävässä työskentelet tällä hetkellä apteekissa?
   Tekninen työntekijä (Siirtyy kysymykseen 5.)
   Lääketeknikko (Siirtyy kysymykseen 5.)
   Farmanomi (Siirtyy kysymykseen 5.)
   Kosmetologi (Siirtyy kysymykseen 5.)
   Kassatyöntekijä (Siirtyy kysymykseen 5.)
   Farmaseutti (Siirtyy lomakkeen loppuun.)
   Proviisori (Siirtyy lomakkeen loppuun.)
   Joku muu (Siirtyy kysymykseen 4.)
   En työskentele apteekissa (Siirtyy lomakkeen loppuun.)

4. Missä työtehtävässä työskentelet tällä hetkellä apteekissa?
   _____

5. Mikä on korkein koulutusaste, jonka olet käynyt?
   Peruskoulu (tai osa siitä)
   Lukio/ammattikoulu
   Alempi korkeakoulututkinto
   Ylempi korkeakoulututkinto

LIITE 2: KYSELYLOMAKE

TUTKIMUSKYSYMYKSET

6. Kerro esimerkki tapauksesta, jossa koit, että sinua arvostetaan työssäsi.
   _____

7. Kerro esimerkki tapauksesta, jossa koit, että et saa työssäsi ansaitsemaasi arvostusta.
   _____

8. Arvostetaanko sinua työpaikallasi?
   1 ei arvosteta
   2 ei juurikaan arvosteta
   3 en osaa sanoa
   4 arvostetaan jonkin verran
   5 arvostetaan