OUTI WALLIN

Hyvinvointityöhön sitoutuminen

Diskurssianalyysi työhön sitoutumisesta perheen, työhyvinvoinnin, ammatillisuuden ja asiakaslähtöisyyden näkökulmista

■

AKATEEMINEN VÄITÖSKIRJA
Esitetään Tampereen yliopiston
yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikön johtokunnan suostumuksella
julkisesti tarkastettavaksi Tampereen yliopiston
Paavo Koli -salissa, Kanslerinrinne 1, Tampere,
8. päivänä kesäkuuta 2012 klo 12.

English abstract

TAMPEREEN YLIOPISTO

TAMPEREEN
YLIOPISTO

AKATEEMINEN VÄITÖSKIRJA
Tampereen yliopisto
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

Copyright ©2012 Tampere University Press ja tekijä

Myynti
Tiedekirjakauppa TAJU
PL 617
33014 Tampereen yliopisto

Puh. 040 190 9800
Fax (03) 3551 7685
taju@uta.fi
www.uta.fi/taju
http://granum.uta.fi

Kannen suunnittelu
Mikko Reinikka

Acta Universitatis Tamperensis 1735
ISBN 978-951-44-8817-7 (nid.)
ISSN-L 1455-1616
ISSN 1455-1616

Acta Electronica Universitatis Tamperensis 1206
ISBN 978-951-44-8818-4 (pdf)
ISSN 1456-954X
http://acta.uta.fi

Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print
Tampere 2012

Kiitokset

Väitöskirjan tekeminen on valtaisa oppimisprosessi. Oppiminen ei ole aina helppoa ja prosessi voi olla välillä vaivalloinen mutta samalla myös antoisa ja onnistumisen kokemuksia tuottava. Koska väitöskirjan tekeminen ei onnistu yksin, haluan kiittää kaikkia niitä henkilöitä, jotka ovat olleet monin tavoin tukenani ja kannustaneet minua eteenpäin tässä haastavassa prosessissa.

Suuri kiitos kuuluu ensinnäkin ohjaajalleni professori Pertti Koistiselle, joka on tutkimuksen eri vaiheissa luottanut tekemisiini ja antanut täyden tuen. Kiitos myös Liisa Häikiölle ohjauksesta. Työverkon tutkijakoulun jatko-opiskelijana olen ollut etuoikeutettu osallistumaan laaja-alaisiin ja monipuolisiin kursseihin, seminaareihin ja konferensseihin työelämän tutkimukseen liittyen. Varsinkin jatko-opiskelijoille suunnatut seminaarit ovat olleet arvokkaita, sillä ohjaajan ja toisten jatko-opiskelijoiden kommentit ovat vieneet kunkin artikkelin jäsentämistä eteenpäin. Kiitos siis Minna Zechnerille, Anna-Kaisa Ikoselle, Hannu Pääkköselle, Ossi Salinille ja lukuisille muille jatko-opiskelijoille. Erityiskiitos kuuluu etenkin Katja Revolle, joka antoi korvaamattomia ohjeita vielä väitöskirjan viimeistelyvaiheessa ja sai minut ponnekkaammin nostamaan keskeiset tulokset esille. Samoin Seija Veneskosken apu väitöskirjan taitossa oli korvaamaton. Kiitos Seija!

Lämpimät kiitokset kuuluvat myös henkilöille, jotka osallistuivat kirjoittajina ja haastateltavina tähän tutkimukseen. He antoivat kokemuksensa ja näkökulmansa kerronnallaan käyttööni analysointia ja tulkintoja varten. Ilman heitä tämä tutkimus ei olisi mahdollistunut ja toteutunut!

Esitarkastajilla on mielestäni tärkeä rooli väitöskirjan viimeistelyssä. Kiitän dosentti, VTT, vanhempi tutkija Kaisa Kauppista Työterveyslaitokselta sekä erikoistutkija, YTT Arja Kurvista Itä-Suomen yliopiston Karjalan tutkimuslaitoksesta. Oli mieluisaa lukea asiantuntevien esitarkastajien lausunnot. Huomioimalla heidän kommmentit työ jäsentyi edelleen.

Olen tehnyt väitöskirjan pääosin oman opettajan työni ohessa muutamaa apuraha-aikakautta lukuun ottamatta. On tärkeää, että työnantaja tukee jatko-opiskelijaa tällaisten projektien aikana. Kollegani ja esimieheni ovat olleet hyvänä tukenani ja kannustaneet aina eteenpäin. He ovat olleet kiinnostuneita väitöskirjani aiheesta ja sitä kautta antaneet minulle tunteen siitä, että tutkimuksellani on merkitystä. Kiitos siis Sirpa Tietäväiselle, Merja Revolle, Sisko Mälliselle, Anna-Mari Äimälälle, Jouni Tuomelle, Varpu Lipposelle, Minna Lindströmille, Mervi Lepistölle, Seija Telarannalle ja lukuisille muille kollegoille, jotka ovat minua tukeneet. Erityisesti kiitän Päivi Karttusta, joka silloisen Pirkanmaan ammattikorkeakoulun vararehtorina kirjoitti Suomen Akatemialle lausunnon apurahaa varten. Kiitän myös rahoittajia – Kunnallisalan kehittämissäätiötä,

Työverkko tutkijakoulua ja Suomen Akatemiaa – jotka ovat taloudellisen tuen muodossa mahdollistaneet tämän tutkimuksen etenemisen.

Ilman ystäviä ja läheisiä tämä väitöskirja ei olisi valmistunut! Saku-ystäväni, Nina, Helena, Niina ja Kirsi ovat kuunnelleet ja olleet tukeni kaikissa prosessin käänteissä. Kiitos suuresti teille kaikille! Samoin sisarukseni Tuija, Kyösti ja Antti perheineen ovat kannatelleet ja olleet turvanani joka hetki. Kuinka voin teitä tarpeeksi kiittää? Puolisoni Mikko ja aarteeni Wilma ovat kokeneet perheemme arjessa tutkimuksen jokaisen vaiheen, sen epävarmuuden ja ilon hetket. Olette olleet voimani ja peruskallioni. Ilman teidän myötävaikutusta ja ymmärrystä ei tätä olisi. Omistan väitöskirjani *Mikolle*, *Wilmalle* ja

Äidilleni Eevalle, jonka tärkeää ohjetta olen pyrkinyt noudattamaan:
”Tee työsi rauhassa loppuun saakka!”

Tiivistelmä

Outi Wallin

Hyvinvointityöhön sitoutuminen. Diskurssianalyysi työhön sitoutumisesta perheen, työhyvinvoinnin, ammatillisuuden ja asiakaslähtöisyyden näkökulmista.

Tämän tutkimuksen keskiössä on sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työntekijöiden työhön sitoutuminen. Tutkimuksen tavoitteena on diskurssianalyysin keinoin selvittää, minkälaisia merkityksiä ja diskursseja työntekijät konstruoivat työhön sitoutumisesta ja miten he tulkitsevat suhdettaan työhön. Mielenkiinnon kohteena on myös työntekijöiden konstruoima jännitteinen tulkinta työhön sitoutumisesta sekä se, mitä seurauksia työhön sitoutumisen kerronnalla voidaan tulkita olevan sosiaali- ja terveydenhuoltoalan organisaatioille ja institutionalisoidulle hoivalle. Keskeinen tutkimuksen yhteiskunnallinen konteksti on hyvinvointityön tekemisen ehtoja määrittävä hoivan institutionalisoituminen.

Tutkimusaineisto koostuu kirjoitetusta (14 kpl) ja suullisesta (19 kpl) työhön sitoutumisen kerronnasta. Aineisto koottiin alan ammatillisten lehtien kautta sekä Pirkanmaan alueella toimiville työntekijöille kohdistetun haastattelujen avulla vuosina 2005–2007. Kaikilla tutkimukseen osallistuneilla henkilöillä on tutkintoon johtava joko sosiaali- tai terveydenhuoltoalan koulutus. Nuorimmat työntekijät ovat hieman yli 20-vuotiaita, vanhin jo yli 65-vuotias eläkeläinen. Työntekijät edustavat hyvinvointityön eri aloja: vanhustyötä, aikuissosiaalityötä, kehitysvammahuoltoa, perusterveydenhuoltoa, terveydenhoitotyötä, kätilötyötä, erikoissairaanhoitoa, päihdehuoltoa, lastensuojelua sekä varhaiskasvatusta.

Aineiston analysoinnissa käytettiin useita diskurssianalyysin analyyttisiä työkaluja. Analysointi aloitettiin laadulliselle aineistolle tyypillisesti luokittelemalla ja käsitteellistämällä aineisto mitä-kysymyksen avulla uudella tavalla loogiseksi kokonaisuudeksi. Yhteistä kaikkien artikkeleiden analysoinnissa on myös se, että aineistolle esitettiin miten-, mistä- ja kenen näkökulmasta työhön sitoutumisesta kerrottiin ja tulkittiin. Subjektipositioihin ja toimijuuteen sisältyviä näkökulmia on käytetty analyysin työkaluina muun muassa tulkittaessa eri toimijoiden välisiä suhteita ja jännitteistä kerrontaa. Jännitteisen kerronnan avulla työntekijät ovat nostaneet esille keskeisiä, heille tärkeitä työhön sitoutumiseen ja hyvinvointityöhön sisältyviä haasteita.

Hyvinvointityöhön sitoutuminen on moniulotteinen ja monimerkityksellinen ilmiö. Hyvinvointityöntekijät konstruoivat työhön sitoutumista pohtimalla hyvinvointityön subjektiivista merkitystä ja luovat näin pohjan työhön sitoutumiselleen. Keskeisinä työhön sitoutumisen

merkityksinä korostuivat hyvinvointityön arvot ja eettisyys, ammatillisuus ja asiakaslähtöisyys sekä työn ja työelämän laatuun liittyvät seikat. Työntekijät tulkitsivat työhön sitoutumista myös työhyvinvoinnin ja perheelle annettujen merkitysten kautta. Hyvinvointityöntekijöille on ominaista sekä perhe- että työkeskeisyys, mutta muun muassa heikosti toimiva organisaatio, jossa työn tavoitteisiin pääseminen estyy, voi aiheuttaa kuormittavuutta työhön ja heikentää sitoutumista. Myös hyvinvointialan rakenteet ja hyvinvointityön yhteiskunnallinen makrotaso linkittyivät keskeisesti työhön sitoutumisen kerrontaan. Työhön sitoutuminen muuttuu myös yhteiskunnan, työelämän ja institutionalisoituneen hoivan tuottamien ehtojen muuttuessa. Tämä työhön sitoutumisen moninaisuus, muuttuvuus ja monimerkityksellisyys ovat haaste ennen kaikkea organisaatioille, hyvinvoinnin palvelujärjestelmälle sekä näiden hallinnoinnille ja ohjaukselle.

Tulosten mukaan työhön sitoutumisen aikaisemmat teoreettiset mallinnukset eivät riitä sellaisinaan kuvaamaan hyvinvointityöhön sitoutumista, sillä niissä ei ole riittävän kokonaisvaltainen näkökulma työntekijän ja työn väliseen suhteeseen. Mallinnuksissa ei myöskään ole riittävästi huomioitu sitoutumisen edellyttämää vastavuoroisuutta ja luottamusta, työntekijän muita elämänosa-alueita tai hyvinvointityölle tärkeää ammatillisuutta ja asiakassuhdetta. Esitän, että hyvinvointityöhön sitoutumista tulee tarkastella useiden eri merkityksiä ja suhteita sisältävien laaja-alaisten ulottuvuuksien kautta. Näitä ulottuvuuksia ovat työntekijän ja organisaation suhteen lisäksi työntekijän henkilökohtainen suhde hyvinvointityöhön, työntekijän suhde omaan ammatillisuuteen ja asiakkaisiin sekä työntekijän suhde hyvinvointityön institutionalisoituneisiin rakenteisiin.

Avainsanat: hyvinvointityöntekijät, työhön sitoutuminen, diskurssianalyysi, merkitykset, diskurssit, hoivan institutionalisoituminen

Abstract

Outi Wallin

Commitment to care work. Discourse Analysis of Work Commitment from the Perspectives of Family, Work Welfare, Professional and Customer Oriented Approach.

The dissertation focuses on the care worker´s commitment to work. The aim of this research is with discourse analysis to investigate how workers in social- and health care are interpreting their relationship to work and make meanings and discourses of commitment to work. In addition, in the focus of the analysis are tensions of narration. Finally the study asks what consequences the narration of work commitment may have to the organizations of social- and health care and to the institutionalized care.

The research data consisted of written (14) and spoken (19) narration of commitment to work. The data were collected during 2005 and 2007 via an announcement in professional journals and by interviewing social- and health care workers in the Pirkanmaa district. All the interviewees had a degree either in social work or heath care. The youngest workers were over 20-years old and the oldest worker was over 65-years old and already retired. The workers represented different areas of welfare work: basic and special health care, social work, care of intoxicant people, care of elderly people and care of people with intellectual disabilities, child welfare services and early childhood education.

The data were analyzed in multiple phases by using the tools provided of discourse analysis. The analysis was started by asking what-question in order to categorize the data into a new logical entity. All data were analyzed in a similar way by asking how-, from which and from whose perspective the commitment to work was told and interpreted. This is how the meaning making-process and social political structures could be found out. By analyzing the action and subject positions the relations between actors and tensions of narration could be identified. The tensions of narration revealed fundamental and important challenges that the workers had met in the working life.

Commitment to care work is a multi-dimensional phenomenon that consists of multiple meanings. The workers construct work commitment by interpreting the subjective meaning of the care work. This is how they create the basis of the commitment. Commitment for the workers means above all strong professionalism and its ongoing development, quality of work, ethics of the care work and customer oriented approach. The workers construct their commitment also via work

welfare and the meanings of the family life. They endeavor to achieve the balance between family- and working life and have a vision that they may strengthen each other. However, if the organization is functioning in a way that the aim of care work is hindered, the work may become a burden to the workers and undermine their commitment. Similarly, the institutionalized structure of the care work affects work welfare and commitment to work. When to society, working life and the institutionalized structure of the care changes the commitment to care work may change as well.

This research as a whole shows that the earlier models of commitment to work do not suffice alone to describe commitment to care work, as they do not provide a sufficiently holistic perspective on the relationship between employer and employee. The earlier models do not sufficiently consider the reciprocity and trust inherent in commitment, workers' other life dimensions, professionalism and customer relationship. The results suggest that the commitment to care work should be examined through several dimensions and relationships. In addition to the relationship between organization and worker other meaningful relationships are workers´ personal relationship to care work, their relationship to professionalism and customers and to the structures of the institutionalized care work.

Keywords: care workers, commitment to work, discourse analysis, meanings, discourses, the institutionalized care

Luettelo alkuperäisjulkaisuista:

I. Wallin, Outi (2007) Ammatillinen sitoutuminen ja perhekeskeisyys hoiva-alan työntekijöiden arjessa. Työ ja ihminen 21(2007) 3: 197–211.

II. Wallin, Outi (2010) Eri-ikäisten hyvinvointityöntekijöiden työhön sitoutumisen diskurssit. Työelämän tutkimus. 3(2010) 8: 267–278.

III. Wallin, Outi (2010) Hyvinvointityöntekijöiden tulkinnat kuormittavasta sitoutumisesta. Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti. 4(2010) 47: 266–278.

IV. Wallin, Outi (2012) Ammatillinen kasvu ja työhön sitoutuminen sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työssä. Ammattikasvatuksen aikakauskirja. 1(2012) 14:10–21.

V. Wallin, Outi (2012) Asiakassuhde ja hyvinvointityöhön sitoutuminen. Hyväksytty Hallinnon tutkimus-lehteen

Sisällys

Kiitokset ... 3
Tiivistelmä ... 5
Abstract ... 7
Luettelo alkuperäisjulkaisuista: ... 9

1 JOHDANTO ... 13
1.1 Miksi tutkia hyvinvointityöhön sitoutumista? ... 14
1.2 Erillisartikkelit ja yhteenveto-osan rakenne ... 16

2 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET ... 19
2.1 Työntekijöiden työhön sitoutumisen merkitysten tulkinta ... 19
2.2 Tutkimuksen rajaus ... 21

3 TYÖHÖN SITOUTUMINEN ... 25
3.1 Yleistä työhön sitoutumisen tutkimuksesta ... 25
3.2 Teoreettisia näkökulmia työhön sitoutumisesta ... 28
3.3 Aikaisempien tutkimusten tuloksia työhön sitoutumisesta ... 34

4 TUTKIMUKSEN METODOLOGISET LÄHTÖKOHDAT ... 40
4.1 Sosiaalinen konstruktionismi ja diskurssianalyysi ... 40
4.2 Diskurssit ja merkitykset ... 43
4.3 Subjektipositiot ja toimijuus ... 45
4.4 Merkitysten ja diskurssien kontekstuaalisuus ... 47
4.5 Hoivan institutionalisoituminen tutkimuksen yhteiskunnallisena kontekstina ... 48

5 TUTKIMUSAINEISTO ... 54
5.1 Aineiston keruu ... 54
5.2 Kirjoitukset työhön sitoutumisesta ... 58
5.3 Haastattelut työhön sitoutumisesta ... 61
5.4 Diskursiivisen aineiston analysoinnista ... 64
5.5 Artikkelien analysointitavat ... 66

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET ... 72
6.1 Työhön sitoutumisen merkitykset ... 72
6.1.1 Työhön sitoutuminen ja hyvinvointityö ... 73
6.1.2 Työhön sitoutuminen ja perhe ... 77
6.1.3 Työhön sitoutuminen ja ammatillisuus ... 79
6.1.4 Työhön sitoutuminen ja asiakassuhteet ... 82
6.1.5 Työhön sitoutuminen ja työhyvinvointi ... 85

6.2 Diskurssit työhön sitoutumisesta 88
6.2.1 Hyvinvointityön arvokkuus 88
6.2.2 Elämän tasapainoisuus 89
6.2.3 Asiakkaan oikeudet ja kehittyvä ammatillisuus 90
6.2.4 Hyvinvointityöhön sitoutumista tukevat rakenteet 92
7 JOHTOPÄÄTÖKSET 95
7.1 Hyvinvointityöhön sitoutumisen ulottuvuudet 95
7.2 Hyvin toimiva organisaatio ja hyvinvointityötä tukeva johtaminen 98
7.3 Joustavuus, yhteisöllisyys ja vaikuttamisen mahdollisuudet hyvinvointityön rakenteissa 101
7.4 Tutkimuksen luotettavuus 104
KIRJALLISUUS 108
LIITE 125

Kuviot ja taulukot

Kuvio 1. Diskurssianalyyttisen tutkimuksen kenttä (Nikander 2008, 414). 43

Taulukko 1. Tutkimukseen osallistuneet iän, aineiston muodon ja palvelujärjestelmän toimijakentän mukaan. 57
Taulukko 2. Analysoinnin vaiheet 71

1 JOHDANTO

Tämän väitöskirjatutkimuksen tutkimuskohteena on sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työntekijöiden työhön sitoutuminen. Tulkitsen diskurssianalyyttisen tutkimusotteen avulla työntekijöiden konstruoimia työhön sitoutumisen merkityksiä ja diskursseja. Analysoin aineistosta myös jännitteistä kerrontaa ja vastapuhetta, jonka avulla työntekijät kyseenalaistavat vakiintuneita työhön sitoutumisen ymmärtämisen tapoja ja osoittavat samalla toiveen muutoksesta. Kieltä käyttäessään yksilöt kertovat omia henkilökohtaisia kokemuksiaan ja ajatuksiaan. Samalla kieleen sisältyy aina myös kulttuurisia ja yhteiskunnallisia merkityksiä ja tapoja tehdä asioita ymmärrettäväksi. (Potter & Wetherell 1994; Brerger & Lucmann 2005; Johnstone 2008) Hyvinvointityöntekijöiden näkemysten ja tulkintojen avulla on mahdollista analysoida ja ymmärtää työntekijän ja työn välistä suhdetta sekä työhön sitoutumisen merkitysten seurauksia organisaatioille ja institutionalisoituneelle hoivalle. Eeva Jokinen (2005, 20, 156) toteaa, että elämän arjen tutkiminen on tärkeää sen vuoksi, että tällöin voidaan ymmärtää myös yhteiskunnan rakenteita ja muutosta. Valittu tutkimusasetelma nostaa esiin moniulotteisesti hyvinvointityöntekijöiden työhön sitoutumisen eri aspekteja sosiaali- ja terveydenhuoltoalan toimintaympäristössä.

Näen työhön sitoutumisen monimerkityksellisenä ja moniulotteisena kielen kautta rakentuvana ilmiönä, johon vaikuttavat sekä työntekijän omat subjektiiviset ajatukset ja kokemukset työelämästä ja työhön sitoutumisesta että yhteiskunnallis-kulttuuriset hyvinvointityöhön vaikuttavat rakenteelliset tekijät. Työhön sitoutumisen teoreettisissa malleissa korostetaan usein työntekijän ja työnantajan välistä suhdetta, mutta tässä tutkimuksessa lähestyn ja analysoin työhön sitoutumista huomioiden muun muassa työntekijän muut elämänosa-alueet, työhön sitoutumisen yhteyden työhyvinvointiin ja institutionalisoituneeseen hoivatyöhön. Diskurssianalyyttinen näkökulma ja aineiston keruu siten, että työntekijät voivat mahdollisimman vapaasti kertoa niistä asiakokonaisuuksista ja kokemuksista, jotka ovat heille tärkeitä ja keskeisiä työhön sitoutumisessa, tekevät ilmiön tarkastelun laaja-alaisesti mahdolliseksi.

Käytän sosiaali- ja terveydenhuollon koulutetuista työntekijöistä nimitystä hyvinvointityön ammattilaiset tai työntekijät. Lähestyn sosiaali- ja terveydenhuollon työtä ja työntekijöitä hyvinvointityön samanlaisten piirteiden ja ulottuvuuksien kautta. Hyvinvointityössä on oletettavasti paljon yhteisiä piirteitä siitäkin huolimatta, että sektoroitumisen seurauksena sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmät ovat loitonneet toisistaan. Järjestelmien eriytyminen voi aiheuttaa ristiriitoja ja hämmennystä niin asiakkaille kuin työntekijöillekin sekä vaikeuttaa työn tavoitteisiin pääsemistä (Sosiaali- ja terveyskertomus 2010). Hyvinvointityö käsitteenä viittaa

hoivatyön hyvinvointipoliittisiin yhteyksiin ja sen institutionaalisiin ehtoihin julkisen sektorin palkkatyönä (Henriksson & Wrede 2004). Sosiaali- ja terveydenhuoltoalan palveluista käytän nimitystä hyvinvointipalvelut, jotka kattavat sekä sosiaali- ja terveyssektoreiden toimijat.

Aineisto koostuu hyvinvointityöntekijöiden työhön sitoutumisen kerronnasta. Aineisto on koottu vuosina 2005–2007 alan ammatillisissa lehdissä olleiden ilmoitusten sekä Pirkanmaan alueella toimiville työntekijöille kohdistetun haastattelupyynnön avulla. Kirjoitettuja vastauksia palautui 14 kappaletta ja haastatteluihin osallistui 19 työntekijää. Tutkimukseen osallistuneet hyvinvointityöntekijät edustavat eri-ikäisiä ja erilaisissa elämäntilanteissa olevia hyvinvointityöntekijöitä. He edustavat myös eri sosiaali- ja terveydenhuollon ammatteja ja toimivat erilaisissa organisaatioissa. Aineiston analysoinnissa on käytetty useita diskurssianalyysin analyyttisiä työkaluja ja keskitytty merkitysten ja diskurssien havaitsemiseen ja kartoittamiseen, merkityksellistämisen tapoihin, jännitteiseen kerrontaan sekä työhön sitoutumisen kerronnan seurauksiin.

Tutkimus asettuu tutkimuksen kentässä työpolitiikan tutkimusalueeseen. Työpolitiikan tutkimuksessa on kyse muun muassa työelämän laadun, työolojen ja työympäristön kehittämisen tutkimisesta. Tällöin tutkija on kiinnostunut muun muassa siitä, miten kulttuuriset normit ja poliittinen päätöksenteko sekä eri-ikäiset työntekijät ja heidän elämän- ja perhetilanteensa vaikuttavat työntekijän ja työelämän välisiin suhteisiin, palkkatyöhön kiinnittymiseen sekä työelämään kohdistuviin odotuksiin ja vaatimuksiin. (Koistinen 1999; Hanifi ym. 2009; Kauppinen ym. 2010) Muun muassa Manka (2008) sekä Alasoini (2011) toteavat, että organisaatioiden ja palvelujärjestelmän menestyminen tulee nähdä ja sitä tulee analysoida kokonaisvaltaisesti ottamalla huomioon taloudellisen näkökulman lisäksi myös työelämän laatu sekä työntekijöiden ja henkilöstön näkökulma.

1.1 Miksi tutkia hyvinvointityöhön sitoutumista?

Aaron Cohen (2003, 3–6) hahmottaa useita syitä, miksi työhön ja organisaatioon sitoutumisen tutkiminen on tärkeää. Ensinnäkin työhön sitoutuminen on osa työntekijöiden identiteettiä ja mahdollistaa työtyytyväisyyden ja työhyvinvoinnin. Toiseksi työntekijöiden sitoutuminen työhön on perustavanlaatuinen ulottuvuus työnteossa, sillä se vaikuttaa laajasti koko yhteiskunnan ja organisaation toimintaan. Voidaan jopa väittää, että ilman työntekijöiden sitoutumista, organisaatiot eivät toimisi. Kolmanneksi Cohen (emt.) viittaa organisaation menestykseen todeten, että mikäli työntekijät eivät koe työyhteisöä sitoutumisen arvoiseksi ja panosta työhön, vaikuttaa se organisaatioiden tuottavuuteen sekä työn, palveluiden ja tuotteiden laatuun. Tämä merkitsee sitä, että sitoutuminen vaikuttaa myös organisaatioiden toiminnalliseen tehokkuuteen ja kilpailukykyyn.

Varsinkin muutostilanteissa (Blom & Hautaniemi 2009), joita työelämässä ja organisaatioissa jatkuvasti tapahtuu, on erityisen tärkeää huolehtia henkilökunnan sitoutuneisuudesta. Koska työntekijöillä on vahva tarve kokea työyhteisön tavoitteet ja tarkoitus mielekkääksi ja nähdä oma työ osaksi kokonaisuutta, on tarpeen arvioida kykenevätkö työntekijät identifioitumaan muuttuneeseen toimintaan ja päämäärään. Usein muutokset koetaan haasteina ja itsensä kehittämisenä, mutta välillä jatkuvat muutokset aiheuttavat myös huolta ja epävarmuutta. Tämä taas voi horjuttaa työnantajan ja työntekijän välistä luottamusta sekä sitoutumista työhön ja organisaatioon. (Baruch 1998; Cohen 2003)

Jatkuvan muutoksen lisäksi työsuhteet ovat usein epävakaita ja lyhytkestoisia. Pätkätyöt ja määräaikaiset työsuhteet ovat tulleet julkisella sektorilla ja hyvinvointialan töissäkin entistä yleisemmiksi ja työntekijät joutuvat kehittelemään keinoja, miten suojautua riskeiltä ja epävarmuudelta (Salin 2010). Richard Sennet (2002) kysyykin, että mikäli työnantaja ei kykene sitoutumaan työntekijään lyhytjänteisillä työmarkkinoilla, suojaako sitoutumattomuus ja pinnallinen yhteistoiminta paremmin tällöin työntekijää? Voiko sitoutumista näin ollen olla ilman vastavuoroisuutta? Manuel Castells (2002) toteaa, että jälkiteollinen yhteiskunta tarvitsee itsenäisiä ja koulutettuja työntekijöitä, joilla on halu kokonaisvaltaiseen ajatteluun ja toimintaan työssä. Pelkkä mekaaninen suoriutuminen työstä ei enää riitä, vaan työ edellyttää uudenlaisia ammatillisia valmiuksia, kuten oma-aloitteellisuutta ja ongelmanratkaisutaitoja. Vaikka toimintaympäristö ja organisaatiot muuttuvat, on työyhteisöjen silti pidettävä kiinni henkilöstöstä, sillä se on sen ydin. Työelämän jatkuva muuttuminen ja epävakaisuus tekevät tärkeäksi työhön sitoutumisen tutkimisen.

Hyvinvointityöhön sitoutumisen tutkimus on tärkeää, sillä sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työ ja palvelujärjestelmä ovat jatkuvan yhteiskunnallisen keskustelun kohteena ja palveluihin kohdistuu runsaasti myös poliittisia ja taloudellisia intressejä (Anttonen ym. 2009, 7–15, Kröger ym. 2009, 15). Palvelujärjestelmä käy parhaillaan läpi rakenteellisia ja toiminnallisia muutoksia, sillä esimerkiksi kuntarakenteen muutokset vaativat myös sosiaali- ja terveydenhuoltoa kehittymään ja parantamaan tuloksellisuuttaan. Myös vallalla oleva hallinnointimalli, uusi julkisjohtaminen, edellyttää toiminnan läpinäkyvyyttä ja tehostamista. (Niiranen ym. 2010, 61–66; Sosiaali- ja terveyskertomus 2010).

Hyvinvointialaan ja sen palvelujärjestelmään kohdistuu lähitulevaisuudessa useita haasteita. Yksi haaste on väestön ikääntyminen, josta seuraa sosiaalimenojen kasvu ja hyvinvoinnin rahoitus-mahdollisuuden tiukkeneminen sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden kysynnän kasvu. (Fine 2007, 106–126; Sosiaali- ja terveyskertomus 2010) Haasteeksi hyvinvointipolitiikalle ovat muodostuneet myös palveluiden saatavuus, niiden hyvä laatu sekä eettisesti hyvä hoiva (Anttonen

& Zechner 2009, 35–45). Meyer & Hercovitch (2001, 309–310) toteavat, että organisaation toimintaa ja tulosta on mahdollista paremmin suunnitella ja ennakoida, kun on tiedossa mihin työntekijän sitoutuminen kohdistuu. Tästä syystä on tärkeää kuulla työntekijöitä ja nostaa esille heidän tulkitsemat työhön sitoutumisen merkitykset.

Eräs merkittävä haaste hyvinvointialalla on myös se, että hoivapalveluiden palvelutarjonta on muihin toimialoihin verrattuna vahvasti työvoimaintensiivistä[1]. Tämä merkitsee sitä, että työntekijät ovat laadukkaan palvelutarjonnan edellytys. Kuntasektorilla suuri osa hyvinvointityöntekijöistä on saavuttamassa eläkeiän ja eläkkeelle siirtyminen on suurimmillaan vuosina 2010–2030. Tämä tarkoittaa merkittävää poistumaa juuri sosiaali- ja terveydenhuoltoalalta. Halmeenmäki (2010, 55) toteaa, että sosiaali- ja terveydenhuolto joutuu käyttämään kaikki keinot saadakseen riittävästi työvoimaa.

Jotta hyvinvointialan organisaatiot kykenevät vastaamaan alan odotuksiin ja haasteisiin, tulee työhön sitoutumiseen, organisaatioiden toimivuuteen ja houkuttelevuuteen kiinnittää huomiota ja pyrkiä saamaan uusia ammattitaitoisia työntekijöitä sekä pitämään nykyiset ammattitaitoiset työntekijät työyhteisön jäseninä. Hyvinvointityöhön sitoutumisen tutkiminen on yhteiskunnan, organisaatioiden, työntekijöiden sekä asiakkaiden kannalta tärkeää ja perusteltua.

1.2 Erillisartikkelit ja yhteenveto-osan rakenne

Väitöskirja koostuu viidestä erillisartikkelista ja yhteenveto-osasta. Diskurssianalyyttisessä tutkimuksessa aineistolla on keskeinen asema, sillä se ohjaa tutkijaa kiinnittämään huomiota usein toistuviin aihealueisiin ja vastaajille keskeisiin merkityksiin.

Ensimmäisen artikkelin, *Ammatillinen sitoutuminen ja perhekeskeisyys hoiva-alan työntekijöiden arjessa. Työ ja ihminen 21(2007) 3: 197–211,* aiheeksi aineistosta nousi työn ja perheen yhteensovittaminen. Hyvinvointityöntekijät toistivat kerronnassaan työn ja muun elämän yhteensovittamista ja rajapintaa lukuisissa haastattelujen ja kirjoitusten osissa. Artikkelissa tarkasteltiin niiden hyvinvointityöntekijöiden, joilla on lapsia, työlle ja perheelle antamia merkityksiä sekä työn ja perheen rajapinnan hallintaa moniroolisuutta käsittelevien työn ja perheen yhteensovittamisen mallien ja tutkimusten kautta (esim. Marks 1997; Clark 2000; Salmi 2004; Rantanen & Kinnunen 2005). Tutkimuksissa ja muussa keskustelussa on ollut näkemys työelämän

[1] Sosiaali- ja terveydenhuollossa työskenteli vuoden 2009 lopussa yhteensä 366 700 henkilöä. Vuosina 2000–2009 henkilöstömäärä kasvoi 18 %. Nopein kasvuvauhti oli yksityisissä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Tyypillistä alalle on se, että henkilöstö on erittäin naisvaltaista. Alalla työskentelevistä naisten osuus oli lähes 89 prosenttia. Henkilöstön iän keskiarvo oli noin 43,5 vuotta. Henkilöstöstä neljäsosa saavuttaa vuoteen 2020 mennessä 65 vuoden iän. Nuorimpia ammattiryhmiä ovat sairaanhoitajat ja lastentarhaopettajat.
(http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tilastot/aiheittain/henkilosto/sosiaali_ja_terveyspalvelujen_henkilosto)

ja perhe-elämän pitämisestä erillisinä elämän osa-alueina sekä työn ja perheen yhteensovittamisen näkeminen ongelmallisena ja paineita aiheuttavana. Artikkelissa haastettiin tämä kulttuurinen jäsennys työn ja perheen välisestä yhteensovittamisesta.

Toisen artikkelin, *Eri-ikäisten hyvinvointityöntekijöiden työhön sitoutumisen diskurssit. Työelämän tutkimus 3(2010) 8: 267–278,* keskiössä oli eri-ikäisten työntekijöiden kielenkäytöstä nousevien työhön sitoutumista kuvaavien merkitysten ja diskurssien esille tuominen ja vertailu. Tavoitteena oli selvittää, miten eri-ikäiset sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työntekijät merkityksellistävät työhön sitoutumistaan hyvinvointialan institutionalisoitumisen ja hyvinvointiammattien toiminnan ehtojen muutoksessa. Työmarkkinoiden, organisaatioiden hallinnon ja johtamisen, työn mielekkyyden ja työn laadun kannalta on tärkeää tietää, kuinka eri-ikäiset työntekijät tulkitsevat työhön sitoutumistaan.

Kolmannen artikkelin, *Hyvinvointityöntekijöiden tulkinnat kuormittavasta sitoutumisesta. Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti 4(2010) 47: 266–278,* aihe haastoi vastaajat arvioimaan työhön sitoutumista kuormittavuuden näkökulmasta (Karasek & Theorell 1990). Sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työ sisältää työn iloa, mielihyvää ja onnistumisen kokemuksia tuottavia tehtäviä ja antaa runsaasti mahdollisuuksia jatkuvaan oppimiseen ja kehittymiseen, mutta viime vuosina varsinkin hyvinvointityön henkisen kuormittavuuden on todettu lisääntyneen. Artikkelissa analysoitiin kuormittavan sitoutumisen diskursseja ja jännitteistä kerrontaa.

Neljännessä artikkelissa, *Ammatillinen kasvu ja työhön sitoutuminen sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työssä. Ammattikasvatuksen aikakauskirja 1(2012) 14: 10–21*, mielenkiinnon kohteena oli selvittää, minkälaisia merkityksiä keski-ikäiset hyvinvointityöntekijät antoivat ammatillisuuden kasvulle ja työhön sitoutumiselle. Eteläpelto ja Vähäsantanen (2006) toteavat, että erityisesti ammateissa, joissa oma minuus ja tunteet ovat mukana, kuten hoiva- ja huolenpitotyössä, vaaditaan työntekijältä pitkäjänteistä itsensä kehittämistä ja persoonallista kasvua. Artikkelissa merkitysten tarkastelu tapahtui tutkimuksen tekohetkestä sekä menneisyyteen että tulevaisuuteen suunnaten.

Viidennen artikkelin, *Asiakassuhde ja hyvinvointityöhön sitoutuminen, hyväksytty Hallinnon tutkimus-lehteen* näkökulma nousi työntekijöiden kerronnasta. Artikkelin tavoitteena oli selvittää, minkälaisia merkityksiä hyvinvointityöntekijät konstruoivat asiakassuhteista ja mikä on niiden merkitys työntekijöiden työhön sitoutumiselle. Hyvinvointityön asiakassuhteeseen liittyy perinteisesti kulttuuris-hierarkkinen asetelma, missä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaat tarvitsevat apua ja tukea ja ammattilaiset tarjoavat sitä asiantuntijatietoon pohjaten. Merkittävää

hyvinvointityön asiakaslähtöisyydessä on se, kuinka asiakas nähdään organisaatiossa ja tapa, jolla asiakkaan tarpeita määritellään (Juhila 2006; Pohjola 2010).

Yhteenveto-osa koostuu seitsemästä luvusta. Johdannossa käsittelen lyhyesti tutkimuksen aihetta ja sen eri osia. Lisäksi olen pohtinut kysymystä Miksi tutkia hyvinvointityöhön sitoutumista? Samalla tuon esille keskeisiä sosiaali- ja terveydenhuoltoalan lähitulevaisuuden haasteita ja perustelen tutkimusaiheen yhteiskunnallisen merkittävyyden. Johdannon jälkeen selostan tutkimuksen tavoitteen, tutkimuskysymykset sekä tutkimuksen rajauksen (luku 2). Sen jälkeen siirryn käsittelemään työhön sitoutumista käsitteenä, siihen liittyviä näkökulmia ja teoreettisia mallinnuksia sekä aikaisempia työhön sitoutumisen tutkimuksia (luku 3). Tavoite on, että luvun 3 jälkeen lukijalle tulee käsitys siitä, miten työhön sitoutumista on ilmiönä lähestytty ja miten sitä on tutkittu.

Metodiluvussa (luku 4) selostan diskurssianalyysin niiltä osin, kuin se tämän tutkimuksen osalta on olennaista. Kokoan diskurssianalyysistä niitä ulottuvuuksia ja metodisia työkaluja, joita olen eri artikkeleissa käyttänyt ja hyödyntänyt. Lisäksi kuvaan myös tutkimuksen keskeisen kontekstin eli institutionalisoituneen hoivan. Luvussa 5 esitän tutkimusaineiston sekä aineiston analysoinnin periaatteet. Luvussa 6 esitän tutkimuksen keskeiset tulokset ja nostan esiin työntekijöiden konstruoiman kuvan työhön sitoutumisesta. Tarkastelen tutkimuksen tuloksia keskeisten merkitysten, diskurssien ja jännitteisen kerronnan avulla.

Johtopäätökset luvussa (luku 7) kokoan keskeiset tulokset ja tulkitsen mitä uutta työhön sitoutumisen merkitykset, diskurssit ja jännitteinen kerronta tuovat työhön sitoutumisen tutkimukseen ja teoreettisiin mallinnuksiin. Diskurssitutkimuksen näkökulmaan kuuluu se, että kielenkäyttö on tavoitteellista toimintaa ja että kielenkäytöllä on funktioita ja seurauksia. (Potter & Wetherell 1994, 168; Suoninen 1999; Gee 2010b) Pohdin johtopäätöksissä myös sitä, mitä työhön sitoutumisen merkityksistä, diskursseista ja jännitteisestä kerronnasta mahdollisesti seuraa sosiaali- ja terveydenhuoltoalan organisaatioille sekä institutionalisoituneelle hoivalle. Organisaation näkökulmasta keskityn organisaation toimivuuden ja johtamisen haasteiden pohdintaan. Institutionalisoituneeseen hoivaan kohdistuvia seurauksia pohdin muun muassa yhteisöllisyyden ja vaikuttamisen mahdollisuuksien kautta, sillä nämä lisäävät työelämän laatua. Tutkimuksen keskeiset tulokset (luku 6) ja johtopäätökset (luku 7) luvut suosittelen lukemaan perättäisesti, sillä yhdessä luettuina ne tuottavat paremmin kokonaiskuvan hyvinvointityöntekijöiden konstruoimista työhön sitoutumisen merkityksistä ja kerronnan funktiosta. Lopuksi pohdin vielä tutkimuksen luotettavuutta.

2 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET

Tässä luvussa tuon esille tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset. Selostan sen, miten ymmärrän merkitykset ja diskurssit tässä tutkimuksessa. Niiden laajempi teoreettinen käsittely tapahtuu metodologialuvussa 4. Lisäksi selostan tutkimuksen rajauksen sekä näkökulmani ja tapani lähestyä hyvinvointityötä ja työntekijöitä tässä tutkimuksessa.

2.1 Työntekijöiden työhön sitoutumisen merkitysten tulkinta

Tutkimuksen tavoitteena on diskurssianalyysin keinoin selvittää, miten sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijät tulkitsevat suhdettaan työhön, minkälaisia merkityksiä he kerronnallaan konstruoivat työhön sitoutumisesta ja miten he merkityksellistävät työhön sitoutumistaan. Tavoitteena on tuottaa moniulotteista kuvaa työhön sitoutumisesta kartoittamalla ja tulkitsemalla työhön sitoutumisen merkityksiä, diskursseja ja niihin kytkeytyvää jännitteistä kerrontaa ja vastapuhetta. Kokoan ja tulkitsen merkitysten ja diskurssien lisäksi kussakin artikkelissa ilmenneen jännitteisen kerronnan, sillä diskurssianalyyttisessä tutkimuksessa juuri kielen moninaisuus, vaihtelevuus ja ristiriitaisuus ovat erityisen mielenkiinnon kohteena. Jännitteisessä kerronnassa ja vastapuheessa on kyse kertojan oman toiminnan ja valintojen puolustamisesta, argumentoinnista ja perusteluista sekä kritiikistä kulttuurisiin näkökulmiin ja toimintaan. (Potter & Wetherell 1994, 167–169; Suoninen 2004, 48–73; Jokinen 2005; Gee 2011a)

Katson, että sosiaalinen todellisuutemme rakentuu kielellisessä vuorovaikutuksessa ja että kuvaa sosiaalisesta todellisuudesta tuotetaan aina suhteessa rakenteisiin. Rakenteet ja instituutiot raamittavat sekä työn tekemistä että subjektiivista puhetta työstä, joten tutkittaessa kieltä tutkitaan samalla myös aikaamme, instituutioita ja niiden rakenteita. (Potter & Wetherell 1994; Brerger & Lucmann 2005; Gubrium & Holstein 2008) Berger ja Luckmann (2005; myös Jokinen 2005) toteavat, että kielen tutkiminen on tärkeää koko yhteiskunnan tutkimisen kannalta, sillä yksilöllisten ja rakenteellisten todellisuuksien suhde on dialektinen. Ymmärrän kielen myös siten, että sen avulla kerromme asioita, yksityiskohtia ja kokemuksiamme sekä ilmaisemme keitä olemme. (Gubrium & Holstein 2008, 3–10; Johnstone 2008, 2–5; Gee 2011a). Diskurssianalyyttisen näkökulman mukaan kielenkäyttö on myös toimintaa, jolla on myös seurauksia (Pietikäinen & Mäntynen 2009; Gee 2011a). Hyvinvointityöntekijöiden konstruoimien tulkintojen avulla on näin ollen mahdollista tulkita työhön sitoutumisen kerronnan seurauksia organisaatioille ja institutionalisoituneelle hoivalle.

Merkitykset ymmärrän vuorovaikutuksen tuloksena rakentuneina subjektiivisina kokemuksina, tulkintoina ja näkökulmina työhön sitoutumisesta, joiden muotoutumiseen ovat vaikuttaneet työntekijän omaksumat kulttuuriset jäsennykset sekä hoivan institutionaaliset rakenteet. Koska ihminen on perusteiltaan yhteisöllinen, on myös merkitysten lähde yhteisö, johon sosiaalistutaan (esim. Laine 2001). Näen myös, että työntekijät ovat valinnoillaan nostaneet esille heille keskeisiä ja tärkeitä työhön sitoutumisen aspekteja. Merkitysten avulla siis myös arvotetaan ilmiöitä. Diskurssianalyyttisessä tutkimuksessa merkityksiä ja kokemuksellisuutta ei eristetä tai irroteta yksilön sosiaalisesta todellisuudesta ja kontekstista, eikä tutkijaa aseteta tutkimuskohteen ulkopuolelle (Raunio 1999, 221–226). On huomioitava, että merkitykset muodostuvat suhteessa ja erotuksena toisiinsa ja että asioilla ja tapahtumilla ei ole itsessään merkitystä. Asiat ja kokemukset täytyy merkityksiä etsittäessä suhteuttaa sekä toisiinsa että kontekstiin eli asiayhteyteen, toiminta-ympäristöön tai yhteiskunnan tilaan. Merkitykset myös niveltyvät toisiinsa ja niiden tulkinta vaatii merkitysyhteyksien rakentamista. Merkitykset ilmenevät siis yksilöiden kokemuksellisuutena, suunnitelmina, hallinnollisina rakenteina ja yhteisöllisenä, intentionaalisena toimijuutena. (Varto 1992, 23–58; Moilanen & Räihä 2007, 46–69; Riessman 2008; Pietikäinen & Mäntynen 2009, 139–140, 410)

Diskurssit näen kulttuurisina ja vakiintuneina ymmärtämisen jäsennys- ja puhetapoina. Ne sisältävät tunnettuja kielenkäytön tapoja ja merkityssuhteiden kokonaisuuksia. Diskurssit kuvaavat myös toimintaa ja ihmisten välisiä suhteita. Ne ilmenevät näin ollen ajattelun ja toiminnan ominaispiirteinä, joita ihmisillä tai kulttuurin ilmiöillä on tai joita niille annetaan. (Vuori 2001; Burr 2004; Gee 2011a) Tutkija voi diskursseja tulkitessaan löytää puheelle ja kerronnalle laajempia käsitteellistämisen ja argumentaatioiden perusteluja. Tässä tutkimuksessa analysoidaan siis myös sitä, kuinka hyvinvointiyöntekijöiden työhön sitoutumisen merkitykset konstruoituvat ja kuinka kerronnassa institutionalisoitunut hoiva ja kulttuuriset jäsennykset linkittyvät, ilmenevät ja tulevat esille.

Tässä tutkimuksessa aineistolla on merkittävä rooli, sillä analysoinnin keskiössä on se, kuinka työntekijä tulkitsee omaa sitoutumistaan työhön, pohtii sitä suhteessa muihin elämän osa-alueisiin, omaan hyvinvointiinsa sekä institutionalisoituneeseen hoivaan. Tutkimuksen mielenkiinnon kohteena ovat siis työhön sitoutumisen merkitysten moninaisuus, niiden erot ja yhtäläisyydet, mahdolliset muutokset elämänkulussa sekä niistä koituvat seuraukset. Tutkimusaineisto antaa mahdollisuuden analysoida merkityksiä monipuolisesti eri-ikäisten työntekijöiden työurien alkuvaiheista lähtien, sillä tutkimukseen osallistujia aktivoitiin kertomaan ja tulkitsemaan työhön sitoutumistaan tutkimuksen tekohetken ja tulevaisuuden lisäksi myös nuorina, vastavalmistuneina työntekijöinä. Tämä lähestymistapa on perusteltua, sillä esimerkiksi Whitebrookin (2001, 10–22)

mukaan emme voi ymmärtää keitä olemme, mikäli emme huomioi menneisyyttä ja sitä, kuinka meistä on tullut se mitä olemme. Työntekijöiden vastaukset ja kerronta sisältävät näin ollen ajallista ulottuvuutta, kokemuksia ammatillisuudesta, asiakassuhteista ja erilaisista sosiaali- ja terveydenhuoltoalan organisaatioista heidän elämänkulun eri vaiheissa.

Keskeinen tutkimuksen yhteiskunnallinen konteksti on hyvinvointityön tekemisen ehtoja määrittävä hoivan institutionalisoituminen ja yhteiskunnallistuminen (esim. Henriksson & Wrede 2008, Anttonen 2009). Hyvinvointityö on Suomessa vahvasti säädeltyä, koska ihmisten terveyden ja hyvinvoinnin sekä yhteiskuntapolitiikan katsotaan liittyvän kiinteästi yhteen. Hoiva on hyvinvointivaltion kehityksen myötä institutionalisoitunut sillä yhteiskunta määrittää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmää sekä hyvinvointityön tekemisen ehtoja monin tavoin. (Henriksson & Wrede 2004, 9–19; Henriksson ym. 2006) Esimerkiksi sairaanhoitajana voi työskennellä vain ammatillisen koulutuksen saanut henkilö ja muun muassa laissa sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005) todetaan, että kelpoisuusvaatimuksena sosiaalityöntekijän tehtäviin on ylempi korkeakoulututkinto, johon sisältyy pääaineopinnot tai pääainetta vastaavat yliopistolliset opinnot sosiaalityössä. Samoin sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän rakenne ja resurssit määräytyvät poliittisen päätöksenteon, sopimusneuvottelujen ja lainsäädännön kautta. Hyvinvointityöntekijät tuntevat palvelujärjestelmän, sen muutokset ja rakenteet, joten heillä on keskeistä tietoa hyvinvointipalvelujärjestelmässä työskentelystä. Tästä syystä myös heidän näkökulmansa ja kokemuksensa on syytä nostaa esille.

Merkitysten, diskurssien tulkinta vaatii tutkijalta herkkyyttä havaita vivahteita, sillä tutkijan ymmärrys tutkimastaan ilmiöstä ei vastaa välttämättä tutkittavan ymmärrystä (Jokinen ym. 2004). Merkityksiä ja diskursseja tutkimalla pyrin tuottamaan tietoa työntekijöiden sosiaalisesta todellisuudesta hyvinvointialalla ja uutta tietoa työhön sitoutumisesta. Tutkimuskysymykset ovat:

1. Minkälaisia merkityksiä ja diskursseja hyvinvointityöntekijät konstruoivat työhön sitoutumisesta?
2. Mitä seurauksia työhön sitoutumisen merkityksillä, diskursseilla ja jännitteisellä kerronnalla voidaan tulkita olevan sosiaali- ja terveydenhuoltoalan organisaatioille ja institutionalisoidulle hoivalle?

2.2 Tutkimuksen rajaus

On tärkeää tiedostaa, että työvoima on heterogeenistä sekä toimialojen ja ammattien mukaan eriytynyttä. Työn ja ammattien erityispiirteet, kuormittavuus ja hyvinvointi eroavat toisistaan toimialan ja ammatin mukaisesti. (Castle ym. 2007; Vuorensyrjä 2009, 62) Esimerkiksi teollisuuden parissa työskentelevillä voi työhön sitoutumiseen ja työhyvinvointiin vaikuttavina tekijöinä nousta

esille eri seikat kuin sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla toimivilla. Heterogeenisyyden tiedostaminen on tärkeää myös tutkittaessa ammattien hierarkkisia tasoja, sillä ammatit ovat monimuotoisia ja yhteiskunnalliset muutokset muokkaavat niitä. Muun muassa koulutus ja ammatillisuus määrittävät ammatteja ja niiden asemaa yhteiskunnallisessa työnjaossa (Henriksson ym. 2006). Kun lähihoitaja vastaa asiakkaan perushoivasta eli avustaa yksilöä ruokailussa, vaatetuksessa ja hygieniassa (Kröger 2009), pyrkii sosiaalityöntekijä parantamaan yksilön toimeentulon edellytyksiä ja selvittämään vaikeita elämänhallintaan liittyviä ongelmia niin yksilön kuin myös yhteiskunnan tasolla (Raunio 2003, 21–45). Molemmilla työntekijöillä voi kuitenkin olla sama huoli siitä, saavutetaanko työn tavoitteet, mahdollistuuko asiakkaalle riittäväsi aikaa ja voiko asiakasta palvella niin laadukkaasti kuin oma ammatillisuus ja tieto-taito edellyttävät asiakkaan hyvinvoinnin ja terveyden parantamiseksi.

Tavoite tässä tutkimuksessa ei ole tutkia tai vertailla eri hyvinvointityön ammatteja, alan hierarkkisuutta tai ammattiryhmien asemaa palvelujärjestelmässä. Keskiössä ei myöskään ole ammattien ja professioiden kehityspolkujen tarkastelu yksityiskohtaisesti. Ammatti ei ole tutkimuksen keskeisin konteksti, mutta ammatti on huomioitu, kun työntekijä nimenomaan viittaa siihen ja kun se työntekijän konstruoimana liittyy työhön sitoutumiseen. Tällöin on analysoitu esimerkiksi sitä, kuinka *ammatillisuus* näyttäytyy työntekijöiden kielen käytössä ja minkälaisia merkityksiä ammatillisuus tuottaa työhön sitoutumiselle. Tutkimuksessa ei myöskään keskitytä yksittäiseen organisaatioon tai työntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen tutkimiseen, mutta analysoidaan sitä, minkälaisia painoarvoja ja merkityksiä työntekijä tulkitsee asiakassuhteella olevan hyvinvointityössä ja siihen sitoutumisessa. Katson, että pelkkä organisaatiossa toimimisen tutkiminen ei riitä hyvinvointityöhön kytkeytyvien moninaisten merkitysten ymmärtämiseen, vaan alan vahvan institutionalisoitumisen vuoksi laajemmat yhteiskunnalliset rakenteet tulee huomioida hyvinvointityötä tutkittaessa. Merkittävät hyvinvointityöhön vaikuttavat työn tekemisen ehdot, kuten esimerkiksi työmarkkinajärjestöjen sopimukset, rajautuvat tutkimuksen ulkopuolelle.

Hyvinvointivaltio on myös sukupuolittunut rakennelma, mikä näkyy esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuoltoalan henkilöstön naisvaltaisuutena (Henriksson ym. 2006; Husso & Hirvonen 2012). Hoiva- ja huolenpitotyö on historian kuluessa luovutettu naisille ja se on edelleen naisten toiminnan areena. (Julkunen 2008, 155–162: Anttonen 2011) Anttonen ja Zechner (2009, 23) toteavat, että hoivassa on kyse etiikasta, naisten sukupuolisesta identiteetistä, toimijuudesta sekä suhtautumisesta maailmaan. Hyvinvointityö kertoo siis siitä paikasta, jossa naiset yhteiskunnassa ovat. Tähän yhteiskunnalliseen työnjakoon voi liittyä alisteinen asema, köyhyys ja vallan puutetta (Anttonen & Zechner 2009; Anttonen 2011). Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen tilastojen

mukaan (http://www.stakes.fi/FI/tilastot/aiheittain/) miesten osuus henkilöstöstä vuonna 2009 oli noin 11 prosenttia. Tähän tutkimukseen osallistui 30 naista ja kolme miestä, joten sukupuolten välinen suhde vastaa kutakuinkin kansallista tasoa. Tämän tutkimuksen keskiössä ei kuitenkaan ole hyvinvointityön sukupuolittuneisuus, työnjaollinen segregaatio tai ammattien hierarkkinen ammattiasema palvelujärjestelmässä, eikä aineistoa ei ole analysoitu sukupuolen näkökulmasta.

Vaikka universaali hyvinvointipolitiikka on vaikuttanut eri tavoin hyvinvointityöntekijöiden ammatillistumisen kehitykseen ja alan ammateilla voidaan todeta olevan oma yhteiskunnallis-organisatorinen asema ja kehityksenä (esim. Henriksson 1998; Borgman 1998; Henriksson & Wrede 2004; Anttonen ym. 2009), voidaan myös olettaa, että samalla toimialalla työskentelemisessä on yhteisiä piirteitä (esim. Kröger 2009). Lähestyn hyvinvointityötä ja työntekijöitä tässä tutkimuksessa hyvinvointityön samuuden näkökulmasta.

Marita Sihto (2011) toteaa, että sosiaali- ja terveyspolitiikalla on jo lähtökohtaisesti toisiinsa läheisesti liittyviä kytkentöjä, sillä poliittisella tasolla niiden tavoitteina on ollut hyvinvoinnin ja terveyden parantaminen sekä pyrkimys huolehtia sosiaalisesti heikoimmista väestöryhmistä. Hän jatkaa myös (Sihto 2011, 281), että mikäli eriarvoisuutta yhteiskunnassa halutaan vähentää, tulisi dialektinen jännite eri tieteenalojen välillä purkaa ja hallinnollisen toiminnan sirpaleisuutta vähentää. Lea Henriksson (1998, 3–4) puolestaan toteaa, että hoiva ja terveystyö ovat samaa käsiteperhettä, jotka avaavat metodologisen näkökulman naisten työhön ja ammatillistumiseen. Niissä on kyse palvelujärjestelmän luonteesta ja niitä ohjaavasta toimintapolitiikasta. Yhteisiä toiminta-alueita laaja-alaiselle hoivalle, hoidolle ja huolenpitotyölle terveydenhuollossa ja sosiaalitoimessa löytyy esimerkiksi vanhusten ja vammaisten palveluissa, päihdepalveluissa, mielenterveystyössä, kuntoutuspalveluissa sekä lasten ja nuorten hyvinvoinnin turvaamisessa (Raunio 2009, 232). Hoiva, hoito ja huolenpito ovat ihmisläheistä ja tunnepitoista työtä, jossa omaa persoonallisuutta käytetään vahvasti työvälineenä (Molander 2003; Husso & Hirvonen 2012). Työ on samanaikaisesti käytännöllistä, käden taitoja vaativaa ja teknistä sekä tunneperäistä, sillä hoivan ja hoidon tarve voi olla fyysistä, emotionaalista tai psyykkistä (Moss ym. 2006, 3–8; Anttonen ym. 2009; Anttonen & Zechner 2009, 16–45; Kröger ym. 2009).

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän sisällä tehdään myös paljon moniammatillista yhteistyötä, mikä edellyttää toisen työn ymmärtämistä ja kunnioittamista. Tulevaisuudessa hyvinvointityö sisältää yhä enemmän yli sektorirajojen tehtävää yhteistyötä ja verkottumista (Niiranen ym. 2010; Kemppainen ym. 2010; Eräsaari 2011). Rajanvetoa sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden ja palveluiden välille ei näin ollen työn arjessa ole helppoa asettaa.

Institutionalisoidulle ja ammatillistuneelle sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työlle tunnusomaisia yhteisiä piirteitä ovat arjen operatiivisella tasolla työn samankaltaiset tavoitteet, sillä toimijat pyrkivät edistämään asiakkaan ja potilaan hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä, arjesta selviytymistä ja turvallisuutta. (Niemelä 2009, 209–236; Raunio 2009; Sihto 2011). Samoin hoivan ja huolenpidon kokonaisvaltaisuus ja sen toteutuminen vuorovaikutuksessa asiakkaan tai potilaan kanssa ovat yhteisiä työn ulottuvuuksia, sillä niin sairaanhoitajan kuin sosiaalityöntekijänkin työhön sisältyy runsaasti asiakkaan/potilaan auttamista, tukemista, ohjaamista, keskustelua ja lohduttamista sekä heidän läheisten huomioimista. Hoiva- ja huolenpitosuhteessa keskeinen tavoite on asiakaslähtöisyys ja se, että hoidettava on mahdollisimman autonominen, itsemääräämisoikeuden omaava ja itsenäiseen elämään pyrkivä subjekti (Juhila 2006, 243–255; Laitinen & Pohjola 2010). Myös aidolla läsnäololla on suuri merkitys niin hoiva- kuin hoitotyön laadulle ja sen onnistumiselle (Eriksson-Piela 2003, 77; Laitinen & Kemppainen 2010). Hyvän hoito- ja hoivasuhteen katsotaan sekä sosiaali- että terveydenhuollossa rakentuvan työntekijän tietojen, taitojen, asenteen ja ymmärtämisen varaan asiakaslähtöisesti niin, että hoiva ja huolenpito ovat yksilöllistä ja juuri sitä, mitä tietyissä, erityisissä hoivatilanteissa tarvitaan (Wrede ym. 2008, 16–30; Pohjola 2010).

Myös hyvinvointityön eettis-moraaliset periaatteet ja työhön liittyvät arvot ovat sosiaali- ja terveydenhuollossa yhteistä. Hoivaetiikan tunnuspiirteinä ovat tavoite edistää toisen ihmisen hyvää, humaanisuus, yhteisöllisyys, vastuullisuus, luottamus ja tilannekohtaisuus. (Leino-Kilpi & Välimäki 2003; Moss ym. 2006, 3–8; Kröger ym. 2009) Anttonen & Zechner (2009, 16–45) toteavat, että ilman hoivaetiikkaa ei hyvä yhteiskunta ole mahdollinen. Samoin Kari Waerness (2005) näkee, että hoivan etiikasta on keskusteltava sekä moraalisesta että poliittisesta kontekstista käsin jotta hyvä yhteiskuntapolitiikka toteutuisi. Eettisesti hyvä hoiva- ja hoitosuhde on sellainen, jossa sekä hoivan saaja että antaja voivat hyvin ja jossa heillä on mahdollisuus toteuttaa itseään ja käyttää persoonaansa mahdollisimman hyvin. (Pesso 2004, 32; Barnes 2006; Helminen 2006; Phillips 2007; Henriksson & Wrede 2008, 122–130; Raunio 2009)

Yhteisenä piirteenä hyvinvointityössä voidaan pitää myös sitä, että ammatillistuminen eteni sekä sosiaali- että terveydenhuollon ammattien osalta 1980-luvulla voimakkaasti. Tällöin alettiin korostaa menetelmällistä osaamista, koulutusta ja alan tieteellistämistä, jatkuvaa elinikäistä oppimista sekä luovuutta. (Borgman 1998, 51–70, Henriksson 1998, 110–115) Monet jälkiteollisen ajan hoiva-ammatit vaativat edelleen työntekijältä vahvaa ammatillista osaamista, innovatiivisuutta ja kriittistä refleksiivisyyttä työn kehittämisen välineenä sekä myös kommunikaatio- ja ihmissuhdetaitoja, motivaatiota ja sitoutumista. (Julkunen 2008, 118–154; Raunio 2009, 155–168) Nämä vaateet yhdistävät tämän päivän hyvinvointityöntekijöitä.

3 TYÖHÖN SITOUTUMINEN

Jokinen (1999, 39) toteaa, että diskurssianalyyttisessä tutkimuksessa aineistoa ei lähdetä jäsentämään mistään ulkopuolisista, selittävistä teorioista. Teorioita ei pyritä testaamaan tai käyttämään siten, että etsittäisiin ilmiön kausaalisia selitysmalleja. Olennaiset jäsennykset rakennetaan aineiston analyysin tuloksena ja teorioita käytetään sen verran kuin johtopäätöksien kannalta on hyödyllistä ja välttämätöntä. (Juhila & Suoninen 1999, 247–249; Pietikäinen & Mäntynen 2009, 153–157) Vaikka diskurssianalyysissä korostetaan aineistolähtöisyyttä, ei se kuitenkaan tarkoita teoriattomuutta (Potter & Wetherell 1994, 158–159; Juhila & Suoninen 1999, 249). Teorioiden ja käsitteiden merkitys on siinä, että ne toimivat tutkittavan ilmiön ymmärtämisen ja analysoinnin kannalta ikään kuin työvälineinä. Ne jäsentävät havaintoja ja kokemuksia sekä auttavat tekemään tulkintoja ja päätelmiä. Ne auttavat myös esittämään kriittisiä kysymyksiä, luomaan uusia ideoita ja selityksiä ilmiöstä.

Tässä luvussa käsittelen tutkimuksen keskeisintä teoreettista käsitettä työhön sitoutumista, sen ulottuvuuksia sekä siitä muodostettuja mallinnuksia ja lähestymistapoja niiltä osin kuin tutkimuksen kannalta on olennaista. Läpikäytäviä työhön sitoutumisen ulottuvuuksia ja näkökulmia olen hyödyntänyt eri artikkeleissa ja käytän niitä myös tässä yhteenveto-luvussa. Lisäksi selostan aikaisempia työhön sitoutumisen tutkimuksia, jotka ovat kohdistuneet sosiaali- tai terveydenhuolto-alan työntekijöihin. Ymmärrän työhön sitoutumisen moniulotteisena ilmiönä, jossa sen eri ulottuvuudet eivät ole ilmiön lajeja, vaan muodostavat yhdessä tutkittavan ilmiön (esim. Jokivuori 2004, 288). Sitoutumisen ymmärtäminen moniulotteisena kuvaa kokonaisvaltaisemmin nykyistä työelämää sekä työn ja työntekijän välistä suhdetta kuin jos sitoutumisella katsottaisiin olevan vain yksi muoto tai ulottuvuus. Jotta työhön sitoutumista voi paremmin ymmärtää, on huomioitava, että työntekijät ovat sitoutuneita useammalla kuin yhdellä tavalla, sitoutuminen kohdistuu eri asiakokonaisuuksiin ja että sitoutumisen merkitykset ovat erilaiset. (vrt. Cohen 2003).

3.1 Yleistä työhön sitoutumisen tutkimuksesta

Sitoutuminen työhön ja varsinkin organisaatioon sitoutuminen on ollut runsaan tutkimuksellisen kiinnostuksen kohteena. Sitä on tutkittu ja lähestytty monista eri lähtökohdista ja monen koulukunnan näkökulmista. Käyttäytymistieteissä, organisaatio- ja hallintotieteissä sitoutumisen tutkimus on keskittynyt pääsääntöisesti siihen, mihin sitoutumien kohdistuu, mitä ovat sitoutumisen osatekijät sekä siihen, minkälaiset ovat työntekijän asenteet sekä käyttäytyminen hänen

sitoutuessaan työhön. Käytettyjä lähikäsitteitä sitoutumiselle ovat omistautuminen työlle, samaistuminen työhön, työtyytyväisyys, työmotivaatio, työorientaatio, työhön kiinnittyminen ja työhön uppoutuminen. Englannin kielessä sitoutumisesta yleisimmin käytettyjä vastineita ovat commitment to work/organization, job involvement, job satisfaction, work orientation sekä employee/work engagement (Meyer & Herscovitch 2001; Schaufeli & Bakker 2010). Schaufeli ja Bakker (2010, 13) toteavat yteenvedonomaisesti artikkelissaan, että sitoutumisen tutkimukset käsittävät käyttäytymisen (behavioral-energetic), emotionaalisen omistautumisen (emotinal dedication) ja kognitiivisen uppoutumisen (cognitive absorption) osatekijät.

Jo1930-luvulta lähtien organisaatiokäyttäytymisen ”human relations” -koulukunnan edustajat pohtivat ihmisten sosiaalisten suhteiden ja yhteistoiminnan merkitystä työntekijän sitoutumiselle ja organisaation toiminnalle. Työntekijöiden odotettiin sitoutuvan voimakkaasti organisaatioon ja sitoutumista edistettiin muun muassa korostamalla työyhteisöllisyyden merkitystä työntekijöille. Kiinnostuksen syynä ovat siis olleet organisatoriset näkökulmat sekä ajatus vaikuttaa työntekijän käyttäytymiseen. Human relations- koulukunta ei kuitenkaan ollut kiinnostunut työtekijän muista elämän osa-alueista ja näin ollen se edisti työn ja perheen erillisyyden kehittymistä. (Lee ym. 2000, 799; Jokivuori 2002, 16–20; Lämsä & Hautala 2005, 9–28). Sittemmin human relations -koulukunta – kuten myös esimerkiksi Hakanen (2005) sekä Leiter & Bakker (2010) – on pyrkinyt yhdistämään ja löytämään työhön sitoutumisen, työhyvinvoinnin[2] ja organisaation tehokkuuden välisiä yhteyksiä. Lähtökohtana tällöin on, että työhön sitoutuminen on positiivinen tunne-, motivaatio- ja työhyvinvoinnin tila, joka ilmenee työntekijän energisyytenä, tarmokkuutena ja uppoutumisena työhön. Se on näin ollen vastakkainen työuupumukselle. (Hakanen 2005; Leiter & Bakker 2010)

[2] Työhyvinvoinnin käsite on moniulotteinen, eikä käsitettä ei ole yksiselitteisesti määritelty. Määrittelyn vaikeuteen ovat syynä muun muassa se, että työhyvinvoinnin kokeminen on subjektiivista ja se, että siihen vaikuttaa työntekijän kokonaiselämäntilanne. (Mamia 2009, 20–31) Hakanen (2005) lähestyy työhyvinvointia työn imun käsitteen kautta. Tällä hän tarkoittaa työhön liittyvää innostumista ja iloa sekä myönteistä tunne- ja motivaatiotilaa työssä. Työntekijä, joka kokee työn imua, on omistautunut, sinnikäs vastoinkäymisissä ja ylpeä työstään. Hän myös kokee työnsä merkitykselliseksi, inspiroivaksi ja haasteelliseksi. Marja-Liisa Manka (2008, 75–78) puolestaan määrittele menestyvän ja hyvinvoivan organisaation piirteet seuraavasti: 1) organisaatiolla on tulevaisuudesta yhteinen visio, 2) sillä on joustava rakenne, 3) organisaatiolla on oppimisen kyky ja se hallitsee muutoksen johtamisen sekä 4) organisaation toiminta perustuu luottamukseen ja sen käytännöt ovat arvioiva. Työhyvinvoinnin osa-alueita Ilmarisen (2006, 79–81) mukaan ovat: johtaminen, rakentava palaute, oikeudenmukaisuus ja mahdollisuus vaikuttaa työhön, osaaminen, motivaatio, arvot ja asenteet, terveys ja toimintakyky, elintavat, työn ja vapaa-ajan välinen tasapaino. Tiedetään siis, että muun muassa työyhteisön toiminnan sujuvuus, työryhmän me-henkisyys ja hyvä työilmapiiri, moitteettomat työolosuhteet, osallistava, voimaannuttava ja tasapuolinen johtajuus, haasteellinen työ sekä se, että työ vastaa työntekijän osaamista ja taitoja, edesauttavat työhyvinvointia. (Suutarinen 2010; Suonsivu 2011) Ymmärrän työhyvinvoinnin tässä tutkimuksessa subjektiivisena ja sosiaalisena ilmiönä, johon sisältyvät työntekijän subjektiiviset hyvinvointikokemukset sekä kokemukset organisaation ja hyvinvointityön rakenteiden toimivuudesta tai toimimattomuudesta. Työyhteisöissä ja hyvinvointityön institutionaalisissa rakenteissa tarvitaan kaikkia toimenpiteitä, jotka kohdistuvat niin yksilöllisen työkyvyn ylläpitämiseen kuin myös työn tekemisen edellytysten ja työyhteisön toiminnan kehittämiseen.

Muun muassa työntekijöiden valtuuttaminen ja autonomian lisääminen nähdään sitoutumista, työhyvinvointia ja tehokkuutta lisäävinä tekijöinä (Baldry ym. 2007, 6–10).

1990-luvulla sitoutumisen tutkimussuosio jatkui edelleen ja huomiota kiinnitettiin etenkin teoreettisten mallien kehittämiseen (Morrow 1993; Meyer ym. 2002, 20–21). Runsaasta tutkimuksesta ja useista mallinnuksista huolimatta työhön sitoutumisen määrittelystä vallitsee hyvin vähän yhteisymmärrystä. Käsitettä on käytetty työelämän tutkimuksessa erittelemättömästi ja käsitteen operationalisointi on tuottanut ongelmia. Epäselvyyttä on edelleen sen suhteen, mitä sitoutuminen on, miten se kehittyy ja miten se vaikuttaa työntekijöiden käyttäytymiseen. (Meyer ja Herscovitch 2001; Mamia & Koivumäki 2006, 103) Epäyhteneväisyyttä on aiheuttanut myös se, että eri teoreettisissa malleissa sitoutumisen katsotaan kohdistuvan eri asioihin ja toimintoihin: työhön, työtehtäviin ja työn eettisyyteen (esim. Morrow 1993), organisaatioon (Drucker 1959; 2002; O´Reilly & Chatman 1986; Morrow 1993; Allen & Meyer 1996; Baruch 1998), ammattiin (Morrow 1993; Lee ym. 2000), uraan (Morrow 1993; Carson & Bedeian 1994) tai työmarkkinajärjestöön (Jokivuori 2002). Erickson ja Pierce (2005) korostavat, että työhön sitoutuminen voi organisaatioon ja ammattiin sitoutumisen lisäksi kohdistua myös asiakkaaseen, työn tavoitteisiin, kollegoihin ja esimiehiin. Wagner (2007) puolestaan on tutkinut organisaatioon sitoutumisen malleja sekä sairaanhoitajien organisaatioon sitoutumista ja heidän alalla pysymistään. Hän painottaa, että useimmissa sitoutumisen teoreettisista malleista puuttuu sairaanhoitajille keskeinen sitoutumisen ulottuvuus eli sitoutuminen potilaisiin, mistä syystä mallit eivät hänen mukaansa suoraan sovellu hyvinvointityön tutkimiseen.

Työhön sitoutumista on pidetty muun muassa sosiaalipsykologisena ilmiönä, jossa korostuu työntekijän ja työyhteisön välinen suhde tai side. Samoin on painotettu työntekijän asenteellisiin tai käyttäytymiseen liittyviä lähestymistapoja (esim. Meyer & Allen 1991; Mayer & Schoorman 1998). Meyer ja Herscovitch (2001) toteavat useisiin sitoutumisen mallinnuksiin kohdistuneen meta-analyysin tuloksena, että työhön sitoutumisessa on kyse työntekijän asennoitumisesta, ajattelutavasta, suhtautumisesta tai kiinnittymisestä esimerkiksi organisaatioon. Heidän mukaansa sitoutumisen ydin tai perusolemus, mikä erottaa sen muista käsitteistä, on se, että sitoutuminen merkitsee voimaa, joka sitoo yksilön toimintaan. Työtoiminnalla voi olla yksi tai useampi relevantti päämäärä tai tavoite:

> ”*Commitment is a force that binds an individual to a course of action of relevance to one or more targets*” (emt., 301).

Myös Jokivuoren (2002, 9–20; 2004, 284) mukaan organisaatioon sitoutumisessa on kyse näkymättömästä siteestä yksilön ja kollektiivin välillä, joka voi olla vahva tai heikko ja jota

ylläpitää tunne, rationaalinen valinta tai tottumus. O´Reilly ja Chatman (1986) sekä Meyer ja Allen (1991; 1997) korostavat työhön sitoutumisessa yksilön ja kohteen välistä *psykologista* sidettä tai voimaa, joka suuntaa yksilön toimintaa ja vaikuttaa työntekijän päätökseen esimerkiksi pysyä organisaation jäsenenä. Määritelmät vaikuttavat yksisuuntaisilta ja painottavat yksilökeskeisyyttä sitoutumisessa.

Monidimensionaalisissa organisaatioon sitoutumisen malleissa sitoutumisen ulottuvuudet on nimetty eri tavoin. Mallit ovat paljolti muotoutuneet pohjoisamerikkamaiseen kulttuuriin ja niitä on mallinnettu kvantitatiivisin tutkimusmenetelmien avulla. Ulottuvuuksien välisiä suhteita ja riippuvuuksia on pyritty mittaamaan muun muassa kritiikkiäkin saaneiden Q12, UWES (The Utrecht Work Engagement Scale) ja 15-luokkaisen OCQ (Organizational Commitment Questionnaire)-kyselylomakkeiden avulla, joissa arvioinnin kohteena ovat olleet työntekijöiden työtyytyväisyys, innokkuus ja paneutuminen työhön, organisaation päämäärien ja arvojen hyväksyminen sekä halukkuus säilyttää organisaation jäsenyys (Meyer & Allen 1991, 63–67; Cohen 2007; Schaufeli & Bakker 2010).

3.2 Teoreettisia näkökulmia työhön sitoutumisesta

Paula Morrow (1993) on pyrkinyt kokonaisvaltaisen sitoutumisen määrittelyyn. Teoksessaan *The Theory and Measurement of Work commitment* hän katsoi työhön sitoutumisen kohdistuvan ja jakautuvan neljään eri ulottuvuuteen: työn eettisyyteen (protestantic work ethic[3]), uraan/ammattiin sitoutumiseen (career/ professional commitment), työtehtävään sitoutumiseen (job commitment) ja organisaatioon sitoutumiseen (organizational commitment). Morrow´n mukaan nämä ulottuvuudet voivat olla relevantteja kenelle tahansa ja missä työelämän tilanteessa hyvänsä, mistä syystä niitä kaikkia tulee tutkia. Mallinnuksen mukaan työn eettisyydessä korostuvat arvot ja kyse on siitä, kuinka tärkeänä ja merkityksellisenä työntekijä pitää itse työtä. Eettisesti vahvasti sitoutuneelle työntekijälle työ on keskeinen osa elämää. Työ antaa tekijälleen arvokkuutta, ja sen kautta työntekijä voi myös toteuttaa omia arvojaan ja päämääriään elämän kokonaisuudessa. Eettisesti sitoutuneen työntekijän asennetta työhön kuvaa Morrow´n mukaan ahkeruus, uhrautuvaisuus vapaa-ajan kustannuksella ja säästeliäisyys. (emt.) Työn eettisyydellä on yhteys myös hyvinvointityöhön, sillä hyvinvointityö sisältää eettis-moraalisia työn tekemisen periaatteita ja sääntöjä. Samoin hoiva-

[3] Protestanttisen työetiikan luojana pidetään Max Weberiä ja hänen teostaan Wirschaft und Gesellsvhaft (1921)/ Protestanttinen etiikka ja kapitalismin henki, jossa Weber tutki teollisen yhteiskunnan rationaliteettimuotoja ja teollisen tuotantomuodon kehitystä. Protestanttisessa etiikassa on hänen mukaansa kyse työn tekemisestä ahkerasti, uhrautuvasti, tehokkaasti ja tulosvastuullisesti ja että työ on tekijälleen itsetarkoitus. (esim. Morrow 1993; Koistinen 1999; Sulkunen 2003)

alan palkkatyöorientaatioon on liitetty perinteisiä eettis-feminiinisiä arvoja, kuten uhrautuvaisuus, velvollisuudentunne, emotionaalisuus sekä kutsumuksellisuus. (Henriksson 1998; Erikson-Piela 2003; Karisto 2005)

Ammatilla on tärkeä rooli ihmisen elämässä ja se on yksi side työhön ja organisaatioon[4]. Tästä syystä se kiinnostaa myös organisaation johtoa. Epävakaissa työmarkkinatilanteissa työntekijät ovat kohdentaneet huomionsa ja sitoutumisensa organisaation sijaan juuri ammattinsa, jota he kokivat paremmin kykenevänsä hallitsemaan ja kontrolloimaan epävakaissa työolosuhteissa. (Morrow 1993; Lee ym. 2000) Epävakaiset työmarkkinat sekä myös yksilölliset tekijät vaikuttavat siihen, että yksi ammatti ei enää välttämättä riitä koko työelämäuran ajaksi, mikä osaltaan luo suuren merkityksen ammattiin sitoutumisen tutkimiselle.

Morrow´n (1993) mallissa uraan/ammattiin sitoutumisessa on muun muassa kyse siitä, että työntekijä pitää omaa uraa ja ammattiaan, niiden arvoja ja tavoitteita sekä niissä etenemistä tärkeänä itselleen. Hän paneutuu tällöin uran ja ammatillisuuden kehittämiseen, niiden suunnitteluun, asettaa itselleen tavoitteita ja haluaa pysyä ammatissaan. Lee ym. (2000) mukaan ammatillisesti sitoutunut henkilö on identifioitunut voimakkaasti ammattiinsa ja kokee myönteisiä tunteita sitä kohtaan. Dwivedula ja Bredillet (2010) puolestaan korostavat ammattiin sitoutumisessa työntekijän kokemaa ammattiylpeyttä. Morrow (1993) pohtii edelleen ammattiin ja organisaatioon sitoutumista kehänä. Sisin kehä edustaa yksilön omaa merkitysjärjestelmää ja asennetta ammattiin ja uloimmat kehät edustavat organisaation olosuhteisiin ja tilanteisiin liittyviä tekijöitä. Uloimmilla kehillä ei Morrow´n mukaan ole samaa painoarvoa ammattiin sitoutumisessa kuin sisimmällä kehällä. Samoin Lynn ja Redman (2005) ovat tutkineet ammattiin ja organisaatioon sitoutumista ja toteavat sairaanhoitajiin kohdistuvassa tutkimuksessaan, että organisaation olosuhteilla ja rakenteilla (taloudellinen asema, työolosuhteet, tyytyväisyys työhön, työn kuormittavuus) on vaikutus organisaatiossa pysymiseen, mutta ei alalla pysymiseen. Tyytymättömyys ammattiin puolestaan korreloi positiivisesti sekä organisaatiosta ja alalta lähtemisen kanssa. Leen ym. (2000) mukaan organisaatioon sitoutuminen ja ammattiin sitoutuminen voivat olla vastakkaisia silloin, kun ammattiin liittyvät arvot ja tavoitteet ovat ristiriidassa organisaation arvojen kanssa. Toisaalta vahvasti ammattiin sitoutunut työntekijä asettaa korkeat tavoitteet organisaatiokäyttäytymiselle ja työn laadulle ja on halukas työskentelemään voimakkaasti organisaatiossa saavuttaakseen tavoitteet.

[4] Keskeistä ammattiin sitoutumisen tutkimuksessa on ollut sen arvioiminen, soveltuvatko sitoutumisen mallit sekä professionaalisiin että non-professionaalisiin ammatteihin. Professionaalisuuteen on liitetty ammattien kehitysvaiheet, minkä kautta ne varmistavat valta-asemansa ja statuksensa sekä spesifioidut arvot ja päämäärät. Professionaalisiin ammatteihin liitetyiksi ominaisuuksiksi tutkijat ovat määritelleet koulutuksen ja autonomian sekä sen, että ammatissa toteutetaan siihen liittyviä oppeja ja dogmeja sekä erityisosaamista ja ekspertiyttä. Professionaalisuus edellyttää lisäksi jatkuvaa elin-ikäistä oppimista, lisäkoulutusta ja kehittymistä. Hoivatyö on useissa työhön sitoutumisen tutkimuksissa määritelty kuuluvan professionaaliseksi ammatiksi. (Morrow 1993; Lee ym. 2000)

Organisaatioon sitoutuminen on käsitteenä spesifimpi kuin työhön sitoutuminen, sillä siinä keskitytään organisaation kannalta keskeisiin tekijöihin. Vahvan organisaatioon sitoutumisen on todettu vähentävän työntekijöiden vaihtuvuutta ja toistuvia poissaoloja. (Meyer ym. 2002; Rubin & Brody 2005) Se vaikuttaa myös organisaatioiden tuottavuuteen sekä työn, palveluiden ja tuotteiden laatuun (Cohen 2003, 3–6). Useimmat käytössä olleet määritelmät organisaatioon sitoutumisesta sisältävät kolme ulottuvuutta. Niitä voi luonnehtia 1) sitoutumiseksi organisaation tavoitteisiin ja arvoihin, 2) halukkuuteen pyrkiä tekemään parhaansa organisaatiossa ja panostamaan sen hyväksi sekä 3) halukkuudeksi säilyttää organisaation jäsenyys (O´Reilly & Chatman 1986; Allen & Meyer 1996; Morrow 1993; Jaros ym. 1993; Meyer & Herscovitch 2001). Esimerkiksi O´Reillyn ja Chatman (1986) nimittivät sitoutumisen kolmea osa-aluetta mukautumiseksi, samaistumiseksi ja sisäistämiseksi. Mukautuminen on sitoutumista, missä työntekijä saa palkkioita tai hyötyä organisaation jäsenyydestä ja asennoituu juuri palkkioiden vuoksi myönteisesti organisaatioon. Myöhemmin tämä sitoutumisen muotoa on kutsuttu myös työntekijän instrumentaaliseksi eli välineelliseksi suhtautumiseksi työhön. Samaistunut työntekijä kokee ylpeyttä ryhmän jäsenyydestä ja kunnioittaa sen edustamia arvoja. Sisäistämisessä taas on kyse enemmän yhteisöllisyydestä ja organisaation toimintaan panostamisesta sen vuoksi, että työntekijän oma ja organisaation arvomaailmat ovat samansuuntaiset. Henkilön kiinnittyminen työyhteisöön voi sisältää kaikki ulottuvuudet, eivätkä poissulje toisiaan. (emt.)

John Meyer ja Natalie Allen (1991; Allen & Meyer 1996; 1997) nimittävät organisaatioon sitoutumisen ulottuvuudet affektiiviseksi eli tunneperäiseksi, jatkuvuuteen perustuvaksi eli laskelmoivaksi sekä normatiiviseksi eli velvollisuuteen perustuvaksi sitoutumiseksi. Jokainen ulottuvuus kehittyy eri tavalla ja niiden seuraukset organisaatiokäyttäytymiseen ovat myös erilaiset. Kaikissa sitoutumisen ulottuvuuksissa on kyse organisaation jäsenyyden säilyttämisestä, sekä myös siitä, minkälaisia seurauksia sitoutumisen ulottuvuuksilla on organisaation toimintaan ja työntekijän työtyytyväisyyteen. Esimerkiksi affektiivisella sitoutumisella on mitattu olevan laajemmat vaikutukset työntekijän toimintaan ja työtyytyväisyyteen sekä voimakkaampi yhteys organisaatiossa toivottuihin työsuorituksiin ja tuloksiin kuin esimerkiksi jatkuvuuteen perustuvalla sitoutumisella. Jatkuvuussitoutuneet työntekijät pysyvät organisaatiossa, mutta työskentelevät sen verran, että säilyttävät työpaikkansa. Tutkijat toteavat, että jatkuvuuteen perustuva sitoutumisen muoto ei välttämättä parhaiten edesauta organisaation tavoitteiden saavuttamista tai työyhteisön kehittymistä. (Meyer & Herscovitch 2001; Meyer ym. 2002)

Usean muunkin teoreetikon (esim. Morrow 1993, 106–107; Jaros ym. 1993) mukaan sitoutumista tarkasteltaessa keskiössä on affektiivinen eli tunneperäinen sitoutuminen. Se kuvaa

työntekijän halua (desire) olla organisaatiossa ja sitä, miten voimakkaasti yksilöt ovat tunnesitein kiinnittyneet organisaatioon. Tunnepohjaisella sitoutumisella tarkoitetaan suhtautumista, vahvaa uskoa ja hyväksyntää organisaation tavoitteisiin sekä yhteenkuuluvaisuudentunnetta. Affektiivinen sitoutuminen kehittyy positiivisten ja palkitsevien työyhteisökokemusten perusteella, mutta siihen vaikuttavat myös työntekijän omat arvot. Kun työyhteisössä vallitsee luottamus, työntekijää tuetaan organisaatiossa, annetaan haasteellisia tehtäviä ja palautetta, seuraa tästä affektiivisen sitoutumisen voimistuminen ja halu pysyä organisaatiossa (Allen & Meyer 1996; Meyer & Allen 1997; Morrow 1993). Meyer ja Herscovitch (2001, 316–318) toteavat myös, että affektiivinen sitoutuminen on keskeinen ulottuvuus sitoutumisessa, sillä se on osa työntekijän identiteettiä.

Jatkuvuuteen perustuvalla sitoutumisella Allen ja Meyer (1996; Meyer & Allen 1997) viittaavat työntekijöiden tarpeeseen (need) pysyä organisaatiossa. Laskelmoivassa sitoutumisessa työntekijä tekee rationaalisia valintoja sen suhteen, onko organisaation vaihto hänelle kannattavaa vai ei. Se perustuu työstä saadun hyödyn ja sen vaatimien uhrausten välisen vaihtosuhteen ja tasapainon pohdintaan. Jatkuvuuteen vaikuttavat toisten houkuttelevampien organisaatioiden olemassaolo sekä organisaation tilanteet ja olosuhteet (hyvä eläke, etujen menetys organisaatiossa). Siihen vaikuttaa myös työntekijän oma näkemys osaamisensa siirrettävyydestä muihin työyhteisöihin.

Normatiivisesti sitoutunut henkilö kokee organisaation jäsenyyden velvollisuudekseen (obligation). Hän on uskollinen organisaatiolle ja pysyy sen vuoksi organisaatiossa. Normatiivisen sitoutumisen kehittymiseen vaikuttavat sekä perheen toteuttama että kulttuurinen sosialisaatio. Esimerkiksi työntekijän vanhemmat voivat omalla esimerkillään ja asenteellaan korostaa lojaalisuuden merkitystä työssä. Samoin organisaation sosialisaatio ja työntekijään kohdistetut sijoitukset sisällyttävät ajatuksen moraalisista velvoitteista pysyä organisaatiossa. Normatiivisessa sitoutumisessa työntekijä on omaksunut yhteisön normit ja säännöt ja korostaa enemmän organisaation tarpeita kuin omia, yksilöllisiä tarpeitaan. (Allen & Meyer 1996; Meyer & Allen 1997) Myöhemmin, kehiteltyään kolmikomponenttimallia lisää, Meyer ym. (2002, 316–317) liittivät normatiiviseen sitoutumiseen ns. psykologisen sopimuksen, minkä he osaltaan totesivat vahvistavan sitä.

Allenin ja Meyerin kolmiulotteista mallia on usein käytetty tutkimusten lähtökohtana ja sen käytettävyyttä Pohjois-Amerikan ulkopuolella on myös analysoitu laajasti (esim. Meyer ym. 2002; Wasti & Can 2008; Somers 2009). Meyer ym. (2002) sekä Wasti ja Can (2008) totesivat mallin olevan käyttökelpoinen myös Pohjois-Amerikan ulkopuolella. Meyer ym. (2002) päätyivät meta-analyysissään siihen, että affektiivinen sitoutuminen on merkittävin työntekijän organisaatio-käyttäytymiseen vaikuttava ulottuvuus. Se vaikuttaa myönteisesti työtyytyväisyyteen, työ-

hyvinvointiin sekä työn ja perheen yhteensovittamiseen. Tutkijat toteavat, että affektiivista sitoutumista voidaan vahvistaa uudistavalla johtajuudella, oikeudenmukaisella organisaatio-kulttuurilla, työntekijöiden tasa-arvoisella kohtelulla ja vuorovaikutteisuudella. Somers (2009) totesi sairaanhoitajiin kohdistuneessa kvantitatiivisessa tutkimuksessaan, että työntekijöillä, joilla sitoutumisessa painottui voimakkaimmin affektiivisuus ja normatiivisuus, olivat sekä työstressi että aikomukset vaihtaa organisaatiota vähäisimmät.

Monidimensionaalisten mallien lisäksi organisaatioon sitoutumista on lähestytty myös muista näkökulmista. Peter Drucker (2002) korosti vahvassa sitoutumisessa olevan kyse siitä, että työntekijä on omaksunut liikkeenjohdollisen näkemyksen työhönsä. Tällöin hän ottaa kokonaisvaltaista vastuuta organisaation toiminnasta ja huomioi yrityksen tai organisaation edun eikä pelkästään pyri toteuttamaan omia henkilökohtaisia intressejään. Tämä sisäistetty vastuunotto omasta työpanoksestaan merkitsee Druckerin (emt.) mukaan organisaation menestymistä ja on yksi sitoutumisen keskeinen ulottuvuus. Drucker (2002) painottaa myös johtamisen merkitystä työntekijöiden sitoutumiseen. Hän lähtee näkökulmassaan liikkeelle tavoite- ja tulosjohtamisesta, joka oli myös Suomessa 1980-luvulta alkaen hallinnollinen ajattelumalli (Koskiaho 2008; Niiranen ym. 2010). Tavoitejohtamisessa perusajatus on se, että johtamisen perustehtävä on saada ihmiset kykeneviksi yhteisiin saavutuksiin yhteisten päämäärien, arvojen, tarvittavan koulutuksen ja kehittämisen avulla. Tavoite on, että työntekijät voisivat toimia tuloksellisesti ja vastata muutokseen. Organisaation kannalta on erityisen tärkeää, että johto ja henkilöstö ovat tietoisia organisaation tavoitteista ja sitoutuneita niihin. Johtaminen ei kuitenkaan ole pelkästään liikeyrityksen johtamista, vaan se liittyy inhimilliseen toimintaan, jonka avulla organisaatio saavuttaa tavoitteensa. Eri ihmisiä on johdettava eri tavoin ja huomioitava heidän yksilölliset taitonsa, kykynsä ja asenteensa. Drucker (2002) toteaa myös, että organisaatio on aina yhteiskunnan osa, jolla on myös tehtävänä vastata yhteiskunnan, yhteisöjen sekä yksilöiden tarpeeseen.

Yehuda Baruch (1998) näkee työhön sitoutumisen prosessina ja korostaa yhteisöllisyyttä sitoutumisessa. Sitoutumisen tärkeimpiä tekijöitä ovat lupaus molemminpuolisesta luottamuksesta, vastavuoroisuudesta ja osallistumisesta. Lähestymistavan mukaan vastavuoroisuus on kaksi-suuntainen ilmiö, minkä perusta on tyydyttävä vaihtosuhde työntekijän ja organisaation välillä. Myös työnantajan on sitouduttava työntekijöihinsä, jotta työntekijän sitoutuminen olisi mahdollista. Hyvinvointityössä sitoutumisen vastavuoroisuuteen sisältyy lisäksi asiakassuhde, sillä parhaan mahdollisen lopputuloksen saavuttamiseksi työntekijän on sitouduttava asiakkaaseen ja potilaaseen ja potilaan ja asiakkaan on sitouduttava hoitoon ja työntekijään. (Kyngäs & Hentinen 2008, 16–25) Sitoutuminen muotoutuu näin ollen prosessista, jossa arjen vuorovaikutuksessa yksittäiset asiat ja

toimintatavat yhdistyvät organisaatioiden hyviksi tai heikommin toimiviksi kokonaisuuksiksi. Tämä luottamukseen perustuva suhde työnantajan ja työntekijän välillä vaatii kehittyäkseen Baruchin (1998) mukaan useita vuosia. Samoin Richard Sennet (2002; 2007; myös Salin 2010) näkee, että lojaliteetti perustuu luottamukseen ja hitaasti organisaation rakenteissa kehittyviin epävirallisiin sosiaalisiin suhteisiin. Tämänhetkisessä pirstaloituneessa, lyhytjänteisessä ja jatkuvia muutoksia sisältävässä työelämässä ovat luottamukselliset sosiaaliset siteet heikentyneet ja sitoutuminen vaikeampaa (Salin 2010, 194–204). Sennet (2002, 21) kysyykin, onko työntekijän sitoutumattomuus parempi vaihtoehto työntekijälle epävarmuutta sisältävässä työelämässä ja jatkaa, että ”sitoutumattomuus ja pinnallinen yhteistoiminta tarjoavat paremman suojakuoren tämän päivän todellisuutta vastaan kuin lojaaliuden ja palvelun arvoihin perustuva toiminta”. Työelämän pinnallisuus johtaa hänen mukaansa heikkoon työidentiteettiin ja siihen, että työntekijä ei tunnetasolla tai kokonaisvaltaisesti ymmärrä omaa työtään.

Suomessa työelämän luottamusta ja vastavuoroisuutta ovat pohtineet muun muassa Tuomo Alasoini (2007) ja Pekka Ylöstalo (2009). He ovat arvioineet niin sanotun psykologisen sopimuksen merkitystä työhön sitoutumiseen ja työelämän laatuun. Psykologisella sopimuksella he tarkoittavat työntekijöiden kokemuksia, käsityksiä ja uskomuksia siitä, että työntekijät ovat oikeutettuja saamaan palkkioita vastineeksi työnteosta. Palkkiot voivat olla selkeästi taloudellisilla arvoilla mitattavia tai työntekijän ja työnantajan suhteeseen liittyviä asioita, kuten luottamus, uskollisuus, arvostus, inhimillinen kohtelu ja uralla eteneminen tai turvallisuus (vrt. Salin 2010). Psykologisessa sopimuksessa on kyse myös tulevaisuuteen suuntautuvasta psykologisesta tilasta. Suomea on pidetty luottamusyhteiskuntana, jossa työntekijän ja työnantajien välisillä suhteilla ja psykologisella sopimuksella on ollut suuri merkitys palkansaajille. Tämän vastavuoroisuutta ja luottamusta sisältävän sopimuksen arvellaan talouden globalisoitumisen, työelämän prekariuden ja nykyisen uuden johtamismallin myötä murenevan ja heikentävän työhön sitoutumista sillä työntekijät eivät enää luota siihen, että lojaalius työnantajalle ja hyvin tehty työ palkittaisiin turvallisuudella tai esimerkiksi työsuhteiden jatkumisen varmuudella. (myös Schalk & Freese 2000; Baldry ym. 2007)

Yhteenvetona voi todeta, että työhön sitoutumisen teoreettiset mallinnukset korostavat työntekijän ja työnantajan välistä suhdetta ja sidettä sekä yksilön asennetta ja suhtautumista työhön tai organisaatioon. Mallinnukset on muodostettu kvantitatiivisin tutkimusmenetelmin ja ne ovat keskittyneet mittaamaan sitoutumisen voimakkuutta ja määrittelemään, mitä sitoutuminen on. Lisäksi niissä on pyritty hahmottamaan tekijöitä, jotka sitouttavat työntekijän organisaatioon. Kyse on näin ollen selittävistä teorioista, joissa etsitään korrelaatioita eri sitoutumista aiheuttavien tekijöiden välillä, mutta ei kysytä miksi ja miten nämä muuttujat vaikuttavat sitoutumiseen. (Meyer

& Herscovitch 2001, 315) Tässä tutkimuksessa näkökulma työhön sitoutumiseen on erilainen, sillä tavoitteena ei ole mitata työhön sitoutumisen yleisyyttä tai voimakkuutta, vaan kuvata työhön sitoutumiselle annettuja moninaisia merkityksiä. Tulkitsemalla työntekijän työhön sitoutumiselle itse konstruoimia merkityksiä, on mahdollista luoda kuva siitä sosiaalisesta työelämä-todellisuudesta, jonka keskellä hyvinvointityöntekijät toimivat.

3.3 Aikaisempien tutkimusten tuloksia työhön sitoutumisesta

Sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työntekijöiden sitoutumista on tutkittu lukuisissa tutkimuksissa. Aktiivisia tutkijatahoja Suomessa ovat olleet muun muassa Työterveyslaitos, työministeriö ja tilastokeskus. Rajaan tässä luvussa käsiteltävät aikaisemmat tutkimukset suomalaisiin eri yliopistoissa tehtyihin pro gradu- ja väitöskirjatutkimuksiin, sillä muita edellä mainittujen tutkijatahojen tutkimuksia sekä kansainvälisiä tutkimuksia olen hyödyntänyt artikkeleissa ja myös tässä yhteenveto-osassa. Käyn läpi 2000-luvulla tehtyjä tutkimuksia, jotka ovat kohdistuneet sosiaali- ja terveydenhuoltoalan toimijoihin ja joissa työhön sitoutuminen on joko varsinainen tutkimuskohde tai siihen läheisesti kytkeytyvä. Esitettävät tutkimukset antavat kuvaa siitä, mitä ja miten sitoutumista on tutkittu.

Mäkilä (2002) tutki eteläsuomalaisen yliopistollisen keskussairaalan laboratoriohoitajan sitoutumista työhön ja laatujärjestelmään perustuvaa toimintaa laboratorioprosessissa. Tavoite tutkimuksessa oli saada tietoa laboratoriohoitajien sitoutumisesta laatujärjestelmätyöhön. Tutkimus suoritettiin kyselytutkimuksena 110 laboratoriohoitajalle. Mäkilän keskeinen havainto on se, että sitoutuminen ja toimintakeskeisyys olivat hyvän laadun edellytys laboratoriotyössä. Tärkeitä edellytyksiä sitoutumiseen olivat hoitajien koulutus ja perehdytys, osallistuminen työn kehittämiseen ja organisaation tavoitteiden tiedostaminen.

Saxen (2002) tutki organisaation sisäisen viestinnän ja organisaatioon sitoutumisen välistä suhdetta sairaalafuusiossa. Tutkimus kohdistui hoitajiin ja lääkäreihin ja toteutettiin strukturoidulla kyselylomakkeella (otos 2089). Sisäisellä viestinnällä ja organisaatioon sitoutumisella oli tässä tilastollisessa tutkimuksessa selkeä yhteys. Sitoutuneet työntekijät olivat muita useammin tyytyväisiä viestintään, ymmärtäneet fuusion perusteet ja tavoitteet sekä olivat tietoisia muutosprosessin etenemisestä ja vaiheista.

Immonen (2003) on tutkinut hoitoalan ammattilaisten pätkätyöurasta selviytymistä. Narratiivisen tutkimusotteen avulla 41 hoitajan (sairaanhoitajia, kätilöitä, terveydenhoitajia, fysioterapeutti, kuntohoitaja, hammashoitaja, perushoitaja, mielenterveyshoitaja, lastenhoitaja ja lähihoitaja) tarinoista analysoitiin hoitajien subjektiivisia kokemuksia pätkätyöläisyydestä ja asemaa

työyhteisössä. Kertomuksista löytyi kolme tarinatyyppiä: pätkätyöuralla sinnittelijöiden, eteenpäin menijöiden ja ammatinvaihtajien tarinat. Tutkimukseen osallistuneiden hoitoalan ammattilaisten tarinoissa on lukuisia työhön sitoutumiseen liitettyjä osa-alueita, kuten työn ja työyhteisön merkitys, ammatillisuus, asennoituminen työhön, emotionaalisuus työssä, kutsumuksellinen työorientaatio, identiteetti ja positio.

Komu (2003) tutki sitoutumista yksityisissä ja julkisissa vanhustenhuollon hoivaorganisaatioissa. Tavoitteena oli vertailla eri organisaatioita ja selvittää sitoutumista edistäviä ja estäviä tekijöitä. Faktorianalyysin tuloksena tuli esille, että yksityisen organisaation työntekijät olivat sitoutuneempia kuin julkisen sektorin työntekijät. Eroja ilmeni työlle asetettujen tavoitteiden saavuttamisessa, täydennys- ja lisäkoulutuksessa, esimiehen antamassa tuessa ja ohjauksessa sekä oman työn selkeydessä. Sitoutumista edistäviä työyhteisöllisiä tekijöitä tutkimuksen mukaan olivat lisäksi itsensä toteuttamisen mahdollisuus, työnkierto, hyvä ilmapiiri, avoin viestintä, tyytyväisyys työpaikkaan, hyvä johtaminen, työyhteisön tuki ja apu sekä työn haasteellisuus. Yksilöön liittyviä sitoutumista edistäviä tekijöitä olivat työntekijän oma halu työskennellä organisaatiossa, omat kokemukset, koulutus, tehtävien selkeys sekä erilaiset kannusteet ja palkkiot.

Laitilan (2003) tutkimuksen tavoitteena oli kuvata sairaanhoitajan ammattiin hakeutumista, kutsumuksen ja ammatillisen kasvun merkitystä sairaanhoitajan työssä sekä sairaanhoitajan ammatin merkitystä elämänkulussa. Tutkimus koostui 17 eläkkeellä olevan sairaanhoitajan kertomuksista, jotka analysoitiin fenomenologisen metodin avulla. Sairaanhoitajat kokivat työn merkitykselliseksi ja arvostetuksi. Kutsumus koettiin itsestäänselvyytenä ja omaehtoisena valintana tavoitella elämäntehtävää, joka vastasi omia päämääriä ja arvoja. Kutsumuksen motiivina olivat alan eettiset arvot, vastuullisuus ja halu tehdä hyvää. Kutsumus merkitsi toisaalta työnteon edellytystä ja voimavaraa sekä toisaalta kielteiseksi koettua uhrautumista. Laitila toteaa (2003, 38), että osa ikääntyneistä sairaanhoitajista koki, että kutsumuksen himmentyminen merkitsi potilaan kunnioittamisen ja huomioonottamisen vähenemistä. Elämänkulussa koulutuksella oli vahva merkitys ammatillisen identiteetin kehittymiselle ja ammattiin sosiaalistumiselle. Sairaanhoitajan ammatti oli näkynyt kertojien elämässä niin ihmissuhteissa kuin myös vapaa-aikana. Kun työ on täyttänyt suuren osan elämää, on perhe- ja ystävyyssuhteiden ylläpitäminen saattanut kertojien mukaan kärsiä.

Syväsen (2003) hallintotieteen alaan kuuluvan väitöskirjatutkimuksen keskiössä oli toimintatutkimuksen avulla selvittää organisaation sisäistä tehokkuutta. Hän pohtii tutkimuksessaan tekijöitä, jotka sosiaalitoimen vanhuspalveluja tuottava henkilöstö koki tehottomuutta aiheuttaviksi. Teoreettisena lähestymistapana Syvänen käytti X-tehokkuusteoriaa, joissa työntekijät mielletään

tärkeiksi tehokkuustekijöiksi. Teorian mukaan ihminen tekee päätöksiä sekä järjen että tunteen varassa. Myös yhteistoiminta ja johtaminen vaikuttavat yhteisön tasolla tehokkuuteen. Teoreettisessa mallinnuksessa tehokkuudella ja sitoutumisella nähdään olevan yhteys. Mallin mukaan sitoutuminen perustuu psykologiseen sopimukseen ja tapahtuu kolmella eri tasolla: yksilötasolla (työntekijän sisäinen motivaatio, työmoraali, työetiikka), horisontaalisella tasolla (sitoutuminen ryhmiin) sekä vertikaalisella tasolla (esimiesten palaute, yhteistoiminta, valta). Korkean sitoutumisen organisaation piirteitä ovat: mahdollisuus vaikuttaa organisaation asioihin ja tärkeimpiin ratkaisuihin, tunne, että on osa organisaatioita, kyky käyttää harkintaa ja olla vastuussa sekä yhteistoiminnallinen vuorovaikutus. Koska organisaation tehottomuus syntyy yksittäisten ihmisten ja ryhmien työkäyttäytymisestä, on syytä kiinnittää huomiota yksilö- ja ryhmätason sosiaalisiin prosesseihin ja johtamiseen kohdistuviin psykologisiin odotuksiin. Keskeistä on myös huolehtia työhyvinvoinnista, sillä hyvin voiva ihminen on tehokkaampi kuin huonosti voiva.

Pesson (2004) väitöskirjan tavoitteena oli rakentaa terveydenhoitotyön teoreettista viitekehystä, kuvata terveydenhoitajien käsityksiä hoitotyöstä ja terveyssisartyöstä sekä tarkastella terveydenhoitotyötä ja suhteessa hoitotyöhön ja terveyssisartyöhön. Tutkimusote on narratiivinen ja tutkimusaineisto koostui 20 terveydenhoitajan haastattelusta. Varsinkin tulokset terveydenhoitajien käsityksistä hoitotyöstä ja terveyssisartyöstä osoittavat kytkentää sitoutumiseen, sillä tutkimuksen osallistuneet korostivat muun muassa työn eettisyyttä ja arvoja, ammatillisuutta, osaamista ja jatkuvaa kehittymistä, potilaiden ja heidän läheisten kohtaamista, kontaktia ja vuorovaikutusta sekä työn prosessinomaisuutta ja kokonaisvaltaisuutta. Nämä ulottuvuudet löytyvät myös sitoutumisen kohdentumisesta ja mallinnuksista.

Hakasen (2005) paljon siteeratun väitöskirjan aiheena olivat työhyvinvointi ja työuupumus. Tutkimuksen tavoitteena oli muun muassa selvittää elämänkulun aikana kasautuvien epäsuotuisten tekijöiden vaikutusta työhyvinvointiin, työuran aikaisten työn epävakaustekijöiden ja yksityiselämän kuormitustekijöiden sekä persoonallisuustekijöiden yhteyksiä työuupumukseen, jäsentää työuupumuksen kehittymismekanismeja sekä kehittää työn imu- käsitteen arviointimenetelmän suomenkielinen versio. Tutkimusaineisto koostui sekä tilastollisesta että laadullisesta aineistosta. Ajatuksena tutkijalla oli lähestyä työhyvinvointia positiivisesti. Työn imu koostui tarmokkuudesta, omistautumisesta sekä uppoutumisesta ja oli positiivisessa yhteydessä terveyteen, työkykyyn ja työtyytyväisyyteen.

Laineen (2005) väitöskirja käsitteli sairaanhoitajien työpaikkaan ja ammattiin sitoutumista sekä aikomuksia lähteä organisaatiosta ja ammatista. Sitoutumisen hän määritteli yksilön tunneperäiseksi asennoitumiseksi ja kiinnittymiseksi työpaikkaan ja ammattiin. Hänen kvantitatiivisessa

tutkimuksessaan mitattiin sitoutumisen voimakkuutta, sitoutumista määrittäviä tekijöitä sekä ammatista lähtemisen ajatusten yleisyyttä. Kyselyyn osallistui kaiken kaikkiaan 3626 henkilöä kuuden sairaanhoitopiirin alueelta. He edustivat iän sukupuolen ja ammattinimikkeiden osalta suomalaista hoitohenkilöstöä. Laineen tulosten mukaan sairaanhoitajat olivat sekä työpaikkaan että ammattiin voimakkaasti sitoutuneita. Sitoutumisen voimakkuudessa ei ollut eroja sukupuolen tai perhetilanteen mukaan. Iän vaikutus sitoutumiseen oli se, että nuorimmat ja vanhimmat työntekijät olivat sitoutuneimpia. Samoin esimiesasemassa olevat ilmoittivat vahvempaa sitoutumista kuin muut. Huono taloudellinen tila heikensi sitoutumista työpaikkaan. Heikkoa työpaikkaan sitoutumista selittivät myös tunne oman työn vähäisestä merkityksellisyydestä ja palkitsevuudesta, kokemus, ettei omia kykyjä hyödynnetä työssä, tyytymättömyys annettavan hoidon laatuun, henkilöstöryhmien väliset jännitteet ja huono työilmapiiri sekä vähäinen tuki ja huonot etenemismahdollisuudet. Myös työn ja perheen yhteensovittamisen vaikeus heikensi sitoutumista. Heikko sitoutuminen oli yhteydessä usein esiintyviin alalta lähtemisen ajatuksiin. Ajatuksia luopua ammatista esiintyi useammin muun muassa suurissa työpaikoissa (yli 100 hoitajaa), sairaaloissa, miehillä, nuorimmilla ja lyhyen ajan hoitoalalla työskennelleillä, määräaikaisille, terveytensä ja työkykynsä huonoimmaksi tuntevilla.

Marjamäki (2006) tutki pro gradu -tutkielmassaan perioperatiivisessa hoitotyössä toimivien sairaanhoitajien työhön sitoutumista. Tavoitteena tutkimuksessa oli selvittää tekijöitä, jotka estävät ja edistävät työntekijän sitoutumista työyksikköön sekä sitä, mikä merkitys esimiehillä on sitoutumiseen. Tutkimus toteutettiin teemahaastattelulla ja siihen osallistui 21 sairaanhoitajaa erään sairaanhoitopiirin yliopistosairaalan leikkausosastoilta. Tutkielman mukaan sitoutumista edistäviä tekijöitä olivat toimiva työyhteisö, palkitseva työ, henkilöstön ammatillisuuden tukeminen sekä jatkuva, taloudellisesti turvattu työsuhde. Työhön sitoutumista esti vastaajien mukaan hankala työyhteisö, työn vähäinen palkitsevuus, työn kuormittavuustekijät, työaikajärjestelyihin liittyvät ongelmat, puutteellinen ammatillinen tukeminen sekä alipalkattu ja epävarma työsuhde. Esimiesten toiminnassa sitoutumista edisti heidän innostava ja kannustava johtamistyyli, hyvä työn organisointikyky, hyvä henkilöstöjohtaminen ja henkilöstön voimavarojen tukeminen. Huonolla johtamisella, organisaatiossa tapahtuvilla jatkuvilla muutoksilla, esimiehen neutraaliudella ja näkymättömyydellä sekä fyysisellä etäisyydellä oli sitoutumista estävä vaikutus.

Huttunen (2007) selvitti sairaanhoitajien käsityksiä työmotivaatiosta ja siihen yhteydessä olevista henkilökohtaisista voimavaroista. Tutkimukseen osallistui Kuopion yliopistollisen sairaalan 13 sairaanhoitajaa. Työkokemusta heillä oli vähintään kaksi vuotta. Aineisto koottiin teema-haastattelulla ja analysoitiin induktiivisella sisällön analyysillä. Tulosten mukaan sairaanhoitajien

hyvä työmotivaatio näkyi työhön sitoutumisena ja orientoitumisena, työssä onnistumisena ja työtyytyväisyytenä, itsensä kehittämisenä sekä positiivisuutena.

Lahtinen (2007) tutki terveydenhuollon osastonhoitajien osastoon ja työyksikköön sitoutumista affektiivisen, jatkuvuuteen perustuvan ja normatiivisen sitoutumisen ulottuvuuksien mukaan. Erityinen mielenkiinnon kohde oli sitoutumisen voimakkuus sekä osastonhoitajien työolojen ja taustatekijöiden yhteys sitoutumiseen. Tutkimus suoritettiin kyselytutkimuksena 195 osastonhoitajalle. Työolotekijöitä kartoitettiin QPSNordic- mittarilla, jossa tarkasteltiin työn vaatimuksia, vaikutusmahdollisuuksia päätöksentekoon ja rooliodotuksia työssä. Tulosten mukaan osastonhoitajien sitoutuminen oli vahvaa. Heikointa heillä oli jatkuvuuteen perustuva sitoutuminen. Työolotekijöistä työn haasteellisuus, työroolien selkeys sekä oppimisvaatimukset olivat yhteydessä sitoutumiseen.

Artkosken (2008) tutkimus koski muodollisesti epäpätevien sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia ja työhön sitoutumista. Tavoitteena oli saada tietoa siitä, mitkä tekijät työpaikalla auttavat jaksamaan työssä ja toisaalta mitkä tekijät vaikuttavat haitallisesti työhyvinvointiin. Kiinnostuksen kohteena oli myös työuupumuksen ja työn imun kokemisen yhteys työhön sitoutumiseen. Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena, johon osallistui 122 sosiaalityön opiskelijaa. Tutkimustulosten perustella sosiaalityöntekijän sijaisina toimineet opiskelijat olivat työssään uupuneempia kuin sosiaalialalla yleensä toimivat työntekijät. Työuupumukseen vaikuttivat työn piirteet sekä ristiriitainen ja kannustamaton työilmapiiri. Työuupumusriskiä vähensivät kokemukset esimieheltä saatavasta tuesta, työn sisäisestä palkitsevuudesta ja vaikutusmahdollisuuksista. Tutkimukseen osallistuneet sosiaalityön sijaiset kokivat työnsä palkitsevana ja antoisana. He eivät miettineet alan vaihtoa, vaan vaihtoivat mieluummin työpaikkaa.

Mustajärven (2008) tutkimus käsitteli lastensuojelun perhetyöhön sitoutumista. Hänen lähtökohtansa oli se, että sitoutuminen on vastavuoroista ja että perheiden on myös sitouduttava työntekijään toivotun muutoksen aikaansaamiseksi. Mielenkiinnon kohde tutkimuksessa oli se, kuinka perhetyötä käyttäneet perheet olivat kokeneet perhetyön ja siihen sitoutumisen sekä toisaalta se, kuinka sosiaalitoimen perhetyöntekijät kokivat sitoutumisen perhetyöhön. Tutkimus toteutettiin teemahaastatteluna. Tärkeimmiksi sitoutumiseen vaikuttaviksi tekijöiksi nousivat lastensuojeluprosessin alkuarviointi, perhetyön käynnistysvaihe ja työntekijän arvot, asenteet, motivaatio ja tunteet. Tärkeintä perhetyön toteutumisessa oli asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus sekä työntekijän ammattiaito.

Edellä esitetyille tutkimuksille yhteistä on se, että keskeisenä tutkimuskohteena niissä on ollut selvittää tekijöitä ja niitä työn tekemisen organisatorisia edellytyksiä, jotka ovat edesauttaneet tai

selittäneet sitoutumista. Mielenkiinnon kohteena ovat myös olleet sitoutumisen voimakkuus, sitoutumisen ja työhyvinvoinnin sekä sitoutumisen ja työn tehokkuuden väliset suhteet. Tutkimusten tuloksena on selvinnyt lukuisia sitoutumiseen, työhyvinvointiin ja tehokkuuteen vaikuttavia myönteisiä ja niitä heikentäviä tekijöitä. Tekijät ovat liittyneet sekä työntekijöihin yksilöinä että organisaatioon liittyviin tekijöihin. Tutkimukset ovat siis kohdistuneet lähinnä työntekijän ja organisaation väliseen suhteeseen.

4 TUTKIMUKSEN METODOLOGISET LÄHTÖKOHDAT

Tutkimuksen metodologisina lähtökohtina ovat sosiaalinen konstruktionismi ja diskurssianalyysi. Diskurssianalyysi ei ole selkeärajainen tutkimusorientaatio tai -menetelmä, vaan se sallii erilaisia tutkimuksellisia painopisteitä ja menetelmällisiä sovellutuksia (Johnstone 2008, 1–31; Potter & Hepburn 2008). Sosiaalisen konstruktionismin ja diskurssianalyysin moninaisista suuntauksista ja näkökulmista käyn läpi vain niitä teoreettisia lähtökohtia sekä analyyttisiä käsitteitä ja työkaluja, jotka ovat tämän tutkimuksen kannalta merkityksellisiä. Niiden avulla myös paikannan tutkimuksen diskurssiananlyytisessä tutkimuskentässä. Merkitykset ja diskurssit ovat tutkimuksen analysoinnin kohteita, subjektipositioihin ja toimijuuteen sisältyviä näkökulmia on käytetty analyysin työkaluina muun muassa tulkittaessa eri toimijoiden välisiä suhteita ja jännitteistä kerrontaa. Lisäksi selostan tutkimuksen keskeisen yhteiskunnallisen lähtökohdan ja kontekstin eli hoivan institutionali-soitumisen.

4.1 Sosiaalinen konstruktionismi ja diskurssianalyysi

David Silverman (2005, 6) ohjaa tutkijaa pohtimaan tarkkaan sitä, minkälaisen tutkimusmetodin hän valitsee ja millä tavalla valitut metodit ovat relevantteja tutkimusongelman ja ympäröivän maailman ymmärtämiseksi. Edellisestä luvusta (3 Työhön sitoutuminen) käy ilmi, että työhön sitoutumista ja siihen luotuja mallinnuksia on tutkittu laajalti kvantitatiivisin tutkimusmenetelmin ja aineistoin ja että ne ovat muun muassa keskittyneet mittaamaan sitoutumisen voimakkuutta ja määrittelemään, mitä sitoutuminen on. Jokivuori (2002, 14) toteaa kuitenkin laadullisesta tutkimusmenetelmästä, että

> ”*kyselyaineistosta, standardisoiduista kysymyksistä ja väittämistä piirtyvä kuva ei varmastikaan ole niin elävä ja sitoutumisen eri aspekteja esille nostava kuin olisi sellainen kuva, jonka saamme tutkimalla sitoutumista esimerkiksi teemahaastatteluin*.”

Tuomi ja Sarajärvi (2009) näkevät laadullisen tutkimuksen sateenvarjokäsitteenä ja menetelmänä, jonka alla on useita erilaisia laadullisia tutkimuksia. Laadullisessa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita muun muassa kielen tyypillisistä piirteistä, inhimillisistä kokemuksista ja toimijoiden tapahtumille antamista merkitysrakenteista, ja sitä voidaan toteuttaa eri tavoilla ja useista eri näkökulmista käsin. David Silverman (2005, 10–11) on vertaillut laadullisen tutkimuksen ”emotionalistista” (emotionalist) ja ”konstruktionistista” (constructionist) lähestymistapaa. Hänen

mukaan molemmissa tutkijan kiinnostuksen kohteena on nostaa esille yksilön ilmiöille antamia merkityksiä[5]. Vaikka erot eivät ole selkeät Silverman (2005) erottaa edellä mainituissa lähestymistavoissa muun muassa sen, mihin tutkija keskittyy tutkimuksessaan ja mikä on tutkimuksen tavoite. Emotionaalispainotteisessa lähestymistavassa tutkija keskittyy pikemminkin yksilön tunteisiin, mentaalisiin prosesseihin ja motiiveihin kun taas konstruktionistisessa tutkimuksessa tukija on kiinnostunut kielen avulla rakentuvasta sosiaalisen todellisuuden kuvasta ja vuorovaikutuksesta. Tutkimuksen tavoitteet eroavat ko. lähestymistavoissa muun muassa siten, että emotionaalisessa tutkimuksessa korostuvat tutkittavan autenttiset ja faktuaaliset käsitykset asioista ja ilmiöistä kun taas konstruktionistisessa lähestymistavassa tutkijan tavoitteena on selvittää, kuinka ilmiö on vuorovaikutuksessa merkitysvälitteisesti ja sosiaalisesti rakentunut. (emt.)

Sosiaalinen konstruktionismi on tutkimuksellinen viitekehys ja sateenvarjokäsite kulttuuristen ilmiöiden ja diskursiivisten menetelmien käyttämisessä. Sosiaalisen konstruktionismin laajeneminen liittyy keskeisesti 1960–70-luvuilla tapahtuneeseen niin kutsuttuun kielelliseen käänteeseen, jossa käytiin keskustelua siitä, mitä oikeastaan tulisi tutkia ja millä menetelmillä. Seurauksena tästä kielellisestä käänteestä lisääntyi kielen käyttäminen merkitysten ja identiteettien rakentumisen tutkimisessa. (Best 2008; Gubrium & Holstein 2008, 3–10)

Sosiaalisen konstruktionismin, diskurssianalyysin ja myös tämän tutkimuksen keskeinen ajatus on, että sosiaalinen todellisuutemme rakentuu sosiaalisessa, kielellisessä vuorovaikutuksessa (Potter & Wetherell 1994; Brerger & Lucmann 2005; Gubrium ja Holstein 2008, 3–10; Johnstone 2008, 2–5). Kieli ei siis ole pelkästään lingvistinen järjestelmä, vaan myös sosiaalisten normien ja arvojen sävyttämää. Myös James Gee (2011a) korostaa kielen diskursiivista ja sosiaalista merkitystä. Hänen mukaan kielen avulla emme pelkästään kerro (say things) asioita, yksityiskohtia ja kokemuksiamme vaan myös teemme ja toimimme (do things) sekä ilmaisemme keitä olemme (being). Kieli siis mahdollistaa kerronnan, toiminnan ja erilaisten sosiaalisten identiteettien rakentumisen ja niiden tutkimisen. Tutkimuksessa tämä tarkoittaa sitä, että sekä tutkija että tutkittava nähdään aktiivisina vuorovaikuttajina ja merkitysten konstruoijina. Myös Silverman (2004, 95) toteaa, että konstruktionismissa ei ole kyse pelkästään asioiden kuvaamisesta vaan myös siitä, *millä tavalla* yksilö kuvaa olevansa osa todellisuutta ja *mitä se hänelle merkitsee*. Keskeistä on nähdä, että asioiden merkityksellistäminen on pitkien historiallisten ja kulttuuristen prosessien tulosta. Tässä tutkimuksessa tämä tarkoittaa sitä, että kertoessaan työhön sitoutumisestaan työntekijät kertovat samalla sosiaali- ja terveydenhuoltoalan instituutioista ja niihin vaikuttaneista ja vaikuttavista rakenteista, hyvinvointityöhön sisältyvistä arvoista sekä työn tekemisen ehdoista.

[5] Gubrium & Holsteinin (2008, 5) mukaan laadullista tutkimusta ja konstruktionistista näkökulmaa tutkimuksessa ei voida pitää täydellisinä synonyymeinä, sillä näkemys sosiaalisesta todellisuudesta ja sen rakentumisesta ovat erilaiset.

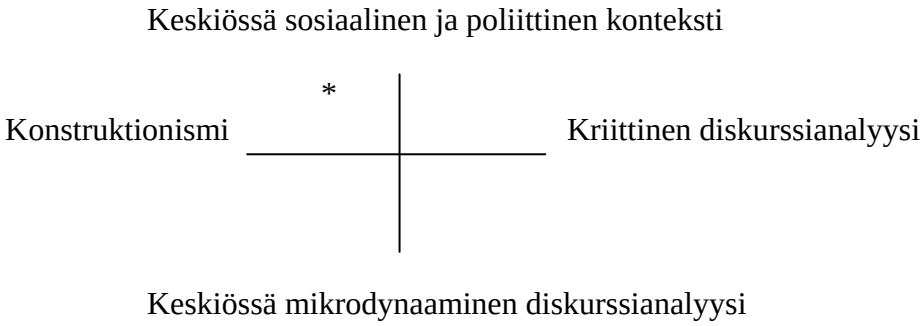
Sosiaalisen konstruktionismin mukaan tutkija ei kohtaa sosiaalista todellisuutta faktuaalisena totuutena, vaan aina jostakin näkökulmasta ja asiayhteydestä merkityksellistettynä (Weinberg 2008, 13–16). Sosiaalisen konstruktionismin mukaan kielen ei siis katsota kuvaavan yhtä ulkoista tai yksilön sisäistä, psyykkistä totuutta. Pikemminkin kielen avulla voidaan konstruoida sosiaalisesta todellisuudesta useita eri versioita. Tämä johtuu siitä, että ihminen tekee tulkintoja todellisuudesta ja tapahtumista tietyssä kontekstissa. Kerronta on siis järjestelmä, jota muokkaamalla saadaan ja luodaan erilaisia merkityksiä ja lopputuloksia. (Silverman 2004; Gee 2011a, 122–124) Esimerkiksi työhön sitoutumisesta ei ole olemassa yhtä absoluuttista totuutta, vaan pikemminkin erilaisia merkityksiä, selitystapoja ja tulkintoja.

Diskurssianalyysin lähellä olevia metodisia sukulaistraditioita sosiaalisen konstruktionismin lisäksi ovat esimerkiksi etnografia, semiotiikka sekä retoriikka[6]. Diskurssianalyyttiset tutkimukset ovat voineet kohdistua lingvistisesti niin kielen sisältöön (descriptive, content) kuin myös kielen rakenteeseen (structure, grammar). (Jokinen 1999; Gee 2011a) Erilaisia koulukuntia ja keskustelua on myös käyty sosiaalis-, poliittis-, kulttuurisen kontekstin merkityksestä diskurssianalyyttisessä tutkimuksessa (esim. van Dijk 2006; Potter & Heprun 2008). Pohdinnan keskiössä on tällöin ollut se, kuinka ratkaisevana puheen tai tekstin konteksti ja historiallisuus nähdään kielen rakenteistumisessa ja merkityksellistämisessä. Jokinen ja Juhila toteavat (1999), että merkityksellistämisen tavat ovat aina sidoksissa sekä tilanteisiin että aikakauteen ja laajempiin kulttuurisiin merkityksiin. Tästä seuraa, että tutkijan on tutkimuksessaan otettava huomioon tilanteiden ja kulttuurisen jatkumon samanaikainen läsnäolo kielessä ja pohdittava, miten ne vaikuttavat tehtyihin tulkintoihin.

Nikander (2008, 414) kuvaa diskurssianalyyttistä tutkimusta nelikentän avulla. Hän erottaa toisaalta konstruktivistisen tutkimuksen kriittisestä diskurssianalyysista, jossa tavoitteena on tutkia kieltä suhteessa valtasuhteisiin. Toisaalta diskurssianalyyttinen tutkimus voi hänen mukaansa (emt.) keskittyä mikrodynaamiseen analyysiin eli esimerkiksi keskusteluanalyysiin tai laajempaan makrotason sosiaalis-poliittisen kontekstin huomioimiseen.

[6] Diskurssianalyyttiseen tutkimuksen kirjoon katsotaan kuuluvan myös muun muassa keskusteluanalyysi, kriittinen diskurssianalyysi, diskursiivinen psykologia, soveltava diskurssianalyysi sekä diskursiivis-narratiiviset tutkimusotteet. (Jokinen 1999; Silvermann 2004; Potter & Hepburn 2008; Gee 2011a)

Kuvio 1. Diskurssianalyyttisen tutkimuksen kenttä (Nikander 2008, 414).



Tässä tutkimuksessa keskitytään hyvinvointityöhön sitoutumisen moninaisiin merkityksiin ja diskursseihin ja kerronnan seurauksiin hyvinvointityön toimintaympäristössä. Hyvinvointityötä tehdään institutionalisoidun sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän sisällä eri organisaatioissa ja työyhteisöissä. Hyvinvointityö on täynnä erilaisia käytäntöjä, jotka muototutuvat suhteessa rakenteellisiin ehtoihin, säädöksiin ja resursseihin sekä myös organisaation sisällä luotuihin strategioihin. Tutkimus paikantuu Nikanderin (2008) hahmottamassa nelikentässä konstruktionistiseen ja sosiaalis-poliittisen kontekstin kenttään (merkitty tähdellä). Myös tutkijan roolin näen sosiaalista todellisuutta rakentavana. Tutkijana olen itse tutkimani kulttuurin jäsen, joten sekä kuvaan sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden työhön sitoutumista ja sosiaalista todellisuutta että luon merkityksiä ja tulkintoja kirjallisen aineiston avulla ja keskustelujemme pohjalta. Tutkijana tuottamissani artikkeleissa ja tutkimusraportissa tavoitteena on merkitys-rakenteiden ja diskurssien reflektiivinen[7] tulkinta.

4.2 Diskurssit ja merkitykset

Laadullisessa tutkimuksessa pyritään Tuomen ja Sarajärven mukaan (2009) ymmärtämään ihmisen toimintaa, kokemuksellisuutta, elämismaailmaa ja merkitysmaailmaa. Siinä hahmotetaan asioiden ja ilmiöiden tulkintoja, arvotodellisuuksia ja merkityksiä, joita yksilöt itse rakentavat neuvotellen sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Merkitysten määrittely on vaikeaa niiden moninaisuuden ja monikerroksisuuden vuoksi. Varto (1992) toteaa, että ihmisen maailma on merkitysten maailma ja

[7] Reflektiivisyys voidaan määritellä oman tutkimustyön kriittisenä, etäisyyttä ottavana ja suhteellistavana arviointina (esim. Jokinen ym. 2004, 20).

että merkitykset ovat aina läsnä, kun ihminen on läsnä. Laine (2001) puolestaan lausuu, että ihminen on perusteiltaan yhteisöllinen, mistä seuraa, että merkitykset eivät ole synnynnäisiä. Pikemminkin niiden lähde on yhteisö, johon kasvetaan ja sosiaalistutaan. Diskurssianalyyttisessä tutkimuksessa lähtökohtana on, että sanoilla ja lauseilla ei ole yhtä ainoaa ja pysyvää merkitystä, vaan että merkitykset syntyvät ja muuttuvat tilanteisesti neuvottelemalla. Merkityksiä tuotetaan eli sosiaalista todellisuutta merkityksellistetään eri tavoin eri tilanteissa. Merkityksellistämisen tavat opitaan yhteisöjen jäsenyydessä, joten esimerkiksi ajatuksia työhön sitoutumisesta ja ammattiin sosiaalistumisesta omaksutaan muun muassa perheissä, koulutuksessa ja työyhteisöissä vuorovaikutuksessa toisten kanssa. Keskeistä on huomata, että merkitykset muodostuvat suhteessa ja erotuksena toisiinsa. Tutkijan tehtävä on löytää nämä suhteet ja merkityseroihin perustuvat luokitukset. (Potter & Wetherell 1994; Varto 1992; Johnstone 2008; Riessman 2008; Pietikäinen & Mäntynen 2009; Gee 2011a)

Diskurssianalyyttisessa tutkimuksessa merkitysten rakentuminen nähdään relativistisesti siten, että ne sisältävät sekä yksilön omia käsityksiä asioista ja tapahtumista että sosiokulttuuris-yhteiskunnallisia normeja, arvoja ja rakenteita. Tämä tarkoittaa sitä, että merkitykset sisältävät sosiaalisia käytänteitä ja ovat jatkumo kielenkäytön mikrotason ja yhteiskunnallis-historiallisen makrotason välillä. Kun käytämme kieltä, rakennamme sosiaalisia suhteita ja kuvaamme aihetta, itseämme ja toisiamme, aikaamme ja sen institutionaalisia rakenteita ja toimintatapoja. Merkitysten, kielen ja ympäröivän yhteiskunnan suhde on näin ollen monitasoinen ja yhtyeenkietoutunut. (Berger & Luckmann 2002; Nikander 2008, 414–416)

Merkityksiä tuotetaan diskurssien[8] avulla. Pietikäinen ja Mäntynen (2009, 22–62) määrittelevät diskurssit tunnistettaviksi ja vakiintuneiksi kielenkäytön tavoiksi tietyissä tilanteissa tai tietyllä alalla. Ne ovat eheitä ja tunnettuja kulttuurisia merkityssuhteiden kokonaisuuksia tai merkitysulottuvuuksia, jotka muokkaavat puhunnan kohdetta. (Burr 2004; Jokinen ym. 2004; Pietikäinen & Mäntynen 2009) Diskurssit myös kuvaavat ja organisoivat ihmisten välisiä suhteita ja ihmisten ja instituutioiden toimintaa, joten ne voidaan tulkita ajattelu- ja toimintatavoiksi (Vuori 2001, 81–83). Lisäksi diskurssien avulla toimijat nostavat tarkastelun kohteeksi ja esille puhujan tai kertojan valitsemat, hänelle keskeiset asiat ja näkökulmat (Burr 2003, 64–65; Riessman 2008, 2–8).

[8] Koska diskurssitutkimus on monitieteistä, sen keskeinen termi diskurssi on vaikea tyhjentävästi ja vain yhdellä tapaa määritellä. Diskurssia käytetään erilaissa merkityksissä erilaisten tutkimusperinteiden sisällä ja sillä voidaan viitata esimerkiksi johonkin tekstilajiin (uutiset) tai aihepiiriin (työ). Lähikäsitteitä diskurssille ovat merkityssysteemi (Suoninen 1993), tulkintarepertuaari (Potter ja Whetherell 1987), tulkintaresurssi (Jokinen ja Juhila 1996 ja 1999) ja kehys (Peräkylä 1990). Tutkijan tulee kuitenkin tehdä se, että hän määrittelee perustellusti, mitä diskurssilla tutkimuksessaan tarkoittaa. (kts esim. Vuori 2001; Pietikäinen ja Mäntynen 2009)

Tässä tutkimuksessa ymmärrän diskurssit siten, että ne muotoutuvat työntekijöiden puheessa sisältäen sekä yksilöllisiä että yhteiskunnallis-institutionaalisia arvoja ja rakenteita ja ovat tietty tapa ajatella ja puhua asioista, esimerkiksi hyvinvointityöhön sitoutumisesta. Katson myös, että diskurssien kautta yksilöt rakentavat tietyn kuvan työelämässä olleista tapahtumista ja kokemuksista sekä suhteestaan työhön ja muihin toimijoihin sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmässä. He tekevät näin diskurssien avulla omaa työelämätodellisuuttaan ymmärrettäväksi.

Diskurssianalyyttiseen lähestymistapaan sisältyy myös ajatus siitä, että sosiaalinen todellisuus hahmottuu moninaisena ja että yksilöllä on useita rinnakkaisia ja keskenään kilpailevia merkityssuhteiden kokonaisuuksia, joiden kautta merkityksellistää elämää. Esimerkiksi työntekijä voi merkityksellistää omaa arkeaan organisaation toimivuuden, työntekijän, äitiyden tai vaikkapa asiakaan ja potilaan diskurssien kautta sekä liikkua kaikilla merkitysalueilla. (Lehtonen 1996; Jokinen ym. 2004, 24–29) Suoninen (1999, 21–25) korostaa lisäksi diskurssien ja yksilön kielenkäytön ajallista ja prosessuaalista luonnetta. Hänen mukaansa toimijat käyttävät itsensä ymmärretyksi tekevissä selonteoissa kulttuurisesti ymmärrettäviä diskursseja. Selontekojen pohjalla olevat diskurssit puolestaan muuttuvat vaiheittain. Toimija voi toisin sanoen valita selontekoonsa eri diskursseja eri aikakausina. Esimerkiksi työstä puhuttaessa perinteisen kutsumukselliseen työorientaatioon perustuva diskurssi saattaa väistyä työntekijän kielenkäytössä yhteiskunnallisen ja subjektiivisen ajan edetessä diskurssiksi, jossa työorientaationa kulttuurisesti nähdään pikemminkin työn subjektivoituminen ja ammatillisuus uhrautuvaisuuden sijaan. Suoninen toteaa (1999, 22), että selonteot toisaalta pitävät yllä kulttuurisia rakenteita (esim. ”työn tekeminen hyvin”-orientaatiota) ja myös muuttavat niitä (esim. kutsumus-työorientaation kyseenalaistaminen).

4.3 Subjektipositiot ja toimijuus

Subjektipositioiden ja toimijuuden näkökulmia on tässä tutkimuksessa käytetty analysoinnin työkaluna. Ne ovat tuoneet esille muun muassa toimijoiden ja tilanteiden välisiä suhteita ja niiden avulla on myös analysoitu tutkimuksen kannalta merkittävä jännitteinen kerronta. Subjektipositioissa on kyse siitä, että kertoja kiinnittyy puheessaan tai kirjoituksissaan johonkin asemaan ja tietynlaiseksi toimijaksi. Tällöin hän rakentaa vuorovaikutusprosesseissa omaa minäänsä[9], identiteettiään, käsitystä itsestään ja suhdettaan toisiin toimijoihin (Potter & Wetherell 1989, 101–105). Myös minän merkitykset rakentuvat sosiaalisissa käytännöissä ja suhteessa niihin ihmisiin ja ihmisryhmiin, joihin kuulumme tai samastumme (Burr 2004). Ryhmien ja yhteisöjen lisäksi

[9] Diskurssitutkija voi minän rakentumisen prosesseja tutkiessaan käyttää käsitteitä identiteetti, subjektipositio ja diskurssi (Jokinen ym. 2004).

yleisesti jaetut ajattelumallit ja puhetavat muodostavat kerrontaan ja kielenkäyttöön kehyksen, jonka sisällä tai jota vasten yksilöt peilaavat itseään ja toimintaansa ja samalla asemoivat itseään ja muita erilaisiin ja vaihteleviin subjektipositioihin (Gubrium & Holstein 2009).

Identiteetin käsitteen avulla yksilön katsotaan tulkitsevan muun muassa sitä, minkälainen toimija hän on tai toivoo olevansa sekä sitä, minkälaisia oikeuksia ja velvollisuuksia hänellä on. Identiteettimme rakentuu siitä, miten yhdistelemme erilaisia toimijuuksia ja neuvottelemme niistä tilanteisesti uudelleen. Muun muassa Vilma Hänninen (1999) näkee identiteetin moninaisena, muuttuvana ja luovana prosessina. Hänen mukaansa identiteettitasoja on neljä: toimijaminä, moraalinen identiteetti, reflektoitu identiteetti sekä mahdollisuuksien minä. Toimijaminiä on useita ja ne ovat esillä vaihtelevasti ryhmäjäsenyydestä ja kontekstista riippuen. Moraalinen identiteettitaso puolestaan edustaa ideaaliminää, jonka mukaan ihminen pyrkii toimimaan. Kyse voi olla esimerkiksi työelämän moraalisista periaatteista ja tavoitteista, joihin ihminen sitoo oman itsearvostuksensa. Reflektiivisen identiteettitason merkitys on siinä, että sen avulla identiteettiä on mahdollista tietoisesti luoda ja tulkita uudelleen. Tulevaisuusulottuvuutta edustaa ”mahdollisten minien” taso, jolla Hänninen tarkoittaa ihmisen käsitystä siitä, mitä hän toivoo olevansa.

Tyypillistä kielenkäytössä ja arkisessa puheessa on, että kertoja tarkastelee kyseessä olevaa teemaa monenlaisista ristiriitaisistakin subjektipositioista käsin. Työhön sitoutumista pohtiessaan kertoja voi tarkastella sitoutumistaan työntekijänä, äitinä, esimiehenä, palvelujärjestelmän edustajana tai myös potilaan ja asiakkaan näkökulmista käsin. Esimerkiksi sairaala on perinteisesti hierarkkinen yhteisö, jossa eri ammattien edustajilla on eri asema ja subjektipositio. Myös hoitohenkilökunta ja potilaat asemoituvat hoitoyhteisöissä eri tavoin. Yksi mielenkiinnon kohde diskurssien tutkijalle on juuri minän rakentumisen tutkiminen eli se, miten ja millaisia asemia ja toimijuuksia vaikkapa työntekijä muodostaa itsestään (Jokinen ym. 2004, 37–41).

Minuus, positiot ja toimijuus voidaan ymmärtää tilannesidonnaisiksi ja vaihtuviksi. Ne ovat muuttuvia ja kontekstiin sidottuja suhdekategorioita. (Jokinen ym. 2004, 37–41; Pietikäinen & Mäntynen 2009, 63–66) Itsensä asettaminen tiettyyn asemaan rakentaa myös valta-asemia sekä asettaa rajoitteita ja reunaehtoja toiminnalle. Toimija määrittää tällöin oikeuksia, velvollisuuksia ja ominaisuuksia, joita katsoo itsellään ja muilla toimijoilla olevan. (Jokinen ym. 2004, 38–41).

Tässä tutkimuksessa esimerkiksi elämänkulun aikana työntekijällä on ollut erilaisia kokemuksia organisaatioista ja toiminnasta siellä. Joissakin organisaatioissa työntekijä on voinut kokea ammatillista arvostusta ja mahdollisuuden vaikuttaa omaan työhönsä, jolloin hän on asemoinut itsensä ”*kuulluksi tulleeksi asiantuntijaksi*” organisaatiossa. Toisissa organisaatiossa taas työntekijä on voinut kokea, ettei ole voinut tai saanut riittävästi käyttää omaa persoonallisuuttaan ja

ammatillisuuttaan työssään, mistä on voinut seurata kokemus *alisteisesta asemasta työyhteisössä*. Kumpikin asemointiprosessi on edelleen linkittynyt työhön ja organisaatioon sitoutumiseen.

Kertoja voi kielenkäytön avulla myös kyseenalaistaa omaa toimijuuttaan ja ilmaista, mikä subjektipositio ei ole hänelle toivottava. (Potter & Wetherell 1994, 167–169; Jokinen ym. 2004, 38; Suoninen 2004, 48–73; Pietikäinen & Mäntynen 2009, 63–66; Gee 2011a) Jännitteisessä ja ristiriitaisessa kerronnassa on kyse kertojan oman toiminnan ja valintojen puolustamisesta, argumentoinnista ja perusteluista, kritiikistä kulttuurisiin näkökulmiin sekä vastapuheesta. Jokinen (2005) toteaa, että vastapuhe on aina reagointia johonkin ja erimielisyyttä ilmaisevaa. Vastapuheessa ja kyseenalaistavassa diskurssissa kertoja toisin sanoen kyseenalaistaa omaa toimijuuttaan ja ilmaisee, minkälainen toiminta tai sitoutuminen ei ole hänen mielestään toivottua. (vrt. Suoninen 2004, 124–127; Pietikäinen & Mäntynen 2009, 63–66) Kyseenalaistavassa diskurssissa työntekijä myös arvioi sitä, minkälainen työntekijä ja toimija hän toivoo olevansa (vrt. Pesso 2004, 32; Eteläpelto 2007; Metsäpelto & Feldt 2009, 25–26). Jännitteisen kerronnan funktioksi katson myös sen, että työntekijät ovat niiden avulla halunneet nostaa esille keskeisiä, heille tärkeitä työhön sitoutumiseen ja hyvinvointityöhön sisältyviä haasteita.

4.4 Merkitysten ja diskurssien kontekstuaalisuus

Diskurssianalyysissa tutkija on kiinnostunut sitä, miten erilaisia todellisuuksia ja toimintaa merkityksellistetään ja millä ehdoilla niitä voidaan merkityksellistää. Lähtökohtana on, että merkitykset ovat aina kontekstisidonnaisia, sillä asioilla ei itsessään ole merkitystä. Merkityksellistämisprosesseissa käytämme kieltä aina suhteessa johonkin kontekstiin. Meillä on käytössämme yleisiä kulttuurisia oletuksia siitä, miten kieltä käytetään sekä myös erityisempiä, tilanteisia ja tarkempia konteksteja ja asiayhteyksiä, joihin konstruoimme merkitykset (Gee 2011b). Juuri kielen konteksti eli tapahtumatilanne sekä kieltä ympäröivä todellisuus, asiayhteys, toimintaympäristö tai yhteiskunnan tila vaikuttavat merkitysten ja diskurssien rakentumiseen ja niiden ymmärtämiseen. Nämä löytääkseen tutkijan on huomioitava ja suhteutettava analyysissään muun muassa toiminnan aika, paikka ja toimintaympäristö. (Lehtonen 1996, 53; Eskola & Suoranta 1998; Jokinen ym. 2004, 29–36; Pietikäinen & Mäntynen 2009)

Konteksteja voi tutkimuksessa olla useita eikä niiden välinen eronteko ole aina selvä. Tästä syystä tutkijan tulee tapauskohtaisesti tulkita aineistostaan kaikkia niitä tekijöitä, jotka ovat relevantteja ja vaikuttavat tulkittavien merkitysten muodostumiseen (Gee 2011a, 100–106). Pienin kontekstiksi nimitettävä asia on sanojen yhteys lauseeseen tai yksittäisen teon suhde tapahtumatilanteeseen. Yhteys määrittää merkityksen sisällön, sillä esimerkiksi sana ”kuusi” saa eri

merkityksen puhuttaessa siitä numerona tai joulun symbolina. Kontekstilla voidaan tarkoittaa myös mikrotasoksi kutsuttua tilannekontekstia eli vuorovaikutustilannetta, jolloin oleellista on välitön kielellinen ja sosiaalinen toiminta sekä toimijoiden roolit. Tilannekontekstin analysointi auttaa tutkijaa hahmottamaan muun muassa sitä, millaisia toimijuuksia tilanteessa muotoutuu. Huomioitavia konteksteja tutkimuksessa voivat myös olla määrämuotoiset ja institutionaaliset tilanteet, kuten organisaatioissa tapahtuva hyvinvointityöntekijän ja asiakkaan/potilaan välinen keskustelu, jotka tuotetaan tietystä asemasta käsin ja joihin liittyy tiettyjä ammatillisia, hallinnollisia ja organisatorisia tuottamisen ehtoja. (Jokinen ym. 2004; Pietikäinen & Mäntynen 2009, 30–34)

Laajempi, makrotason konteksti on sosiokulttuurinen tai yhteiskunnallinen konteksti, joka sisältää institutionaaliset, historialliset ja sosiaaliset käytänteet. Tutkimuksessa tämä tarkoittaa sitä, että aineistosta pyritään tunnistamaan kohtia, joiden tulkinta vaatii tutkijan omien kulttuuristen tapojen ja yhteiskunnallisen ilmapiirin ja toimintatavan tuntemista. (Jokinen ym. 2004; van Dijk 2006; Potter & Hepburn 2008) Tämän tutkimuksen tutkimuskohteena ovat hyvinvointityöhön sitoutumiseen liitetyt merkitykset, joita tulkitaan toisaalta yksilön kokemusten ja elämän eri osa-alueiden sekä toisaalta myös hyvinvointiammattien työhön liittyvien institutionaalisten ja kulttuuristen toiminnan ehtojen muuttumisen kontekstissa. Merkitysten tulkinta edellyttää muun muassa hyvinvointityön ammatillisten, hallinnollisten ja institutionaalisten seikkojen ja kehityskulkujen huomioimista ja tuntemista, sillä katson, että niillä on vaikutusta työntekijöiden puheen ja merkitysten rakentumiseen.

4.5 Hoivan institutionalisoituminen tutkimuksen yhteiskunnallisena kontekstina

Tutkimuksen keskeisin yhteiskunnallinen konteksti on sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioissa tehtävä institutionalisoitunut palkkatyö. Institutionalisoitunut hoiva on tässä tutkimuksessa yhtäältä tulkinnan ja analysoinnin toimintaympäristö sekä toisaalta se yhteiskunnallisena rakenteena vaikuttaa siihen, kuinka työntekijät kertovat työstään ja kuinka he sitä merkityksellistävät.

Hyvinvointivaltio ja sen muuttuminen on vaikuttanut voimakkaasti sosiaali- ja terveydenhuoltoalan palvelujärjestelmään, sen ammatillisen toiminnan ehtoihin ja ammattien kehitykseen. Sosiaali- ja terveydenhuoltoalan palvelut ja työ on Suomessa vahvasti säädeltyä myös sen vuoksi, että yhteiskuntapoliittisten tavoitteiden, väestön terveyden ja hyvinvoinnin katsotaan liittyvä kiinteästi toisiinsa. Lea Henriksson ja Sirpa Wrede (2004, 14) toteavat, että universalistinen hyvinvointi-

politiikan kausi vaikutti merkittävästi hyvinvointityön ammatillistumiseen[10], sillä tuolloin eri ammattikuntia valtuutettiin toteuttamaan hyvinvointipoliittisten ohjelmien tavoitteita. Kausi loi myös edellytyksiä ammattien tasavertaistumiselle. Hyvinvointivaltion rakentuminen ja hoivan institutionalisoituminen eivät kuitenkaan merkitse lineaarisesti kohoavaa kehittymistä, vaan sisältää erilaisia jaksoja ja siirtymiä, muutoksia ja pysyvyyttä, minkä seurauksena monimutkainen palvelujärjestelmä yhteistyö ja rajanveto-ongelmineen on muodostunut (Henriksson 1998).

Aikaisemmin perhe ja suku vastasivat tarvittavasta hoivasta läheisilleen. Yhteiskunnallisten muutosten, kuten palkkatyöläistymisen, yhden palkansaajan ansiotyömallin väistymisen, naisten ja miesten tasa-arvon, perhekoon pienenemisen ja sukupolvien erillään asumisen myötä hoiva yhteiskunnallistui ja siirtyi kotitalouksista julkiselle sektorille. Tällöin muiden instituutioiden merkitys hoivan tuottajina alkoi lisääntyä. (Henriksson & Wrede 2004, 9; Fine 2007,102–168; Wrede ym. 2008, 15–37; Anttonen 2009, 54–98; Anttonen 2011) Kun hoiva siirtyy julkisen sektorin, markkinoiden ja järjestöjen vastuulle, tulee siitä yhteiskunnallinen ja poliittinen asia. Tällöin hoivapoliittisessa päätöksenteossa asetetaan tavoitteita ja pyritään kehittämään keinoja ja tapoja tarvittavan hoivan toteuttamiseksi kansalaisille. (Anttonen 2009, 54–98; Anttonen ym. 2009, 10–15)

Pfau-Effinger (2005) sekä Anttonen (2009, 58–61) toteavat, että hoivan yhteiskunnallistumiseen vaikuttaneista muutoksista tärkeimmät liittyvät työmarkkinamuutoksiin ja sukupuoleen, sillä naisten siirtyminen kodin ulkopuolelle palkkatyöhön on pakottanut valtiota pohtimaan hoivan järjestämisen tapoja. Hoiva-ammattilaisista naiset ovat edelleen enemmistönä ja he tekevät valtaosan niin palkattomasta kuin myös palkallisesta hoivatyöstä. Sotien jälkeen naisten palkkatyöhön osallistuminen on pohjautunut pitkälti kulttuurisen sukupuolisopimuksen varaan, jolloin hyvinvointityöhön liittyvät oikeudet, velvollisuudet, työntekijän asema ja odotukset tulivat normitetuiksi (Tedre 1999; Kovalainen 2004, 187–209). Palkkatyö perustui tuolloin pitkiin ja

[10] Ammatillistumisella tarkoitetaan joidenkin yhteiskunnallisten tehtävien siirtymistä ammattityöntekijöiden hoidettavaksi. Siinä on näin ollen kyse vastuusta, vallasta ja paikasta, mistä käsin työ tehdään. Tehtävien hoitamisesta kehittyy ammatti, jossa vaaditaan tiettyjä tietoja, taitoja ja valmiuksia. Näiden saaminen edellyttää koulutusta. Hyvinvointiammattien ammatillistumisessa on tavoitteena pyrkiä tieteellistämään hoiva ja saavuttamaan kehittynyt asiantuntija-ammattiasema eli professio. Kaikilla hyvinvointityön ammateilla ei ole professioasemaa, mikäli sillä viitataan akateemista koulutusta ja tieteellistä tietoperustaa edellyttävään, julkisesti tunnustettuun, järjestäytyneeseen, kokopäiväiseen ja eettisen koodiston ohjaamaan ammattiin. (Borgman 1998, 51–70; Henriksson & Wrede 2004, 9) Ammatillistumiseen liittyy työntekijän ammatillinen kasvu. Se sisältyy myös työelämän vaateisiin. Ammatillisen kasvu käsittää kehittämistoimet, jotka tähtäävät ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja lisäämiseen. Ammatillisen kasvun tavoitteena on parantaa suoritusta ja osaamista muun muassa uuden tiedon hankkimisen, taitojen ja tekniikan kehittämisen avulla. Ammatillisen kasvun ideaali on nähdä se jatkuvana, koko elämänkaaren kattavana prosessina, mitä työelämä, koulutusjärjestelmä ja organisaatiot pyrkivät tukemaan. (Ruohotie 2005, 49–74; Eteläpelto & Vähäsantanen 2006, 26–32; Raunio 2009, 32–49)

vakaisiin työsuhteisiin, missä yhteisöllisyyden sekä korporatismin odotettiin tuottavan sitoutuneita ja työlleen vihkiytyneitä työntekijöitä (Pusa 1997, 111–129).

Hyvinvointityön naisten palkkatyöorientaatioon on liitetty perinteisiä feminiinisiä arvoja, kuten uhrautuvaisuutta, velvollisuudentunnetta, emotionaalisuutta sekä kutsumuksellisuutta (Henriksson 1998; Erikson-Piela 2003; Anttonen & Zechner 2009, 32–42). Taustalla ovat vaikuttaneet myös työntekoa kunnioittava perinne ja ankara lähes uskonnollissävytteinen työetiikka. (Karisto 2005, 37, 62–71; Jokinen & Saaristo 2006, 87–142) Tärkeää hyvinvointityön tekijöille on ollut se, että työ ylläpitää yhteisöllisyyttä, hyödyttää itsen lisäksi myös muita ja että työn tekee taidolla, kärsivällisyydellä ja ahkeruudella (Häkkinen ym. 2005, 84). Suomalaiset tutkijat Nätkin (1986) ja Korvajärvi (1990) kuvaavat orientaatiota vastuurationaalisuuden käsitteen avulla. Klara Erickson ja Jennifer Pierce (2005, 288) puolestaan kutsuvat perinteistä työlojaliteettia hiljaiseksi sosiaaliseksi sopimukseksi ja tunnerakenteeksi, mihin sisältyy odotus siitä, että kuuliainen ja parhaansa tekevä työntekijä tulee palkituksi uralla etenemisellä, kohtuullisella palkalla ja työsuhteen jatkuvuudella.

1960- ja 1970-luvuilla julkinen palvelusektori laajeni voimakkaasti ja valtion rooli palveluiden tuottajana ja säätelijänä oli vahva. Hoivapalveluiden kysyntä kasvoi ja muun muassa kotipalveluiden ja kotisairaanhoidon henkilökunnan määrä kasvoi voimakkaasti. Hyvinvointivaltion rakentumista siivittivät tasa-arvon, universalismin ideologiat sekä kollektiiviset arvot ja normit. Aikaa on luonnehdittu ”palveluja kaikille” -politiikaksi, jonka tavoitteena olivat kattavat palvelut kansalaisille ja siirtyminen palveluhenkiseen ja avopalveluja tarjoavaan sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Sosiaalihuoltoa haluttiin kehittää kansanpalvelujärjestelmäksi samalla tavalla kuin terveydenhuoltoakin. (Anttonen 2009, 54–67; Henriksson & Wrede 2004, 14; Wrede ym. 2008, 37).

Samanaikaisesti myös koulutuksen yhteiskunnallinen rooli ja merkitys sosiaalistajana kasvoivat (Vanttaja & Järvinen 2006, 31). Julkisen sektorin laajentuminen edellytti ja mahdollisti koulutettuja ammattilaisia toimimaan erilaisissa tehtävissä ja siten tuki monenlaisen asiantuntemuksen muotoutumista[11] (Henriksson & Wrede 2004, 14; Wrede ym. 2008, 16–30). Valtio auktorisoi koulutuksen, määritteli tutkintoja ja osti ammatillista työtä. Ammattilainen auttaminen sekä erityisosaaminen haluttiin eriyttää altruismista sekä maallikkoauttamisesta ja tieteellisen liikkeenjohdon menetelmiä alettiin soveltaa työn tuottavuuden kohottamiseksi. Tehokkuusvaatimusten kasvaessa työtä ryhdyttiin sektoroimaan ja osittamaan, mikä hoiva- ja huolenpitotyössä on vaikeampaa kuin esimerkiksi teollisessa työssä. Osittaminen merkitsi työn ja asiakkaiden jakamista sosiaali- ja terveydenhuollon kesken esimerkiksi kotipalvelun ja kotisairaanhoidon osalta. Epäiltiin kuitenkin,

[11] Ensimmäisinä hoivan ja huolenpidon koulutettuina ammattilaisina terveydenhuollon osalta 1880-luvun lopulta lähtien voidaan pitää kätilöitä, diakonissoja ja kiertäviä sairaanhoitajia ja sosiaalialan toimijoina 1900-luvun alusta lastentarhanopettajia (Henriksson 1998; Rauhala 1996).

että työntekijältä saattaa hämärtyä työn tavoite ja kokonaisvaltainen näkemys työstä, mikä osaltaan vaikuttaa työn tuloksellisuuteen, työn mielekkyyteen ja työntekijän työssä jaksamiseen. Sektoroitumisen seurauksena sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmät loittonivat toisistaan ja mikäli järjestelmät eivät eriytyneinä toimi hyvin yhdessä, aiheuttaa se ristiriitoja ja hämmennystä niin asiakkaille kuin työntekijöillekin. Asiakas ei tiedä, keneltä kysyä apua ja neuvoja ja työntekijä turhautuu, kun työ ei tuota toivottua tulosta. (Borgman 1998, 51–70; Henriksson 1998, 110–115). Ajanjaksolle tyypillistä on, että hyvinvointityön ammatillistuminen eteni ja professiovaltaiset palvelukulttuurit vahvistuivat, mikä merkitsi myös uusia vaatimuksia, kompetensseja sekä mandaatteja hyvinvointityön ammatteihin. (Julkunen 2004, 168–184; Wrede ym. 2008, 16–30; Anttonen 2009, 64–67; Raunio 2009, 31–41)

1980-luvulla hoivapoliittinen ajattelu muuttui. Yhteiskunnallisissa ratkaisuissa alettiin jälleen huomioida läheiset ja lasten vanhemmat. Tuolloin sosiaalisten oikeuksien ja etuisuuksien kasvu taittui ja julkisen sektorin menoihin vaadittiin laskua. Valtionhallinnossa käynnistyi liikelaitostaminen, tulosjohtaminen ja tavoitejohtaminen sekä valtion ja kuntien välisiin suhteisiin voimakkaasti vaikuttanut valtionosuusuudistus. Muutosta on kutsuttu julkisen sektorin reformiksi, jonka tavoitteena oli antaa tilaa markkinoille ja soveltaa markkinaperiaatteita julkisessa taloudessa. Tämä tarkoitti kunnissa muun muassa toimintojen ulkoistamista ja kilpailuttamista sekä laitoshoidon supistamista. Sairaalatoiminnan palveluiden supistamisen teki mahdolliseksi sosiaalitoimen ja kotipalvelun sekä omaisten vahvistunut rooli vanhusten ja sairaalasta kotiutuneiden hoidossa. (Julkunen 2004, 168–186; Anttonen 2009, 93–98) Samaan aikaan työmarkkinat eriytyivät ja epävakaistuivat. Epätyypillisten työnteon muotojen, kuten osa-aikatöiden ja pätkätöiden osuus kasvoi. Suomessa määräaikaisuus koskettaa edelleen julkisen sektorin hyvinvointityön ammattilaisia ja nuoria työmarkkinoille tulevia työntekijöitä (Jokinen & Saaristo 2006, 109–142; Lehto & Sutela 2008, 30–42; Niiranen ym. 2010).

Vaikka palvelujärjestelmään kohdistui supistuspaineita, hyvinvointityön ammatillistuminen eteni sekä sosiaali- että terveydenhuollon ammattien osalta 1980-luvulla voimakkaasti. Työnteossa korostettiin vahvasti menetelmällistä osaamista, koulutusta sekä alan tieteellistämistä. Sosiaalityön ammatillistuminen on vahvasti riippuvainen sen yhteiskunnallisista tehtävistä ja julkisen vallan tuesta, mutta sen sitominen yliopistokoulutukseen on kuitenkin yksi merkittävä ammatillistumisen ehto. Ammattien näkökulmasta tämä tarkoitti professioasemaan pyrkimistä ja ammatin linkittämistä tieteellisen tutkimuksen tuottamaan tietoon, minkä odotettiin tuovan lisää autonomiaa työhön. Myös sektoroitumisen ja osittamisen tuomia ongelmia pyrittiin korjaamaan tieteellistämisellä. Työntekijän käsityksiä työn kohteesta pyrittiin laajentamaan ja uusina periaatteina sosiaalihuoltoon tulivat

luottamuksellisuus, valinnanvapaus ja normaalisuus. Hyvinvointialan ammatillistumisessa ja työnteossa ryhdyttiin myös korostamaan jatkuvaa elinikäistä oppimista ja lisäkouluttautumista sekä luovuutta ja aloitteellisuutta. (Borgman 1998, 51–70; Wrede ym. 2008, 16–30; Raunio 2009, 31–41)

1990-lukua Julkunen (2004, 171) luonnehtii Suomessa dramaattiseksi talouskriisin syvyyden vuoksi. Lamaan, työttömyyteen, julkisten tulojen vähenemiseen ja valtion velkaantumiseen reagoitiin kireällä säästöpolitiikalla ja sosiaali- ja terveydenhuoltoalan henkilöstön määrä kääntyi laskuun. Taloudellista tiukkuutta sisältävän politiikan tavoitteina ovat muun muassa julkisten menojen hillitseminen, työllisyysasteen nostaminen ja sosiaaliturvan muuttaminen työhön kannustavaksi sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden tehostaminen ja rationalisointi. (Julkunen 2004, 170–177) Hyvinvointivaltiota rakennettiin yritysmaailmasta tuttujen johtamis- ja hallinnointitapojen ja muun muassa uuden julkisjohtamisen (New Bublic Management) mallin mukaan, millä viitataan muun muassa kustannustehokkuuteen sekä markkinaehtoisuuteen. (Wrede ym. 2008, 16–30) Valtion rooli ja vastuu palveluiden järjestäjänä kaventui ja universalismin voidaan nähdä tuolloin väistyvän tarveharkinnan ja kilpailuttamisen tieltä (Raunio 2009, 217–239).

Julkinen sektori on omaksunut malleista muun muassa managerialismin, tehokkuusajattelun, tulosvastuullisuuden ja laatujohtamisen. Organisaatioilla tulee olla selkeä tavoite ja tietoisuus siitä, mikä niiden ydintehtävä on. Tavoitteena on resursseja tehokkaammin käyttämällä ja prosesseja jatkuvasti kehittämällä saada enemmän tulosta aikaan, mikä johdattelee organisaatioita pohtimaan, miten tuottavuutta ja tuloksia kussakin yksikössä ja toimipisteessä määritellään ja arvioidaan. Julkisen ja yksityisen vastuita palveluiden tuottamisessa ollaan edelleen määrittämässä uudestaan ja hyvinvointipalvelut tuotetaan niin sanotun monituottajamallin (esim. tilaaja-tuottaja-malli) mukaan. Piirteenä montuottajamallissa on se, että julkisen sektorin palveluita rajataan koskemaan vain tiettyjä asiakkaita. Tämä voi tarkoittaa jopa sitä, että pohjoismaisen hyvinvointivaltion toiminnallinen painopiste muuttuu etuuksien ja palveluiden suhteen normaaleista viimesijaisiksi. (Kovalainen 2004, 187–206; Wrede ym. 2008, 15–33; Julkunen 2008, 137–139; Anttonen & Sipilä 2010; Virtanen & Stenvall 2010)

Uudella hallinnointitavalla on vaikutus myös keskusteluun työstä, ammateista ja ammatillisuudesta. Oikeuksiaan ja mandaattejaan puolustavat professiot ovat joutuneet uusien hallintomallien kritiikin kohteiksi, sillä ne nähtiin syyllisiksi julkisen sektorin tehottomuuteen ja asiakkaan vaikutusvallan heikkouteen. Professionaalisen asiatuntemuksen mahdollisuuksia on myös kyseenalaistettu. Ammattien sijaan työtä nähdään ohjaavan moniammatillinen yhteistyö, osaaminen, asiantuntijuus sekä työtehtävien ja palveluiden standardointi. (Julkunen 2004, 172–175; 2008, 121–

139) Organisaatioiden ja työntekijöiden tasolla uusi julkisjohtaminen, managerialismi ja markkinaehtoistuminen näkyy siinä, miten kielen käytössä sosiaalisten ja poliittisten asioiden hallinnoinnissa käytetään talousteorian ilmaisuja ja argumentteja. Julkunen (2004, 180–181) toteaa, että ammattien erikoiskielet ovat alistuneet tulosjohtamisen ja kustannustehokkuuden kielelle ja ammatillisesta harkinnasta siirrytään tulos-, palvelu- ja laatusopimuksiin. Tämä voi tarkoitta sitä, että vanhan ammatillisen näkökulman sijaan kielessä käytetään terminologiaa, jossa pääosassa ovat budjetit, tulot ja menot sekä muut laadunhallinnan mittarit. John Harris (2005, 169) toteaa artikkelissaan, että brittiläisessä sosiaalityössä uusi julkisjohtamisen standardointi ja yhdenmukaistaminen on johtanut ammatillisen toimintavapauden kaventumiseen, palvelunkäyttäjän elämäntilanteen huomiotta jättämiseen ja työhön sitoutumisen heikentymiseen. Samanaikaisesti Suomessa uusien professionaalisten ideologioiden edustajat korostavat juuri asiakasdemokratiaa, osallistumismahdollisuutta ja ammatillisuuden refleksiivisyyttä, missä työntekijä jatkuvasti ja kriittisesti tarkkailevat ja korjaavat omaa toimintaansa ja työtään tavoitteita kohti (Julkunen 2008, 137–139; Raunio 2009, 155–164).

Nyt hyvinvointityön ammateissa käydään ammatillistumis- ja sulkeistamiskamppailuja, missä ammattinimikkeitä ja tehtäväkuvia vaihdetaan tiheään, ammatti vaihtuu tietoon, informaatioon, asiantuntemukseen ja osaamiseen. (Julkunen 2007, 33–37) Julkunen (2004, 174) toteaa myös, että professioiden asema on haurastunut, sillä ammattien välinen kilpailu valta-asemista ja asiakkaista on lisääntynyt ja markkinaehtoistuminen siirtää valtaa sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattilaisilta johtamisen ja hallinnoinnin ammattilaisille. Hän jatkaa, että vahvoilla toimijoilla, kuten lääkäreillä, valta-asema on säilynyt paremmin verrattuna perusterveydenhuollon ja hoivan ammattilaisiin. Samoin Henriksson ym. (2006; myös Husso & Hirvonen 2012) toteavat, että naisvaltaisessa hyvinvointityössä uuden julkisjohtamisen on havaittu kaventavan muun muassa ammatillisen hierarkian alimmalla tasolla olevien hoiva-ammattien professioasemaa, autonomiaa ja asiantuntijuutta.

Paula Morrow (1993) esittää, että työn merkityksen, arvojen ja eettisyyden pohdinta ovat keskeisiä ulottuvuuksia työhön sitoutumisessa. Yhtäläisesti Anttonen ja Zechner (2009, 34–37) korostavat, että hoivassa on kyse työstä, etiikasta ja moraalista. Hyvinvointipalveluiden yhtenä tavoitteena voidaan pitää eettisesti hyväksyttävä hoivasuhdetta, missä hoidon ja huolenpidon antaja ja saaja voivat hyvin. Keskeisiä kysymyksiä ovat myös, kuinka säilyttää arvokkuus työntekijän ja hoidettavan näkökulmasta ja kuinka taata eettisesti hyvä hoito kasvavien tarpeiden ja niukkojen resurssien vallitessa (Henriksson & Wrede 2008, 124–128). Kyse on myös hoivan kautta saavutettavasta sosiaalisesta oikeudenmukaisuudesta ja yhteiskunnan vahvistamisesta (Barnes 2006, 142–158).

5 TUTKIMUSAINEISTO

Tässä luvussa esittelen aineiston ja sen hankintatavat, annan yleiskuvan aineistossa esiintyvistä teemoista, vertailen kirjoitettuja ja haastattelun avulla saatua kerrontaa työhön sitoutumisesta. Lisäksi selostan aineiston analysointitavat.

5.1 Aineiston keruu

Tutkimuksen tekeminen on sen suunnittelusta, ongelmanasettelusta ja aineiston keruusta raportoinnin tekoon saakka kokonaisuus, jossa jokainen vaihe linkittyy toisiinsa. Tutkimusaiheen ja sen teemojen tarkka pohdinta edellyttää tutkijaa tutustumaan tutkittavaan ilmiöön, teoreettisiin mallinnuksiin ja näkökulmiin sekä aihetta käsitteleviin aikaisempiin tutkimuksiin. Tutkija saa näin käsityksen tutkimusaiheesta ja voi kytkeä perustellusti valitsemansa teemat aineiston keruuseen. Tutkijan on myös jo ennen aineiston hankintaa oltava tietoinen keskeisimmistä tutkimuksen tavoitteista ja tutkimuskysymyksistä sekä tutkimuksen ontologisista ja epistemologioista olettamuksista, sillä ne vaikuttavat siihen, miten laadullisen tutkimuksen aineistoa kerätään. (Flick 2006, 98–104; Koro-Ljungberg 2008; Tuomi & Sarajärvi 2009; Pietikäinen & Mäntynen 2009, 140–143)

Tutkimusaineisto koostuu hyvinvointityöntekijöiden työhön sitoutumisen kerronnasta. Aineisto on koottu vuosina 2005–2007 alan ammatillisissa lehdissä olleiden ilmoitusten (Liite nro1) sekä Pirkanmaan alueella toimiville työntekijöille kohdistetun haastattelupyynnön (sama kuin lehti-ilmoitus) avulla. Kirjoitettuja vastauksia palautui 14 kappaletta ja haastatteluihin osallistui 19 työntekijää. Potter ja Wetherell (1994, 162) toteavat aineiston keruusta seuraavaa:

> ”By collecting documents from many sources...it is possible to build up a much fuller idea of the way participants´ linguistic practices are organized compared to one source alone.”

Samoin Moilanen ja Räihä (2007, 55) toteavat, että merkitysten tulkinnassa on hyötyä monipuolisesta aineistosta. Linders (2008, 467–470) puolestaan korostaa, että keskeistä diskurssitutkimuksessa on pohtia sitä, kuinka taata, että käytössä oleva tutkimusaineisto vastaa niihin kysymyksiin, joita sille tutkimusongelmissa asetetaan. Hän jatkaa, että sellainen aineisto on riittävä, joilla voi vastata tutkimuskysymykseen. (myös Potter & Wetherell 1994; Eskola & Suoranta 1996; Hirsjärvi ym. 2009; Tuomi & Sarajärvi 2009, 85–90). Katson, että kirjoittamalla ja haastatteluilla saadut vastaukset mahdollistavat rikkaan ja monipuolisen aineiston.

Ilmoitukset lähetettiin seuraaviin lehtiin: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliiton Sosiaali- ja terveysviesti-lehteen (nro 3/2005), Tehyn, terveys- ja sosiaalialan koulutetun henkilöstön ammattijärjestön, Tehy-lehteen (nro 16/2005), Huoltaja-säätiön Sosiaaliturva-lehteen (nro 16/2005), Suomen lähi- ja perushoitajaliitto SuPer ry:n lehteen (nro 11/2005), Suomen Terveydenhoitajaliitto ry:n Terveydenhoitaja-lehteen (nro 8/2005), Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry:n lehteen (nro 9/2005) sekä Sosiaali- ja terveysministeriön ylläpitämään Dialogi-lehteen (nro 1/2006). Lehdet tutkimuksen valittiin tutkimuksen tavoitteen vuoksi sillä perusteella, että ne edustavat sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon koulutettuja toimijoita.

Lehti-ilmoituksissa kerrottiin väitöskirjan aihe, tutkijan yhteystiedot sekä tutkimusmenetelmä. Jo tutkimuksen suunnitteluvaiheessa mielenkiinnon kohteeksi nousi kaksi pääteemaa: mitä työhön sitoutuminen merkitsee ja onko työhön sitoutuminen mahdollisesti muuttunut elämänkulun eri vaiheissa. Nämä teemat näkyvät myös lehti-ilmoituksissa. Ilmoituksissa korostettiin vapaa-ehtoisuutta ja pyydettiin työntekijöitä kertomaan vapaasti heille keskeisistä työhön sitoutumiseen liittyvistä kokemuksista ja asiakokonaisuuksista. Ne sisälsivät myös apukysymyksiä, joita vastaajat halutessaan pystyivät hyödyntämään ja pääsemään alkuun omissa pohdinnoissaan.

Diskurssitutkimuksessa tavoitteena on pyrkiä mahdollisimman avoimiin kysymyksiin, jotka eivät liikaa ohjaa, positioi tai johdattele vastaajaa. Kysymykset eivät myöskään saa olla epäselviä tai vaikeita ymmärtää. Myös niin sanottuja sosiologisia kysymyksiä, joiden avulla saa vastaukseksi yleisiä pohdintoja tulee diskurssitutkimuksessa välttää. (Hyvärinen & Löyttyniemi 2005, 198–200; Rubin & Rubin 2005; Tuomi & Sarajärvi 2009, 73–80) Tavoitteina ilmoituksiin laitetuille kysymyksille oli se, että ne kannustaisivat ja aktivoisivat vastaajia tulkitsemaan omaa työhön sitoutumistaan useista eri näkökulmista. (vrt. Rubin & Rubin 2005, 129–144)

Ilmoituksissa ohjattiin työntekijöitä kirjoittamaan tai kertomaan tarinoita sitoutumisesta, sillä esimerkiksi Gubrium & Holstein (2009) mukaan ihmisille on luonteenomaista kertoa tarinoita ja kertomuksia kokemuksistaan ja tapahtumistaan. Samoin muun muassa Hyvärinen ja Löyttyniemi (2005, 191) toteavat, että laadullinen aineisto sisältää aina kertomuksia. Käsitettä tarina käytettiin ilmoituksissa merkitysten ja kokemusten esille saamiseksi sekä sen vuoksi, että vastaaminen ja työhön sitoutumisen pohdinta olisivat luontevaa ja että tutkimukseen osallistumisen osallistumis-kynnys olisi matala. Pyrin siihen, että pyyntö tarinoiden kertomiseksi vastaajan omista lähtökohdista ei olisi etäiseksi koettu tapa osallistua tutkimukseen ja saada tietoa. Ilmoitusten kysymyksillä pyrittiin siis saamaan esille vastaajan omat, keskeiset näkökulmat, jäsennykset, kokemukset ja käytännön arjen esimerkit työhön sitoutumisesta.

Jälkikäteen lehti-ilmoitusta arvioiden jonkin kysymyksen muotoilu olisi voinut olla toisenlainen. Ilmoitus sisältää kysymyksiä, joiden merkitys vaikuttaa jäsentymättömältä. Esimerkiksi kysymys ”*Miten työhön sitoutuminen ilmenee?”* on epäselvä. Miten kysymys pitäisi ymmärtää? Mitä ilmeneminen täsmällisesti ottaen tarkoittaa? Mitä tai minkälaista tietoa olen ajatellut sillä saavani? Osa kirjoittajista ja myös suullisesti vastanneista työntekijöistä vastasi kysymykseen kuvaamalla arjen konkreettisia toimintoja työyhteisössä, osa puolestaan abstrahoi vastauksen esimerkiksi käsitteeseen ”vastuullisuus”. Työntekijät kertoivat näin arjen työyhteisökokemuksista kulttuurisesti kiteytetyn jäsennyksen, jossa he kuvailivat, selittivät ja arvioivat tapahtumia tietyssä kontekstissa. Nämä tarinat ovat epämääräisestä kysymyksestä huolimatta mielenkiintoista ja arvokasta laadullista aineistoa.

Samoin kysymys *”Onko olemassa haitallista sitoutumista työhön?”* muuttui jo haastattelujen aikana työn kuormittavuuden käsitteeksi. Alla oleva haastattelun kohta osoittaa kysymysten muotoilun ja niissä käytettävien käsitteiden valinnan vaikeuden. Haastateltava ei koe, että sitoutuminen olisi haitallista, vaan hän näkee sen positiivisena asiana. Hän ehdottaakin toista termiä käytettäväksi:

> *Tutkija: Entä onko jotain heikompaa tai jopa haitallista sitoutumista?*
> *Haastateltava: Niin tässä on tää kysymys, että onko olemassa haitallista sitoutumista, niin mää kyllä sitä mietin kovasti, että se on tietysti varmaan se sitoutumis- sanan voi ymmärtää tai niinku jonkin toisen mielestä siinä on erilainen sävy. Mut mää jotenkin koen, että kun on työhön sitoutunut, niin se on positiivinen asia. En näe, että on haitallista sitoutumista työhön. Sitte mää käyttäisin jotain eri termiä, että puhutaan työnarkomaniasta tai että elää vain työlleen tai on täysin omistautunut työlleen. Sitten puhutaan jo haitallisista asioista. (H, sosiaalityöntekijä)*

Toisaalta diskurssianalyyttisessä tutkimuksessa vastaaja voidaan haastaa tekemään pohdintaa esittämällä kysymyksen muodossa ilmiöön/asiaan liittyvää uutta tai outoa näkökulmaa (Rubin & Rubin 2006, 31; Koro-Ljungberg 2008, 429-443). Katkelma haitallista sitoutumista käsittävästä haastattelutilanteesta voidaan nähdä myös esimerkkinä tutkijan esittämästä näkökulmasta, jolla vastaaja haastettiin neuvottelemaan ja pohtimaan sitoutumista hänelle oudosta näkökulmasta. Haitallisen sitoutumisen käsite ei kuitenkaan sopinut haastateltavan sosiaaliseen todellisuuteen, joten hän reagoi haasteeseen ehdottamalla toista käsitettä. Tämä kysymys osoittaa, että haastattelutilanne saattaa aiheuttaa hämmennystä sekä tutkijalle että tutkittavalle. Keskeistä on, että haastattelutilanteissa tutkija pyrkii takaamaan turvallisuuden tunteen ja reagoi luottamuksen säilyttämiseksi tutkimuskysymysten aiheuttamaan reaktioon (Moilanen ja Räihä 2007).

Kaikilla tutkimukseen osallistuneilla henkilöillä on tutkintoon johtava joko sosiaali- tai terveydenhuoltoalan (kätilö, terveydenhoitaja, (erikois)sairaanhoitaja, perushoitaja, askartelu-

ohjaaja, sosiaalityöntekijä, psykologi, työnohjaaja, lähihoitaja, kehitysvammaohjaaja, sosionomi amk) koulutus. Tyypillistä tutkimukseen osallistuneille on myös se, että heillä on useita jatko- ja lisäkoulutuksia. Usea heistä on työuran aikana hankkinut sekä terveydenhuoltoalan että sosiaalialan koulutuksen. Tyypillisiä koulutuksellisia yhdistelmiä ovat esimerkiksi sairaanhoitajan ja päihde-työntekijän tai sairaanhoitajan ja kehitysvamma-alan työntekijän koulutus. Osa osallistuneista toimii esimiesasemassa. Tyypillistä esimiestyöskentelyssä on, että työhön sisältyy esimiestyön lisäksi myös asiakas- tai potilastyötä. Akateemisen koulutuksen saaneita tähän tutkimukseen osallistuneita ovat sosiaalityöntekijän ja psykologin ammateissa toimivat työntekijät[12].

Kaikkien henkilöiden ikä ei tullut tarkkaan esille aineistosta, joten ikien määrittely perustuu osin tulkintaan. Nuorimmat kertojat ovat yli 20 -vuotiaita, vain muutaman työvuoden kokemuksen omaavia. Vanhin puolestaan jo yli 65-vuotias eläkeläinen, jolla työkokemusta on kertynyt neljäkymmentä vuotta. Osalle ikääntyneistä työntekijöistä on tyypillistä, että heidän työsuhteensa ovat olleet vakaita ja pitkäkestoisia saman työnantajan palveluksessa toteutuneita. Nuoremmilla työntekijöillä puolestaan sijaisuudet ja pätkätyöt eri organisaatioissa kuvaavat työmarkkinoilla oloa. Työntekijät edustavat hyvinvointityön eri aloja, ammatteja sekä organisaatioita: vanhustyötä, aikuissosiaalityötä, kehitysvammahuoltoa, perusterveydenhuoltoa, terveydenhoitotyötä, kätilötyötä, erikoissairaanhoitoa, päihdehuoltoa, lastensuojelua sekä varhaiskasvatusta. Useista koulutuksista ja sosiaali- ja terveydenhuoltoalan yhteisillä toiminta-areenoilla työskentelystä johtuen, työntekijöiden tarkka luokittelu vain joko sosiaali- tai terveydenhuoltoalan toimijoiksi on vaikeaa.

Taulukko 1. Tutkimukseen osallistuneet iän, aineiston muodon ja palvelujärjestelmän toimijakentän mukaan.

Tutkimuksentekohetkellä	Kirjoitetut	Haastattelut	Yhteensä
Nuoria: yli 20 v.	3	4	7
Keski-ikäisiä: noin 40 v.	6	11	17
Ikääntyneitä: yli 55 v.	5	4	9
Yhteensä	14	19	33
Terveydenhuollon työntekijä	9	7	16
Sosiaalialan työntekijä	5	12	17
Sivuja aineistossa	64	337	401

[12] Lääkärit on rajattu tutkimuksen ulkopuolelle heidän erityislaatuisen yhteiskunnallisen, professionaalisen ja organisatorisen aseman vuoksi (kts. esim. Julkunen 2004; 2007).

5.2 Kirjoitukset työhön sitoutumisesta

Kirjoituksia tuli pääosin vuoden 2006 alkupuolella sähköpostitse ja kirjeitse postin välityksellä yhteensä 14 kappaletta. Kirjoittajat asuvat eri puolella Suomea (Helsinki, Pirkanmaa, Keski-Suomi, Pohjois-Pohjanmaa, Päijät-Häme, Pohjois-Karjala ja Kymenlaakso) toisin kuin haastatteluun osallistujat, jotka asuivat haastattelun tekemisen hetkellä Pirkanmaan alueella. Elämänkulkunsa aikana kirjoittajat ovat asuneet lukuisissa Suomen eri kunnissa ja myös ulkomailla. Kirjoittajat ovat toimineet tai toimivat edelleen erilaisissa sairaanhoitajan, kätilön, terveydenhoitajan, sosiaali-työntekijän, lähihoitajan, lastentarhaopettajan, kehitysvammaohjaajan tai perushoitajan ammateissa. Kaksi vastaajaa toimi esimiesasemassa. Postitse tai sähköpostitse saatujen kirjoitettujen tekstien pituus vaihteli 3–20 sivuun. Yhteensä kirjoitettua tekstiä kertyi 64 sivua. Kaikki kirjoittajat toivoivat, että heidän tekstinä hyödyntävät tutkimusta ja kehottivat kysymään lisää, mikäli jokin osa tekstistä tuntui selvennystä tarvitsevan. Muutamaan vastaajaan olin myöhemmin yhteydessä merkitysten kontekstin tai kerronnan näkökulman selventämiseksi ja niiden tulkinnan ymmärtämisen varmistamiseksi.

Lehti-ilmoitusten kysymyksillä ja niiden muotoiluilla on tärkeä rooli kirjoitetuissa vastauksissa, sillä tutkija ei voi esimerkiksi tarkentaa tai toistaa kysymystä samalla tavalla, kuten haastattelutilanteissa on mahdollista. Kirjoittaja tekee siis itse valintaa sen suhteen, mihin kysymykseen hän keskittyy. Hänellä on näin ollen valta päättää siitä, mitä asioita ja yksityiskohtia hän nostaa esille, missä järjestyksessä, miten ja mitä hän korostaa (Hyvärinen & Löyttyniemi 2005, 198–200). Vaikka tekstit ovat subjektiivisia kokemuksia ja tulkintoja työhön sitoutumisesta, ovat kirjoittajat seuloneet teksteihinsä aineistoa kulttuurisesta varannosta sekä spesifeistä ammatillisista suuntauksista ja näkökulmista. Jaana Vuori (2001, 35–33) toteaa, että tekstien lukeminen on aina tulkintaa, lukijan aktiivista seulontaa, hyväksymistä ja hylkäämistä, asioiden erottamista ja liittämistä yhteen. Sama seikka koskee tekstien laatimista. Ne eivät koskaan kuvaa todellisuutta sellaisenaan, vaan teksteillä on joustava ja tiivis suhde kirjoittajan sosiaaliseen todellisuuteen ja niiden kirjoittamisen konteksti sitoo sen muihin käytäntöihin. Tässä tutkimuksessa kirjoitettujen tekstien analysoinnissa on kiinnitetty huomiota hyvinvointityön institutionaaliseen kontekstiin, kerronnan sisällölliseen kontekstiin, käytettyihin yksittäisiin käsitteisiin sekä kerronnan eri näkökulmiin, ilman että kirjoittaja olisi kadotettu rakenteiden kustannuksella. Mikko Lehtosen (1996, 1998) ajatusten mukaisesti tässä tutkimuksessa kirjoitettuja pohdintoja työhön sitoutumisesta ei tulkita pelkästään teksteinä vaan niitä tutkitaan kulttuurisina käytäntöinä, joissa tekstit otetaan käyttöön.

Minkälaisia valintoja kirjoittajat ovat tähän tutkimukseen vastatessaan tehneet ja mihin kysymyksiin he ovat reagoineet? Tyypillinen rakenne kirjoitetuissa vastauksissa on se, että työntekijät ovat aloittaneet vastauksensa kirjoittamalla siitä, mitä työ ja sitoutuminen merkitsevät heille. He ovat nostaneet esille heille tärkeitä sitoutumiseen liittyviä asiakokonaisuuksia, kuten hyvinvointialan kiinnostavuutta, ammatillisuutta, kehittämistä ja kehittymistä työssä, hyvinvointityöhön liittyviä arvoja, vastuullisuutta työssä, asiakkaiden kohtaamista sekä työn laatua. Tekstit sisälsivät myös hyvinvointityön hallinnollisia rakenteita ja lainsäädäntöä. Kaikissa kirjoitetuissa vastauksissa reagoitiin ilmoituksessa olleeseen työhyvinvointia koskevaan kysymykseen, joten siihen vastaaminen on ollut tärkeää ja merkityksellistä. Työhyvinvointia on pohdittu muun muassa jaksamisen ja haitallisen sitoutumisen näkökulmista. Sitä on tulkittu myös suhteessa organisaation muihin toimijoihin ja organisaation toimivuuteen tai toimimattomuuteen. Alla erään perushoitajan vastauksen aloitus, jossa on ytimekäs tapa lyhyesti, mutta kattavasti sisällyttää työhön sitoutumiseen useita näkökulmia. Kirjoitetuissa vastauksissa on tyypillistä alla olevan mukainen tekstin tiiviys. Haastatteluissa puolestaan tyypillistä ovat selontekojen monisanaisuus, toistot sekä runsas sanojen, metaforien ja synonyymien käyttö.

> *”Työhön sitoutuminen on minulle sitä, että teen minulle määritellyt tehtävät tehokkaasti, taloudellisesti, kotimurheet unohtaen ja asiakkaan hyvään keskittyen. Työhön sitoutuminen ilmenee laajempana halukkuutena myöskin kehittää työtään, ammattitaitoaan ja työyhteisön toimintaa. Tähän sisältyy myöskin halu omalta osaltaan vaikuttaa siihen, että työilmapiiri olisi mahdollisimman hyvä. Nämä työhön sitoutumisen asiat vaikuttavat automaattisesti myös työhyvinvointiin. Haitallista työhön sitoutumista hoitoalalla on työmurheiden miettiminen vapaa-ajalla.”*

Työn merkityksen ja sitoutumisen ulottuvuuksien pohdinnan jälkeen työntekijät ovat siirtyneet kirjoittamaan - osa lyhyesti osa seikkaperäisemmin - elämänkulustaan, erilaisista elämäntilanteistaan eli omasta historiastaan. Elämänkulun kerronnan näkökulmaa luonnehtisin kokonaisvaltaiseksi sillä, vastaajat ovat pohtineet elämänkulussa muun muassa työn ja muun elämän välistä suhdetta erilaisissa elämäntilanteissa, sitoutumisen mahdollisia muutoksia, nuoruuden ajan ja vastavalmistumisen ajan sitoutumistaan, ammatillisuuttaan sekä lukuisia työyhteisökokemuksia. Osa korosti myös sosiaaliturvan vaihtoehtojen käyttöä elämän eri tilanteissa. Työyhteisökerronnassa vastaajat toivat esille myös sen, mikä sitouttaa heitä työhön ja mikä taas hälventää sitä. Kerronta sisälsi näin ollen tilanteita ja työyhteisökokemuksia, joissa työntekijät ovat olleet hyvin sitoutuneita tai ei lainkaan sitoutuneita työhönsä. Työyhteisökokemuksista kertominen sisälsi myös tunteita, toimijasuhteita sekä itsensä asemointia työyhteisössä.

Kirjoittajien tulkinnat hyvinvointityön rakenteiden ja työelämän muuttumisen merkityksistä työhön sitoutumiselle olivat mielenkiintoisia. He ovat kirjoittaneet muun muassa pätkätöistä, työelämän muuttumisesta vaativammaksi, koulutusjärjestelmän muutoksesta (AMK-koulutus), joistakin lakimuutoksista (esimerkiksi väestövastuun toteutumisesta hoitotyössä), hyvinvointityön arvostamisesta ja sen liian alhaisesta palkkarakenteesta verrattuna työn vaativuuteen. Alla on kaksi otetta rakenteisiin liittyvästä kerronnasta, joissa työntekijät arvioivat työelämän ja yhteiskunnan arvojen ja muutosten sekä julkisen sektorin rakenteiden merkitystä työhön sitoutumiseen.

> *”Tässä hektisessä maailmassa helposti mennään mukaan oravanpyörään. On määräaikais-, osa-aikaistöitä ym. Miten siinä voi sitoutua työhön jos vaan paljon tehdään kaikkea; mitä tapahtuu suunnitelmallisuudelle, tavoitteille, työn arvostukselle jne.?(perushoitaja)*

> *Suuri este sitoutumiselleni on kunnallisen sektorin jatkuvat säästötoimet. Ne rasittavat koko työyhteisöä ja latistavat yleistä motivaatiota ja työhön sitoutumista. .... Tärkeä sitoutumisen latistaja on hoiva-alan surkea palkkaus. Koen tekeväni äärimmäisen tärkeää ja vaativaa työtä, mutta palkka on ala-arvoinen. Kovien arvojen yhteiskunnassa hoiva-alaa ei yksinkertaisesti arvosteta. Tiedän monia, jotka ovat jo vaihtaneet tai suunnittelevat vaihtavansa alaa tämän surkean tilanteen vuoksi. Huonoina päivinä suunnittelen itse samaa. (sosionomi AMK)*

Institutionalisoituneen hyvinvointityön rakenteet ovat vaikeuttaneet tai jopa estäneet työhön sitoutumista. Ensimmäisessä otteessa perushoitaja viittaa hektiseen työelämään ja työmarkkinoiden rakenteisiin, missä toimitaan kiireellä ilman, että pysähdyttäisiin miettimään hyvinvointityön arvoja ja tavoitteita. Nuori sosionomi puolestaan luettelee yhteiskunnan, hyvinvointityön ja julkisen sektorin rakenteita, jotka vaikeuttavat hänen sitoutumista hyvinvointityöhön.

Kirjoitettujen vastausten lopetukset ovat merkitysten tulkinnan kannalta tärkeitä. Gubrium ja Holstein (2009) mukaan niistä voi olla luettavissa kirjoituksen ydin ja tärkein viesti. Eräs kirjoittaja päätti kirjoituksen toteamukseen siitä, että sitoutuminen koetaan joskus kiltin työtön syndroomaan liittyvänä luonteen heikkoutena, mitä se ei kuitenkaan hänen mielestään ollut. Aiemmin tekstissään ko. kirjoittaja oli korostanut ammatillisuutta ja ei-uhrautuvaisuutta hyvinvointityöhön ja lopetti tekstinsä vielä uhrautuvaisuuden kumoavaan metaforaan kiltin tytön syndroomasta huutomerkin kera. Hän halusi viimeisellä lauseella korostaa tärkeimmän viestinsä tutkijalle. Eräs ikääntynyt perushoitaja puolestaan korosti tekstissään juuri kutsumusta sitoutumisen perustana ja työn voimavarana. Kerronnan viimeisessä kappaleessa konstruoitui kuitenkin yllättävä käänne:

> *”Nyt, juuri tällä hetkellä, olen todella väsynyt ja uupunut työstäni. Positiivisuuteni tahtoo väkisin kadota, kun ei kerta kaikkiaan jaksa. Kuinka höllässä nämä siteet*

[kutsumus; tutkijan lisäys] loppujen lopuksi ovat? Onko se vain paradoksi, joka ylläpitää jaksamisen idylliä? (perushoitaja)

Kirjoittaja oli kirjoittamisen hetkellä uupunut työstään, eikä kutsumuksellisuus enää kannatellut hänen työhön sitoutumistaan. Viimeisessä lauseessa hän kyseenalaistaa sittenkin kutsumuksen voiman ja luo kerrontaan jännitteen. Nämä kerronnan ristiriitaisuudet ja epäjohdonmukaisuudet eivät ole diskurssianalyyttisessä tutkimuksessa ongelma, vaan pikemminkin analysoinnin ja tutkimuksen kiinnostuksen kohteita (Suoninen 1997, 66).

5.3 Haastattelut työhön sitoutumisesta

Haastattelut toteutettiin vuosien 2006 ja 2007 aikana. Haastateltavat saatiin tiedottamalla puhelimitse tutkimusaiheesta Pirkanmaan alueella toimiville sosiaali- ja terveydenhuoltoalan julkisen sektorin ja yksityisen sektorin organisaatioiden esimiehille[13]. Lisäksi heille lähetettiin myös kirjallisesti tietoa (sama informaatio kuin lehti-ilmoituksessa) tutkimuksesta. Tutkijan pyynnöstä esimiehet tiedottivat tutkimuksesta organisaatioissaan henkilökunnalle. Sain myös tutkijana osallistua muutaman organisaation henkilökuntakokouksiin, joissa minulla oli mahdollisuus kertoa lisää tutkimuksesta. Kokouksista laadittiin muistiot, joiden liitteeksi laitettiin henkilökunnalle tiedoksi tutkijan yhteystiedot ja informaatiota tutkimuksesta. Haastattelupyynnössä ja henkilökuntakokouksissa korostettiin osallistumisen vapaaehtoisuutta ja informoitiin tutkimuksen pääteemoista. Näin toimimalla pyrin siihen, että haastattelupyyntö ja tutkimuksen tavoite tavoittivat mahdollisimman monet työntekijät sekä siihen, että tutkimukseen osallistujilla olisi hyvä esitieto alkavasta tutkimuksesta (kts. Kuula 2006).

Toteutin haastattelut itse haastateltavien haluamassa paikassa: yksi tutkijan kotona, yksi tutkijan työpaikalla, loput työntekijöiden omissa organisaatioissa. Mahdollisuus käyttää työnantajan aikaa ja tiloja haastattelujen tekemiseen tulkitsen työnantajien myönteiseksi asennoitumiseksi tutkimukseen. Tämä oli tärkeä ja kannustava havainto tutkijalle. Lisäksi haastateltavan mahdollisuus valita haastattelun paikka ja tilat voidaan katsoa vaikuttavan myönteisesti vuorovaikutustilanteen tunnelmaan, osapuolten välisiin rooleihin sekä tätä kautta myös tutkimuksen validiteettiin (Alasuutari 2001a ja 2001b). Haastattelujen alussa kävi ilmi, että jokainen haastateltava oli tietoinen tutkimuksen aiheesta ja tutkimuksen tavoitteesta. Muun muassa Alasuutari (2001b, 149–151) korostaa, etteivät yksilöt vastaa ensimmäiseenkään kysymykseen, mikäli heillä ei ole tietoa siitä, mihin kysymyksillä pyritään tai mitä tutkimus oikeastaan käsittelee. Kaikki haastattelut

[13] Tutkimuseettisistä ja aineistoon osallistuvien henkilöiden tunnistettavuuden estämiseksi en luettele organisaatioita tarkemmin (Kuula 2006).

nauhoitettiin ja jokaisen haastattelun jälkeen mielenkiintoiset yksityiskohdat ja kokemukset haastattelun tunnelmasta ja sujumisesta tulivat kirjatuiksi ruutuvihkooni.

Ruusuvuori ja Tiittula (2005, 24; kts. myös Rubin & Rubin 2005, 114–122) toteavat, että haastattelu on aloitettava ja lopetettava erityisillä toimilla. Jokaisen haastattelun aluksi tiedustelin, halusiko haastateltava tietää vielä jotain enemmän tutkimuksestani ennen varsinaisen haastattelun alkua. Kerroin haastateltaville heidän kysyessään esimerkiksi tutkimusaiheen valinnasta ja siitä, miksi juuri tämä aihe on mielestäni mielenkiintoinen. Samalla tulin kertoneeksi myös itsestäni, taustoistani, koulutuksestani, omasta työhistoriastani ja nykyisestä työnantajastani. Ruusuvuori ja Tiittula (2005, 25) jatkavat, että itsestä kertominen voi luoda etäisyyttä haastattelijan ja haastateltavan välille, mutta toisaalta myös auttaa rakentamaan yhteisyyttä, joka edistää haastattelun päämääriä. Koin, että tässä tutkimuksessa omat taustani (sosiaalityöntekijän koulutus, työkokemus sosiaali- ja terveydenhuollosta, opetustyö sosiaali- ja terveydenhuoltoalan AMK-oppilaitoksessa) ja sen esilletuominen lisäsivät yhteisyyttä ja auttoi avoimen ja luottamuksen ilmapiirin ja tunnelman luomisessa itse haastattelutilanteessa.

Lähdimme vuorovaikutuksessa liikkeelle molemmille jossain määrin kulttuurisesti ja ammatillisesti tutuista hyvinvointityön diskursseista. Ochs ja Cappsin (2001, 2) mainitsema kertojan tekemä ”testaus” tutkijan tietämyksestä kyseessä olevasta aihealueesta jäi vähäiseksi. Koska myös tutkijalla oli substanssituntemus tutkimaltaan alalta, kertojien ei tarvinnut avata niin sanottuja Suonisen (1999, 27) määrittelemiä odotushorisontteja eli kertoa tutkijalle esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän rakenteesta tai koulutuksesta. Myös Koro-Ljungberg (2008, 429–430) korostaa, että diskurssianalyyttisen tutkimuksen haastattelun lähtökohta on se, että sekä haastateltava että haastattelija ovat tietäviä subjekteja ”*knowing subjects*”, jotka dialogisessa prosessissa yhdessä luovat merkityksiä. On kuitenkin muistettava, että diskurssit eivät ole yksiselitteisiä ja selkeitä. Haastattelun, aineiston tulkinnan ja analysoinnin onnistumiseksi tutkijan täytyy olla herkkä moniselitteisille diskursseille ja huomata kertojan pienetkin selontekojen sävyvaihdokset, jotka voivat vuorovaikutuksen edetessä muuttaa merkitysrakenteita (Suoninen 1999).

Haastattelut etenivät haastateltavan haluamalla tavalla, ei tutkijan tarkkaan muotoilemien strukturoitujen kysymysten muodossa tietyssä järjestyksessä. Haastattelussa on kuitenkin tärkeää saada mahdollisimman paljon tietoa tutkittavasta ilmiöstä, joten tutkijan haasteena joustavuutta ja avoimia kysymyksiä sisältävissä haastattelutilanteissa on saada olennaiset ja tutkimuksen kannalta keskeiset teemat esille (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73–80). Jotta haastattelut sisältäisivät tietoa mahdollisimman paljon, pyrin tutkijana dialogiseen vuorovaikutukseen, jossa korostuu kysymys-vastaus-mallin sijaan kuuntelu-puhe-neuvottelu-malli (emt.; Koro-Ljungberg 2008). Näin

esittämäni jatkokysymykset perustuivat jo puhuttuun ja edellä sanottuun. Tyypillisiä jatkokysymyksiä olivat ”Voisitko kertoa vielä lisää tästä...?”, ”Entäpä asiakkaat ja sitoutuminen?” tai ”Voisitko kertoa jonkin työyhteisökokemuksen tähän liittyen?” Samoin haastatteluissa pyrittiin toteuttamaan Holstein ja Gubriumin (1995) ns. aktiivihaastattelua, joka perustuu haastattelijan ja haastateltavan yhteistoimintaan. Haastattelija ottaa vuorovaikutuksessa aktiivisen roolin ja esittää haastateltavalle erilaisia, uusia ja outojakin kulttuurisia tulkinoja ja näkökulmia asiasta tai ilmiöstä, joihin haastateltava reagoi omalla vastauksellaan ja omalla tavallaan. Haastattelija ei tällöin pyri neutraaliin rooliin, vaan haastaa kertojan neuvotteluun merkitysten löytämiseksi (Koro-Ljungberg 2008). Täysin valtasuhteiden ulkopuolella olevaa vuorovaikutustilannetta ei kuitenkaan ole, eikä aineiston keruun olosuhteet koskaan ole täysin neutraaleja (Alasuutari 2001a, 143–144). Kyse on siitä, mitä haastateltava haluaa kertoa ja siitä, kuinka hyvin tutkija saa ohjattua haastattelua tutkimuksen kannalta olennaisten asiakokonaisuuksien suuntaan ja vähentää vastausten vääristyvyyttä.

Osa haastateltavista halusi aloittaa työhön sitoutumisen tulkinnat työuran ja oman historian kautta, osa halusi ensin keskittyä tutkimuksentekohetken työhön sitoutumisen merkityksiin. Pyrin huomioimaan tämän, sillä haastattelututkimuksessa vastaajalla on aina valta päättää haastattelun kulusta ja yksityiskohdista (Metsämuuronen 2006). Toisaalta tutkijalla on merkittävä vaikutus siihen, minkälainen aineisto lopulta on. Se, kuinka hyvään dialogiin haastattelutilanteessa päästään vaikuttaa aineiston laatuun. (Mason 2002, 227; Tuomi ja Sarajärvi 2009, 72–74) Tärkeintä on tiedostaa, että haastattelun tavoite on auttaa tutkijaa ymmärtämään kertojan kokemuksia, valintoja ja tulkintoja (Warren 2000). Haastateltavat kertoivat runsassanaisesti niin myönteisiä kuin raskaitakin työhön sitoutumiseen liittyneitä kokemuksia. Työyhteisökokemusten kuvauksia voi pitää vapaana kerrontana ja pienimuotoisina tarinoina (Ochs & Capps 2001), joissa on selkeä juoni eli tapahtuman alku, keskikohta ja lopetus. Tarinoissa vastaajat kuvaavat tapahtumien taustoja ja niihin liittyviä ihmisiä ja tilanteita sekä tapahtumien kulkua ja käännekohtia. He ovat myös arvioineet, selittäneet ja perustelleet omaa toimintaansa ja omia valintojaan.

Tavoite kaiken kaikkiaan haastattelutilanteen vuorovaikutuksessa oli se, että haastateltavan omalle äänelle, jäsennyksille, näkemyksille, tulkinnoille ja tavalle kertoa työhön sitoutumisesta annetaan tilaa (Hirsjärvi ym. 2009). Diskurssianalyyttisessä tutkimuksessa on tärkeää tutkimuksen luotettavuuden vuoksi huomioida sosiaalinen tilannekonteksti, jonka osana kielenkäyttö on (Pietikäinen & Mäntynen 2009). Tässä tutkimuksessa tutkijan ja tutkittavien välistä suhdetta voi luonnehtia epävirallisiksi ja samaa alaa tuntevien henkilöiden välisiksi keskusteluiksi. Sosiaalityön asiakassuhteisiin liittyvää ajattelua lainaten haastatteluja voisi kuvata horisontaalisiksi

keskusteluiksi, jossa keskustelijat pyrkivät tasavertaisina kumppaneina ymmärtämään toisiaan sekä tulkitsemaan ja luomaan sosiaalista todellisuutta haastateltavan työhön sitoutumisesta (Juhila 2006, 103–140; Pohjola 2010). Haastattelujen tunnelmaa voi luonnehtia tuttavalliseksi, epämuodolliseksi ja tunteita sisältäviksi, sillä niissä tuli esille iloa, naurua, surua, itkua sekä myös ärtymystä ja onnistumisen huojentuneita kokemuksia. Haastattelujen kesto vaihteli kahdesta tunnista vajaaseen kolmeen tuntiin. Jokaisen haastateltavan kohdalla haastattelu lopetettiin kysymällä haastateltavan mielipidettä ja tuntemuksia haastattelusta. Yksi haastateltava puolusteli hetkittäistä itkuisuuttaan tilanteen turvallisuudella ja sillä, että tuli aidosti kuulluksi. Eräs puolestaan pohti, että voiko yliopiston tutkija olla todellakin kiinnostunut hänen omista ajatuksistaan.

Litteroinnin tarkkuus riippuu tutkimuskysymyksistä ja käytetystä tutkimusmetodista. Mitä enemmän tutkijan mielenkiinto kohdistuu vuorovaikutukseen (esimerkiksi keskusteluanalyyttinen tutkimus), sitä tarkemmin litterointi täytyy tehdä. Litteroinnissa on mahdollista merkitä myös muuta kuin puhetta. (Tiittula & Ruusuvuori 2005, 16; Pietikäinen & Mäntynen 2009, 161–163) Tämän aineiston litteroinnissa lähtökohtana oli tehdä se sana sanalta tarkasti ja lisäksi kirjata myös muuta vuorovaikutusta: puheen sävyjä, äänenpainoja, kertojan mielentiloja (hämmennys, itkeminen, nauru), selvät miettimistauot (ei pituuksia) sekä haastateltavan fyysisiä toimintoja kuten esimerkiksi nyrkin napauttaminen pöytään puheen vakuuttavuuden lisäämiseksi. Tutkijan tekemän litteroinnin jälkeen kirjoitettua tekstiä (1,5 riviväliillä, fontti 12) tuli kustakin haastattelusta 20–35 sivua. Yhteensä litteroituja sivuja on 337. Kaiken kaikkiaan aineistossa on analysoitavia sivuja 401.

5.4 Diskursiivisen aineiston analysoinnista

Diskurssianalyyttisen tutkimuksen keskiössä on usein merkityssysteemien paikantaminen ja se, miten henkilöt tekevät asioita ymmärrettäväksi (Pietilä 2010, 212–214). Analysointi voi kohdistua myös vuorovaikutukseen, aineistossa ilmeneviin kielenkäytön rakenteisiin, prosesseihin ja toiminnallisiin yksityiskohtiin. Tutkija etsii tällöin yksityiskohtaisella ja pikkutarkalla analysoinnilla aineistosta muun muassa uusia jäsennyksiä ja puhetapoja, yhtäläisyyksiä ja eroja sekä ristiriitaisuuksia ja jännitteitä (Rapley 2007). Tavoitteena tutkimusongelmasta ja -asetelmasta riippuen on myös kielenkäytön mikrotasojen (esimerkiksi subjektiiviset kokemukset ja merkitykset työhön sitoutumisesta) ja kontekstin makrotasojen (esimerkiksi institutionalisoitunut hyvinvointityö) yhdistäminen. (Potter & Wetherell 1994; Burr 2004; Juhila & Suoninen 1999; Gee 2011a; Ruusuvuori ym. 2010, 9–38).

Laadullisen tutkimuksen analysointi on monitasoinen ja hidas prosessi, jossa tutkija kokeilee ja etsii erilaisia lähestymistapoja aineiston analyysiin. Aineisto täytyy pilkkoa, purkaa, eritellä, koota

uudelleen, eheyttää ja täydentää teoreettisista näkökulmista ja lopulta vastata tutkimuskysymyksiin (Flick 2006; Pietikäinen & Mäntynen 2009, 166; Tuomi & Sarajärvi 2009, 91–123; Gee 2011b). Tyypillistä on, että analysointi aloitetaan *mitä*-kysymyksillä, luokittelemalla aineistoa sisällöllisesti tutkimusaiheen kannalta relevanteiksi teemoiksi. Luokittelun tehtävä on aineiston järjestelmällinen läpikäyminen tutkimuksen lähtökohtien määrittämällä tavalla. Luokittelu voi alkuvaiheessa perustua esimerkiksi siihen, millä tavoilla haastateltavat selittävät aihetta ja ilmiötä tai perustelevat valintojaan ja päätöksiään. (Pietilä 2010, 219–224; Ruusuvuori ym. 2010, 9–29)

Keskeistä on huomata, että kun esimerkiksi tässä tutkimuksessa työntekijät puhuvat työhön sitoutumisestaan, puhuvat he samalla kulttuurisista jäsennyksistä ja yleisemmin työelämästä, hyvinvointityöstä ja sen palvelujärjestelmästä sekä ammatillisuudesta. Lisäksi he liittävät tutkimusteeman myös osaksi omaa arkeaan ja elämänkokonaisuuttaan. Diskursiivisessa analyysissa yksittäisiä teemoja ei näin ollen voi tarkastella erillään laajemmasta yhteiskunnallisesta ja arkielämän kontekstista (van Dijk 2006; Johnstone 2008). Luokittelun ja teemoittelun eli alustavan analyysin - joka ei vielä ole tulos - tavoite on saada yleinen käsitys aineistossa esiintyvistä diskursiivisista variaatioista, muodostaa tästä vaihtelusta seuraavan vaiheen analyysin analyysiyksiköitä ja järjestää aineisto tarkemmin analyysin kannalta järkevään muotoon. (Pietilä 2010, 224–231)

Koska luokittelu ja kuvaus eivät vielä tarkoita aineiston analysointia, alkaa varsinainen analysointi vasta sen jälkeen kun on saatu käsitys aineiston sisältämistä erilaisista diskursiivisista variaatioista. Luokittelusta siirryttäessä analysoimiseen tarvitaan ns. analyyttisia kysymyksiä, jotka tutkija vasta aineistoon tutustumisen jälkeen voi muodostaa. Kysymysten muotoilussa on oltava huolellinen, jotta aineistosta löytyy uusia merkityksiä ja ennen havaitsematon tapa ymmärtää sosiaalista todellisuutta. Ruusuvuori ym. (2010, 16) toteavat, että analyyttiset kysymykset on syytä muotoilla avoimiksi *miten*-kysymyksiksi kyllä- ja ei-kysymysten sijaan. Tärkeitä diskurssi-analyyttisen lukutavan kysymyksiä ovat myös *mistä* ja *kenen näkökulmasta* merkityksiä ja toimintaa kerrotaan (Pöysä 2009). Analyyttisten kysymysten, analysoinnin ja niiden kautta saatujen havaintojen jälkeen Ruusuvuori ym. (2010, 29) erottavat edelleen yhdeksi analysoinnin vaiheeksi keskustelun aineiston kanssa. Tällä he tarkoittavat tuloksista tehtäviä johtopäätöksiä, jolloin tulokset liitetään teoreettisiin näkökulmiin ja muuhun ajankohtaiseen yhteiskunnalliseen keskusteluun. On huomioitava, että aineistosta itsestään ei nouse mitään, vaan vasta tutkijan tekemät analyyttiset kysymykset, lukemisen tapa, tulkinnat ja valinnat ohjaavat aineiston jäsentämistä. (Ruusuvuori ym. 2010, 9–29)

5.5 Artikkelien analysointitavat

Tämän tutkimuksen analysointi kohdistui merkitysten ja diskurssien paikantamiseen. Diskurssien tutkija tarkastelee, miten erilaisia todellisuuksia ja toimintaa merkityksellistetään, millä ehdoilla niitä voidaan merkityksellistää ja mitä seurauksia niillä on. Koska ihmisen tuottama kerronta on vaihtelevaa ja moniäänistä, on merkitysten ja kertojan painotusten esille saamiseksi keskeistä kiinnittää huomiota, kenen ja mistä näkökulmasta kertoja kertoo (Pöysä 2009). Keskeinen perusajatus diskurssianalyyttisessä tutkimuksessa on myös se, että kieli rakentuu siten, että se sisältää sekä yksilön omia käsityksiä asioista, tapahtumista ja ilmiöistä että sosiokulttuurisia ja yhteiskunnallisia normeja, arvoja, sääntöjä ja rakenteita. Kielenkäytön, kielen ja ympäröivän yhteiskunnan suhde on näin ollen monitasoinen ja yhtyeenkietoutunut. (Berger & Luckmann 2005; Pietikäinen & Mäntynen 2009, 11–22) Artikkeleiden analysoinnin keskiössä ovat haastattelu- ja kirjoittamistilanteen ulkopuoliset asiat eli vuorovaikutuksesta irtoava maailma. Sulkunen ja Törrönen (1997) kutsuvat tutkimuksen vuorovaikutuksesta irtoavaa maailmaa lausuman ulottuvuudeksi. Tässä tutkimuksessa analysointi kohdentuu näihin kerronnan lausumiin eli toimijan ilmiölle antamiin merkityksiin, ei niinkään tutkijan ja tutkittavan väliseen vuorovaikutukseen, niin kuin muun muassa keskusteluanalyysissä tehdään (kts. esim. Jokinen 1999, 43–45; Ruusuvuori ym. 2010, 20).

Tiedostan, että kirjoitetulla ja puheeseen pohjautuvalla aineistolla on eroavaisuuksia (esim. Linders 2008; Pietikäinen & Mäntynen 2009). Tekstit ja puheet ovat erilaiset aineistot siinä mielessä, että tekstit ovat sellaisenaan valmiita analysoitaviksi. Huomio voi niissä kiinnittyä kategorisointeihin, retorisiin keinoihin sekä siihen, miten kielenkäyttö suhteutuu vasta-argumentteihin. Puheessa puolestaan tauot ja muut yksityiskohdat ovat tärkeitä. (Juhila & Suoninen 1999, 239) Tässä tutkimuksessa käsittelen aineistoa yhtenä kokonaisuutena, sillä aineiston kokoaminen on aloitettu samanlaisella ohjeistuksella juuri tätä tutkimusta varten. Kirjoitettu aineisto ei siis ole tuotettu ennen tätä tutkimusta, kuten esimerkiksi päiväkirjat tai elämäkerrat usein ovat, vaan juuri tämän tutkimuksen mielenkiinnon kohteiden kautta. Esitän kirjoitetuille ja haastattelun kautta saamalle aineistolle samat analyyttiset kysymykset.

Tässä tutkimuksessa aineiston analysointi on tehty diskurssianalyysin periaatteiden mukaisesti aineistoa korostaen ja kunnioittaen. Se, miten kieltä tulkitaan ja ymmärretään, riippuu kontekstista eli kieltä ympäröivästä todellisuudesta. Analysoinnissa on etsitty työhön sitoutumisen merkityksiä ja diskursseja yhdistäen yksilön käsitykset työhön sitoutumisesta eli mikrotaso sekä hyvinvointityön institutionalisoituminen ja työn ehtojen muuttuminen eli makrotaso. Aineisto on ensin käyty systemaattisesti läpi ja muun muassa litterointi mahdollisti aineistoon tutustuminen tehokkaasti.

Aineistoon tutustumisen jälkeen aineistosta löytyi diskursiivisia variaatioita, teemoja ja kategorioita. Aineistosta nousi esiin kertojille keskeisiä asiakokonaisuuksia, kuten esimerkiksi asiakassuhde ja ammatillisuus, jotka suuntasivat tutkijaa muun muassa artikkeleiden aiheiden hahmottamisessa. Alustavan analyysin jälkeen artikkeleita varten muodostettiin tutkimus-kysymykset, jotka myös ohjasivat sitä, minkä näkökulman avulla ja kuinka analyysi kohdentui. Analysointi on tehty monivaiheisesti ja aloitettu laadulliselle aineistolle tyypillisesti luokittelemalla, hajottamalla ja käsitteellistämällä aineisto *mitä*-kysymyksen avulla uudella tavalla loogiseksi kokonaisuudeksi. Mitä-kysymys on auttanut identifioimaan aineistosta erilaisia merkityssysteemejä. Yhteistä kaikkien artikkeleiden analysoinnissa on myös se, että aineistolle on esitetty *miten- , mistä-* ja *kenen näkökulmasta* työhön sitoutumisesta on kerrottu ja tulkittu. Myös yksittäisiin käsitteisiin on kiinnitetty huomiota. Näiden avulla analysoinnissa on löydetty merkityssysteemien tuottamis-prosessit, jännitteinen kerronta, toimijuuksia sekä asioiden, tilanteiden sekä toimijoiden välisiä suhteita. (Jokinen ym. 2004; Rubin & Rubin 2005; Pöysä 2009; Tuomi & Sarajärvi 2009; Pietilä 2010; Ruusuvuori ym. 2010).

Laadullisessa tutkimuksessa on tyypillistä, että analysointivaiheessa aineistoa rajataan. Rajaaminen tarkoittaa sitä, että aineistosta valikoidaan esimerkiksi tiettyjä teemoja ja aihekokonaisuuksia, joita käytetään tutkimuskysymysten ja tutkimuksen tavoitteen mukaisesti analysoinnin kohteena. Keskeistä on, että rajaaminen on perusteltua ja johdonmukaista. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 159; Ruusuvuori ym. 2010, 14–16). Tämän tutkimuksen eri artikkeleissa tehtiin rajauksia sekä analysoitaviin aihealueisiin että artikkeleissa käytettyihin vastaajiin. Ensimmäisen artikkelin analysoinnin aineistokohdiksi rajautui työn ja perheen yhteensovittamiseen liittyvä kerronta, seuraavissa korostuivat eri-ikäisten työhön sitoutumisen kerronta tutkimuksen tekohetkellä, työhön sitoutumisen kuormittavuuden kerronta, elämänkulun ja ammatillisuuden kerronta sekä asiakassuhde kerronta. Työn ja perheen yhteensovittamista käsittelevässä artikkelissa rajaus kohdistui kertojiin, joilla on lapsia ja ammatillisen kasvun artikkelissa puolestaan valikoitui analysoinnin kohteeksi tutkimuksen tekohetkellä olleet keski-ikäiset työntekijät. Kolmessa muussa artikkelissa analysoinnissa käytettiin koko aineistoa.

Ensimmäinen artikkeli käsitteli vastaajien työlle ja perheelle antamia merkityksiä sekä työn ja perheen rajapinnan hallintaa. Aineistolle esitettiin seuraavat kysymykset: 1) Mitä merkityksiä hoiva-alan työntekijät liittivät kerronnassaan työhön ja perheeseen, niiden väliseen suhteeseen ja rajapintaan? 2) Miten työn ja perheen välistä rajapintaa hallitaan? Aineistosta etsittiin työhön ja perheeseen liittyviä merkityksiä ja diskursseja. Elämässä on useita rinnakkaisia ja keskenään kilpailevia merkityksiä ja sosiaalinen todellisuus rakentuu merkitysten kietoutumisesta. (Suoninen

1999; Moilanen & Räihä 2001; Berger & Luckann 2005) Työn ja perheen rajapinnan hallinnan strategioita etsittiin analysoimalla työntekijöiden toimijuutta, arjen valintoja ja valintojen perusteluja.

Toisessa artikkelissa hyödynsin vastaajien eri-ikäisyyttä. Tavoitteena oli selvittää, miten eri-ikäiset sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työntekijät merkityksellistävät työhön sitoutumistaan tutkimuksen tekohetkellä. Keskiössä oli eri-ikäisten työntekijöiden kielenkäytöstä rakentuvien työhön sitoutumisen merkitysten esille tuominen ja niiden vertailu. Pietikäinen ja Mäntynen (2009, 167) toteavat, että aineistoa on mahdollista vertailla ja tarkastella osien välisiä suhteita, etsiä niistä samankaltaisuuksia, ristiriitaisuuksia, jännitteitä ja säännönmukaisuuksia (myös Potter & Wetherell 1994, 167–169). Diskurssianalyyttisen näkökulman mukaan olennaiset sisällöt, päälinjat ja eroavaisuudet rakennetaan puheessa ja kirjoituksissa sanavalintojen, painotusten, tauotuksien, vihjailujen avulla. Kielenkäytön yksityiskohdat ovat näin ollen aineiston analyysin kannalta merkittäviä johtolankoja. (Juhila & Suoninen 1999, 239) Artikkelissa selvitettiin myös sitä, mitä seurauksia erilaisilla sitoutumisen merkityksillä on. Analysointi on toteutettu esittäen aineistolle seuraavat kysymykset: Mitä ja miten sitoutumisesta on kerrottu? Mistä tai kenen näkökulmasta sitoutumisesta on kerrottu? Miten hyvinvointityön yhteiskunnallistuminen ja kieli yhdistyvät toisiinsa diskursseissa? Mitä käsitteitä kerronnassa on käytetty? Miten diskurssit sisällöllisesti eroavat toisistaan?

Kolmannessa artikkelissa tavoitteena oli määrittää, minkälaisia toisistaan eroavia kuormittavan sitoutumisen diskursseja hyvinvointityöntekijöiden puhe sisältää ja mitä seurauksia näillä erilaisilla diskursseilla on. Analysoinnissa hyödynnettiin työhyvinvointiin liittyviä tutkimuksia sekä työolo-tutkimusten tutkimustuloksia (esim. Laine ym. 2006, Kauppinen ym. 2007, Lehto ja Sutela 2008). Vertailtavia diskursseja etsittiin tässä artikkelissa muun muassa yksittäisten käsitteiden sekä jännitteisen kerronnan analysoinnin kautta. Merkitysten ja diskurssien esille saamiseksi analysointi aloitettiin kysymällä, mitä työntekijät kertovat kuormittavasta työhön sitoutumisesta. Huomiota kiinnitettiin erityisesti tilanteeseen, tapahtumaan, kokemukseen ja toimijuuteen. Sisällön ja näkökulmien analysoinnin lisäksi aineistosta on vielä analysoitu, kuinka vastaaja arvioi kuormittavaa sitoutumista ja mitä seurauksia erisisältöisillä kuormittavuuden merkityksillä ja diskursseilla on. Aineistolle esitettiin analysoinnin eri vaiheissa seuraavat kysymykset: Mitä kuormittavasta sitoutumisesta on kerrottu? Kenen ja mistä näkökulmasta siitä on kerrottu? Miten kertoja arvioi kuormittavaa sitoutumista? Mitä seurauksia kertoja tulkitsee olevan kuormittavasta sitoutumisesta? Miten diskurssit eroavat sisällöllisesti ja kerronnan näkökulmien suhteen toisistaan? Mitä yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia on löydettävissä aikaisempiin kuormittavuuden tutkimuksiin?

Neljännessä artikkelissa hyödynsin aineistosta työntekijöiden elämänkulkuun liittyvän kerronnan. Työntekijät toistivat kerronnassaan usein ammatillisuutta ja sen merkitystä hyvinvointityölle. Analysoitaessa ammatillisuuden kerrontaa, jäsentyi se ammatillisen kasvun merkityksiksi. Neljännen artikkelin tutkimuskysymyksiksi muotoutui näin ollen se, minkälaisia merkityksiä keski-ikäiset hyvinvointityöntekijät antoivat ammatillisuuden kasvulle ja työhön sitoutumiselle sekä se, miten ne linkittyivät toisiinsa. Analysointi toteutettiin huomioiden työntekijöiden subjektiiviset merkitystenannot sekä teoriaa ammatillisesta kasvusta. Merkitysten tarkastelu tapahtui tutkimuksen tekohetkestä sekä menneisyyteen että tulevaisuuteen suunnaten, sillä tutkimukseen osallistujia aktivoitiin kertomaan ja tulkitsemaan työhön sitoutumistaan tutkimuksen tekohetken ja tulevaisuuden lisäksi myös nuorina, vastavalmistuneina työntekijöinä. Analysoinnin kohteena oli keski-ikäisten työntekijöiden kerronta, koska heitä yhdistää sama historiallinen aika ja he kuuluvat samaan ikäluokkaan. Tällä aineiston rajauksella oli tarkoitus kontekstoida analysointia elämäntilanteen lisäksi myös aikakaudellisesti. Merkitysten ja diskurssien esille saamiseksi esitin aineistolle seuraavat kysymykset: Mitä työntekijä kertoo työhön sitoutumisesta eri elämänvaiheissa? Mitä eroja ja yhtäläisyyksiä kerronnassa on? Miten työntekijä merkityksellistää ammatillista kasvua ja työhön sitoutumista elämänvaiheissa? Miten ammatillinen kasvu linkittyy hoivan institutionalisoitumiseen?

Kaikkien vastaajien kerronta sisälsi lukuisia ilmaisuja ja kokemuksia asiakkaista ja heidän kohtaamisestaan. Viidennessä artikkelissa analysoinnin keskiössä oli asiakassuhdekerronta ja siihen liitetyt merkitykset. Artikkelissa kysyttiin, mitä asiakassuhde merkitsee työntekijälle ja hänen työhön sitoutumiselleen. Analysoinnin ensimmäisessä vaiheessa aineistosta on rajattu kohdat, missä työntekijä kertoo asiakassuhteista. Seuraavassa vaiheessa tutkimuksen yhteiskunnallinen konteksti huomioiden on selvitetty *mitä* työntekijä kertoo asiakassuhteista. Tämän vaiheen jälkeen asiakassuhdekerronta oli mahdollista kategorisoida yhteisten nimittäjien avulla kolmeen eri merkitysluokkaan. Seuraavassa analysointivaiheessa analysointi kohdistui myös siihen *miten, mistä* ja *kenen näkökulmasta* asiakassuhteista kerrottiin (vrt. Pöysä 2009; Ruusuvuori ym. 2010). Lisäksi merkityksiä analysoitiin aikaisempien tutkimusten ja teoreettisten näkökulmien kautta. Hyvinvointityöntekijät kuvasivat asiakassuhdetta ja työhön sitoutumista runsaasti jännitteisen kerronnan avulla. He kuvasivat tällöin myös seurauksia, joita jännitteisistä tilanteista kehittyy.

Aineistosta on siis etsitty monivaiheisesti merkityksiä, diskursseja ja merkityksellistämisen tapoja. Kielen monitasoisuuden ja monimerkityksellisyyden vuoksi, kukin analyyttinen kysymys vaatii oman lukukertansa. Aineistoa ei voi analysoida eri näkökulmista yhdellä ja samalla lukukerralla, vaan analyysin kokonaisuus muodostuu kaikkien lukukertojen synteesistä. (Pietikäinen

& Mäntynen 2009, 163–166) Aineistosta nousseita merkityksiä on myös vertailtu, etsien niistä laadullisen aineiston analysoinnille ja diskurssianalyyttiselle lukutavalle tyypillisiä eroavaisuuksia, samankaltaisuuksia, ristiriitaisuuksia ja jännitteitä (Potter & Wetherell 1994; Pietikäinen & Mäntynen 2009; Tuomi & Sarajärvi 2009). Juhila ja Suoninen (1999, 242–244) toteavat, että vertailu on hyödyllistä ymmärtää analyysin tulokseksi, josta ei tutkimuksen alussa ollut tietoa. Toimijuutta ja subjektipositioita näissä artikkeleissa tulkittiin kiinnittämällä huomio muun muassa siihen, miten työntekijä näkee itsensä suhteessa muihin ja mistä näkökulmasta työntekijä sitoutumisesta kertoo. Lisäksi toimijuutta ja subjektipositioita tarkasteltiin sen mukaan, minkälaisia valintoja työntekijä on tehnyt esimerkiksi tilanteissa, joissa työhön sitoutuminen kuormittaa tai kun työntekijä haluaa kehittää itseään ja ammatillisuuttaan. (vrt. Jokinen ym. 2004, 37–40) Aineistosta on myös etsitty ja tulkittu sitä, minkälaisia seurauksia erisisältöisillä merkityksillä ja diskursseilla on (vrt. Riessman 2008). Taulukoon 2 on koottu yhteenveto eri artikkeleiden analysoinnin vaiheista.

Taulukko 2. Analysoinnin vaiheet

Analysoinnin tavoite	Ensimmäinen artikkeli	Toinen artikkeli	Kolmas artikkeli	Neljäs artikkeli	Viides artikkeli
Merkitykset esille	Mitä, miten, mistä ja kenen näkökulmasta työstä, perheestä, rajapinnasta ja niiden välisistä suhteista kerrotaan?	Mitä, miten, mistä ja kenen näkökulmasta eri-ikäiset kertovat työhön sitoutumisesta?	Mitä, miten, mistä ja kenen näkökulmasta työntekijät kertovat sitoutumisen kuormittavuudesta?	Minkälaisia merkityksiä keski-ikäiset työntekijät antavat ammatilliselle kasvulle ja työhön sitoutumiselle eri elämänvaiheissa?	Mitä, miten, mistä ja kenen näkökulmasta asiakassuhteista kerrotaan?
Diskurssit esille	Minkälaisia puhetapoja, toimijuuksia, valintoja ja toiminnan perusteluja työstä ja perheestä löytyy?	Minkälaisia puhetapoja työhön sitoutumisesta eri-ikäisten kerronta sisältää? Mitä kertojat korostavat ja mitä sulkevat kerronnasta pois?	Mihin työn kuormittavuuden näkökulmiin ja hyvinvointityön rakenteisiin työntekijät yhdistävät kuormittavuuden? Minkälaisia toimijuuksia kerronnasta löytyy?	Miten ammatillista kasvua merkityksellistetään? Miten ammatillinen kasvu linkittyy hoivan institutionalisoitumi-seen?	
Vertailu	Merkitysten ja diskurssien vertailu	Merkitysten ja diskurssien vertailu	Diskurssien vertailu. Miten kertoja arvioi kuormittavuutta?	Merkitysten ja diskurssien vertailu	
Seuraukset esille	Minkälaisia seurauksia merkityksillä ja diskursseilla on työntekijälle ja työyhteisöön?	Minkälaisia seurauksia merkityksillä ja diskursseilla on työntekijälle, työyhteisöön ja hyvinvointityölle?	Minkälaisia seurauksia kuormittavasta sitoutumisesta on?	Mitä ammatillinen kasvu merkitsee hyvinvointityön-tekijöille?	Miten asiakassuhteet linkittyvät työhön sitoutumiseen?
Teorian ja aineiston yhdistäminen	Miten institutionalisoitunut hoiva tulee aineistossa esille? Mitä eroja ja yhtäläisyyksiä aikaisempiin tutkimuksiin?	Miten institutionalisoitunut hoiva tulee aineistossa esille? Mitä eroja ja yhtäläisyyksiä aikaisempiin tutkimuksiin?	Miten institutionalisoitunut hoiva tulee aineistossa esille? Mitä eroja ja yhtäläisyyksiä aikaisempiin tutkimuksiin?	Miten institutionalisoitunut hoiva tulee aineistossa esille? Mitä eroja ja yhtäläisyyksiä aikaisempiin tutkimuksiin?	Mitä eroja ja yhtäläisyyksiä aikaisempiin tutkimuksiin ja teoreettisiin mallinnuksiin?

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Diskurssianalyyttisen näkökulman mukaan tutkittava tuottaa kerronnalla ja valinnoillaan kuvan tutkittavasta ilmiöstä (esim. Gee 2011a). Tässä luvussa luon merkitysten, diskurssien ja jännitteisen kerronnan avulla kuvaa hyvinvointityöntekijöiden työhön sitoutumisesta vastaamalla tutkimuskysymykseen Minkälaisia merkityksiä ja diskursseja hyvinvointityöntekijät konstruoivat työhön sitoutumisesta? Esitän ensin aineistosta löytyneet työhön sitoutumisen keskeiset merkitykset. Sen jälkeen kiteytän aineistosta löytyneitä työhön sitoutumisen kannalta merkittävimpiä diskursseja ja sitä, minkälaisia kulttuurisia jäsennyksiä niihin sisältyy. Kokoan myös kerronnassa ilmenneen jännitteisen kerronnan, jonka funktion katson olevan sen, että työntekijät ovat niiden avulla halunneet nostaa esille keskeisiä, heille tärkeitä työhön sitoutumiseen ja hyvinvointityöhön sisältyviä haasteita ja samalla osoittaneet hyvinvointityöhön liittyviä kehittämisen kohteita.

6.1 Työhön sitoutumisen merkitykset

Tähän tutkimukseen osallistuneiden työntekijöiden luoma kuva työhön sitoutumisesta on moninainen. Sitä voi luonnehtia muun muassa Schaufelin ja Bakkerin (2010, 13) tulkitsemien osatekijöiden avulla siten, että hyvinvointityöhön sitoutumisessa on kyse arjen toiminnasta ja käyttäytymisestä organisaatioissa ja osana hyvinvointipalvelujärjestelmää (behavioral-energetic), emotionaalisesta omistautumisesta ja halusta panostaa hyvinvointityöhön (emotinal dedication) sekä kognitiivisesta uppoutumisesta (cognitive absorption) eli oman ammatillisuuden kehittämisestä ja jatkuvasta omien toimintatapojen reflektoinnista.

Hyvinvointityöntekijöiden luoma kuva on myös monimerkityksellinen, sillä kerronta osoittaa, että työhön sitoutuminen linkittyy institutionalisoituneen hoivan rakenteisiin, hyvinvointityön tavoitteisiin, sisältöön ja arvoihin sekä ammatillisuuteen ja asiakkaisiin. Työhön sitoutumisen merkitykset linkittyvät myös työntekijän työhyvinvointiin sekä useisiin työntekijän elämänkokonaisuuden tilanteisiin ja konteksteihin. Edelleen kerronnasta voi todeta, että sitoutuminen kohdistuu eri asiakokonaisuuksiin ja muuttuu yksilön työyhteisökokemusten myötä ja elämänkulun eri vaiheissa saaden erilaisia tulkintoja, perusteluja, sisältöjä ja merkityksiä. Hyvinvointityöntekijöiden mukaan sitoutumista on mietittävä päivittäin, joten se ei ole stabiili, staattinen tai vakaa ilmiö, kuten osa teoreettisista mallinnuksista olettaa (esim. O´Reilly & Chatman 1986; Allen & Meyer 1991;1997; Jaros ym. 1993;). Pikemminkin työhön sitoutuminen on herkästi muuttuva ja

prosessinomainen (vrt. Baruch 1998), sillä esimerkiksi pitkittyneet sekä hoitamattomat hankalat tilanteet ja prosessit organisaatiossa saattavat heikentää lopulta sitoutumista sekä vaikuttaa organisaation ja jopa alan vaihtamiseen. Samoin konstruoidut diskurssit linkittyvät useaan työelämään, perheeseen ja hyvinvointityöhön liittyviin kulttuurisiin jäsennyksiin, ja siten työhön sitoutuminen muuttuu yhteiskunnan, työelämän ja institutionalisoituneen hoivan rakenteiden ja tuottamien ehtojen muuttuessa. Tämä työhön sitoutumisen moninaisuus, muuttuvuus ja monimerkityksellisyys ovat haaste ennen kaikkea organisaatioille, hyvinvoinnin palvelu-järjestelmälle sekä näiden hallinnoinnille, johtamiselle ja ohjaukselle.

6.1.1 Työhön sitoutuminen ja hyvinvointityö

Aikaisemmissa työhön ja organisaatioon sitoutumisen teoreettisissa mallinnuksissa ja määritelmissä on viitteitä siitä, että sitoutumisessa on kyse työn merkityksestä työntekijälle. Malleissa on painotettu työntekijöiden asenteita työtä kohtaan, heidän suhtautumista työhön sekä psykologista sidettä tai voimaa sitoutumisen taustatekijöinä (O´Reilly & Chatman 1986; Meyer & Allen 1991; 1997; Meyer & Herscovitch 2001). O´Reilly ja Chatman (1986) sekä Allen ja Meyer (1996) katsovat, että sitoutumisessa on kyse halusta panostaa organisaation toimintaan sen vuoksi, että työntekijän oma ja organisaation arvomaailmat ovat samansuuntaiset ja että työntekijä uskoo ja hyväksyy organisaation tavoitteet. Selvimmin mallinnuksissa työn subjektiiviseen merkitykseen viittaa Paula Morrow (1993) työn eettisyyden ulottuvuudessa, jossa hänen mukaansa on kyse siitä, kuinka tärkeänä ja merkityksellisenä työntekijä työtä itseään pitää. Eettisesti vahvasti sitoutuneelle työntekijälle työ on Morrowin (emt.) mukaan keskeinen osa elämää, jonka kautta työntekijä voi toteuttaa omia päämääriään ja tavoitteitaan elämän kokonaisuudessa.

Tässä tutkimuksessa hyvinvointityöntekijät lähtivät konstruoimaan sitoutumista pohtimalla työn merkitystä itselle ja loivat näin samalla pohjan omalle työhön sitoutumiselleen. Se, mitä hyvinvointityö tekijälleen subjektiivisesti merkitsee, voidaan nähdä Morrowin (1993) tavoin yksilön henkilökohtaisena merkitysjärjestelmänä ja sitoutumisen sisimpänä kehänä, jonka painoarvo työntekijän suhteessa työhön on merkittävä. Halu tehdä juuri hoiva- ja huolenpitotyötä, hyvinvointityön sisältämät arvot ja eettisyys sekä kiinnostus alan ilmiöitä kohtaan ovat vahvempia osa-alueita työhön sitoutumisessa kuin esimerkiksi Morrowin (emt.) luonnehtimalla ulommalla kehällä olevat organisatoriset tekijät.

Työn subjektiivisten merkitysten moninaisuus tuli esille eri-ikäisten työntekijöiden työhön sitoutumisen tulkintoja käsittelevässä artikkelissa (Wallin 2010a). Artikkeli osoittaa, kuinka työntekijät eri tavoin merkityksellistävät työhön sitoutumistaan hyvinvointialan institutio-

nalisoitumisen ja hyvinvointiammattien toiminnan ehtojen muutoksessa. Tuloksista on selkeästi todettavissa se, miten eri aikakaudet ja hyvinvointityön rakenteet linkittyvät työntekijöiden kerrontaan ja se, miten nämä rakenteet myös vaikuttavat työntekijän ja työn väliseen suhteeseen.

Ikääntyneiden työntekijöiden työhön sitoutumista voi nimittää perinteisen lojaliteetin työorientaatioksi, sillä heidän työhön sitoutumisen merkitykset rakentuvat lapsuudesta lähtien konstruoituvaan kutsumuksellisuuteen, työlle uhrautumiseen ja omistautumiseen. Heidän voidaan tulkita edustavan Henrikssonin (1998) sekä Erickson ja Piercen (2005, 284–285; myös Morrow 1993) mukaista perinteistä hyvinvointivaltion naisten työlojaliteettia, minkä taustalla on työntekoa kunnioittava perinne. Kutsumuksen merkitys heille ilmeni asiakaslähtöisyytenä, ahkeruutena, äärirajoilla työskentelynä, työn tekemisenä enemmän kuin vaaditaan sekä intohimona työtä kohtaan. Uhrautuvan ajankäytön ja potilastyön lisäksi he pyrkivät toimimaan myös siten, että kaikilla työyhteisön työntekijöillä olisi hyvä olla. Heidän työelämässä toimimisen ehtoja yhdistää myös perinteinen sukupuolisopimus, pitkät, vakaat ja turvalliset työsuhteet, joiden varaan he ovat työhön sitoutumistaan rakentaneet. He luottavat siihen, että saavat kokeneina työntekijöinä säilyttää vakinaiset työsuhteensa ja arvelevat, että epävakautta sisältävät työelämämuutokset (Chimel 2008) koskevat enemmän nuoria työntekijöitä kuin heitä. Tällä kerronnalla he kiistävät omalta osaltaan epävakaat työmarkkinat. Kutsumuksellisuus merkitsee ikääntyneille työntekijöille toisaalta voimavaraa, josta edelleen pidetään kiinni. Samoin Smyer ja Pitt-Catsouphes (2007) toteavat, että valtaosa ikääntyneistä työntekijöistä jatkaa työelämässä sen vuoksi, että he kokevat sen kutsumuksena ja nauttivat siitä. Toisaalta kutsumuksellisuus ja äärirajoilla työskenteleminen merkitsee kuormittavuustekijää, joka vie työntekijän voimavaroja ja on uhka sitoutumiselle. Asettaessaan itselleen vaateen huolehtia asiakkaiden lisäksi myös kollegoiden hyvinvoinnista, voivat nämä vaateet aiheuttaa uupumusta ja väsymistä. Kaikesta huolehtivan sitoutumisen kannatteleva voima hiipuu monimutkaistuneen ja jatkuvasti muuttuvan työelämän edessä (Sennet 2002; 2007; Julkunen 2008, 112–117). Organisaation kannalta uhrautuvaisuuteen perustuva kutsumus voi merkitä ristiriitatilanteita arjessa silloin, kun nuoremmilla työntekijöillä suhde työhön on erilainen.

Keski-ikäisten hyvinvointityöntekijöiden kerronnassa työn subjektiivinen merkitys ja työhön sitoutuminen linkittyivät hyvinvointityön arvoihin, asiakkaisiin, alan kiinnostavuuteen ja haasteellisuuteen sekä ammatillisuuteen ja oman työn jatkuvaan reflektointiin. He ovat valmiita ja halukkaita nykyisessä elämäntilanteessaan panostamaan uraan ja työelämään sekä kehittämään itseään ja työyhteisöään. Kerronta todentaa sen, että keski-ikäiset hyvinvointityöntekijät edustavat sitä institutionaalista aikaa, jolloin palvelujärjestelmässä alettiin korostaa hyvinvointiammattien

koulutusta, professionaalisuutta, menetelmällistä osaamista ja elinikäistä oppimista (Wrede ym. 2008; Billet 2006; Anttonen 2009; Eason 2010). Heidän työhön sitoutuminen myös sisältää lukuisia affektiiviseen eli tunneperäiseen sitoutumiseen luonnehdittuja elementtejä (Allen & Meyer 1996; 1997; Jaros ym. 1993; Meyer ym. 2002), kuten halua, tahtoa, hyväksyntää sekä vahvaa uskoa hyvinvointityön julkilausuttuihin tavoitteisiin ja arvoihin. Affektiivista sitoutumista pidetään keskeisenä ja voimakkaana sitoutumisen ulottuvuutena (esim. Meyer ym. 2002; Somers 2009; Rousseau & Aube 2010), ja sitä se on myös tämän tutkimuksen kerronnan ja merkitysten mukaan. Työntekijät merkityksellistyivät työtään afektiivisuuden ja ammatillisuuden lisäksi myös asiakkaiden ja yhteiskunnan tarpeiden ja vaateiden näkökulmista. Hyvinvointityö on heille tärkeä niin henkilökohtaisesti kuin myös asiakkaiden ja yhteiskunnan näkökulmista katsottuna, ja he haluavat saavuttaa myös työn yhteiskunnalliset tavoitteet. He eivät halua organisaatioissa ilmenevissä jännitteisissä ristiriitatilanteissa luopua heille keskeisistä työn merkityksistä eli asiakkaista, omasta asiantuntijuudesta tai työn eettisistä arvoista. Kerronta sisältää näin ollen hoivan moraalisen luonteen ja hoivaetiikan (Anttonen & Zechner 2009) sekä Morrowin (1993) ajatuksia työn eettisyydestä, jonka kautta voi toteuttaa omia arvojaan, tavoitteitaan ja päämääriään elämän kokonaisuudessa. Ikääntyneiden työntekijöiden tavoin myös keski-ikäiset ovat vahvasti sitoutuneita työhön. Työhön sitoutumiselle annetut merkitykset ovat kuitenkin muuttuneet ikääntyneisiin työntekijöihin verrattuna, sillä kutsumus ja uhrautuminen ovat muuttuneet alan kiinnostavuuden, ammatillisuuden sekä työn laadun korostamiseksi. Hyvinvointityötä ei, ammatillisuutta ja omaa jaksamista korostavien keski-ikäisten kertojien mukaan, tule tehdä maailman parantamisen ja uhrautumisen näkökulmasta, sillä siitä seuraa uupumus ja työntekijän toimintakyvyttömyys.

Kasvion ym. (2008) ja Lehdon (2011, 81–89) tutkimukset osoittavat, että osa nuorista viettää hyvin työkeskeistä elämää ja että yli puolet 15–34-vuotiaista pitää ansiotyötä erittäin merkittävänä elämänalueena. Varsinkin nuorten naisten elämässä työ on yhä keskeisemmällä sijalla. Tämän tutkimuksen nuorilla hyvinvointityöntekijöillä hyvinvointityön merkitys on kahtalainen. Yhtäältä nuoret ovat innostuneita valitsemastaan alasta ja haluavat kehittyä ammatillisesti ja oppia alaan liittyviä taitoja. Toisaalta jännitteinen kerronta osoittaa epävarmuutta hyvinvointialalla pysymistä kohtaan. Nuoret hyvinvointityöntekijät tulkitsivat työn merkitystä ja työhön sitoutumista jännitteisesti muun muassa keskeneräisen ammatillisuuden, työelämään sosiaalistumisen vaikeuden, vähäisen sosiaalisen tuen sekä kokemansa hyvinvointialan vähäisen arvostamisen kautta. Hyvinvointityöhön sitoutumisen epävarmuus nuorilla työntekijöillä linkittyi myös pätkätyö-rakenteeseen, heikkoon työyhteisöasemaan ja yhteisöllisyyden puutteeseen. Kun ikääntyneillä työntekijöillä yhteisöllisyyden ja luottamuksen kokemukset merkityksellistyivät vahvoina, kokivat nuorimmat selvää yhteisöllisyyden vajetta organisaatioissa. Nuoret työntekijät liittivät

yhteisöllisyyden puuttumiseen sen, etteivät voi sijaisina ja pätkätyöläisinä vaikuttaa ja kehittää työtään ja työyhteisöään samalla tavalla kuin vakinaiset työntekijät. Tästä seuraa kokemus siitä, etteivät he ”kuulu joukkoon”. Yhteisöllisyyden puute ilmeni myös vähäisenä sosiaalisena tukena ja kokeneempien työntekijöiden ja esimiesten liian vähäisenä palautteen antamisena. Nuoret työntekijät kokevat kuitenkin tarvitsevansa tukea niin ammatillisesti kuin myös työelämätaitojen kehittämisessä. Yhteisöllisyys ja sosiaalinen tuki ovat kuitenkin useiden tutkijoiden (esim. Myllyniemi 2006; Mönkkönen & Roos 2010; Tienari & Piekkari 2011) mukaan juuri nuorten työhön liittämiä keskeisiä merkityksiä ja odotuksia.

Työelämän epävakaisuus ja pätkätyöt (Joensuu 2006, 60–68; Julkunen 2004, 183; 2008, 112–117) saivat nuorten työntekijöiden kerronnassa useita merkityksiä. Kun kertoja viittasi epätietoisuuteen siitä, mihin haluaa sijoittua oman alan työkentässä, ovat pätkätyöt antaneet monipuolista kokemusta alasta ja organisaatioista sekä näin edesauttaneet oman ammatillisen suuntautumisen kehittymistä ja kohdentumista. Myös Lehto ja Sutela (2008, 39) toteavat tutkimuksessaan, että kun työntekijät tekevät omasta tahdostaan pätkätöitä, eivät ne vapauden ja valinnanmahdollisuuden näkökulmista katsottuna ole ongelmallisia. Toisaalta työn kehittämisen näkökulmasta pätkätyöläisyys merkitsi sitä, että työtä tehtiin epävarmassa työllisyystilanteessa päivä kerrallaan, mistä syystä nuorten työntekijöiden toimijuudesta puuttuivat nykyisin työelämässä tärkeänä pidetyt innovatiivisuus, kokonaisuuden hahmottaminen sekä oman työn kehittäminen. (vrt. Airila 2007; Ruohotie 2006; Virtanen & Stenvall 2010) Pätkätyöläisyys saa kertomuksissa jälleen uuden jännitteisen merkityksen, kun nuoret tulkitsevat sitä oman työyhteisöasemansa kautta. He näkevät asemansa työyhteisössä olevan epävarmemman ja heikomman kuin vakituisilla työntekijöillä, mutta toivovat sijaisinakin tulevansa hyväksytyiksi ammatillisesti täysivaltaisina työyhteisön jäseninä. Merkitys on tulkittavissa Baruchin (1998) mainitsemaksi molemminpuolisen lojaliteetin puuttumiseksi, missä vastavuoroisuus työntekijän ja työnantajan välillä on vähentynyt. Ero vanhempien hyvinvointityöntekijöiden ja nuorten kerronnan välillä kulminoituu kutsumuksellisuuteen, kehittämiseen sekä asiakassuhdekerrontaan, jotka eivät nuorilla kerronnassa korostu. Kerronta vahvistaa Phillipsin (2007, 122–129) tuloksia siitä, että uran alkuvaiheessa olevien työntekijöiden kertomuksissa on vain vähän ilmaisuja hyvinvointityön eettisyydestä ja alan keskeisimmistä toiminnoista, kuten työntekijän emotionaalisista valmiuksista sekä potilaan tai asiakkaan kohtaamisesta. Työn moninaiset merkitykset ja jännitteinen kerronta on tulkittavissa siten, että hyvinvointityöhön sitoutuminen ei näyttäydy nuorilla työntekijöillä yhtä vahvana ja vakaana kuin vanhemmilla työntekijöillä.

Kaiken kaikkiaan voi todeta, että hyvinvointityöntekijöille työhön sitoutumisen merkityksinä korostuivat työn sisällöllinen mielekkyys, ammatillisuus ja sen kehittäminen sekä hyvinvointityön eettisyys ja arvot (vrt. Vuorinen 2007; Lehto & Sutela 2008). Työ merkitsee jännitteistä huolimatta persoonallisen itsetoteutuksen ja omien arvojen saavuttamisen mahdollisuuksia pikemminkin kuin instrumentaalista työn merkitystä (vrt. Baldry ym. 2007). O´Reillyn & Chatman´n (1986) sitoutumisen mallinnuksen mukaan hyvinvointityöntekijöiden sitoutumista voisi luonnehtia myös sisäistämisen käsitteen kautta, sillä työntekijät kokevat ja toivovat yhteisöllisyyttä ja haluavat panostaa organisaation toimintaan.

6.1.2 Työhön sitoutuminen ja perhe

Työ ja perhe omina elämänosa-alueinaan ja niiden yhteensovittaminen ovat saaneet paljon tutkimuksellista huomiota, sillä työelämä ja sitä muovaavat rakenteet ovat muuttuneet runsaasti viime vuosikymmeninä. Keskustelua on käyty muun muassa siitä, voiko työntekijä olla samanaikaisesti sekä perheeseen että työhön sitoutunut. Puhutaan myös lapsiperheiden aikapulasta, lasten ja vanhempien oikeuksista ja jaksamisesta, arjen kiireestä ja (työ)ajan sekä työmarkkinoiden joustavuudesta (Repo 2009; Tammelin 2009). Työn ja perheen yhteensovittaminen ei ole enää vain perheen asia, sillä se on 1990-luvulta lähtien kuulunut hallitusohjelmiin, työmarkkinajärjestöjen tavoitteisiin sekä työyhteisöjen tasa-arvo- ja henkilöstösuunnitelmiin. (Castells & Himanen 2001; Elo & Ervasti 2006; Kempe ym. 2008; Kivimäki 2009)

Hyvinvointityöntekijöiden kerronnasta löytyi kaksi kilpailevaa merkityssysteemiä työn ja perheen välillä (Wallin 2007). Ensinnäkin aineistossa korostui perhekeskeinen kerronta tunnollisesta ja hyvästä vanhemmuudesta. Perhekeskeinen kerronta rakentui merkitykselle, jossa perhe priorisoidaan työn edelle. Työntekijöiden lähtökohtana oli, että heillä on oikeus lapsiin ja lapsilla oikeus vanhempiin. Kerronnan konteksti oli tällöin vanhemmuudessa ja kertojan identiteetti rakentui hyvän vanhemmuuden vaatimusten ja odotusten kautta. Toiseksi kerronta sisälsi merkityksiä työkeskeisyydestä ja työntekijästä, joka panostaa ja tekee parhaansa myös työyhteisössään. Työntekijän identiteetti rakentuu tällöin vahvan työn merkityksen ja ammatillisuuden kautta. Hyvinvointialan työn luonne, ammatillinen suuntautuminen sekä vanhemmuus tulivat kerronnassa esille myös siten, että lasten kanssa työskentelevä ammattilainen ei voi työn kustannuksella löydä laimin omia lapsiaan. Kerronnassa yhdistyi ja merkityksellistyi näin sekä perhe, työ että oma ammattiala. Merkityssysteemit osoittavat, että kertojat ovat samanaikaisesti sekä työhön että perheisiin sitoutuneita.

Moniroolisuuden sekä työn ja perheen rajapinnan mallinnusten (esim. Marks 1997; Clark 2000; Clark 2002; Matthews 2008; Schieman & Galvin 2008) mukaan useat samanaikaiset roolit voivat olla merkitykseltään erilaisia. Roolit kuormittavat toisiaan silloin, kun toisen elämän osa-alueen koetaan häiritsevän toista. Schieman ym. (2009) tutkimuksen mukaan suuri osa USA:n työntekijöistä kokee, että kuormittuminen tapahtuu siihen suuntaan, että työ häiritsee perhe-elämää. Mallien mukaan roolit voivat myös vahvistaa toisiaan ja edistää yksilön toimintakykyä ja kehittymistä. Rajapinnan hallintaan vaikuttaa se, kuinka helpoksi eri roolien yhdistäminen koetaan ja kuinka tasapainoisena työntekijä kykenee pitämään rooleihin liitetyt vastuut ja odotukset. (Clark 2000; Clark 2002; Rantanen & Kinnunen 2005, 235–255; Tammelin 2009) Hyvinvointityöntekijät pyrkivät tasapainoon eri roolien välillä ja he näkevät niiden myös vahvistavan toisiaan.

Samanaikainen sitoutuminen sekä perheeseen että työhön ei kuitenkaan merkitse sitä, että kertojat olisivat ryhmänä homogeeninen ja toimisivat arjessaan samalla tavalla. Kiinnitettäessä huomio toimijuuteen, arjen valintoihin ja näiden perusteluihin, aineistosta tuli esiin kolme erilaista työntekijän ja perheen hyvinvointiin sekä työn ja perheen rajapinnan hallintaan liittyvää strategiaa: 1) rajoittava työhön sitoutuminen, 2) tasapainoileva sitoutuminen työn ja perheen välillä sekä 3) voimavaroja vahvistava sitoutuminen sekä perheeseen että työhön.

Rajoittavan työhön sitoutumisen strategia edustaa selkeästi ja vahvimmin vanhemmuuden kautta rakentuvaa perhekeskeisyyttä. Hyvinvointityöntekijät kokevat, että työ ei saa kuormittaa perhe-elämää, mistä syystä he rajoittavat työhön sitoutumistaan tekemällä selkeitä rajanvetoja työn ja perheen välille (vrt. Schieman ym. 2009 ja Tammelin 2009). Yksi keskeinen rajanveto työn ja perheen rajapinnan hallinnassa liittyy päivittäiseen työaikaan ja sen pitämiseen työ- ja virkaehtosopimusten mukaisena normaalityöaikana. Ylitöitä ei tehdä kuin pakottavissa tilanteissa. Toinen rajanveto merkityksellistyi perheen hyväksi tehtävissä valinnoissa (siirtyminen osa-aikatyöhön, hoitovapaalle tai pätkätyöläisyyteen). Kerronta ilmentää käsitystä siitä, että mikäli työnantaja vaatii sellaista työhön sitoutumista, joka toistuvasti tehdään perheen kustannuksella, altistaa se stressille ja uupumukselle.

Tasapainoilevan sitoutumisen srtategiassa yhdistyvät ja vuorottelevat sekä perhekeskeisyys että työkeskeisyys. Työntekijälle sekä perhe että työ ovat merkityksellisiä elämänosa-alueita, joiden kautta identiteettiä rakennetaan ja joihin molempiin halutaan arjessa panostaa. Samaan tulokseen päätyivät Ezzedeen ja Ritchey (2009) tutkiessaan johtavassa asemassa olevien naisten työhön ja perheeseen liittyviä rooleja ja arvoja. Molemmista elämän osa-alueista kiinnipitäminen johtaa hyvinvointityöntekijöillä siihen, että raja perheen ja työn välillä ei ole selvä vaan läpäisevä ja joustava. (Clark 2002; Schieman & Galvin 2008). Töitä voi viedä kotiin ja haastavia sekä

mielenkiintoisia työtilanteita voi työstää myös kotona. Samoin normaalityöaika voi pitkittyä, mikäli asiakastilanne niin vaatii. Kerronnasta seuraa se, että työntekijät toivovat työaikoihin joustavuutta ja itsesäätelyn mahdollisuutta. Tämän voi tulkita siten, että sosiaalisin normein säännellystä työajasta on tulossa entistä enemmän yksityisasia, mistä pyritään yksilöllisesti sopimaan. Tällöin siihen, millaista työaikaa tehdään, vaikuttaa työntekijän henkilökohtainen elämäntilanne. (Lehto & Sutela 2008, 131–159) Työntekijän rooli rajapinnan hallinnassa on tulkittavissa aktiiviseksi, mutta mikäli joustavuus rajan hallintakeinona ja tasapainoilu työn ja perheen välillä ei onnistu, uhkaa se kaikkien osapuolten – perheen, potilaiden ja asiakkaiden sekä työntekijän omaa – hyvinvointia, josta seurauksena voi uupumisen lisäksi olla roolikonflikteja ja työn laadun heikkeneminen.

Strategia voimavaroja vahvistavasta sitoutumisesta sekä perheeseen että työhön toi esille sen, että työn ja perheen rajapinta voi olla tasapainoinen ja ongelmaton. Tasapainoisuus tulee esille roolien myönteisenä vaikutuksena toisiinsa sekä työn ja vapaa-ajan rajanhallinnan ongelmattomuutena. Työntekijät tulkitsevat, että molemmat roolit edistävät kasvua elämän eri osa-alueilla ja he kykenevät omaksumaan niistä parhaat puolet. Perhe ja vanhemmuus nähdään ilmaisuissa suureksi voimavaraksi työlle ja omalle ammatillisuudelle muun muassa sen vuoksi, että vanhemmuuden kautta tulee uusia näkökulmia ja taitoja hyvinvointityöhön. Työntekijät merkityksellistivät työn ja perheen rajapintaa ja roolien vahvistuvuutta myös arvojen näkökulmasta. Perheeseen ja työelämään liitetään yleensä eri tarpeita (esim. Clark 2002), mutta työntekijät kokevat, että hyvinvointityöhön sekä perheeseen yhdistyy samoja, tunnetyöhön liittyviä tarpeita ja odotuksia (vrt. Ezzedeen & Ritchey 2009). Keinona rajanpinnan hallinnassa on se, että työn ja perheen raja pidetään lujana. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijällä on kyky paneutua ja keskittyä rooleihin kun ne ovat ajankohtaisia. Tällöin roolit antavat tekijälleen eniten, eivätkä kuormita toinen toistaan.

6.1.3 Työhön sitoutuminen ja ammatillisuus

Työelämä ja organisaatiot muuttuvat koko ajan ja edellyttävät myös työntekijöiltä luovaa työotetta sekä laaja-alaista osaamista ja ammatillisuutta. (Eteläpelto 2007, 115–117) Jotta yhteiskunnan ja kansalaisten odotukset muun muassa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden ja hoivan suhteen voidaan toteuttaa, tarvitaan työelämässä ammatillisesti jatkuvasti kehittyviä, innovatiivisia ja työhönsä sitoutuneita työntekijöitä (esim. Kauppinen ym. 2010). Ammatillisella kasvulla ymmärretään työntekijän oman osaamisen ylläpitoa, sen kehittämistä sekä uusien valmiuksien hankkimista muuttuviin ammattitaitovaatimuksiin. Se tarkoittaa myös jatkuvaa ammatillisen ja

persoonallisen identiteetin uudelleen määrittelyä ja sen aktiivista rakentamista, subjektiivisten työn merkitysten sekä työhön liittyvien arvojen ja eettisyyden pohdintaa (Eteläpelto 2007).

Ammatillisuudella ja työhön sitoutumisella on todettu olevan yhteys. Esimerkiksi De Miltin ym. (2011) sairaanhoitajiin kohdistuneen tutkimuksen mukaan työn haasteet ja autonomia lisäsivät työtyytyväisyyttä, mutta tyytymättömyys ammatillisen kasvun mahdollisuuteen ja yhteisöllisyyden puute työyhteisössä vähensivät työtyytyväisyyttä ja madalsivat kynnystä vaihtaa alaa. Samoin Toni Eason (2010, 156) toteaa, että elinikäisen oppimisen mahdollisuus työyhteisössä myötävaikuttaa ammatilliseen menestymiseen ja tyytyväisyyteen. Tähän tutkimukseen osallistuneet hyvinvointityöntekijät ovat työhönsä muun muassa affektiivisesti sitoutuneita ja näin ollen kiinnostuneita oman alan professionaalista tiedosta ja ammattiin vaadittavista erikoistaidoista (Meyer & Allen 1997). Tämä merkitsee ammatillisuuden, elinikäisen oppimisen, luovan työotteen ja jatkuvan kehittämisen toivetta ja odotusta työelämältä.

Ammatillisuus merkityksellistyi aineistossa työn tavoitteiden ja asiakkaiden, ammatillisen kasvun, jatkuvan työn ja organisaation kehittämisen sekä eettis-moraaliseen toiminnan näkökulmien kautta. Työntekijät ovat kouluttautuneet alalle, joka heitä kiinnostaa ja he ovat jo koulutuksessa sisäistäneet työn tavoitteet. He pyrkivät toimimaan alan eettis-moraalisten sääntöjen mukaan sekä edistämään asiakkaan ja potilaan hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä, arjesta selviytymistä ja turvallisuutta (Niemelä 2009, 209–236; Raunio 2009). Ammatillisuuden merkitys rakentuu siis vahvasti työn tavoitteiden ja asiakkaiden kautta ja yksi keskeinen sitoutuminen kohde ja ydin hyvinvointityöntekijöille ovat niin ammatillisuus kuin myös asiakkaat ja potilaat. Muun muassa Wagner (2007), Lee ym. (2000) sekä Lynn ja Redman (2005) toteavat, että organisaatioon sitoutuminen ei ole niin vahvaa kuin ammattiin ja asiakkaisiin sitoutuminen. Tämän tutkimuksen työntekijät vahvistavat kerronnallaan samaa tulosta. Ammatillisuuden merkityksen tulkinta laajenee työntekijöiden kerronnassa edelleen organisatorisesta näkökulmasta siten, että työntekijät korostavat toistuvasti organisaatioiden ydintehtävän täsmentämistä. Ydintehtävän pohdinta on kertojille tärkeää, jotta työyhteisössä tehdään oikeita asioita asiakkaiden tarpeista lähtien. Sitoutumista lisäävää heille on se, kun työntekijät, organisaation hallinto ja poliittiset päättäjät ovat samaa mieltä työyhteisön perustehtävästä. Yksimielisyys vähentää konflikteja, lisää työn mielekkyyttä ja laatua. Työn tavoitteellisuuden täsmällistä tunnistamista, tiedostamista ja niihin sitoutumista korostaa myös Drucker (2002).

Jatkuvan työn ja organisaation reflektiivisen arvioinnin ja kehittämisen työntekijät merkityksellistivät kokemukseen ammatillisesta keskeneräisyydestä. He katsovat kokeneina, pitkään alalla työskennelleinä, edelleen olevansa keskeneräisiä ammatillisesti ja oppivansa

asiakkailta. Uuden luominen ja oppiminen asiakaslähtöisesti tuo työhön mielekkyyttä ja innostuneisuutta. Samoin Virtanen ja Stenvall (2010, 53) toteavat, että innovatiivisuus syntyy ja kehittyy asiakasrajapinnassa. Tämä keskeneräisyyden tulkinta on työntekijöille ammatillisen kasvun edellytys. Eteläpelto ja Vähäsantanen (2006) toteavatkin, että erityisesti ammateissa, joissa oma minuus ja tunteet ovat mukana, kuten hoiva- ja huolenpitotyössä, vaaditaan työntekijältä pitkäjänteistä itsensä kehittämistä ja persoonallista kasvua. Nuoruuden ajan keskeneräistä ammatillisuutta kokeneet työntekijät selittävät jälkikäteen elämän- ja työkokemuksen puuttumisella ja toteavat, että elämänkokemus ja vaikeat elämäntilanteet ovat edesauttaneet hyvinvointityön ammatillista kasvua. Vaikeat elämäntilanteet, samoin kuin vanhemmuus, ovat saneet työntekijöiden jälkikäteistulkinnassa myönteisen merkityksen, koska ne ovat auttaneet ymmärtämään hyvinvointityöhön liittyviä ilmiöitä ja suhtautumaan asiakkaisiin kokonaisvaltaisemmin. Tähän merkitykseen sisältyy myös jännitteisyyttä eri-ikäisten työntekijöiden suhteen. Kun kokeneet työntekijät korostavat, ettei ilman työ- ja elämänkokemusta voi hyvinvointityössä olla ammatillista varmuutta, ovat työelämän vaateet ja tarpeet kuitenkin korkeasti koulutetuille nuorille työntekijöille haastavat (Kauppinen ym. 2010). Organisaatioissa nuoriin uskotaan ja heihin kohdistetaan odotuksia uusien toimintatapojen ja näkökulmien löytämiseksi. Eri-ikäisten työntekijöiden yhteistyö edellyttää runsasta vuorovaikutusta ja kollegojen tukea, erilaisuuden sallimista ja kunnioittamista sekä sopeutumiskykyä toisen ammatillisen kasvun rytmiin ja erilaisiin näkökulmiin (vrt. Tienari & Piekkari 2011, 195–258).

Ammatillisuuden lisäksi Kauppisen ym. (2010, 35–38) mukaan suomalaiset odottavat työelämältä työn itsenäisyyttä ja mielenkiintoisuutta. Lisäksi työyhteisön hyvä ilmapiiri ja hyvät suhteet työtovereihin merkitsevät paljon. Tässä tutkimuksessa ikääntyvien hyvinvointityöntekijöiden tulevaisuuden pohdinnat työstä sisälsivät edelleen työhön sitoutumista ja toivetta ammatilliseen kasvuun, mutta myös omia toiveita ja haaveita. Työntekijät toivovat tulevaisuudessakin, ikääntyneinä työntekijöinä, mahdollisuutta uusiutua työelämän tarpeisiin työssäoppimisen, sosiaaliturvan ja koulutuspolitiikan keinoin, mutta elämään halutaan mahduttaa myös oma unelma, vaikkapa muutto ulkomaille ja työskentely siellä. Ikääntymisen ei katsota olevan este näille toiveille. Kerronta kuvaa Ulrich Beckin (2000) mainitsemaa yksilöllisen ja uudenlaisen vapauden etsimistä elämänosa-alueiden välillä. Myös Hanifi ym. (2009, 136) toteavat, että ansiotyöhön osallistumista tukevien toimien lisäksi tulee kehittää integroituja politiikkamalleja, jotka mahdollistavat joustavasti ansiotyön, hoivan ja kotityön yhdistämisen työntekijän elämän eri vaiheissa.

Hyvinvointityöntekijät ovat läpikäyneet voimakkaan hyvinvointityön tieteellistymisen, menetelmällisen ja refleksiivisyyden kauden, eivätkä halua luopua ammatillisuuden jatkuvasta kehittämisestä. Kerronnan merkitykset on tulkittavissa siten, että hyvinvointityön ammatillisuuden kasvu edellyttää metakognitiivista tietoa, formaalia oppikirjatietoa, toiminnallista, ja praktista kokemustietoa (Eteläpelto 1997; Järvinen ym. 2000; Ruohotie 2000) sekä näiden työntekijöiden kerronnan mukaan asiakkailta oppimista ja elämänkokemuksen tuottamaa tietoa. Laaja-alaisesta osaamisesta, ammatillisuudesta ja työhön sitoutumisesta seuraa työntekijöiden mukaan asiakaslähtöinen ja laadukas toiminta, tehokkuus ja taloudellisuus työssä sekä työn mielekkyys. (vrt. Meyer & Allen 1997; Lee ym. 2000, 799; Meyer & Herscovitch 2001; Cohen 2003,4–5; Laine 2005; Somers 2009; Leiter & Bakker 2010; Syvänen 2010) Mikäli hyvinvointityöntekijän ammatillisuus, sen kasvu ja kehittyminen sekä innovatiivisuus mahdollistetaan, lisää se työhön sitoutumista.

6.1.4 Työhön sitoutuminen ja asiakassuhteet

Institutionalisoitunut hoiva määrittää palvelujärjestelmässä toimijoita esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakaslakien kautta (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812 ja Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785). Lakien tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja niissä oikeutetaan terveyden- ja sosiaalihuollon asiakkaat saamaan laadultaan hyvää hoitoa, palvelua ja kohtelua. Koska asiakas on hyvinvointityön keskiössä, edellytetään työntekijöiltä asiakaslähtöisyyttä eli asiakkaan edun, näkökulman ja tarpeiden huomioimista (Pohjola 2010).

Työntekijöiden asiakassuhdekerronta osoittaa, että asiakassuhde on monin tavoin merkityksellinen ja tärkeä hyvinvointityöntekijöille ja että sillä on selvä yhteys työhön sitoutumiseen. Asiakassuhdekerronta on hyvinvointityön tavoitteiden saavuttamisen, ammatillisuuden sekä asiakkaiden ja potilaiden laadukkaan hoitamisen ja dialogisen vuorovaikutuksen kerrontaa. Asiakassuhde merkitsee ennen kaikkea asiakkaiden tarpeiden huomioimista ja hyvinvointityön tavoitteisiin pääsemistä (vrt. Juhila 2006; Pohjola 2010). Asiakassuhteen tärkeyttä kuvaa myös se, että sitoutuminen kohdistuu työntekijöiden mukaan ensisijaisesti asiakkaisiin ja vasta toissijaisesti organisaatioon ja muihin toimijoihin siellä (vrt. Erickson & Pierce 2005). Asiakassuhde ja asiakaslähtöisyys ovat vahvasti yhteydessä työntekijän omaan arvomaailmaan ja hyvinvointialan eettis-moraalisiin toimintaperiaatteisiin ja tavoitteisiin, joten niiden voidaan tulkita olevan yksi keskeinen arvo ja lähtökohta hyvinvointityössä. Onnistunut asiakassuhde on organisaatioon sitoutumisen edellytys ja merkitsee työntekijän mahdollisuutta

toimia eettisesti, asiakaslähtöisesti ja ammatillisesti kehittyen. Työn keskeisin tavoite hyvinvointityöntekijöille on näin ollen se, että työntekijät voivat tehdä työtään asiakkaiden lähtökohdista ja heitä varten (vrt.Wagner 2007).

Hyvinvointityön asiakassuhteeseen liittyy perinteisesti kulttuuris-hierarkkinen asetelma, missä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaat tarvitsevat apua ja tukea ja ammattilaiset asiantuntijatietoon pohjaten tarjoavat sitä. Asiakkaan rooli on tällöin erilainen kuin puhtaasti markkinoiden ja kaupankäynnin asiakkaiden kuluttajan rooli. (Pohjola 2010, 20–24) Tässä tutkimuksessa asiakassuhteessa korostui myös se, että työntekijät pyrkivät, perinteisestä kulttuuris-hierarkkisesta asetelmasta poiketen, toimimaan asiakkaiden kanssa tasa-arvoisesti. Kerronta on tulkittavissa siten, että työntekijät ovat omaksuneet asiakkaan kohtaamisessa Juhilan (2006) mainitseman horisontaalisen kumppanuusajattelun, jossa tärkeää on asiakkaan rinnalla kulkeminen sekä hänen subjektius ja osallisuus.

Työntekijät merkityksellistivät asiakassuhdetta myös työmarkkinoiden rakenteiden näkökulmasta. Muun muassa määräaikaisen työsuhteen päättymisen ja vastavuoroisuutta sekä jatkuvuutta vaativan asiakassuhteen katkeamisen katsottiin vaikuttavan loukkaavasti ja haitallisesti asiakasta, ei työntekijää itseään. Tämä on tulkittavissa siten, että institutionalisoituneen hoivan rakenteelliset tekijät vaikuttavat asiakaslähtöisyyden ja hyvin hoitamisen mahdollistumiseen organisaatiossa. Työyhteisössä voi ilmetä ristiriitatilanteita myös siitä, minkälaisia oikeuksia asiakkailla on ja kuinka asiakkaita tulee hoitaa. Ristiriitatilanteissa työntekijät kokevat olevansa asiakkaiden oikeuksien puolustajia ja taistelijoita, jotka eivät anna periksi. Periksi antamisesta seuraisi ammattiylpeyden ja organisaatioon sitoutumisen menetys (vrt. Meyer ym. 2001). Näissä merkityksessä on kyse jännitteestä työntekijän, organisaation ja palvelujärjestelmän hallinnoinnin välillä, sillä ne määrittelevät asiakkaan tarpeet ja oikeudet eri tavoin. Työntekijä pyrkii märittelemään asiakassuhteet pikemminkin kumppanuusajattelun kun taas organisaatio määrittelee asiakassuhteita järjestelmäkeskeisen ajattelun mukaisesti (Juhila 2006; Laitinen & Pohjola 2010; Pohjola 2010; Hsu ym. 2011; Suhonen ym. 2012). Tällä asiakassuhdekerronnalla hyvinvointityöntekijät viittaavat työelämän ja hyvinvointityön rakenteisiin. Mikäli rakenteet eivät mahdollista asiakaslähtöisyyttä ja työn tavoitteisiin pääsemistä, vaikuttavat ne hoidon ja huolenpidon laatuun, työn mielekkyyteen ja työntekijän työhön ja organisaatioon sitoutumiseen niitä heikentäen. Työntekijöillä on huoli siitä, että liian automatisoidut ja asiakkuuksien pitkälle meneviin yleistyksiin perustuvat standardoidut palveluprosessit eivät välttämättä takaa asiakkaiden vaikuttamismahdollisuuksia sekä heidän oikeuksien ja tarpeiden toteutumista (Juhila 2006; Vartiainen 2009; Laitinen & Pohjola 2010b; Pohjola 2010).

Läsnäololla ja asiakkaan kohtaamisella on suuri merkitys hyvinvointityön onnistumiselle (Mönkkönen 2007; Mustajärvi 2008; Laitinen & Kemppainen 2010). Myös näiden hyvinvointityöntekijöiden mukaan ammatillisuus merkityksellistyi asiakassuhteissa laadukkaan vuorovaikutuksen korostamisena, kunnioittavana asennoitumisena asiakkaisiin sekä ammatillisena kehittymisenä. Hyvinvointityössä ei riitä, että työntekijä on teknisesti osaava, vaan keskeisempää on aito kohtaaminen sekä läsnäolo potilaan kanssa. Laitinen ja Kemppainen (2010, 158) toteavat, että hyvinvointipalvelujärjestelmän piirissä oleva asiakas odottaa tulevansa kohdatuksi ja autetuksi ja että mikäli suhde asiakkaisiin muotoutuu kohtaamattomuudeksi, se saa aikaan asiakkaassa pelottavia ja negatiivisia tunnereaktioita. Tällöin työn eettis-moraaliset periaatteet, emotionaalisuus ja asiakkaan kunnioittaminen eivät työssä toteudu. Eettisyys tuli tutkimuksen työntekijöiden kerronnassa esille myös siten, että kollegojen välinen ammatillisesti epäeettinen puhe ja epäkunnioittava asennoituminen asiakkaisiin kyseenalaistettiin jännitteisellä kerronnalla. Varsinkin kun työntekijälle syntyy kokemus siitä, ettei voi itse vaikuttaa sitoutumista häiritsevään epäammatilliseen käyttäytymiseen, on ristiriita merkityksellinen. Tällä jännitteisellä vastapuheella (Juhila 2005; Pietikäinen & Mäntynen 2009), kertojat halusivat sanoutua irti kyseisestä organisaatiokulttuurista sekä tavasta asennoitua asiakkaisiin.

Työntekijät tulkitsivat asiakassuhdetta myös organisaation toimivuuden kautta. Asiakaslähtöisyyden toteutuminen ja toteutumattomuus ovat voimakkaasti vaikuttaneet työntekijöiden haluun toimia ja pysyä organisaatiossa. *Hyvin toimiva* työyhteisö mahdollistaa kokonaisvaltaisen hoitamisen ja huolenpidon ja lisää työhön ja organisaatioon sitoutumista (vrt. Lynn & Redman 2005). Samoin kokemus työntekijöiden tasavertaisuudesta muun muassa perinteisesti hierarkkisissa hyvinvointityön organisaatioissa edesauttaa organisaatioon sitoutumista. Kaikkien osapuolten sujuva ja toisiaan kunnioittava yhteistyö lisää hoidon laatua, tuottavuutta ja vaikuttavuutta siten, kuin uusi julkisjohtamisen hallintomalli tavoittelee (Henriksson & Wrede 2004; Wrede ym. 2008; Claiborne ym. 2011). Myös Ancarani ym. (2009) toteavat, että organisaation ilmapiiri, työntekijöiden mahdollisuus vaikuttaa hoitamiseen, ammatilliseen kehittymiseen ja organisaation kyky ja mahdollisuus nopeasti reagoida asiakkaan tarpeisiin lisäävät työhön sitoutumista ja potilastyytyväisyyttä. Kyse on myös prosessiajattelusta, prosessien jatkuvasta kehittämisestä sekä kokonaisvaltaisesta ja vastuullisesta työn tekemisestä, jossa työntekijä pohtii oman toiminnan vaikutusta myös asiakkaan polun etenemisen kannalta (Korkman & Arantola 2009; Virtanen & Stenvall 2010, 148–155).

Hyvinvointityöntekijöiden kokemukset *organisaation toimimattomuudesta* ovat voineet tukahduttaa organisaatioon sitoutumisen kokonaan. Tällöin työntekijä on kokenut, ettei hyvä hoito

asiakassuhteissa ole mahdollistunut, sillä työntekijä ei ole saanut kuulla asiakasta eikä ole voinut vastata hänen tarpeisiin kokonaisvaltaisesti hyvinvointia lisäävällä tavalla. Työntekijä on kokenut myös, ettei ole kyennyt vaikuttamaan työhönsä, tullut kuulluksi asiantuntijana tai saanut käyttää persoonaansa työskennellessään asiakkaan kanssa (vrt. Kauppinen ym. 2010). Organisaatio ja johtajuus ovat tällöin liikaa määrittäneet ja rajanneet asiakassuhdetta ja hoidon toteutumista, aiheuttaen työntekijälle konflikti- ja kamppailutilanteen. Kokonaisvaltaisen hoitamisen ovat estäneet niin kutsutut organisaation psyykkiset olosuhteet eli työpaikan huono ilmapiiri, oman työn kokeminen konfliktitilanteessa vähämerkitykselliseksi ja työntekijän heikko arvostus (Virtanen & Stenvall 2010, 104–108). Myös organisaation johtamiskulttuuri on näissä konfliktitilanteissa ollut vastakkainen Boehmin ja Yoelsin (2009; myös Baruch1998; Heikkilä & Heikkilä 2005; Niiranen ym. 2010) korostamalle hyvälle johtamiselle, jossa on kyse luottamuksesta, ongelmiin puuttuvasta ja niitä ratkovasta johtajuudesta, työn tavoitteisiin mahdollistavasta johtajuudesta sekä yhteisöllisyyttä ylläpitävästä ja voimaannuttavasta (empowerment) johtajuudesta. Työyhteisö ei konfliktitilanteissa ole myöskään toiminut proaktiivisesti eli siten, että työntekijällä olisi ollut hyvät mahdollisuudet päättää ja vaikuttaa toimintaansa asiakaslähtöisesti (Antila & Ylöstalo 2006; Ylöstalo 2009; Claiborne ym. 2011). Seurauksena työntekijän itsearvostus ja identiteetti ammatillisena ja hyvinvointialan eettisenä toimijana on joutunut koetukselle. Hänen asiakaslähtöisyydelle, ammatillisuudelle ja oman alan eettisille periaatteille rakentuva organisaatioon sitoutuminen ei ole enää kestänyt työskentelyä huonosti toimivassa työyhteisössä (vrt. Laine 2005, 88–104; Erickson & Pierce 2005; Syvänen 2010, 280–283).

6.1.5 Työhön sitoutuminen ja työhyvinvointi

Työhyvinvointi on yhä enenevissä määrin sisällytetty työhön sitoutumisen mallinnuksiin ja määritelmiin (esim. Hakanen 2005; Leiter & Bakker 2010). Lähtökohtana tutkijoilla on tällöin se, että työhön sitoutuminen on positiivinen tunne-, motivaatio- ja työhyvinvoinnin tila, joka ilmenee työntekijän energisyytenä, tarmokkuutena ja paneutumisena työhön. Se on siis vastakkainen työuupumukselle. Hyvinvoiva ja sitoutunut työntekijä kykenee antamaan hyvän työpanoksen organisaatiolle, mutta työhön sitoutuminen voi olla myös riskitekijä tilanteessa, joissa työn kuormittavuus- ja stressitekijöitä on paljon tai kun työ saa määräävän osan elämässä (Mäkikangas ym. 2005; Galais ja Moser 2009).

Työterveyslaitoksen (Kauppinen ym. 2010) pitkittäistutkimuksen mukaan työhyvinvoinnin kehitys on Suomessa mennyt parempaan suuntaan. Myös asenteet työelämässä jatkamiseen ovat muuttuneet siten, että kaksi kolmesta on valmis harkitsemaan 63 ikävuoden jälkeen työssä

jatkamista. Kehitys sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla ei kuitenkaan ole ollut yhtä myönteinen. Työ sisältää edelleen paljon kiirettä sekä henkisiä että fyysisiä kuormittavuustekijöitä. Samoin tyytyväisyys vaikutusmahdollisuuksiin, työn organisointiin ja johtamiseen ovat heikentyneet. (Kauppinen ym. 2010; Ylöstalo & Jukka 2010) Sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla on meneillään voimakkaat palvelurakenteen muutokset ja palveluiden tuottamisen uudet toimintamallit, jotka asettavat haasteet johtamiselle ja alan eettisyyttä sisältävään päätöksentekoon.

Aineiston työntekijät näkivät työhön sitoutumisen myös kuormittavana (Wallin 2010b). He merkityksellisitivät sitä kolmella tavalla: 1) liiallisen sitoutumisen kerronnalla, 2) mekaanisen sitoutumisen kerronnalla sekä 3) rakenteista johtuvalla kuormittavan sitoutumisen kerronnalla. Liiallisen sitoutumisen kerronnassa korostui työntekijään liittyvät yksilölliset tekijät, kuten työntekijän oma asenne työhön, hänen elämäntilanteensa ja työuransa vaihe. Liiallisessa sitoutumisessa kertojat tulkitsivat työn saavan ylikorostuneen aseman työntekijän elämässä ja kompensoivan jonkin muun elämänosa-alueen puutetta. Kerrontaa voisi tulkita siten, että työntekijät kyseenalaistavat nykyisissä epävakaissa työelämän rakenteissa vallitsevaa tapaa toimia siten, että omaa elämää tulisi rakentaa vain työn varaan. Kerronta osoittaa myös, että elämäntilanteessa, jossa työntekijällä oli pieniä lapsia, työn ei katsottu eikä sallittu olevan tärkeintä elämässä. Työntekijän henkilökohtaiseen elämään viittaa kerronnassa myös tilanne, missä työntekijällä on ollut menneisyydessään sellaisia selvittämättömiä vaikeita tapahtumia tai elämänvaiheita, joilla on merkitystä juuri hyvinvointityön ammatillisuuden kannalta. Selvittämättömät tilanteet ovat kuormittavuutta aiheuttavia, sillä työntekijä ei tällöin ole reflektoinut ja selvittänyt omia vaikeuksiaan niin, että jaksaisi ja kykenisi toimimaan hyvinvointityössä asiakkaiden kanssa ammatillisesti ja laadukkaasti. Työhyvinvoinnissa on kyse yksilön kokonaiselämäntilanteesta (Hakanen 2005; Manka 2008; Mönkkönen & Roos 2010; Suonsivu 2011) ja työntekijän menneisyydestä, joiden merkitystä ei työyhteisössä ja henkilöstövoimavarojen johtamisessa tule väheksyä ja ulkoistaa. Näkökulma on merkittävä, sillä kyse on työntekijän jaksamisen lisäksi myös ammatillisuudesta ja työn laadusta.

Lehdon ja Sutelan (2008) mukaan ikääntyvä työntekijä voi kokea työuran loppuvaiheen kuormittavana. Vastaavasti kuormittavuutta voi esiintyä työuran alkuvaiheessa silloin, kun ammatillisesti ja eettisesti vahvasti sitoutunut ja kokematon työntekijä kohtaa haasteellisia asiakkaita ja liian suuren työmäärän ilman johdon ja kokeneempien kollegojen sosiaalista tukea. Samoihin tuloksiin kuormittavuutta selittävinä tekijöinä ovat tilastollisissa tutkimuksissa päätyneet kiireen osalta muun muassa Karasek ja Theorell (1990), Lundberg (1996) sekä Kauppinen ym. (2010) ja asiakkaiden moniongelmallisuuden osalta Laine ym. (2006). Seuraus liiallisesta

sitoutumisesta oli työntekijän uupuminen, kyyninen ja välinpitämätön asennoituminen asiakkaita ja työtä kohtaan. Se vaikutti näin ollen myös ammatilliseen toimintaan ja työn laatuun. Liiallisesta sitoutumisesta oli työntekijöiden mukaan seurauksia myös koko työyhteisölle, sillä se aiheutti Karazekin ja Theorellin (1990) kuvaamia rooliristiriitoja organisaatiossa, sekaannusta ja kaaosta valta-asemissa ja toimenkuvissa.

Mekaanisen sitoutumisen kerronnassa näkökulmana korostui heikoksi luonnehdittu organisaatiokulttuuri (Wallin 2010b). Kuormittavuutta aiheutti se, että organisaation tapa toimia esti asiakkaan hyvin hoitamisen. Myös sellainen johtajuus, missä työntekijää ei motivoitu ja valtuutettu työn tavoitteita kohti, sisältyi mekaanisen sitoutumisen merkityksiin. Organisaatiossa ei tällöin ollut vastavuoroisuutta, sillä työnantajan ei koettu olevan sitoutunut työntekijäänsä (Baruch 1998; Alasoini 2009). Työyhteisössä vallitsi tuolloin pikemminkin luottamuksen puute sekä toimintakulttuuri, jossa työntekijä ei voi vaikuttaa työhönsä tai käyttää persoonaansa työvälineenä. Edellä mainitut olosuhteet ovat tekijöitä, joiden esimerkiksi Suutarinen ja Vesterinen (2010) sekä Suonsivu (2011) katsovat merkittävästi vaikuttavan työhyvinvointiin. Mekaanisesta sitoutumisesta seurasi hyvinvointityöntekijöiden mukaan tehtäväkeskeinen ja liukuhihnamainen työskentely, jossa työhön ei paneuduta vaan se suoritetaan ilman asiakkaan kohtaamista, työhön keskittymistä tai oman toiminnan tarkempaa pohdintaa. Ilman vaikutusvaltaa työntekijät kokivat olevansa näissä tilanteissa alistuvia ja vetäytyviä. Tämä merkitsi sitä, että ei ainoastaan työntekijöiden, vaan myös asiakkaiden epäoikeudenmukainen kohtelu aiheuttaa kuormittavuutta työntekijälle. Henkisestä kuormittavuudesta seurasi työntekijän fyysiset oireet (vrt. Ahola ym. 2006), joita käytettiin sairasloman perusteena.

Hyvinvointialan rakenteellisia tekijöitä sisältävässä kuormittavuuden kerronnassa merkityksellistyi työn tekemisen ehtoihin vaikuttavan hyvinvointityön yhteiskunnallinen makrotaso. Tällä näkökulmalla varsinkin uran alkuvaiheessa olevat nuoret työntekijät tarkoittavat yhteiskunnassa vallitsevia arvoja ja hyvinvointityön arvostamista, julkisen sektorin säästötoimia palvelujärjestelmän ja organisaatioiden resurssoinnissa, hyvinvointityön palkkatasoa ja pätkätyöläisyyttä. Pätkätyöläisyys kuormittaa, mikäli se heikentää työntekijän asemaa työyhteisössä ja uhkaa turvallisuutta ja tulevaisuuden suunnittelua. Kuormittavia edellä mainitut tekijät ovat siksi, että työntekijät eivät koe pystyvänsä vaikuttamaan näihin rakenteisiin siten, että työn tekemisen ehdot paranisivat. Kerronta vahvistaa Laineen ym. (2006) sekä Kauppinen ym. (2010) tutkimustuloksia siitä, että sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla työntekijät eivät koe riittävästi voivansa vaikuttaa näihin yhteiskunnallisiin rakenteisiin ja poliittiseen päätöksentekoon. Seuraukset tilanteista, joissa työntekijät eivät voi vaikuttaa hyvinvointityön yhteiskunnallisiin rakenteisiin ja

työn tekemisen ehtoihin ovat hyvinvointipalveluiden organisaatioille ratkaisevia, mikäli suunnitelmat vaihtaa alaa toteutuvat laajassa mittakaavassa. Työntekijöiden kerronta nostaa vahvasti esille sen, että ei vain organisatoriset tekijät vaan myös hyvinvointityön rakenteelliset tekijät vaikuttavat yksilöllisen kuormittavuuden kautta niin organisaatioiden toimintaan kuin myös koko hyvinvointityön palvelujärjestelmän toimivuuteen.

6.2 Diskurssit työhön sitoutumisesta

Jäsennän ja kiteytän aineistosta löytyneitä lukuisia diskursseja neljään puhetapaan, jotka nimeän 1) hyvinvointityön arvokkuuden, 2) elämän tasapainoisuuden, 3) asiakkaan oikeuksien ja kehittyvän ammatillisuuden sekä 5) hyvinvointityöhön sitoutumista tukevien rakenteiden diskursseiksi.

6.2.1 Hyvinvointityön arvokkuus

Diskurssi hyvinvointityön arvokkuudesta linkittyy poliittis-yhteiskunnalliseen keskusteluun siitä, mitkä ovat hoivapolitiikan ja hyvinvointityön tavoitteet, yhteiskunnallinen merkitys sekä siihen, mikä on hyvinvointityön asema yksilön elämässä (esim. Sulkunen 2003, 122–140; Moss ym. 2006). Anttonen (2009, 54–55) määrittelee hoivapolitiikan julkisen vallan harjoittamaksi politiikaksi ja julkisuudessa käytäväksi keskusteluksi hoivasta. Hän jatkaa, että hoivapolitiikan on oltava jatkuvan keskustelun ja arvioinnin kohteena, jotta se vastaa mahdollisimman hyvin käsityksiä siitä, mikä on hyvää hoivaa ja hoivapolitiikkaa (emt.). Samoin alan eettiset ohjeet ilmaisevat työntekijöille sekä väestölle työntekijöiden perustehtävän yhteiskunnassa ja heidän työnsä periaatteet. Hyvinvointi-politiikan tavoitteena on turvata kansalaisille institutionaalisten järjestelyjen avulla mahdollisimman tasa-arvoiset edellytykset tavoitella hyvinvointia, toimintakykyä, omaehtoista selviytymistä ja kehittymistä (Barnes 2006, 142–158; Björklund & Sarlio-Siintola 2010). Samoin terveyden edistäminen, huono-osaisuuden vähentäminen, hyvinvoinnin korkea taso ja sosiaalisen tasauksen periaate eli eriarvoisuuden vähentäminen ovat hyvinvointipoliittisia tavoitteita (Sihto 2011). Tutkimukseen osallistuneiden hyvinvointityöntekijöiden mukaan työhön sitoutumisessa on kyse hyvinvointityön asemasta työntekijän elämässä, hyvinvointityön tavoitteista ja sen yhteis-kunnallisesta tärkeydestä.

Diskurssi hyvinvointityön arvokkuudesta ilmentää sitä, että työntekijät ovat sitoutuneet hyvinvointipolitiikan tavoitteisiin ja arvoihin. Työntekijät ilmentävät eri tavoin ja erilaisin perustein konstruoitujen työn merkitysten kautta sitä, miten työn tavoitteisiin päästään ja arvokkuutta ylläpidetään. Osalle hyvinvointityö merkitsee innokasta työskentelyä kiinnostavalla alalla, osalle

kutsumuksellista ja uhrautuvaa työorientaatiota ja ankaraa työetiikkaa sekä osalle ammatillisuuden ja eettis-moraalisten toimintatapojen korostamista ja toteuttamista. Hyvinvointityöntekijät kokevat tekevänsä tärkeää ja arvokasta työtä ja heille työ on niin henkilökohtaisesti kuin myös asiakkaiden, potilaiden ja heidän läheisten sekä yhteiskunnan kannalta merkityksellistä työtä. Hyvinvointityö on myös näin ollen osa tekijänsä identiteettiä (vrt. Meyer ym. 2001; Lee ym. 2000) ja sillä on arvoja sisältävä merkitys ja tärkeys. Hyvinvointityöntekijät tekevät tätä työtä juuri sen vuoksi, että se vastaa heidän omaa arvomaailmaa ja hyvinvointityön kautta he voivat myös toteuttaa omia päämääriään ja tavoitteitaan yhteiskunnassa. Työntekijät kokevat näin ollen kiinnittyvänsä yhteiskuntaan hyvinvointityön kautta.

Jännitettä tähän diskurssiin tuo nuorimpien työntekijöiden epävarmuuspuhe työelämään sosiaalistumisen ja hyvinvointityöhön sitoutumisen vaikeudesta. Epävakaat työmarkkinat, nuorten työntekijöiden ajatukset ja kokemukset hyvinvointialan heikosta arvostamisesta esimerkiksi palkkauksen suhteen, heidän kokemukset työelämän vastavuoroisuuden ja lojaalisuuden heikentymisestä ja etenkin yhteisöllisyyden puutteesta aktivoivat nuoria ammattilaisia pohtimaan alan vaihtoa. On syytä jatkaa yhteiskunnallista keskustelua hyvinvointityön arvokkuudesta, arvoista, merkityksestä sekä sen vaativuudesta ja siitä, kuinka paljon siihen sijoitetaan ja investoidaan. On syytä myös toteuttaa toimenpiteitä organisaatioiden laadukkaan toiminnan vahvistamiseksi, jotta nuoret työntekijät pysyvät valitsemallaan alalla. Jännitteisestä kerronnasta huolimatta voidaan todeta, että hyvinvointityön ja hyvinvointipolitiikan kokeminen arvokkaaksi osaksi työntekijän elämää on hyvinvointityöhön sitoutumisen perusta.

6.2.2 Elämän tasapainoisuus

Diskurssi elämän tasapainoisuudesta linkittyy yhteiskunnalliseen keskusteluun työn ja muun elämän optimaalisesta yhdistämisestä. Se sisältää ajatuksen siitä, että hyvinvointityöntekijät pyrkivät työn, perheen ja muun elämän osa-alueiden tasapainoon, jotta kaikilla osapuolilla arki sujuisi mahdollisimman hyvin. Aineistosta löytyi kilpailevina, jännitteisinä ja neuvottelevina diskursseina sekä perhekeskeistä että työkeskeistä kerrontaa. Kerronta vahvistaa näin kulttuurista puhetta hyvästä vanhemmuudesta, jossa Vuoren (2001) ja Revon (2009) mainitsemat lasten ja perheen tarvitsevuuteen ja läsnäolon tarpeeseen vastaaminen sekä psykososiaalinen suhde lapsiin korostuvat. Merkittävä näkökulma on myös se, että työntekijät ovat sekä työhön että perheeseen sitoutuneita ja kokevat, että eri roolit voivat vahvistaa toisiaan ja edistää yksilön toimintakykyä ja kehittymistä. Tällä tulkinnalla he haastavat kulttuurisen väitteen siitä, että työntekijä ei samanaikaisesti voisi olla sitoutunut sekä työhön että perheeseen. He eivät kuitenkaan kannata

sellaista sitoutumista, mikä tapahtuu vahvasti muun elämän kustannuksella, sillä se altistaa uupumukselle ja heikentää työn laatua. Kerronta kiistää näin ollen myös kulttuurisen puheen ihannetyöntekijästä, joka asettaa jatkuvasti työn perheen edelle ja joka on aina valmis uhraamaan oman vapaa-aikansa omistautuen työhönsä (Salmi 2004; Rantanen & Kinnunen 2005; Kilpeläinen 2009).

Elämän tasapainoisuus tuli esille mielenkiintoisella tavalla keski-ikäisten ja ikääntyvien työntekijöiden tulkinnoissa. Heidän tulevaisuuden pohdinnoissa ilmenee ammatillisen toimijuuden lisäksi Beckin (2000) mainitsema yksilöllisen ja uudenlaisen vapauden etsiminen elämänosa-alueiden välillä. Työntekijät haluavat sisällyttää elämäänsä tulevaisuudessa niin ammatillisuuden ja työhön sitoutumisen kuin myös omat yksilölliset toiveensa, valinnat sekä myös vapaudentunteen. Työltä ja organisaatioilta he toivovat pohdinnoissaan joustavuutta, itsesäätelyn ja autonomisuuden mahdollisuutta. He toivovat myös sellaisia periaatteita, käytäntöjä ja strategioita organisaatioihin, kuten esimerkiksi perhemyönteistä organisaatiokulttuuria ja elämänkokonaisuusnäkökulmaa (kts. Kauppinen & Haavio-Mannila 2007, 73–74; Bourhis & Mekkaoui 2010; Cortese ym. 2010), joilla voivat vastata niin työnantajan ja asiakkaiden kuin myös omiin tarpeisiin. He toimivat työelämässä kaikkien roolien kanssa yhtäaikaisesti, joten human relations-koulukunnan näkemys työn ja muun elämänosa-alueiden erillisyydestä ja erillään pitämisestä (Lee ym. 2000; Lämsä & Hautala 2005) ei ole oikea tulkinta tämän päivän työelämään. Diskurssi sisältää myös ajatuksen siitä, että työntekijät pyrkivät välttämään roolikonflikteja ja saavuttamaan tasapainon työn tavoitteissa ja omassa ammatillisuudessa sekä yksilöllisissä työ- ja perhetilanteissa eri elämänvaiheissaan.

Tulkinnat hyvinvointityöstä ja perheestä ovat kerronnassa laaja-alaista näkökulmaltaan, sillä tasapainoisuuden diskurssiin linkittyy työntekijän ja hänen läheisten lisäksi myös potilaiden ja asiakkaiden hyvinvointi sekä työntekijöiden ammatillisuuden vahvistuminen. Onnistunut roolien yhdistäminen merkitsee hyvinvointityöntekijöille työhön sitoutumista, kaikkien osapuolten – myös asiakkaiden – hyvinvointia. Lisäksi siitä seuraa työntekijän ammatillisuuden kasvua ja työn laadukkuutta. Hyvinvointityö läpäisee näin ollen työntekijän, hänen läheiset, asiakkaat ja organisaatiot sekä hyvinvointityön rakenteet. Hanifi ym. (2009, 136–141) toteavat, että työn ja hyvinvoinnin suhteet ovat muuttuneet ja että niitä on perusteltua tarkastella monenkeskeisinä, yhteiskunnan hyvinvointia edistävinä suhteina.

6.2.3 Asiakkaan oikeudet ja kehittyvä ammatillisuus

Diskurssi asiakkaiden oikeuksista ja kehittyvästä ammatillisuudesta kuvaa sitä, että hyvinvointi-työntekijät ovat vahvasti sitoutuneita oman alan ammatillisuuteen ja asiakkaisiin. Diskurssi linkittyy

keskusteluun siitä, mitä ovat hyvinvointityön tavoitteet arjen käytännön toimintana asiakasrajapinnassa ja organisaatioissa. Kyse on myös siitä, millä keinoilla tavoitteet arjessa saavutetaan. Ammatillisuus, asiakaslähtöisyys ja työhön sitoutuminen kietoutuvat toistuvasti merkityksissä toisiinsa, siten että asiakaslähtöisyyden toteutumisesta, laaja-alaisesta osaamisesta, ammatillisuudesta ja sen kehittämisestä seuraa voimavaroja tuottava työhön sitoutuminen, laadukas toiminta, tehokkuus ja tuottavuus työssä ja organisaatioissa sekä työn mielekkyys. Jännite työhön sitoutumisen kerrontaan tässä diskurssissa rakentuu siitä, mikäli asiakaslähtöinen ja ammatillinen toiminta organisaatioissa eivät mahdollistu. Tämän diskurssin avulla työntekijät puolustavat asiakkaiden oikeuksia ja ammatillista asiantuntijuutta sekä osallistavaa ja voimaannuttavaa johtamista organisaatioiden toiminnoissa (esim. Eronen 2011).

Diskurssiin linkittyy asiakaslähtöisyyden osalta ajankohtainen keskustelu sosiaali- ja terveydenhuoltoalan asiakkaiden oikeuksista, heidän tarpeiden määrittelystä, hoidon laadusta palvelujärjestelmässä sekä institutionalisoidun hoivan rakenteista (esim. Anttonen & Zechner 2009; Pohjola 2010; Virtanen & Stenvall 2010). Työntekijöiden huoli on, että nykyiseen hallinnointiin sisältyvät liian automatisoidut ja asiakkuuksien pitkälle meneviin yleistyksiin perustuvat palveluprosessit eivät välttämättä mahdollista työskentelyä hyvinvointityön tavoitteita kohti ja takaa asiakkaiden oikeuksien ja tarpeiden toteutumista (vrt. Harris 2005; Juhila 2006; Laitinen & Pohjola 2010; Pohjola 2010). He puolustavat näin kerronnallaan vahvasti hyvinvointityön asiakaslähtöisyyden tavoitetta ja nostavat esille keskustelua hyvinvointialan eettisyydestä. Toisaalta he ovat sisäistäneet uuden julkisjohtamisen tavoitteita, sillä he pyrkivät toimimaan myös innovatiivisesti, laadukkaasti ja tuottavasti. On huomioitava, että hyvinvointipalveluiden tarjonta on muihin toimialoihin verrattuna vahvasti työvoimaintensiivistä, mikä merkitsee sitä, että työntekijät ovat laadukkaan palvelutarjonnan edellytys. Ristiriitatilanteissa työntekijät kokevat olevansa taistelijoita ja asiakkaiden oikeuksien puolustajia. Morrow (1993) esittää, että työn merkityksen, arvojen ja eettisyyden pohdinta ovat keskeisiä ulottuvuuksia työhön sitoutumisessa. Samoin Anttonen & Zechner (2009, 34–37) korostavat, että hoivassa on kyse työstä, etiikasta ja moraalista. Merkittäviä kysymyksiä ovat, kuinka säilyttää arvokkuus työntekijän ja hoidettavan näkökulmista ja kuinka taata eettisesti hyvä hoito kasvavien tarpeiden ja niukkojen resurssien vallitessa (Barnes 2006; Henriksson & Wrede 2008, 124–128). Keskeistä kaikkien osapuolten kannalta on se, ettei työn tavoitteissa, asiakkuudessa, organisaation työskentelytavoissa tapahdu vastakkainasettelua tehokkuus- ja tuottavuusvaatimusten sekä asiakkaan tarpeiden, oikeuksien ja työntekijöiden ammattieettisten periaatteiden välillä. (Juhila 2006; Laitinen & Pohjola 2010b; Virtanen & Stenvall 2010). Kuka määrittää ja millä perusteilla hyvinvointityön tavoitteet, asiakkaan tarpeet ja oikeudet,

on ajankohtainen kysymys pohdittaessa hyvinvointityön arvoja työn laatua ja työntekijän organisaatioon sitoutumista.

Ammatillisuuden osalta diskurssiin yhdistyi keskustelu hoiva-alan kutsumuksellisen työorientaation merkityksestä hyvinvointityössä (Laitila 2003; Lahtinen 2007) ja keskustelu elinikäisen oppimisen näkökulman omaksumisesta ja sen mahdollistumisesta (Eason 2010). Ikääntyneistä työntekijöistä poiketen nuoremmat hyvinvointityöntekijät näkivät kutsumuksen voimavaroja vievänä työn merkityksenä. Kutsumuksellisen työorientaation sijaan työntekijät korostivat hyvinvointityön lähtökohtana kiinnostusta ihmisiin ja sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ilmiöihin, ammatillisuutta ja sen kasvua sekä innovatiivista, tehokasta ja tuottavaa toimintaa kuten uusi julkisjohtamisen malli ja hyvinvointipolitiikka edellyttävät. Työntekijät ovat läpikäyneet hyvinvointityön institutionalisoitumiskehityksen, jossa koulutusta, elinikäistä oppimista, ammatillisuutta sekä hyvinvointityön eettisyyttä on korostettu ja korostetaan edelleen (Henriksson & Wrede 2004). Diskurssi ilmentää vastapuhetta siitä, että he eivät halua luopua omaksumistaan hyvinvointityön lähtökohdista. Päinvastoin he esittävät näkemyksen siitä, että sosiaaliturva- ja koulutuspoliittisten järjestelmien tulisi joustavasti mahdollistaa elämän eri tilanteissa ja eri-ikäisinä jatkuva ammatillisuuden kasvu ja kehittyminen.

Työntekijöiden asiakassuhdekerronta ja pitkäjänteinen ammatillisen kasvun kerronta ovat asiakkaiden ja potilaiden hyvin hoitamisen ja kohtelun kerrontaa. Mikäli suhde asiakkaisiin muotoutuu kohtaamattomuudeksi (Kemppainen 2010), seuraa siitä se, etteivät työn eettis-moraaliset periaatteet, emotionaalisuus ja asiakkaan kunnioittaminen toteudu työssä. Ristiriitatilanteissa työntekijät eivät voi antaa periksi oman ammattiylpeyden ja asiakaslähtöisyystavoitteen vuoksi. He vaihtavat organisaatiota. Ammatillisuus ja asiakaslähtöisyys voidaan näin ollen tulkita olevan sitoutumisen ydin arjen työssä ja samalla myös hyvinvointityöhön sitoutumisen edellytyksiä. Mikäli työntekijän ammatillisuus ja sen kasvu sekä asiakaslähtöisyys mahdollistetaan, lisää se hyvinvointityöhön ja organisaatioon sitoutumista, työn laatua ja eettisyyttä, innovatiivisuutta asiakasrajapinnoissa sekä työhyvinvointia.

6.2.4 Hyvinvointityöhön sitoutumista tukevat rakenteet

Työhön sitoutumisen pohdinta hyvinvointityön rakenteiden kautta oli aineiston työtekijöille tyypillistä. Diskurssi hyvinvointityöhön sitoutumista tukevista rakenteista sisältää ajatuksen siitä, että työhyvinvointia ja hyvinvoinityötä tukevat ja edistävät organisaatiot ja yhteiskunnan rakenteet pitävät yllä työhön sitoutumista ja ovat voimavaroja hyvinvointityölle. Diskurssi linkittyy esimerkiksi jäsennyksiin hyvinvointityön rakenteiden, kuten nykyisen hallinnointitavan, uuden

julkisjohtamisen, sekä hyvinvointialan pätkätyörakenteen vaikutuksesta hyvinvointityöhön. Lisäksi diskurssin rakentumiseen ovat sisältyneet keskustelu työelämän laadusta muun muassa työhyvinvoinnin, organisaatioiden toimivuuden ja johtamiskulttuurin kautta. (Lynn & Redman 2005; Korkman & Arantola 2009; Virtanen & Stenvall 2010)

Uusi julkisjohtaminen hallinnointitapana tuli työntekijöiden kerronnassa monimerkityksellisesti esille. Työntekijöiden kerronta sisälsi lukuisia uuteen julkisjohtamisen malliin yhdistettäviä innovatiivisuuden, tehokkuuden ja tuottavuuden käsitteitä (Kovalainen 2004; Pohjola 2010), joiden mukaan he arjessa pyrkivät toimimaan. Kyseinen toiminta yhdistettynä asiakaslähtöisyyteen ja ammatillisuuteen on organisaation ja yhteiskunnan kannalta toivottavaa, eikä se vastaa täysin Julkusen (2004, 180–181) näkemystä siitä, että vanhan ammatillisen näkökulman sijaan työntekijöiden kerronnassa käytetään talouden terminologiaa korostuneesti siten, että pääosassa ja muiden merkitysten yläpuolella ovat budjetit ja kustannustehokkuus. Kuten aikaisemmin on todettu hyvinvointityöntekijät korostavat ja puolustavat kerronnassaan ammatillisuutta ja eettistä asiakaslähtöisyyttä siten, ettei asiantuntijuutta ja asiakkaiden oikeuksia saa sivuuttaa. Hallinnollis-rakenteelliseen näkökulmaan merkityksellistyi myös jännite, sillä kertojat kokivat uhkaksi työhön sitoutumiselle, asiakaslähtöisyydelle ja työn laadulle liian nopeasti ylhäältäpäin alas annetut hallinnollis-organisatoriset muutokset (vrt. Eräsaari 2011), jotka estävät työrauhan ja sopeutumisen muutoksiin. Uhka sisältää huolen siitä, että he eivät työntekijöinä tule kuulluiksi muutoksissa, hyvinvointityön etiikkaa ei korosteta tarpeeksi ja että asiakkaan näkemykset sivuutetaan (vrt. Anttonen & Zechner 2009; Vartiainen 2009; Pohjola 2010). Nopeatempoisia hallinnollisia muutoksia ei jatkuvuutta ja vastavuoroisuutta edellyttävässä hoito- ja huolenpitotyössä koettu asiakkaiden ja työntekijöiden kannalta myönteisinä päätöksinä.

Työhyvinvointi voidaan määritellä työntekijöiden kerronnan merkitysten perusteella yhdeksi työhön sitoutumiseen sisältyväksi tekijäksi, jonka ylläpidon ja edistämisen hyvinvointityöntekijät katsovat kuuluvan sekä työntekijöille, työnantajille että hyvinvointityön yhteiskunnallisille rakenteille. Tutkimusaineiston hyvinvointityöntekijät pyrkivät huolehtimaan työhyvinvoinnista muun muassa reflektoimalla omaa ammatillisuuttaan ja työn tavoitteita, pohtimalla kuormittavuutta aiheuttavia tekijöitä, rajaamalla ja hallitsemalla työn ja muiden elämän osa-alueiden rajapintaa sekä toivomalla hyvin toimivia ja työn tekemistä tukevia organisaatioita ja hyvinvointityön rakenteita. Haasteen työhyvinvoinnista huolehtimiseen tuovat juuri siihen liittyvät eri tasot eli työntekijä-kohtaisuus ja organisaation toimintakulttuurin ja johtamisen vaikutus työhyvinvointiin sekä yhteiskunnallisten työn tekemisen ehtojen ja rakenteiden merkitys työhyvinvoinnille. Keskeistä työhyvinvoinnista huolehtimisessa tämän diskurssin mukaan on se, että organisaatioissa ja

hyvinvointityön yhteiskunnallisissa rakenteissa tulee huomioida ja tiedostaa kuormittavuutta aiheuttavat tekijät, niiden vaikutukset ja seuraukset hyvinvointityölle sekä pyrkiä estämään niitä. On myös tiedostettava ne merkitykset, jotka edesauttavat ja lisäävät hyvinvointityöhön sitoutumista ja työhyvinvointia. Eri-ikäisillä, elämänkulun ja työuran eri vaiheissa olevilla, eri sukupolviin kuuluvilla ja sitoutumisen eri tavoin merkityksellistävillä työntekijöillä työhyvinvointia tuottavat ja kuormittavuutta aiheuttavat eri asiakokonaisuudet ja tilanteet. Yhteinen näkemys diskurssissa kuitenkin on, että työn kuormittavuudesta seuraa pahimmillaan uupumus ja työn mielekkyyden katoaminen, kyynisyys asiakkaita ja työtä kohtaan, mekaaninen ja liukuhihnamainen työn suorittaminen ilman aitoa vuorovaikutusta, eettisiä konflikteja työyhteisöissä, työn laadun heikkeneminen, asiantuntijuuden häviäminen, työn tavoitteiden saavuttamattomuus sekä alan vaihtamisen suunnittelu. Yksilöiden kokema työn kuormittavuus vaikeuttaa näin ollen organisaatioiden ja koko hyvinvointityön palvelujärjestelmän toimivuutta.

Työntekijät toivovat työhyvinvointia ja hyvinvoinityötä tukevia ja ylläpitäviä organisaatioita ja yhteiskunnan rakenteita. Työhyvinvointia tukevalla ja hyvin toimivalla organisaatiolla he tarkoittavat muun muassa sitä, että työntekijän ammatillinen ja asiakaslähtöinen toiminta mahdollistetaan, hän tulee kuulluksi ja voi vaikuttaa työhönsä ja että hänellä on kokemus yhteisöllisyydestä ja sosiaalisesta tuesta työyhteisössä. Organisatoristen tekijöiden lisäksi nuorilla työntekijöillä sitoutumista heikentävät kokemukset julkisen sektorin säästötoimista, hyvinvointityön heikosta palkkatasosta ja pätkätyöläisyydestä, mikäli ne heikentävät työntekijän asemaa työyhteisössä ja uhkaavat turvallisuutta ja tulevaisuuden suunnittelua. Vaikka nuoret kokevat tekevänsä tärkeää ja mielenkiintoista työtä, pohtivat he näistä syistä alasta luopumista. Hyvinvointityöntekijät vahvistavat näkemystä siitä, että organisaatioiden ja palvelujärjestelmän menestyminen tulee nähdä siten, että taloudellisen näkökulman lisäksi tulee investoida myös työelämän laatuun ja työntekijöiden hyvinvointiin (Manka 2008; Alasoini 2011).

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Diskurssitutkimuksen lähtökohtana on ajatus siitä, että kielenkäyttö on tavoitteellista toimintaa ja että kielenkäytöllä on funktioita ja seurauksia. Jokinen (2005) sekä Pietikäinen ja Mäntynen (2009) toteavat, ettei diskurssitutkimus pelkästään ole tekstien tarkastelua, vaan myös yhteiskunnan rakenteiden ja instituutioiden tutkimista. Tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että kerronnalla toisaalta pidetään yllä kulttuurisia rakenteita tai sillä pyritään myös vaikuttamaan ja muuttamaan niitä. (Potter & Wetherell 1994, 168; Gee 2011a) Tässä luvussa arvioin, mitä uutta hyvinvointityöhön sitoutumisen merkitykset ja diskurssit sekä jännitteinen kerronta tuovat sitoutumisen tutkimukseen. Kokoan keskeiset tulokset viideksi työhön sitoutumisen ulottuvuudeksi, joilla katson olevan teoreettista merkitystä. Seuraavaksi pohdin, mitä seurauksia työhön sitoutumisen merkitysten ja diskurssien kerronnalla voi tulkita olevan organisaatioille ja sen johtamiselle sekä institutionalisoidulle hoivalle, jotta työhön sitoutumista ja hyvinvointityön laatua voidaan edistää. Lopuksi pohdin tutkimuksen luotettavuutta.

7.1 Hyvinvointityöhön sitoutumisen ulottuvuudet

Työhön sitoutumista on tutkittu laajasti pyrkien määrittämään, mitä sitoutuminen on ja selvittämään minkälaiset tekijät vaikuttavat työhön sitoutumiseen. Teoreettiset mallinnukset ovat runsaasti keskittyneet tarkastelemaan sitoutumista työntekijän ja organisaation välisenä suhteena, jossa esimerkiksi Meyer ja Herscovitch´n (2001) mukaan on kyse psykologisesta tunteesta, voimasta tai siteestä sekä työntekijän asennoitumisesta ja suhtautumisesta organisaatioon. Mallinnuksissa on myös vallalla ajatus työhön sitoutumisen moniulotteisuudesta, joissa on kyse organisaation jäsenyyden säilyttämisestä (Choen 2007; Scafeli & Bakker 2010). Sitoutumisen ulottuvuudet sisältävät käsityksiä muun muassa siitä, kuinka työntekijä sitoutuu organisaation tavoitteisiin ja arvoihin, haluaa tunnepitoisesti kiinnittyä organisaatioon, on halukas panostamaan organisaation hyväksi, kokee ylpeyttä organisaation jäsenyydestä tai toisaalta tekee rationaalista valintaa organisaation hyödyistä ja epäkohdista suhteessa itseensä (Morrow 1993; Allen & Meyer 1996; Meyer ym. 2002; Wasti & Can 2008). Mallinnuksissa ja tutkimuksissa on siis pyritty selvittämään, vaikuttamaan ja ohjaamaan työntekijöiden käyttäytymistä sitoutumista vahvistavaan suuntaan, sillä sen on ajateltu olevan organisaation ja työntekijän paras.

Tämän tutkimuksen tulosten mukaan teoreettiset mallinnukset eivät kuvaa sellaisinaan kokonaisvaltaisesti hyvinvointityöhön sitoutumista, sillä niissä ei ole riittävän laaja-alainen

näkökulma työhön sitoutumiseen sekä työntekijän ja työn väliseen suhteeseen. Mallinnuksissa ei ole riittävästi käsitelty ja huomioitu työntekijän muita elämänosa-alueita, sitoutumiseen ja hyvinvointityöhön sisältyvän vastavuoroisuuden ja luottamuksen merkitystä tai hyvinvointityölle tärkeää ammatillisuutta ja asiakassuhdetta. Tämän tutkimuksen näkökulma ja lähestymistapa tuotti laaja-alaisen ja moniulotteisen kuvan hyvinvointityöntekijöiden työhön sitoutumisesta. Työntekijöiden luoma kuva työhön sitoutumisesta nostaa esille työntekijän ja organisaation suhteen lisäksi myös muitakin näkökulmia ja ulottuvuuksia hyvinvointityöhön sitoutumisesta: työntekijän oman, henkilökohtaisen suhteen hyvinvointityöhön, työntekijän suhteen ammatillisuuteen ja asiakkaisiin sekä työntekijän suhteen hyvinvointityön institutionalisoituneisiin rakenteisiin. Esitän näiden tulosten perusteella, että hyvinvointityöhön sitoutumista tulee tarkastella useiden eri merkityksiä ja suhteita sisältävien, laaja-alaisten organisaation yli ulottuvien ulottuvuuksien kautta. Hyvinvointityöntekijöiden sosiaalisessa (työ)todellisuudessa ei ole kyse vain työntekijän ja organisaation välisestä suhteesta, vaan laajemmasta näkökulmasta hyvinvointityöhön. Olen hahmottanut viisi ulottuvuutta hyvinvointityöhön sitoutumisesta:

1) Keskeinen ulottuvuus hyvinvointityöntekijän työhön sitoutumisessa on ensinnäkin työntekijän henkilökohtainen suhde hyvinvointityöhön. Tällöin on kyse hyvinvointityön arvosta, tavoitteista ja työn merkityksestä työntekijälle hänen elämänkokonaisuudessa (vrt. Morrow 1993). Yhtäältä suhde hyvinvointityöhön on näkökulmaltaan henkilökohtainen, sillä tutkimuksen työntekijät kokevat hyvinvointialan ja oma ammatin tärkeiksi ja merkityksellisiksi sen vuoksi, että voivat toteuttaa työn avulla omia arvojaan ja päämääriään. Hyvinvointityö on osa heidän identiteettiään. Toisaalta hyvinvointityöntekijöille on tärkeää, että työ on myös yhteiskunnallisesti merkittävää ja että työn tavoitteet mahdollistuvat hyvinvointityön institutionaalisissa rakenteissa. Toisin sanoen he tulkitsevat omaa suhdettaan työhön sekä oman itsensä että yhteiskunnan sekä hyvinvointityön tavoitteiden ja rakenteiden kautta. Ulottuvuuteen sisältyvät myös elämänkokonaisuuden ja tasapainon näkökulmat. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijät pyrkivät tasapainoon elämässään. He toivovat työn tekemiseen ja työn ja muiden elämänosa-alueiden yhteensovittamiseen joustavuutta, autonomisuutta sekä sellaisia periaatteita, käytäntöjä ja strategioita, joilla voivat vastata omiin, työnantajan ja ennen kaikkea asiakkaiden tarpeisiin.

2) Toisessa ulottuvuudessa on kyse työntekijän suhteesta ammatillisuuteen. Hyvinvointityöntekijöillä työhön sitoutumisen yksi edellytys on mahdollisuus toimia ammatillisena

asiantuntijana ja hyvinvointityön eettis-moraalisten toimintaperiaatteiden mukaisesti. Yhtäältä hyvinvointityöntekijät kuvaavat ammatillisuuttaan pohtimalla kokonaisvaltaisesti oman työpanoksensa ja toimintatapansa merkitystä muiden organisaation ja palvelujärjestelmän toimijoiden sekä asiakkaiden hoitopolkujen näkökulmista. Toisaalta he kokevat pitkänkin työ- ja elämänkokemuksen jälkeen edelleen olevansa keskeneräisiä ammatillisesti ja oppivansa muun muassa asiakkailta. Tämä keskeneräisyyden kokemus, kiinnostus omaa alaa kohtaan ja työelämän jatkuva muuttuminen ovat ammatillisen kasvun edellytyksiä. Tätä kasvua tulee kaikilla mahdollisilla tavoilla tukea, sillä uuden luominen ja oppiminen tuo heille työhön mielekkyyttä ja haasteellisuutta. Jatkuvan ammatillisuuden ja työn reflektiivisen arvioinnin sekä toiminnan kyseenalaistamisen mahdollistaminen on hyvinvointityöntekijöille keskeinen osa työhön sitoutumista.

3) Kolmanneksi ulottuvuudeksi työhön sitoutumisessa, jatkumona ja rinnakkaisena edellisille ulottuvuuksille, on nostettava työntekijän ja asiakkaan välinen suhde. Asiakkaat, organisaatiot ja institutionalisoitunut hoiva odottavat työntekijöiltä asiakaslähtöisyyttä. Työntekijät vastaavat tähän odotukseen korostamalla asiakkaiden oikeuksia ja heidän hyvin hoitamisen mahdollisuutta. He nostavat kerronnalla näin myös asiakkaiden äänen kuuluville. Tutkimukseen osallistuneet työntekijät priorisoivat asiakkaat organisaation edelle ja haluavat pitää kiinni asiakkaiden oikeuksista. Muutoin toimimalla he menettäisivät ammattiylpeytensä ja työhön sitoutumisensa. Hyvinvointityöntekijöiden mukaan mahdollisuus asiakkaan dialogiseen, inhimilliseen vuorovaikutukseen ja kohtaamiseen ylläpitää hyvää ja laadukasta hoitoa ja lisää organisaatioon sitoutumista ja organisaation tuottavuutta. Jotta molemminpuolinen sitoutuminen hoiva- ja huolenpitotilanteessa onnistuisi, on työntekijän ja asiakkaan väliselle luottamukselle ja vastavuoroisuudelle luotava työyhteisöissä jatkuvuus. Hyvän asiakassuhteen mahdollistamisella tulkitsen olevan ratkaisevan merkityksen hyvinvointityöhön ja organisaatioon sitoutumisessa.

4) Neljäs ulottuvuus hyvinvointityöhön sitoutumisessa on työntekijän ja organisaation välinen suhde. Organisaatioiden näkökulmasta katsottuna hyvinvointityöntekijöiden konstruoimissa työhön sitoutumisen merkityksissä on kyse työn laadusta, työn tavoitteiden saavuttamisesta, työn mielekkyydestä ja työhyvinvoinnista sekä organisaation toimivuudesta ja tuottavuudesta. Hyvinvointityöntekijöiden mukaan hyvään työn laatuun pääseminen edellyttää hyvin toimivaa organisaatiota. Hyvin toimivassa organisaatiossa hyvinvointi-

työntekijät kokevat yhteisöllisyyttä ja saavansa tukea sekä voivansa toimia dialogisesti ja ammattitaitoisina asiantuntijoina asiakassuhteissa omaa persoonaa hyödyntäen. Heillä on tällöin myös autonomiaa sekä madollisuus vaikuttaa ja kehittää omaa työtään.

5) Viides ulottuvuus hyvinvointityössä liittyy työntekijään ja hyvinvointityön institutionalisoituneisiin rakenteisiin. Hyvinvointityöntekijät kokevat jäsentyvänsä hyvinvointityön kautta yhteiskuntaan koska he tekevät yhteiskunnallisesti tärkeää työtä. He haluavat ymmärtää työtään myös yhteiskunnallisella tasolla, olla aktiivisia ja tiedostaa millä tavalla ovat osa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmää ja miten voivat vaikuttaa työhönsä ja hyvinvointialaan. Työntekijät kokivat hyvinvointityön rakenteiden sekä mahdollistavan mutta myös kuormittavan ja estävän työtään. Kuormittavia rakenteelliset tekijät ovat siksi, että työntekijät eivät koe pystyvänsä vaikuttamaan niihin siten, että työn tekemisen ehdot ja hyvinvointityön arvostus paranisivat.

7.2 Hyvin toimiva organisaatio ja hyvinvointityötä tukeva johtaminen

Hyvinvointityöntekijät korostavat työelämän ja tekemänsä työn laatua sekä sellaista organisaatioiden toimivuutta, joka edesauttaa työn tavoitteita kohti. Laadun saavuttaminen on haastavaa, sillä työelämän laatu on moniulotteinen ja hierarkkinen asia. Siihen vaikuttavat useat tekijät, sillä se koostuu erilaisista arjen työntekoon liittyvistä seikoista. Osa niistä on yhteydessä työntekijään, organisaatiokulttuuriin ja johtamiseen, osa yhteiskunnan järjestelmiin ja rakenteisiin. (Ylöstalo & Jukka 2010) Hyvin toimiva työyhteisö ja hyvä esimiestuki edesauttavat työhyvinvointia, työn laatua ja organisaation menestymistä (Suutarinen 2010). Samoin organisaatiokulttuuri, jossa organisaation tavoitteet ovat selkeät, henkilöstöä kannustetaan, koulutetaan ja perehdytetään, työ on itsenäistä ja vastuullista ja yhteistyötä sisältävää, edistää työn laatua sekä organisaation toimivuutta ja tehokkuutta. Hyvin toimivan organisaation piirteisiin kuuluvat myös, että työhön ei liity epävarmuutta ja että työskentely tuottaa yhteisöllisyyttä ja mahdollistaa riittävän omien kykyjen käytön. (Pekkarinen ym. 2006; Tuomi 2007, 121–134; Lehto 2009; Ylöstalo 2009) Kuvatuissa elementeissä on kyse proaktiivisesta organisaatiosta, jossa työntekijällä on vastuuta ja hyvät mahdollisuudet vaikuttaa työhönsä liittyviin asioihin. Proaktiivisesti toimivassa organisaatiossa on kyse myös sellaisesta organisaatiokulttuurista, jossa keskeistä ovat vastavuoroisuus, luottamus, avoin vuorovaikutus, erilaisten reviirien ja raja-aitojen rikkominen sekä mahdollisuus muuttaa asioita. Tällaisesta toimintatavasta seuraa se, että organisaatiot ovat joustavia ja kykenevät reagoimaan nopeasti toimintaympäristön muutoksiin.

(Antila & Ylöstalo 2006; Ylöstalo 2009) Tähän tutkimukseen osallistuneiden työntekijöiden konstruoimat merkitykset ja diskurssit sekä kokemukset, tulkinnat ja odotukset hyvinvointityöstä sisältävät edellä mainitut työn laatuun, proaktiiviseen ja hyvin toimivaan organisaation liitetyt piirteet.

Hyvin toimivan organisaatio sisältää myös työtä tukevan ja mahdollistavan johtamisen. Johtamisella on merkittävä vaikutus työhön sitoutumiseen muun muassa sen vuoksi, että esimiehellä on keskeinen tehtävä saada työyhteisön jäsenet toimimaan organisaation ja työn tavoitteitta kohti (Drucker 2002; Pekkarinen ym. 2006; Lehto & Sutela 2008; Lehto 2009; Ylöstalo & Jukka 2010). Johtajuudelle asetetaan paljon vaatimuksia, sillä työelämä, toimintaympäristö sekä johdettavat asiat muuttuvat koko ajan ja palkansaajaväestö on entistä koulutetumpaa. Hyvinvointityön haasteena on myös se, että eri intressiryhmillä on myös erilaiset – keskenään ristiriitaisetkin – odotukset, toiveet ja tarpeet palveluita ja organisaatiota kohtaan. (Niiranen ym. 2010) Sitoutumista lisääviksi tekijöiksi johtajuuden moninaisesta kentästä tutkijat nostavat usein hyvät vuorovaikutus- ja henkilöstösuhteet, luottamusta ja tiedottamista sisältävän muutos-johtajuuden sekä oikeudenmukaisen johtajuuden (esim. Laine ym. 2006; Boehm & Yoels 2009; Syvänen 2010; Manka 2011) Menestykselliseen johtamiseen kuuluvat myös työntekijöiden motivointi ja heidän valtuuttaminen tavoitteita kohti, sillä ne vaikuttavat sitoutuneisuuden lisäksi toiminnan tuloksellisuuteen (Elo ja Feldt 2005, 311–321; Syvänen 2010; Eronen 2011).

Hyvinvointialan johtajuudessa on vielä tutkimusten mukaan kehitettävää (Lehto 2007; Kauppinen ym. 2010). Tämän tutkimuksen työhön sitoutumisen merkitysten, diskurssien ja jännitteisen kerronnan perusteella voi todeta, että hyvinvointityön organisaatioiden johtamis-kulttuurilta odotetaan moniulotteisuutta. Ensinnäkin työtekijät edellyttävät yhteisymmärrystä organisaation ydintehtävästä ja tavoitteista eli selkeää *strategista johtamista*. Jatkuvasti muuttuvassa toimintaympäristössä näkemys organisaation ydintehtävästä tulee työntekijöiden mukaan olla selkeä ja samanlainen kaikilla organisaation toimijoilla, sillä tällöin toiminta on tuloksellista ja kohdistuu oikeisiin asioihin. Parhaiten tämä toteutuu luomalla strategia yhdessä. (vrt. Drucker 2002; Kaplan & Norton 2002; Juuti 2010) Toisekseen hyvinvointityön johtamiseen tulee työntekijöiden kerronnan mukaan sisältyä myös oikeudenmukaisuutta ja eettisyyttä sisältävää *arvojohtamista.* Arvot muodostavat toiminnan lähtökohdat ja eettisellä johtamisella viitataan oikeudenmukaisuuden lisäksi luottamuksen kasvattamiseen, alaisten kuulemiseen heille tärkeissä asioissa, puolueettomuuteen ja vastuullisuuteen (Kauppinen 2002; Heiskanen & Salo 2008). Oikeudenmukaisuudella hyvinvointiyöntekijät eivät kuitenkaan tarkoita pelkästään sitä, että johtajat ja esimiehet suhtautuisivat oikeudenmukaisesti henkilöstöön ja heidän mielipiteisiin, vaan yhtä

lailla myös asiakkaiden ja potilaiden saamiin palveluihin, etuihin ja oikeuksiin. Kun organisaation toiminta on asiakaslähtöistä, korostuu toiminnassa laatu, oppiminen ja kehittäminen (Mönkkönen & Roos 2010). Työntekijät kokevat, että arvojohtaja on niin laadun johtaja kuin myös hyvinvointialan asiakkaiden puolustaja. Kyse on näin ollen hyvinvointityön moraalisesa luonteesta (Anttonen & Zechner 2009). Johtamisen haaste on johtaa sekä ihmisiä, tulosta ja tehokkuutta että hyvinvointialan eettisyyttä, laatua ja substanssia sekä myös eri intressiryhmien välisiä ristiriitaisia odotuksia (Niiranen ym. 2010, 164–166; Eräsaari 2011).

Edelleen kerronnasta on tulkittavissa myös se, että hyvinvointialalla tarvitaan myös sellaista *vuorovaikutusjohtamista*, mikä lisää osallisuutta, avoimuutta, luottamusta ja yhteisöllisyyttä. Yhteisöllisyyttä syntyy muun muassa toisten työn arvostamisesta, auttamishalusta, onnistumisesta ja luottamuksesta (esim. Manka 1999; 2008; Virtanen & Stenvall 2010) Työyhteisön kannustava ja keskusteleva ilmapiiri ja sosiaalinen tuki edesauttavat hankalien työtilanteiden käsittelyä, tukee ammatillista kasvua ja vähentää työn kuormittavuutta sekä läpäisevyyttä vapaa-aikaan. Ne mahdollistavat näin ollen työn mielekkyyden ja myös työn laadun. Samoin *osaamisen johtaminen* on tärkeä tavoite moniammatillisuutta ja runsasta yhteistyötä edellyttävässä hyvinvointi-palvelujärjestelmässä, jotta jatkuva kehittyminen, uudistuminen ja innovatiivinen toiminta voidaan taata (Sydänmaalakka 2009). Haasteena johtamiselle voidaan pitää myös *monikulttuurisuuden* ja sallivuuden *johtamista*, sillä niin asiakaskunnassa kuin työntekijöiden keskuudessa muiden kulttuurien edustajat tulevat työyhteisöissä lisääntymään.

Työhyvinvoinnin johtaminen on yksi tärkeimmistä johtamisen ulottuvuuksista, sillä hyvinvointialalla on edelleen havaittu olevan työn henkistä, sosiaalista ja fyysistä kuormittavuutta (Kauppinen ym. 2010). Työhyvinvoinnin johtaminen on niin yksilöllisyyden kuin moninaisuudenkin johtamista, jossa tavoitteena on henkilöstön psyykkisen, fyysisen ja sosiaalisen toimintakyvyn säilyttäminen ja edistäminen sekä sellainen positiivinen työn imu, jossa työntekijä kokee työn merkitykselliseksi, innokkuuden, inspiraation ja haasteellisuuden lähteeksi (Hakanen 2005; Colliander ym. 2009; Mönkkönen & Roos 2010). Työhyvinvoinnissa on kyse myös yksilön kokonaiselämäntilanteesta (Hakanen 2005; Manka 2008; Mönkkönen & Roos 2010; Suonsivu 2011) ja työntekijän menneisyydestä, joiden merkitystä ei työyhteisössä ja henkilöstövoimavarojen johtamisessa tule väheksyä. Keskeistä hyvinvointityön työhyvinvoinnin johtamisessa on, että työhyvinvointia lisäävät ja kuormittavuuden taustalla olevat tekijät ja merkitykset tiedostetaan. Hyvinvointityöntekijöiden kerronta osoittaa, että kyse ei ole pelkästään työntekijän työ-hyvinvoinnista, sillä sitoutumisen vastavuoroisuudesta hyvinvointityössä ja eri elämän osa-alueiden roolien toisiaan vahvistavasta luonteesta johtuen (Clark 2002; Matthews 2008; Schieman & Galvin

2008), hyvinvointi heijastuu työntekijästä sekä asiakkaisiin, potilaisiin, kollegoihin että läheisiin. Henkilökunnan työhyvinvointiin sijoittaminen on myös työnantajalle tuottavaa toimintaa (vrt. Kivimäki & Karttunen 2008; Alasoini 2011).

7.3 Joustavuus, yhteisöllisyys ja vaikuttamisen mahdollisuudet hyvinvointityön rakenteissa

Hyvinvointipalveluiden riittävyydestä, niiden tasosta, tuottamisen tavoista ja vastuista käydään jatkuvaa keskustelua. Niukat resurssit suhteessa suureen ja lisääntyvään hoivan ja hoidon tarpeeseen muun muassa väestön ikääntymisen myötä, on vielä ratkaisematon yhtälö. Vastataanko haasteisiin henkilöstöä lisäämällä, työtehtäviä rationalisoimalla ja tuottavuutta edelleen lisäämällä vai hoivavastuun siirtämisellä takaisin perheelle (Koskiaho 2008; Raunio 2009; Anttonen & Sipilä 2010), on edelleen ajankohtainen kysymys. Työelämän kokeminen mielekkäänä, työvoiman riittävyys ja työuran jatkaminen nykyistä pidempään ovat työvoimapolitiikkaan ja työelämän laatuun liittyviä kysymyksiä, joilla on keskeinen vaikutus myös hyvinvointipalvelujärjestelmään. Kemppainen ym. (2010, 41) toteavat myös, että muuttuva työelämä saattaa ajautua kriisin, mikäli muutosten luonnetta ei kyetä ymmärtämään ja hallitsemaan.

Hyvinvointityöntekijät ovat käyttäneet pätkätöitä, eri sosiaaliturvan, koulutus- ja työpolitiikan vaihtoehtoja elämänsä eri vaiheissa. Osa valinnoista on tehty ja tullaan tekemään perheenjäsenten (lasten ja ikääntyvien läheisten) hoivaamisen vuoksi, osa puolestaan ammatillisen suuntautumisen kohdentumisen, oman jaksamisen, tulevaisuuteen kohdistuvien unelmien tai etenkin ammatillisen kehittymisen vuoksi. Elämänkokonaisuuden, hyvinvoinnin ja työelämän laadun ja siellä pysymisen näkökulmista katsottuna, eri vaihtoehtojen käyttö ei ole osoitus työhön sitoutumattomuudesta, pikemminkin viesti työn ja elämänkokonaisuuden mielekkyyden ja merkitysten arkisesta rakentamisesta sekä myös formaalin ja informaalin hoivan välisestä suhteesta. Hanifi ym. (2009) toteavat, että ansiotyöhön osallistumista on tuettava ja lisäksi kehitettävä integroituja politiikkamalleja joustavan ja sosiaalisesti turvatun ansiotyön, hoivan, kotityön ja vapaaehtoistyön yhdistämiseen. Myös tämän tutkimuksen tulosten mukaan eri hyvinvointityön osapuolten ja rakenteiden näkökulmista tulkittuna työhön sitoutumista lisäävää on se, että sosiaaliturva-, työmarkkina- ja koulutuspolitiikan järjestelmät ja rakenteet sisältävät erilaisia vaihtoehtoja ja uusia tapoja nähdä työmarkkinoihin osallistuminen elämänkulun eri vaiheissa.

Työelämä on muuttunut julkisjohtamisen myötä yksilöllisemmäksi ja henkilökohtaisemmaksi ja työntekijän taitoja, osaamista ja työsuorituksia mitataan ja arvioidaan muun muassa palkan henkilökohtaisena perusteena. Julkunen toteaa (2008, 122–124) että liberaali vallankäyttö painostaa

työntekijät yksilöiksi, jotka kilpailevat resursseista, asemista ja toteuttavat itseään. Horpun (2007) mukaan yksilöllistyminen asiantuntijatyössä merkitsee muun muassa vastuullisuutta työstä ja itsensä kehittämisestä, omasta menestyksestä ja hyvinvoinnista. Työntekijän täytyy näin ollen johtaa itseään, olla aktiivinen, vastuullinen, oma-aloitteinen ja organisoida työtään. Mutta voidaanko hyvinvointialan työtä tehdä yksin ja salliiko vallalla oleva hallintomalli yhteisöllisyyden? Hyvinvointityö on tunnetyötä, missä työntekijä käyttää omaa persoonaa keskeisenä työvälineenä asiakastilanteissa (Molander 2003; Husso & Hirvonen 2012), mutta yhä enenevissä määrin hoivatyötä tehdään tiimeissä, moniammatillisissa työryhmissä ja työyhteisöissä sekä esimerkiksi palveluohjauksessa verkottuneesti yli hallinnollisten sektorirajojen. Työyhteisöissä keskeistä ovat näin ollen yhteistoiminta sekä verkostoituminen. Johtamiskulttuurilla ja hallinnolla on suuri vaikutus siihen, minkälaiset valtuudet henkilökunnalla on tehdä ja toteuttaa yhteistyötä eri sektoreiden toimijoiden kanssa. (Niiranen ym. 2010) Johdon ja hallinnon kannalta haaste on se, kuinka yhteisöllisyyttä voidaan vahvistaa ja keskeiset yhteistyötahot pystytään yhdistämään toiminnalliseksi, ei pelkästään rakenteelliseksi kokonaisuudeksi.

Uhkana sitoutumiselle, asiakaslähtöisyydelle ja työn laadulle työntekijät kokevat liian nopeasti ylhäältäpäin alas annetut hallinnollis-organisatoriset muutokset. Tulkinta sisältää huolen siitä, että hyvinvointityön etiikkaa ei korosteta tarpeeksi ja että asiakkaan näkemykset sivuutetaan (vrt. Anttonen & Zechner 2009, 34–37; Henriksson & Wrede 2008, 124–128). Nopeatempoiset hallinnolliset muutokset eivät jatkuvuutta ja vastavuoroisuutta edellyttävässä hoito- ja huolenpitotyössä ole asiakkaiden ja työntekijöiden kannalta myönteisiä päätöksiä. Myös Laine (2005), Eriksson (2005) ja Schalk ja Freese (2000) ovat havainneet tutkimuksissaan, että hyvinvointialan työntekijän työhön sitoutuminen heikkeni huomattavasti, mikäli organisaatiossa tapahtuvien muutosten vuoksi hoidon laatu ja asiakaslähtöisyys heikkenivät. Vaikka hyvinvointityöntekijöiden suhde muutoksiin on positiivinen, syntyy dilemma siitä, ettei heitä kuulla nopeatempoisissa ja asiakkaisiin kohdistuvissa muutoksissa asiantuntijoina. Kerronta on mahdollista tulkita siten, että työtekijät haluavat vahvistaa asiakkaiden asemaan hyvinvointityön palvelujärjestelmässä. Merkitys sisältää samaa pohdintaa Silva Tedren (2001, 36) kanssa siitä, että poliittisessa päätöksenteossa on aina kysyttävä, keneen kulloinkin huomio kiinnittyy, kenen oikeuksia, velvollisuuksia ja mahdollisuuksia nostetaan esiin, kenen taas häivytetään. Kyse on edelleen työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksista omaan työhön sekä osallistumisesta, joka on yksi keskeinen uuteen julkisjohtamiseen kuuluva ideologia. Briitta Koskiaho (2008, 213–214; myös Vartiainen 2009) toteaa, että kuntalaisten ja asiakkaiden osallistumista halutaan tilaaja-tuottajamallissa lisätä järjestämällä erilaisia tilaisuuksia, joiden ajatellaan tuottavan tietoa palvelutarpeesta. Epäselväksi kuitenkin jää, kuinka painokkaasti esille tulleita asioita otetaan

poliittisessa päätöksenteossa huomioon ja käsittelyyn. Samoin Niiranen ym. (2010, 160–164) korostavat, että poliittisen ja toiminnallisen johdon integrointi on tulevaisuudessa yhä tärkeämpää, sillä päätöksentekoon kuuluvan tiedon merkitys kasvaa. Organisaation johdon, henkilökunnan ja asiakkaiden tulisi voida joustavasti välittää hyvinvointityöstä ja asiakasrajapinnalta nousevaa tietoa, toiminnan ammatillisuuden näkökulmaa sekä tietoa henkilöstön ja asiakkaiden tarpeista ja odotuksista osaksi kuntien strategista suunnittelua ja päätöksentekoa.

Rakenteelliset tekijät vaikuttavat työntekijöiden tulkinnoissa niin yksilöihin, organisaatioiden toimintaan kuin myös koko hyvinvointityön palvelujärjestelmän toimivuuteen ja laatuun. Työhön sitoutumista heikentäviä vaikutuksia eivät työntekijät ja organisaatiot yksin kykene torjumaan, vaan siihen tarvitaan laajempia poliittisia, hallinnollis-rakenteellisia ja kulttuurisia ratkaisuja ja voimavaroja. Rakenteiden toimivuutta voidaan parantaa mahdollisuudella vaikuttaa hyvinvointityön tekemisen ehtoihin sekä luomalla luottamusta siihen, että rakenteet tukevat hyvinvointityön tavoitteiden saavuttamista ja mahdollisuutta hoitaa asiakkaita ammatillisesti ja hyvin. Tuleville työntekijöille ja hyvinvointialalla jo työskenteleville on luotava luottamus siihen, että alalle kannattaa kouluttautua, hakeutua ja että siellä kannattaa pysyä. Hyvinvointityöntekijät antavat kerronnassaan kuvan itsestään aktiivisina ja vastuullisina toimijoina, joilla on halu olla subjekteja työssään. Tämä tarkoittaa toivetta hallita työtä, kehittää itse omia työprosesseja, arvioida niitä ja saada myös toisilta arvostusta ja tukea (vrt. Mönkkönen & Roos 2010, 143–145). Kerronta johdattelee pohtimaan, sisältävätkö rakenteet hyvinvointityöhön sitoutumista tukevia toimintatapoja ja asenteita. Samoin kerronta johdattelee pohtimaan, onko olemassa riittävä vaikuttamis- ja palautemekanismi sekä avoin tiedon kulun reitti niin organisaatioiden sisällä kuin poliittisiin päätöksentekijöihin, jotta työntekijöiden oma ja asiakkaiden ääni, näkökulmat ja tarpeet saadaan riittävästi esiin päätöksentekossa? Työntekijöille on luotava luottamus myös siihen, että institutionalisoituneen hyvinvointityön rakenteet tukevat asiakaslähtöisyyttä, työn tavoitteisiin pääsemistä ja työhön sitoutumista.

Työhön sitoutumista parantaviksi periaatteiksi hyvinvointityöntekijöiden kerronnasta voi kiteyttää asiakaslähtöisyyden, vastavuoroisuuden, luottamuksen, yhteisöllisyyden, sosiaalinen tuen, mahdollisuuden vaikuttaa omaan työhön ja alaan, tulla kuulluksi asiantuntijana sekä mahdollisuuden kehittymiseen ja kehittämiseen. Läpäisevinä toimintaperiaatteina hyvinvointityön kaikilla tasoilla tulisi myös olla avoimuus ja yhteistyön edellytysten luominen ja vahvistaminen. Jotta hyvinvointityöntekijöiden työhön sitoutuminen olisi voimavaroja antavaa sekä työelämän ja työn laatua, mielekkyyttä ja tuottavuutta lisäävää, ei hyvinvointityöhön sitoutumisen ulottuvuuksia ja toivottuja toimintaperiaatteita tule jättää huomiotta. Ne tiedostamalla sekä muuttamalla

tutkimuksen tieto arjen hyviksi käytänteiksi edesauttaa hyvinvointityöhön sitoutumista ja voidaan olettaa, että hyvinvointityöntekijöiden työura voi tällöin jatkua pitkänäkin. Jatkotutkimuksissa voisikin selvittää sitä, miten näitä ulottuvuuksia ja periaatteita lujitetaan ja vahvistetaan arjen tasolla.

7.4 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta voi arvioida tutkimusasetelman toteuttamisen avoimuuden ja tutkimuksen prosessiluonteen kautta. Tällöin itse tutkimusraportti on keskeinen luotettavuuden arvioinnin kohde. Luotettavuutta lisää, kun tutkija kykenee esittämään tutkimusasetelman, tutkimuksen eri vaiheet sekä tekemänsä valinnat ja ratkaisut perusteluineen mahdollisimman tarkasti, loogisesti ja selkeästi. Varsinkin tutkijan omat tulkinnat tulee johdonmukaisesti ja perustellusti raportoida, jotta lukija kykenee arvioimaan muun muassa sitä, miten tulkintoihin on päädytty. (Eskola & Suoranta 1998; Rubin & Rubin 2005; Kiviniemi 2007) Tässä tutkimuksessa on pyritty siihen, että tutkimusasetelma ja tutkimuksen eteneminen on mahdollisimman selkeästi tuotu esille. Olen raportoinut mitä olen tehnyt, miten ja miksi. Olen pyrkinyt myös kriittisesti tarkastelemaan tutkimuksen eri vaiheita ja perustelemaan tekemäni valinnat. Työhön sitoutumisen käsitteen olen määritellyt siten, että lukijalle tulee käsitys siitä, miten sitä ilmiönä on lähestytty ja tutkittu. Tulokset ja johtopäätökset esitin siitä näkökulmasta, mitkä katson keskeisimmiksi työhön sitoutumisen merkityksiksi ja mitä uutta diskurssianalyyttinen lähestymistapa tuo teoreettisella ja käytännön tasolla työhön sitoutumiseen. Pidän metodologisia lähtökohtia käsittelevää lukua tärkeänä ja koin tarpeelliseksi selostaa siinä myös tutkimuksen keskeisimmän kontekstin.

Tutkimuksen luotettavuutta lisää se, että tutkimus suoritetaan tieteen harjoittamisen ihanteita kunnioittaen ja noudattaen. Rehellisyys, avoimuus sekä tieteen tekemisen julkisuus ja kriittisyys ovat tällöin keskiössä. (Kuula 2006) Tutkimuksen tekemisen julkisuus on tässä tutkimuksessa toteutunut muun muassa siten, että jokainen artikkeli on käsitelty ja kommentoitu ohjaajien toimesta sekä tutkimusseminaareissa. Aineiston osia on myös tulkittu ja analysoitu yliopiston järjestämissä koulutustilaisuuksissa ja seminaareissa. Omat näkemykseni ja tulkintani aineistosta on siis avoimesti, julkisesti ja kriittisesti käsitelty tiedeyhteisössä. Kyse on myös tutkimuksen uskottavuudesta eli siitä, että tulosten ja tulkintojen nähdään nousevan juuri tästä aineistosta ja että tiedeyhteisö hyväksyy ne mahdollisina tulkintoina (Pietikäinen & Mäntynen 2009).

Tutkimuksen tekemisessä täytyy aina myös huomioida tutkimuseettiset toimintatavat. Tutkimuseettisyyttä on se, että tutkija pohtii koko tutkimusprosessin ajan omien ja yhteisön arvojen kautta sitä, mikä on oikein ja väärin. Erityistä huomiota on kiinnitettävä muun muassa aineiston

hankintaan, tutkittavien informointiin, tutkimukseen osallistuvien anonymiteettiin, tunnistettavuuteen ja oikeudenmukaiseen kohteluun, arkaluonteisten aiheiden käsittelyyn sekä tutkimuksen raportointiin. (Kuula 2006; Metsämuuronen 2006; Stanley & McLaren 2007) Aineiston hankinnassa keskeinen periaate oli antaa tutkimuksesta mahdollisimman paljon etukäteisinformaatiota, sillä tutkimukseen osallistuminen täytyy aina olla vapaaehtoista. Vapaaehtoisuutta lisää muun muassa se, että mahdolliset osallistujat tietävät tutkimuksen tavoitteista ja tutkimusmenetelmästä riittävästi. Tällöin he voivat arvioida, haluavatko osallistua tiedon tuottamiseen. Itse haastattelutilanteissa olen pyrkinyt kunnioittamaan haastateltavia esimerkiksi siten, että he ovat saaneet itse päättää, mitä asioita kertovat. Mikäli haastateltava ei ole reagoinut johonkin kysymykseen tai ole halunnut siitä kertoa, on haastattelussa siirrytty eteenpäin. Tällöin olen hyväksynyt sen, että kysymys on voinut olla tutkittavalle niin kutsuttua arkaluonteista tietoa. Tutkimuksen raportoinnissa täytyy huomioida myös tutkimustulosten tarkkuus sekä tutkimuksen osallistuvien tunnistettavuus. Tutkimukseen osallistuneista tulee kirjoittaa kunnioittavasti, eikä tutkittavien henkilöllisyys saa paljastua. Muun muassa artikkeleissa olevissa sitaateissa olen häivyttänyt tutkimukseen osallistujat siten, että heidän tunnistettavuus ei ole ollut mahdollista. Luotettavuutta lisää diskurssianalyyttisessä tutkimuksessa se, että tutkija käyttää tulkintojen perusteluina huolellisesti valittuja aineiston alkuperäisiä sitaatteja (Rubin & Rubin 2005; Gee 2011a), mutta tutkimukseen osallistujien tunnistaminen ei kuitenkaan saa vaarantua.

Keskeistä diskurssitutkimuksessa on pohtia sitä, kuinka käytössä oleva tutkimusaineisto vastaa niihin kysymyksiin, mitä sille tutkimusongelmissa asetetaan (Linders 2008, 467–470). Aineisto nähdään aina rajallisena ja yksittäisenä representaationa ja versiona sosiaalisesta todellisuudesta. (Hyvärinen & Löyttyniemi 2005, 203–204; Pietikäinen & Mäntynen 2009, 157–163) Aineisto on kuitenkin riittävä, kun sen avulla voi vastata tutkimuskysymykseen. Samoin aineisto on riittävä, kun asiat alkavat toistua eli saavutetaan niin sanottu aineiston kylläisyys eli saturaatio. Saturaation käsite ei ole ongelmaton ja Tuomi ja Sarajärvi (2009, 87; myös Pietikäinen & Mäntynen 2009, 160–163) toteavatkin, että on ”selvää, että minkäänlaista kyllääntymistä ei voi saavuttaa, ellei ole selvillä, mitä aineistosta ollaan hakemassa”. Kun aineistosta haetaan samuutta ja yhdenmukaisuutta, jolloin esimerkiksi samat teemat toistuvat aineiston keruun aikana usein, voidaan puhua saturaatiosta ja aineiston määrän riittävyyden arvioiminen on helpompaa. Kun taas aineistosta etsitään heterogeenisyyttä, on saturaation määritteleminen vaikeampaa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 87–90).

Mikäli tämän tutkimuksen keskiössä olisivat pelkästään nuoret tai ikääntyneet työntekijät ja heidän suhteensa työhön heterogeenisyyden näkökulmasta, ei saturaatiota tällä aineistolla olisi vielä

saavutettu. Seitsemän nuoren tai yhdeksän ikääntyneen työntekijän vastauksista ei saisi kattavasti havaintoja etsittäessä heterogeenisyyttä. Mikäli aineiston kirjoitettuja ja haastatteluilla saatuja aineistoja verrataan, ei aineisto olisi voinut pelkästään koostua kirjoitetusta aineistosta. Tutkimukselle asetettuihin kysymyksiin – merkitysten esille saamiseen – ei pelkästään kirjoitettujen vastausten perusteella olisi yhtä selvästi ja seikkaperäisesti löytynyt vastauksia muun muassa sen vuoksi, että kirjoitetuissa vastauksissa kerronta ei ole niin tiheää ja moninaista kuvausta työhön sitoutumisesta, eli ne eivät sisällä niin paljon tarkkaa ja yksityiskohtaista kuvausta sekä kokemusten tulkintaa ja arviointia kuin haastatteluin tuotetuissa vastauksissa. Tiheä kuvaus mahdollistaa varmemmin merkitysten ja niiden kontekstin tulkinnan ymmärtämisen ja vaikuttaa näin myös laadullisen tutkimuksen luotettavuuteen (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 140). Kun tutkimus-aineistoa katsoo kokonaisuutena suhteessa tutkimusasetelmaan ja tutkimuksen tavoitteisiin, osoittautui aineisto tällaisenaan monipuoliseksi ja eri sitoutumien merkityksiä, diskursseja ja ulottuvuuksia hyvin tuottavaksi.

Aineiston informatiivisuus on myös osa tutkimuksen luotettavuutta. Mikäli haastattelussa käsiteltävä asia tai ilmiö on haastateltavalle vieras, voi aineisto sisältää vain vähän informatiivisuutta. Samoin kahden oudon ihmisen lyhytkestoisessa keskustelussa voi esiin nousta vain myönteisiä ja kulttuurisesti hyväksyttäviä asioita. Haastateltava vastaa tällöin niin kuin yleisesti odotetaan keskusteluissa tehtävän. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 157–175) Tähän tutkimukseen osallistuneet ovat kaikki työelämässä mukana olevia, joten jokaisella heillä on jonkinlainen suhde työhön. Pidän aineistoa sisällöllisesti ja merkitysten löytymisen kannalta luotettavana, sillä vastaukset ja kerronta sisälsivät myös kuvauksia heikosta sitoutumisesta ja sitoutumattomuudesta työhön, työn kuormittavuudesta ja jaksamisen ongelmista sekä burn out-tilanteista. Vastaajat eivät ole lähteneet siitä oletuksesta, että tutkija odottaa myönteistä kerrontaa työhön sitoutumisesta tai että työhön sitoutuminen merkitsisi aina positiivisia kokemuksia ja tehokkuutta tai että se olisi tavoiteltava asia työelämässä. Aineisto on informatiivinen myös siitä syystä, että haastateltavat orientoituivat hyvin haastatteluun esitiedon varassa ja keskustelivat aiheesta useiden toimija-asemien kuten työntekijän, äidin/isän, kollegan, esimiehen tai läheisen näkökulmien kautta. Myös se, että haastattelija tekee johdattelevia, positioon asettavia kysymyksiä tai kysymyksiä, joihin voi vastata ”kyllä” tai ”ei”, rajaavat saatavaa tietoa. Aineistosta ei tällöin käy ilmi se, kuinka vastaaja merkityksellistää omaa sosiaalista todellisuuttaan. (Potter & Wetherell 1994, 163–165) Tässä tutkimuksessa on pyritty niin sanottuun kerronnalliseen haastatteluun (Hyvärinen & Löyttyniemi 2005, 189–222), missä vastaajalle annetaan tilaa mahdollisimman vapaasti kertoa itselle merkittävistä työhön sitoutumiseen liittyvistä merkityksistä ja kokemuksista.

Kerronnallinen kysymys antaa mahdollisuuden vastaajalle kertoa laajasti, jolloin hän ei ole tiedon säilyttäjä vaan muotoilija.

Diskurssianalyysissä kielenkäyttäjiä ei tarkastella informantteina, joiden ajatellaan paljastavan millaisia heidän asenteet ovat tai miksi he jostakin syystä kausaalisesti toimivat tietyllä tavalla. Aineistoa ei myöskään lueta faktuaalisen todellisuuden kuvauksena, vaan aina jostakin näkökulmasta ja asiayhteydestä merkityskellistettynä (Weinberg 2008, 13–16). Kielen ei siis katsota kuvaavan yhtä ulkoista tai yksilön sisäistä totuutta, vaan nähdään, että sen avulla sosiaalisesta todellisuudesta konstruoidaan useita eri versioita. (Silverman 2004; Gee 2011a, 122–124) Diskurssianalyyttisen tutkimuksen lähtökohtana ei myöskään ole pyrkimys laajoihin yleistyksiin (Johnstone 2008) tai siihen, että tutkittavat ilmiöt tulisi läpikotaisin selvitetyiksi. Pikemminkin lähtökohtana on merkitysten vuorovaikutteisuus ja tilannesidonnaisuus ja niistä seuraava ainutlaatuisuus (Gee 2011a; Johnstone 2008). Tämä aineisto on tuottanut työntekijöiden kokemia tärkeitä työhön sitoutumisen merkityksiä ja diskursseja. Tulokset ovat antaneet kokonaisvaltaisen kuvan hyvinvointityöntekijöiden työhön sitoutumisesta, jota ei voida määrittää pelkästään työntekijän ja työnantajan välisenä suhteena. Katson, että laaja-alainen näkemys työhön sitoutumisesta ja siitä, että organisaation kannattavuuteen tarvitaan taloudellisuuden ja tuottavuuden näkökulmien lisäksi myös sijoittamista henkilöstön hyvinvointiin, on siirrettävissä laajemmin suomalaiseen työelämään. Tuloksista voi todeta myös, että ne ovat tulkittavissa ja käyttökelpoisia sellaisille toimialoille, joissa keskeistä toiminnassa ovat asiakaslähtöisyys, ammatillisuus, alan jatkuva kehittäminen, eettinen toiminta sekä henkilökunnan työhyvinvointi.

KIRJALLISUUS

Ahola, Kirsi, Kivistö, Sirkku & Vartia Maarit (toim.) (2006) Työterveyspsykologia. Helsinki: Työterveyslaitos.

Airila, Auli (2007) Eri-ikäisiin työntekijöihin liitetyt mielikuvat ja stereotypiat. Teoksessa Auli Airila, Kaisa Kauppinen & Kaisa Eskola (toim.) Ikäystävällisyys ja iän merkitys työssä – tutkimus hoito-, opetus- ja pelastusalalla. Espoo: Frenckellin kirjapaino Oy, 20–60.

Alasoini, Tuomo (2007) Psykologisen sopimuksen murros ja työnteon mielekkyyden aleneminen - hiipivä muutos suomalaisessa työelämässä? Teoksessa Antti Kasvio & Johanna Tjäder (toim.) Työ murroksessa Artikkelikokoelma. Työterveyslaitos. Helsinki: Otavan Kirjapaino Oy, 106–120.

Alasoini, Tuomo (2009) Henkilöstön sitoutuminen johtamisen haasteena innovaatiokilpailun aikakaudella. Näkökulmia parempaan työelämään. Tykes raportteja 68. Helsinki.

Alasoini, Tuomo (2011) Hyvinvointia työstä. Kuinka työelämää voi kehittää kestävällä tavalla? Tykes raportteja 76. Helsinki.

Alasuutari, Pertti (2001a) Johdatus yhteiskuntatutkimukseen. Hanki ja Jää. Helsinki: Gaudeamus.

Alasuutari, Pertti (2001b) Laadullinen tutkimus. 3 uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Allen, Natalie & Meyer, John (1996) Affective, continuance and normative commitment to the organization. An examination of construct validity. Journal of Occupational Psychology 63, 1–18.

Ancarani, Alessandro, Di Mauro, Carmela & Giammanco, Maria D. (2009) How are organizational climate models and patient satisfaction related? A competing value framework approach. Social Science & Medicine 69(12), 1813–1818.

Antila, Juha & Ylöstalo, Pekka (2006) Proaktiivinen toimintatapa julkisella ja yksityisellä sektorilla. Teoksessa Anna-Maija Lehto, Hanna Sutela & Arto Miettinen (toim.) Kaikilla mausteilla. Artikkeleita työolotutkimuksesta. Tilastokeskus. Tutkimuksia 244. Työmarkkinat 2006. Helsinki: Yliopistopaino, 95–120.

Anttonen, Anneli (2009) Hoivan yhteiskunnallistuminen ja politisoituminen. Teoksessa Anneli Anttonen, Heli Valokivi & Minna Zechner (toim.) Hoiva. Tutkimus, politiikka ja arki. Tampere: Vastapaino, 54–98.

Anttonen, Anneli (2011) Hoivan sosiaaliset merkitykset. Teoksessa Tuija Kotiranta & Petteri Niemi & Raili Haaki (toim.) Sosiaalisen toiminnan perusta. Helsinki: Gaudeamus, 135–151.

Anttonen, Anneli & Zechner, Minna (2009) Tutkimuksen lähestymistapoja hoivaan. Teoksessa Anneli Anttonen, Heli Valokivi & Minna Zechner (toim.) Hoiva. Tutkimus, politiikka ja arki. Tampere: Vastapaino, 16–53.

Anttonen, Anneli, Valokivi, Heli & Zechner Minna (2009) Johdanto. Teoksessa Anneli Anttonen, Heli Valokivi, Minna Zechner (toim.) Hoiva. Tutkimus, politiikka ja arki. 2009. Tampere: Vastapaino, 7–15.

Anttonen, Anneli & Sipilä, Jorma (2010) Universalismi Britannian ja Pohjoismaiden sosiaalipolitiikassa. Janus 18(2), 104–120.

Anttonen, Anneli & Sointu, Liina (2006) Hoivapolitiikka muutoksessa: Julkinen vastuu pienten lasten ja ikääntyvien hoivasta 12:ssa Euroopan maassa. Helsinki: Stakes.

Artkoski, Tytti (2008) Työhön uupunut vai työn imussa? Muodollisesti epäpätevien sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointi ja työhön sitoutuminen. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma.

Aro, Jari (1999) Sosiologia ja kielenkäyttö. Acta Universitas Tamperensis 654. Tampereen yliopisto.

Baldry, Chris, Bain, Peter, Taylor, Phil, Hyman, Jeff, Scholarios, Dora, Marks Abigail, Watson, Aileen, Gilbert, Kay, Gall, Gedor & Bunzel, Dirk (2007) The Meaning of Work in the New Economy. The Future of Work Series. Palgrave. Macmillan. Economic & Social research Council. Chippenham and Eastborne: Antony Rowe Ltd.

Barnes, Marian (2006) Caring and Social Justice. Palgrave.

Baruch, Yehuda (1998) The Rise and Fall of Organizational Commitment. Human Systems Management 17(2), 135–143.

Beck, Ulrich (2000) Työyhteiskunnan tuolle puolen. Teoksessa Eila Nurminen (toim.) Sosiaalipolitiikan lukemisto. Helsingin yliopiston tutkimus- ja koulutuskeskus. Helsinki: Palmenia, 155–168.

Berger, Peter L. & Luckmann, Thomas (2005) Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen. Tiedonsosiologinen tutkielma. Suomentanut Vesa Raiskila. 4 painos. Helsinki: Gaudeamus.

Best, Joel (2008) Historical Development and Defining Issues of Constructionist Inquiry. Teoksessa Gubrium, Jaber F. & Holstein, James (ed.) Handbook of Constructionist Research. New York, London: The Guilford Press, 41–66.

Billet, Stephen (2006) Work, Subjectivity and Learning. Teoksessa Stephen Billet, Tara Fenwick & Margaret Somerville (ed.) Work, Subjectivity and Learning. Understanding Learning through Working Life. Unevoc, International Centre for Technical and Vocational Education and Training. Springer, 1–20.

Björklund, Liisa & Sarlio-Siintola, Sari (2010) Inhimilliset toimintavalmiudet suomalaisessa hyvinvointipolitiikassa. Teoksessa Heikki Hiilamo & Juho Saari (toim.) Hyvinvoinnin uusi politiikka – johdatus sosiaalisiin mahdollisuuksiin. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Tutkimuksia 27. Tampere: Juvenes Print Oy, 37–72.

Blom, Raimo & Hautaniemi, Ari (2009) Johdanto. Teoksessa Raimo Blom & Ari Hautaniemi Työelämä muuttuu, joustaako hyvinvointi? Helsinki: Gaudeamus. Helsinki University Press, 7–19.

Boehm, Amnon & Yoels, Nir (2009) Effectiveness of Welfare Organizations: The Contribution of Leadership Styles, Staff Cohesion, and Worker Empowerment. The British Journal of Social Work 39(7), 1360–1380.

Borgman, Merja (1998) Miten sosiaalialan työntekijöiden ammatilliset tulkinnat rakentuvat? Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Sosiologian ja sosiaalipsykologian laitos. STAKES. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Tutkimuksia 95. Jyväskylä: Gummerus.

Bourhis, Anne & Mekkaoui, Redouane (2010) Beyond Work-Family Balance: Are Family-Friendly Organizations More Attractive? Industrial Relations 65(1) 98–117.

Burr, Vivien (2003) Social Constructionism. Second Edition. London: Routledge.

Burr, Vivien (2004) Sosiaalipsykologisia ihmiskäsityksiä. Suomentanut Jyrki Vainonen. Tampere: Vastapaino. Alkuperäinen teos: Burr, Vivien (2002) The Person in Social Psychology.

Claiborne, Nancy, Auerbach, Charles, Lawrence, Catherine, Liu, Junqing, McGowan, Brenda G., Fernendes, Gretta & Magnano, Julie (2010) Child welfare agency climate influence on worker commitment. Children and Youth Services Review 33(11), 2096–2102.

Carson, Kerry D. & Bedeian, Arthur G. (1994) Career commitment: construction of a measure and examination of its psychometric properties. Journal of Vocational Behaviour 44, 237–262.

Castells, Manuel (2000) The Information Age. Economy, Society and Culture. 2dn, 3 vols, Oxford: Blackwell.

Castells, Manuel & Himanen, Pekka (2001) Suomen tietoyhteiskuntamalli. Suomentanut Jukka Kemppinen. WSOY: Helsinki.

Castle, Nicholas G., Engberg, J., Aderson, R. & Men, A. (2007) Job satisfaction on Nurses' Aides in Nursing Homes: Intent to Leave and Turnover. The Gerontologist 47(2), 193–204.

Chimel, Nik (2008) Modern work and safety. Teoksessa Katharina Näswall, Johnny Hellgren & Magnus Sverke (ed.) The Individual in the Changing Working Life. New York: Cambridge University Press, 169–194.

Clark, Sue C. (2000) Work/family border theory: A new theory of work/family balance. Human Relations. SAGE Publications 53(6), 747–770.

Cohen, Aaron (2003) Multiple Commitments in the Workpalce. An Integrative Approach. Lawrence Erlbaum Associates Publishers.

Cohen, Aaron (2007) Commitment before and after: An evaluation and reconceptualization of organizational commitment. Human Research Management Review 17(3), 336–354.

Colliander, Annaliisa, Ruoppila, Isto & Härkönen, Leena-Kaisa (2009) Yksilöllisyys sallittu. Moninaisuus voimaksi työpaikoilla. Juva: PS-kustannus.

Cortese, Claudio G., Colombo, Lara & Ghislieri, Chiara (2010) Determinants of nurses´ job satisfaction: the role of work-family conflict, job demand, emotional charge and social support. Journal of Nursing Management 18(1), 35–43.

De Milt, Darcie G., Fitzpatrick, Joyce J. & McNulty, Rita (2011) Nurse practitioners' job satisfaction and intent to leave current positions, the nursing profession, and the nurse practitioner role as a direct care provider. Journal of the American Academy of Nurse Practitioners 23(1), 42–50.

Drucker, Peter F. (2002) Druckerin parhaat. Valittuja kirjoituksia Peter F. Druckerin teoksista. Peter Druckerin keskeiset ajatukset. 60 vuotta johtamiskoulutusta ja -tietoa. Englanninkielisestä alkuteoksesta The Essential Drucker suomentanut Ritva Liljamo. Juva:WSOY.

Dwivedula, Ravikiran & Bredillet, Christope N. (2010) The Relationship Between Organizational and Professional Commitment in the Case of Project Workers: Implications for Project Management. Project management Journal 41(4), 79–88.

Eason, Toni (2010) Lifelong Learning: Fostering a Culture of Curiosity. Creative Nursing 16(4), 155–159.

Elo, Anna-Liisa & Ervasti, Jenni (2006) Työorganisaatiot ja henkinen hyvinvointi. Teoksessa Timo Kuppinen, Rauno Hanhela, Pirjo Heikkilä, Antti Kasvio, Suvi Lehtinen, Kari Lindström, Jouni Toikkanen & Antti Tossavainen Työ ja terveys Suomessa 2006. Työterveyslaitos. Helsinki, 91–103.

Erickson, Klara & Pierce, Jennifer (2005) Farewell to the organization man – the feminization of loyalty in high-end and low-end service jobs. Ethnography 6(3), 283–313.

Eriksson-Piela, Susan (2003) Tunnetta, tietoa vai hierarkiaa? Sairaanhoidon moninainen ammatillisuus. Acta Universitatis Tamperensis 929. Tampereen yliopisto yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Tampereen Yliopistopaino Oy, Tampere: Juvenes Print.

Eronen, Heikki (2011)Voimaannuttava johtaminen työtyytyväisyyden ja työkyvyn edistäjänä poliisilaitoksissa. Acta Universitatis Tamperensis 1667. Tampereen Yliopistopaino Oy, Tampere: Juvenes Print.

Eräsaari, Leena (2011) Sosiaalipalvelut käännöksen jälkeen. Teoksessa Elina Palola & Vappu Karjalainen (toim.) Sosiaalipolitiikka. Hukassa vai uuden jäljillä? Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Unigrafia Oy Yliopistopaino, 181–203.

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

Ezzedeen, Souha R. & Ritchey, Kristen G. (2009) Career and family strategies of executive women: Revisiting the quest to "have it all". Organizational Dynamics 38(4) 270–280.

Eteläpelto, Anneli (1997) Asiantuntijuuden muuttuvat määritykset. Teoksessa Juhani Kirjonen, Pirkko Remes & Anneli Eteläpelto (toim.) Muuttuva asiantuntijuus. Koulutuksen tutkimuslaitos. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Eteläpelto, Anneli (2007) Työidentiteetti ja subjektius rakenteiden ja toimijuuden ristiaallokossa. Teoksessa Anneli Eteläpelto, Kaija Collin & Jaana Saarinen (toim.) Työ, identiteetti ja oppiminen. Oppimateriaalit Oy, Helsinki: WSOY, 90–142.

Eteläpelto, Anneli & Vähäsantanen, Katja (2006) Ammatillinen identiteetti persoonallisena ja sosiaalisena konstruktiona. Teoksessa Anneli Eteläpelto, Jussi Onnismaa (toim.) Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu. Aikuiskasvatuksen 46. vuosikirja. Vantaa: Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen Tutkimusseura, 26–49.

Fine, Michael D. (2007) A Caring Society. Care and the Dilemmas of Human Service in the 21th Century. Palgrave. MacMillan.

Flick, Uwe (2006) An Introduction to Qualitative Research. Third Edition. London: SAGE Publications.

Galais, Nathalie & Moser, Klaus (2009) Organizational commitment and the well-being of temporary agency workers: A longitudinal study. Human Relations 62(4) 589–620.

Gee, James Paul (2011a) An Introduction to Discourse Analysis. Theory and method. Routledge, Taylor & Francis Group.

Gee, James Paul (2011b) How to do Discourse Analysis. A Toolkit. Routledge, Taylor & Francis Group.

Gergen, Kenneth J. (1999) An Invitation to Social Construction. London: Sage Publications.

Gubrium, Jaber F. & Holstein, James A. (2008) The Constructionist Mosaic. Teoksessa Jaber F. Gubrium & James Holstein (ed.) Handbook of Constructionist Research. New York, London: The Guilford Press, 3–12.

Gubrium, Jaber F. & Holstein, James A. (2009) Analyzing Narrative Reality. New York, London: Sage Publications.

Hakanen, Jari (2005) Työuupumuksesta työn imuun: työhyvinvointitutkimuksen ytimessä ja reuna-alueilla. Työ ja ihminen. Tutkimusraportti 27. Työterveyslaitos. Tampere: Tampereen yliopistopaino.

Halmeenmäki, Tuomo (2010) Kunta-alan eläkepoistuman haasteet ja ratkaisumallit. Kuntien eläkevakuutus. Helsinki.

Hanifi, Riitta, Jolkkonen, Arja, Kilpeläinen, Riitta, Koistinen, Pertti, Niemi, Iiris, Ojanen, Miia, Pääkkönen, Hannu & Soininen, Tiina (2009) Työn uusi politiikka. Teoksessa Pertti Koistinen (toim.) Työn hiipuvat rajat. Tutkielmia palkkatyön, hoivan ja vapaaehtoistyön muuttuvista suhteista. Tilastokeskus. Tutkimuksia 251. Helsinki: Multiprint Oy, 136–141.

Harris, John (2005) Modernisoidut sosiaalipalvelut Isossa-Britanniassa: sosiaalityö liikeyrityksessä nimeltä McKunta. Janus 13(2), 154–171.

He, Yuanqiong, Li, Wenli & Lai, Kin Keung (2011) Service climate, employee commitment and customer satisfaction: Evidence from the hospitality industry in China. International Journal of Contemporary Hospitality Management 23(5), 592–607.

Heikkilä, Jorma & Heikkilä, Kristiina (2005) Voimaantuminen työyhteisön haasteena. Porvoo: WSOY.

Heiskanen, Erika & Salo, Jari (2008) Eettinen johtaminen tie kestävään menestykseen. Helsinki: Talentum.

Helminen, Susanna (2006) Terveydenhuoltohenkilökunnan arvot, arvojen mukainen toiminta ja sen esteet työssä. Tampereen yliopisto. Pro gradu-tutkielma. Psykologian laitos.

Henriksson, Lea (1998) Naisten terveystyö ja ammatillistumisen politiikka. Tampereen yliopisto. Terveystieteen laitos. STAKES. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Tutkimuksia 88. Jyväskylä.

Henriksson, Lea & Wrede, Sirpa (2004). Hyvinvointityön ammattien tutkimus. Teoksessa Lea Henriksson & Sirpa Wrede (toim.) Hyvinvointityön ammatit. Helsinki: Gaudeamus, 9–19.

Henriksson, Lea & Wrede, Sirpa (2008) Care Work in the Context of a Transforming Welfare State. Teoksessa Sirpa Wrede, Lea Henriksson, Håkon Host, Stina Johansson & Betina Dybbroe (ed.) Care Work in Crisis. Reclaiming the Nordic Ethos of Care. Malmö: Studentlitteratur, 121–130.

Henriksson, Lea, Wrede, Sirpa & Burau, Viola (2006) Understanding Professional Projects in Welfare Service Work: Revival of Old Professionalism? Gender, Work and Organization 13(2), 174–192.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2009) Tutki ja kirjoita. Tammi: Helsinki.

Holstein, James A. & Gubrium, Jaber F. (1995) The Active Interview. Qualitative Research Methods. Thousands Oaks, Sage.

Horppu, Ritva (2007) Keskusteluja työssä jatkamisesta. Työterveyslaitos. Työ ja ihminen. Tutkimusraportti 32. KESTO-toimintaohjelma. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.

Husso, Marita & Hirvonen, Helena (2012) Gendered Agency and Emotions in the Field of Care Work. Gender, Work and Organization 19(1), 29–51.

Huttunen, Anne (2007) Sairaanhoitajien käsitykset työmotivaatiosta ja siihen yhteydessä olevista henkilökohtaisista voimavaroista. Pro gradu -tutkielma. Hoitotieteen laitos. Kuopion yliopisto.

Hyvärinen, Matti & Löyttyniemi, Varpu (2005) Kerronnallinen haastattelu. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 189–222.

Häkkinen, Antti, Linnanmäki, Eila & Leino-Kaukiainen, Pirkko (2005) Suomi, johon suuret ikäluokat syntyivät. Teoksessa Antti Karisto (toim.) Suuret ikäluokat. Tampere: Vastapaino, 61–91.

Hämäläinen, Hanna (2002) Työvoimareservit ja niiden rakenne Suomessa v. 2000. Tilastokeskus. katsauksia 2002:1. Helsinki.

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

Ilmarinen, Juhani (2006) Pitkää työuraa! Ikääntyminen ja työelämän laatu Euroopan unionissa. Työterveyslaitos. Sosiaali- ja terveysministeriö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Immonen, Rita (2003) Hoitajan pätkätyöuralla. Narratiivinen tutkimus terveydenhuoltoalan määräaikaisista työntekijöistä. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Sosiaalipolitiikan pro gradu -tutkielma.

Jaros, Stephen T., Jeremier, John M., Koehler, Jerry W. & Sincich, Terry (1993) Effects of continuance, affective and moral commitment on the withdrawal process: an evaluation of eight structural equation models. Academy of Management Journal 36(5), 951–995.

Joensuu, Sanna (2006) Kaksi kuvaa työntekijästä. Sisäisen viestinnän opit ja postmoderni näkökulma. Jyväskylä Studies in Humanities 58. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.

Johnstone, Barbara (2008) Discourse Analysis. Second Edition. Blackwell Publishing.

Jokinen, Arja (1999) Diskurssianalyysin suhde sukulaistraditioihin. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere: Vastapaino, 37–54.

Jokinen, Arto (2004) Diskurssianalyysin kourissa. Sotilasteksteissä muotoutuva miehisyys. Teoksessa Marianne Liljeström (toim.) Feministinen tietäminen. Keskustelua metodologiasta. Tampere: Vastapaino, 191–208.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (1999) Diskurssianalyyttisen tutkimuksen kartta. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere: Vastapaino, 54–100.

Jokinen Arja, Juhila Kirsi & Suoninen Eero (2004) Diskursiivinen maailma: teoreettiset lähtökohdat ja analyyttiset käsitteet. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (2004) Diskurssianalyysin aakkoset. Tampere: Vastapaino, 17–47.

Jokinen, Eeva (2005) Aikuisten arki. Helsinki: Gaudeamus.

Jokinen, Kimmo & Saaristo, Kimmo (2006) Suomalainen yhteiskunta. Helsinki: WSOY.

Jokivuori, Pertti (2002) Sitoutuminen työorganisaatioon ja ammattijärjestöön – Kilpailevia vai täydentäviä? Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 206. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.

Jokivuori, Pertti (2004) Sitoutuminen työorganisaatioon ja luottamus. Aikuiskasvatus 24(4), 284–294.

Juhila, Kirsi (1999) Kulttuurin jatkuvasti rakentuvat kehät. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere: Vastapaino, 160–198.

Juhila, Kirsi (2005) Leimattu identiteetti ja vastapuhe. Teoksessa Arja Jokinen, Laura Huttunen & Anna Kulmala (toim.) Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Gaudeamus. Tampere: Tammer-Paino, 20–32.

Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (1999) Kymmenen kysymystä diskurssianalyysistä. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (1999) Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere: Vastapaino, 233–254.

Julkunen, Raija (1999) Miten Euroopassa yhdistetään työtä ja perhettä kansalaisten kannalta. Teoksessa Minna Salmi & Johanna Lammi-Taskula (toim.) Työelämän ja perhe-elämän yhteensovittaminen. Seminaariraportti. Elämää Euroopassa. Työn ja perheen yhdistämisen moninaiset tavat ja haasteet. 5–6.10.1999. Helsinki, 9–20.

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

Julkunen, Raija (2007) Työ – talouden ja minän välissä. Teoksessa Anneli Eteläpelto, Kaija Collin & Jaana Saarinen (toim.) Työ, identiteetti ja oppiminen. Oppimateriaalit Oy Helsinki: WSOY, 18–48.

Julkunen, Raija (2008) Uuden työn paradoksit. Keskustelua 2000-luvun työprosess(e)ista. Tampere: Vastapaino.

Juuti, Pauli (2010) Työhyvinvoinnin strategia – mitä sillä tarkoitetaan? Teoksessa Marjaana Suutarinen & Pirkko-Liisa Vesterinen (toim.) Työhyvinvoinnin johtaminen. Otava. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy, 45–55.

Järvinen, Annikki, Koivisto, Tapio & Poikela, Esa (2000) Oppiminen työssä ja työyhteisössä. Aikuiskasvatus. Juva: WSOY.

Kaplan, Robert S. & Norton, David P. (2002) Strategialähtöinen organisaatio. Tehokkaan strategiaprosessin toteutus. Talentum. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Karasek, Robert & Theorell, Töres (1990) Healthy work: stress productivity, and the reconstruction of working life. New York: Basic Books.

Karisto, Antti (2005) Suuret ikäluokat kuvastimessa. Teoksessa Antti Karisto (toim.) Suuret ikäluokat. Tampere: Vastapaino, 17–60.

Kauppinen, Tero J. (2002) Arvojohtaminen. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Kasvio, Antti, Nikkilä, Riku, Virtanen, Simo & Moilanen, Liisa (2008) Suomalaiset ja työelämä. Työ murroksessa-kyselyn aineistoraportti. Työterveyslaitos. Työympäristötutkimuksen raporttisarja 31. Helsinki: Yliopistopaino.

Kauppinen, Kaisa & Haavio-Mannila, Elina (2007) Ikäystävällinen työpaikka on ”hyvä” työpaikka. Teoksessa Auli Airila, Kaisa Kauppinen & Kaisa Eskola Ikäystävällisyys ja iän merkitys työssä tutkimus hoito-, opetus- ja pelastusalalla. Monikko-hanke. Espoo: Frenckellin kirjapaino Oy.

Kauppinen, Timo, Hanhela, Rauno, Heikkilä, Pirjo, Kasvio, Antti, Lehtinen, Suvi, Lindström, Kari, Toikkanen, Jouni & Tossavainen, Antti (toim.) (2007) Työ ja terveys Suomessa 2006. Työterveyslaitos. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Kauppinen, Timo, Hanhela, Rauno, Kandolin, Irja, Karjalainen, Antti, Kasvio, Antti, Perkiö-Mäkelä, Merja, Priha, Eero, Toikkanen, Jouni & Viluksela, Marjo (2010) Työ ja terveys Suomessa 2009. Työterveyslaitos. Helsinki. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Kempe, Jouni, Kivimäki, Riikka & Otonkorpi-Lehtoranta, Katri (2008) Työn ja perheen yhteensovittamisen kehittäminen työpaikoilla. Enemmän joustoa yrityksiin. Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatutkimuksen instituutti. Työelämän tutkimuskeskus. Työraportteja 81/2008. Tampere: Tampereen yliopistopaino Juvenes Print Oy.

Kilpeläinen, Riitta (2009) Pienen lapsen hoiva valinta- ja neuvotteluprosessina. Teoksessa Pertti Koistinen (toim.) Työn hiipuvat rajat. Tutkielmia palkkatyön, hoivan ja vapaaehtoistyön muuttuvista suhteista. Tilastokeskus. Tutkimuksia 251. Helsinki: Multiprint Oy, 84–97.

Kivimäki, Riikka (2009) Vanhemmuus työpaikoilla. Tampereen yliopisto. Sosiaalitutkimuksen laitos. Acta Universitatis Tamperensis 1472. Tampere: Tampere University Press.

Kivimäki, Riikka & Karttunen, Aija (2008) Terveydenhuollon työntekijöiden työajat ja intressinäkökulmat. Teoksessa Tuula Heiskanen, Minna Leinonen, Anu Järvensivu & Simo Aho (toim.) Kohti uutta työelämää? Tutkimuksen näköala työelämän kehitykseen. Tampere: Tampere University Press, 215–232.

Koistinen, Pertti (1999) Työpolitiikan perusteet. Juva: WSOY.

Komu, Heli (2003) Julkinen ja yksityinen hoivapalvelu. Vertaileva tutkimus henkilöstön sitoutumisesta vanhustyössä. Kuopion yliopisto. Terveyshallinnon ja -talouden laitos. Terveyshallintotiede. Pro gradu -tutkielma.

Korkman, Oskar & Arantloa, Heli (2009) Arki. Eväitä uuteen asiakaslähtöisyyteen. Helsinki: WSOYpro Oy.

Koro-Ljungberg, Mirka (2008) A Social Constructionist Framing of the Research Interview. Teoksessa James A. Holstein & Jaber F. Gubrium (ed.) Handbook of Constructionist Research. New York London: The Guilford Press, 429–444.

Korvajärvi, Päivi (1990) Toimistotyöntekijäin yhteisö ja muutoksen hallinta. Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tutkimuslaitos. Työelämän tutkimuskeskus. Sarja T 6. Tampere.

Koskiaho, Briitta (2008) Hyvinvointipalvelujen tavaratalossa. Palvelutalous ja sosiaalipolitiikka Englannissa, Ruotsissa ja Suomessa. Tampere: Vastapaino.

Kovalainen, Anni (2004) Hyvinvointipalveluiden markkinoituminen ja sukupuolisopimuksen muutos. Teoksessa Lea Henriksson & Sirpa Wrede (toim.) Hyvinvointityön ammatit. Helsinki: Gaudeamus, 187–209.

Kuula, Arja (2006) Tutkimusetiikka. Aineistojen hankita, käyttö ja säilytys. Vastapaino: Jyväskylä.

Kröger, Teppo (2009) Suomalainen hoivatyöammattien välisessä tarkastelussa. Teoksessa Teppo Kröger, Anu Leinonen & Matti Vuorensyrjä (toim.) Hoivan tekijät. Suomalainen hoivatyö pohjoismaisessa tarkastelussa. Jyväskylän yliopisto. Sosiaalityön julkaisusarja 6, 38–46.

Kröger, Teppo, Vuorensyrjä, Matti & Leinonen, Anu (2009) Johdanto. Teoksessa Teppo Kröger, Anu Leinonen & Matti Vuorensyrjä (toim.) Hoivan tekijät. Suomalainen hoivatyö pohjoismaisessa tarkastelussa. Jyväskylän yliopisto. Sosiaalityön julkaisusarja 6, 15–25.

Kyngäs, Helvi & Hentinen, Maija (2008) Hoitoon sitoutuminen ja hoitotyö. Oppimateriaalit Oy. Helsinki: WSOY.

Lahtinen, Saara (2007) Osastonhoitajien osastoon/työyksikköön sitoutuminen. Tampereen yliopisto. Hoitotieteen laitos. Pro gradu -tutkielma.

Laine, Marjukka (2005) Hoitajana huomennakin. Hoitajien työpaikkaan ja ammattiin sitoutuminen. Turun yliopiston julkaisuja. Sarja C, osa 233. Turun yliopisto. Turku.

Laine, Timo (2001) Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus, 26–43.

Laine, Marjukka, Wickström, Gustav, Pentti, Jaana, Elovainio, Marko, Kaarela-Tuomaala, Anne, Lindstöm, Kari, Raitoharju, Reetta & Suomala, Tiina (2006) Työolot ja hyvinvointi sosiaali- ja terveysalalla 2005. Työterveyslaitos. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy- Juvenes Print.

Laitila, Minna (2003) Kutsumus ja ammatillinen kasvu sairaanhoitajan työssä ja elämänkulussa. Tampereen yliopisto. Lääketieteellinen tiedekunta. Hoitotieteen laitos. Pro gradu -tutkielma.

Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (2010a) Asiakkuus - sosiaalityön ydinteema. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Tallinna Raamatutrukokida: Gaudeamus, 7–18.

Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (2010b) Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Tallinna Raamatutrukokida: Gaudeamus, 138–180.

Laitinen, Merja & Kemppainen, Tarja (2010) Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Tallinna Raamatutrukokida: Gaudeamus, 219–246.

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 29.4.2005/272. http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050272, luettu 12.04.2010.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812, luettu 14.4.2011.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785. http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785, luettu 14.4.2011.

Lammi-Taskula, Johanna, Salmi, Minna & Parrukoski, Sanna (2009) Työ, perhe ja tasa-arvo. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 55. Helsinki: Yliopistopaino.

Lee, Kibeom, Carswell, Julie J. & Allen, Natalie J. (2000) A meta-analytic review of occupational commitment: Relations with person- and work related variables. Journal of Applied Psychology 85(5), 799–811.

Lehto, Anna-Maija (2007) Työelämän laatu muutoksessa. Teoksessa Antti Kasvio & Johanna Tjäder (toim.) Työ murroksessa. Artikkelikokoelma. Työterveyslaitos. Helsinki: Otavan Kirjapaino Oy, 93–105.

Lehto, Anna-Maija (2009) Työelämän laadun kolme vuosikymmentä. Teoksessa Anna Pärnänen & Kaisa-Mari Okkonen (toim.) Työelämän suurten muutosten vuosikymmenet. Tilastokeskus. Työmarkkinat 2009. Helsinki: Multiprint Oy, 123–145.

Lehto, Anna-Maija (2011) Nuorten naisten ja miesten työasenteista. Teoksessa Marjut Pietiläinen (toim.) Nuori tasa-arvo. Tilastokeskus. Sukupuolten tasa-arvo 2011. Helsinki: Edita Prima Oy, 81–90.

Lehto, Anna-Maija & Sutela, Hanna (2008) Työolojen kolme vuosikymmentä. Työolotutkimusten tuloksia 1977–2008. Tilastokeskus. Helsinki: Multiprint Oy.

Lehtonen, Mikko (1996) Merkitysten maailma. Kulttuurisen tekstintutkimuksen lähtökohtia. Tampere: Vastapaino.

Lehtonen, Mikko (1998) Tutkainta vastaan: kirjallisuuden ja kulttuurintutkimuksen dialogeja. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

Leino-Kilpi, Helena & Välimäki, Maritta (2003) Etiikka hoitotyössä. Juva: WSOY.

Leiter, Michael P. & Bakker, Arnold B. (2010) Teoksessa Arnold B. Bakker & Michael P. Leiter (ed.) Work Engagement. A Handbook of Essential Theory and Research. Psychology Press. Hove and New York: Taylor & Francis Group, 1–9.

Linders, Annulla (2008) Documents, Texts, and Archives in Constructionist Research. Teoksessa James A. Holstein & Jaber F. Gubrium (ed.) Handbook of Constructionist Research. New York London: The Guilford Press, 467–490.

Lundberg, Ulf (1996) Influence on Paid and Unpaid Work on Psycho physiological Stress Responses of Men and Women. Journal of Occupational Health Psychology 1(2), 117–130.

Lynn, Mary & Redman, Richard (2005) Faces of Nursing Shortage: Influences on Staff Nurses´ Intentions to Leave Their Positions or Nursing. Journal of Nursing Administration 35(5), 264–270.

Lämsä, Anna-Maija & Hautala, Taru (2005) Organisaatiokäyttäytymisen perusteet. Helsinki: Edita.

Mamia, Tero (2007) Johdanto: yhteiskunnan ja työn organisoinnin muutoksesta ja niiden tutkimisesta. Teoksessa Tero Mamia & Harri Melin (toim.) Tietoyhteiskunta ja työorganisaatioiden muutos. Sosiologian tutkimuksia. Turun yliopisto. Sosiologian laitos. Työsuojelurahasto. Turku: Kirjapaino Uniprint, 8–24.

Mamia, Tero (2009) Mistä työhyvinvointi syntyy? Teoksessa Raimo Blom & Ari Hautaniemi (toim.) Työelämä muuttuu, joustaako hyvinvointi? Helsinki: Gaudeamus, 20–55.

Mamia, Tero & Koivumäki, Jaakko (2006) Luottamus, sitoutuminen ja työelämän joustot. Teoksessa Tero Mamia & Harri Melin (toim.) Kenen ehdoilla työ joustaa? johtajien ja henkilöstön näkökulma. Työministeriö. Työpoliittinen tutkimus 314. Helsinki, 99–178.

Manka, Marja-Liisa (1999) Toptiimi: kohti tuottavaa, oppivaa ja positiivista työyhteisöä sekä henkilökohtaista hyvinvointia: toimintatutkimus broileritehtaan transformaatioprosessista - tiikerinloikalla ja kukonaskelin. Acta Universitatis Tamperensis 668. Tampereen yliopisto.

Manka, Marja-Liisa (2008) Tiikerinloikka työiloon ja menestykseen. Talentum. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Manka, Marja-Liisa (2011) Työn ilo. Helsinki: Wsoypro Oy.

Mason, Jennifer (2002) Qualitative interviewing: Asking, listening and interpreting. Teoksessa Tim May (ed.) Qualitative research in action. London: Sage, 225–241.

Matthews, Russell A. (2008) Work-family boundary management practices in a dyadic context: Crossover effects of work-family conflict. Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences and Engineering 68(9-B), 63–74.

Marjamäki, Minna (2006) Perioperatiivisessa hoitotyössä toimivan sairaanhoitajan työhön sitoutuminen. Pro gradu-tutkielma. Hoitotieteen laitos. Kuopion yliopisto.

Marks, Stephen R. (1997) Multiple Roles and Role Strain: Some notes on human energy, time and commitment. American Sociological Review 42(6), 921–936.

Mayer, Roger C. & Schoorman, David (1998) Differentiating antecedents of organizational commitment: A test of March and Simons´s model. Journal of Organizational Behavior 19(1), 15–28.

Melin, Harri & Mamia, Tero (2007) Pohdinta: tietoyhteiskunta, työn uudet organisointimuodot ja 2000-luvun työelämän haasteet. Teoksessa Tero Mamia & Harri Melin (toim.) Tietoyhteiskunta ja työorganisaatioiden muutos. Sosiologian tutkimuksia. Turun yliopisto. Sosiologian laitos. Työsuojelurahasto. Turku: Kirjapaino Uniprint, 133–144.

Metsämuuronen, Jari (2006) Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Helsinki: International Methelp Oy.

Metsäpelto, Riitta-Liisa & Feldt, Taru (2009) Meitä on moneksi. Persoonallisuuden psykologiset perusteet. Jyväskylä: PS-kustannus, 13–29.

Meyer, John P. & Allen, Natalie J. (1991) A three-component conceptualization of Organizational Commitment. Human Resource Management Review 1(1), 61–89.

Meyer, John P. & Allen, Natalie J. (1997) Commitment in the Workplace. Theory, Research and Application. Sage London.

Meyer, John P. & Herscovitch, Lynne (2001) Commitment in the workplace. Toward a general model. Human Resource Management Review 11(3), 299–326.

Meyer, John P., Stanley, David J., Herscovitch, Lynne & Topolnytsky, Laryssa (2002) Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization: A Meta-analysis of Antecendents, Correlates and Consequences. Journal of Vocational Behavior 61(1), 20–52.

Moilanen, Pentti & Räihä, Pekka (2007) Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Juva: PS-kustannus, 46–69.

Molander, Gustaf (2003) Työtunteet - esimerkkinä vanhustyö. Työterveyslaitos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Morrow, Paula C. (1993) The Theory and Measurement of Work Commitment. Jai Press Inc.

Moss, Peter, Boddy, Janet & Cameron, Claire (2006) Care work, present and future. Teoksessa Janet Boddy, Claire Cameron & Peter Moss (ed.) Care work. Present and future. London and New York: Routledge, 3–17.

Mustajärvi, Seija (2008) Perhetyöhön sitoutuminen. Lastensuojelun perhetyön asiakkaan olevien vanhempien, perhetyöntekijöiden ja sosiaalityöntekijöiden kokemuksia. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma.

Myllyniemi, Sami (2006) Nuorisobarometri 2006. Teoksessa Terhi-Anna Wilska (toim.) Uskon asia. Nuorisobarometri 2006. Opetusministeriö. Nuorisoasiain neuvottelukunta. Julkaisuja 34. Helsinki: Nykypaino, 14–91.

Mönkkönen, Kaarina (2007) Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Edita: Helsinki.

Mönkkönen, Kaarina & Roos, Satu (2010) Työyhteisötaidot. Painettu EU:ssa.

Mäkikangas, Anne, Feldt, Taru & Kinnunen, Ulla (2005) Positiivisen psykologian näkökulma työhön ja työhyvinvointiin. Teoksessa Ulla Kinnunen, Taru Feldt & Mauno Saija (toim.) Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Keuruu: PS-kustannus, 56–74.

Mäkilä, Hanna (2002) Laboratoriohoitajan sitoutuminen työhön ja laatujärjestelmään perustuva toiminta laboratorioprosessissa. Tampereen yliopisto. Lääketieteellinen tiedekunta. Hoitotieteen laitos. Pro gradu -tutkielma.

Niemelä, Pauli (2009) Ihmisen toiminnallisuus ja hyvinvointi sosiaalityön teoreettisen ymmärryksen perustana. Teoksessa Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola & Pösö Tarja (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Juva: PS-kustannus, 209–236.

Niiranen, Vuokko, Seppänen-Järvelä, Riitta, Sinkkonen, Merja & Vartiainen, Pirkko (2010) Johtaminen sosiaalialalla. Gaudeamus Helsinki University Press. Hakapaino.

Nikander, Pirjo (2008) Constructionism and Discourse Analysis. Teoksessa James A. Holstein & Jaber F. Gubrium (ed.) Handbook of Constructionist Research. New York London: The Guilford Press, 413–428.

Nurmela, Tiina (2002) Ajattelun taito ja lupa ilmaista: Teoreettis-käsitteellinen tutkimus hoitotyön edellyttämästä kriittisen ajattelun taidosta ja sen edellytyksistä. Tampereen yliopisto. Tampere.

Nätkin, Ritva (1986) Naiset, kontrolli ja hyvinvointivaltio. Teoksessa Liisa Rantalaiho (toim.) Miesten tiede, naisten puuhat. Tampere: Vastapaino, 156–180.

Ochs, Elinor & Capps, Lisa (2001) Living Narrative. Creating Lives in Everyday Storytelling. Harvard University Press.

O´Reilly, Charles A. & Chatman, John (1986) Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification and Internalization on Prosocial Behaviour. Journal of Applied Psychology 71(3), 492–499.

Parker, Ian (1999) Introduction: Discourse Network, Varieties of Discourse and Analysis. Teoksessa Ian Parker & Bolton Discourse Network (ed.) Critical textwork: an Introduction to Varietes of Discourse and Analysis. Buckingham: Open University Press, 1–12.

Pfau-Effinger, Birgit (2005) Development paths of care arrangements in the framework of family values and welfare values. Teoksessa Birgit Pfau-Effinger & Birgit Geissler (ed.) Care and Social Integration in European Societies. The Polity Press, 21–48.

Pekkarinen, Laura, Sinervo, Timo, Elovainio, Marko, Noro, Anja & Finne-Soveri, Harriet (2006) Minkälaisiin työyhteisöihin hoitotyöntekijät sitoutuvat? Työyhteisön ilmapiiri, johtaminen ja työpaikan vaihtoaikeet vanhusten laitoshoidossa. Teoksessa Pertti Jokivuori, Raija Latva-Karjanmaa & Arja Ropo (toim.) Työelämän taitekohtia. Työministeriö. Työpoliittinen tutkimus 309. Helsinki: Hakapaino Oy.

Pesso, Kaija (2004) Terveydenhoitotyön viitekehys tutkimuskohteena. Acta Universitatis Tamperensis 1005. Tampereen yliopisto. Hoitotieteen laitos. Tampereen yliopistopainos, Oy Juvenes Print.

Phillips, Judith (2007) Care. The Polity Press.

Pietikäinen, Sari & Mäntynen, Anne (2009) Kurssi kohti diskurssia. Tampere: Vastapaino.

Pietilä, Ilkka (2010) Ryhmä- ja yksilöhaastattelun diskursiivinen analyysi. Kaksi aineistoa erilaisina vuorovaikutuksen kenttinä. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 212–241.

Pohjola, Anneli (2010) Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Tallinna Raamatutrukokida: Gaudeamus, 19–74.

Potter, Jonathan & Heprun, Alexa (2008) Discursive Constructionism. Teoksessa Jaber F. Gubrium & James Holstein (ed.) Handbook of Constructionist Research. New York, London: The Guilford Press, 275–294.

Potter, Jonathan & Wetherell, Margaret (1994) Discourse and Social Psychology. Beyond Attitudes and Behaviour. London-Thousand Oaks-New Delhi: Sage Publications.

Pusa, Olli (1997) Hyvinvointivaltion murros. Teoksessa Timo J. Hämäläinen (toim.) Murroksen aika. Selviääkö Suomi rakennemuutoksesta? Juva:WSOY, 111–129.

Pöyliö, Sari & Suopajärvi, Leena (2005) Perusturva ja punainen tupa. Nuorten osaajien työtä ja asuinympäristöä koskevat odotukset. Työministeriö. Työpoliitinen tutkimus 275. Helsinki

Pöysä, Jyrki (2009) Positiointiteoria ja positiointianalyysi – uusia näkökulmia narratiivisen toimijuuden tarkasteluun. Teoksessa Samuli Hägg, Markku Lehtimäki & Liisa Stenby (toim.) Näkökulmia kertomuksen tutkimukseen. Tietolipas 226. Suomen Kirjallisuuden Seura. Helsinki: Hansaprint direct Oy, 314–343.

Rantanen, Jaana & Kinnunen, Ulla (2005) Työn ja perhe-elämän vuorovaikutus. Teoksessa Ulla Kinnunen, Taru Feldt & Mauno Saija (toim.) Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Keuruu: PS-kustannus, 229–264.

Rapley, Tim (2007) Doing Conversation, Discourse and Document Analysis. Sage Publications.

Rauhala, Pirkko-Liisa (1996) Miten sosiaalipalvelut ovat tulleet osaksi suomalaista sosiaaliturvaa? Tampereen yliopisto. Acta Universitatis Tamperensis. A:477.

Raunio, Kyösti (1999) Positivismi ja ihmistiede. Sosiaalitutkimuksen perustat ja käytännöt. Helsinki: Gaudeamus.

Raunio, Kyösti (2003) Sosiaalityö murroksessa. Gaudeamus. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Raunio, Kyösti (2009) Olennainen sosiaalityössä. Helsinki University Press. Helsinki: Gaudeamus.

Repo, Katja (2009) Lapsiperheiden arki. Näkökulmina raha, työ ja lastenhoito. Acta Universitatis Tamperensis 1479. Tampere: Tampere University Press.

Riessman, Catharine K. (2008) Narrative Methods for the Human Sciences. Sage Publications.

Rousseau, Vincent & Aube, Caroline (2010) Social Support at Work and Affective Commitment to the Organization: The Moderating Effect of Job Resource Adequacy and Ambient Conditions. The Journal of Social Psychology 150(4), 321–340.

Rubin, Beth & Brody, Charles J. (2005) Contradictions of commitment in new economy: Isecurity, time and technology. Social Science Research 34(4), 843–861.

Rubin, Herbert J. & Rubin, Irene S. (2005) Qualitative Interviewing. The Art of Hearing Data. Second Edition. Sage Publications.

Ruohotie, Pekka (2000) Oppiminen ja ammatillinen kasvu. Juva: WSOY.

Ruohotie, Pekka (2005) Oppiminen ja ammatillinen kasvu. Aikuiskasvatus. Helsinki: WSOY.

Ruohotie, Pekka (2006) Metakognitiiviset taidot ja ammatillinen kasvu asiantuntijakoulutuksessa. Teoksessa Anneli Eteläpelto & Jussi Onnismaa (toim.) Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu. Aikuskasvatuksen 46. vuosikirja. Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen Tutkimusseura. Kansanvalistusseura. Vantaa: Dark Oy, 106–122.

Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (2005) Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula (2005) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 22–56.

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

Sairaanhoitajan eettiset ohjeet. http://www.sairaanhoitajaliitto.fi/sairaanhoitajan_tyo_ja_hoitotyon/sairaanhoitajan_tyo/sairaanhoitajan_eettiset_ohjeet/. Luettu 21.12.2011.

Salin, Ossi (2010) Työntekijän sosiaalisten identiteettien valinnat. Acta Universitatis Tamperensis 1500. Tampere: Tampere University Press.

Salmi, Minna (2004) Joko-tai vai sekä-että: työn ja perheen suhde korkeakoulutetuilla. Teoksessa Minna Salmi & Johanna Lammi-Taskula (2004) Puhelin, mummo vai joustava työaika? Työn ja perheen yhdistämisen arkea. STAKES. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy, 113–128.

Satka, Mirja (1997) Sosiaalityö ajassa – ydinkysymysten äärellä. Teoksessa Riitta Viialainen & Maisa Maaniittu (toim.) ”Tehdä itsensä tarpeettomaksi?” Sosiaalityö 1990-luvulla. STAKES Raportteja 213, Jyväskylä: Gummerus, 27–38.

Saxen, Kristiina (2002) Sisäinen viestintä ja organisaatioon sitoutuminen sairaalafuusiossa. Kuopion yliopisto. Terveyshallinnon ja –talouden laitos. Terveyshallintotiede. Pro gradu -tutkielma

Schalk, Rene & Freese, Charissa (2000) The impact of organizational changes on the psychological contract and attitudes towards work in four health care organizations. Teoksessa Kerstin Isaksson, Christer Hogstedt, Charli Eriksson & Töres Theorell (ed.) Health Effects of the New Labour Market. New York: Kluwer Academic/Plenum Publishers, 129–143.

Schaufeli, Wilmar B. & Bakker, Arnold B. (2010) Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept. Teoksessa Arnold B. Bakker & Michael P. Leiter (ed.) Work Engagement. A Handbook of Essential Theory and Research. Psychology Press. Hove and New York: Taylor & Francis Group, 10–24.

Schieman, Scott & Glavin, Paul (2008) Trouble at the Border? Gender, Flexibility at Work, and the Work-Home Interface. Social Problems 55(4), 590–611.

Schieman, Scott, Glavin, Paul & Milkie, Melissa A. (2009) When Work Interferes with Life: Work-Nonwork Interference and the Influence of Work-Related Demands and Resources. American Sociological Review 74(6), 966–988.

Sennet, Richard (2002) Työn uusi järjestys. Miten uusi kapitalismi kuluttaa ihmisen luonnetta. Tampere: Vastapaino.

Sennet, Richard (2007) Uuden kapitalismin kulttuuri. Suomentanut Kaisa Koskinen. Tampere: Vastapaino.

Siekkinen, Kirsi (2001) Syvähaastattelu. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. PS-kustannus, Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 43–58.

Sihto, Marita (2011) Sosiaalinen vai terveellinen – yhteistä näkökulmaa etsimässä. Teoksessa Elina Palola & Vappu Karjalainen (toim.) Sosiaalipolitiikka. Hukassa vai uuden jäljillä? Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Unigrafia Oy Yliopistopaino, 261–282.

Silverman, David (2004) Interpreting Qualitative Data. Methods for Analysing Talk, Text and Interaction. London, Thousand Oaks. New Delhi: Sage Publications.

Silverman, David (2005) Doing Qualitative Research. A Practical Handbook. Second Edition. London, Thousand Oaks. New Delhi: Sage Publications.

Smyer, Michael A. & Pitt-Catsouphes, Marcie (2007) The Meanings of Work for Older Workers. Generations 31(1), 23–30.

Somers, Mark J. (2009) The combined influence of affective, continuance and normative commitment on employee withdrawal. Journal of Vocational Behaviour 74(2), 75–81.

Sosiaali- ja terveyskertomus 2010. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2010:1. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.

Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalan toiminta- ja taloussuunnitelma 2010–2015. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2010:30. Helsinki.

Sosiaali- ja terveyspalvelujen henkilöstö 2009: http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tilastot/aiheittain/henkilosto/sosiaali_ja_terveyspalvelujen_henkilosto luettu 18.04.2012.

Stanley, Robert & McLaren, Susan (2007) Ethical issues in health and social care research. Teoksessa Audrey Leathard & Susan McLaren (ed.) Ethics. Contemporary challenges in health and social care. Bristol: Policy Press.

Storbacka, Kaj, Sivula, Petteri & Kaario, Kari (2000) Arvoa strategisista asiakkuuksista. Kauppakaari Oyj. Helsinki. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Suhonen, Riitta, Alikleemola, Pilvi, Katajisto, Jouko & Leino-Kilpi, Helena (2012) Nurses' assessments of individualized care in long-term care institutions. Journal of Clinical Nursing 21(7/8), 1178–1188.

Sulkunen, Pekka (2003) Johdatus sosiologiaan – käsitteitä ja näkökulmia. Helsinki: WSOY.

Sulkunen, Pekka & Törrönen, Juhani (toim.) (1997) Semioottisen sosiologian näkökulmia: sosiaalisen todellisuuden rakentuminen ja ymmärrettävyys. Helsinki: Gaudeamus.

Suoninen, Eero (1997) Miten tutkia moniäänistä ihmistä? Diskurssianalyyttisen tutkimusotteen kehittelyä. Acta Universitatis Tamperensis 580. Tampere.

Suoninen, Eero (1999) Näkökulma sosiaalisen todellisuuden rakentumiseen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere: Vastapaino, 17–36.

Suonsivu, Kaija (2011) Työhyvinvointi osana henkilöstöjohtamista. Painettu EU:ssa.

Suoranta, Juha, Kauppila, Juha, Rekola, Hilkka, Salo, Petri & Vanhalakka-Ruoho, Marjatta (2008) Aikuiskasvatuksen risteysasemalla. Johdatus aikuiskasvatukseen. Joensuun yliopiston täydennyskoulutuskeskuksen julkaisuja. Sarja B. Oppimateriaalia N:o 25. Joensuun yliopistopaino.

Suutarinen, Marjaana (2010) Työhyvinvoinnin organisointi. Teoksessa Marja Suutarinen & Pirkko-Liisa Vesterinen (toim.) Työhyvinvoinnin johtaminen. Otava. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy, 11–44.

Sydänmaalakka, Pentti (2009) Jatkuva uudistuminen. Luovuuden ja innovatiivisuuden johtaminen. Hämeenlinna: Talentum.

Syvänen, Sirpa (2003) Työn paineet ja puuttumattomuuden kustannukset. Tutkimus sisäisen tehottomuuden lähteistä ja vaikutuksista, esimerkkikohteena kuntien sosiaalitoimen vanhuspalveluja tuottavat työyhteisöt. Acta Universitatis Tamperensis 942.

Syvänen, Sirpa (2010) Evil Eleven Syndrome Dark Side of Workplaces. Pressures at Work and Costs of Non-interference. Saarbrucken: VDM Verlag Dr. Müller.

Tammelin, Mia (2009) Working time and family time. Experience of the work and family interface among dual-earning couples in Finland. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 355. University of Jyväskylä. Jyväskylä University Printing House.

Tedre, Silva (1999) Hoivan sanattomat sopimukset. Tutkimus vanhusten kotipalvelun työntekijöiden työstä. Joensuun yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja. Nro 40. Joensuu.

Tedre, Silva (2001) Hoivapalveluiden muutokset 1990-luvulla- Miten hoiva politisoidaan 2000-luvulla? Teoksessa Hyvinvointivaltio organisoituu uudelleen – entä sukupuolijärjestelmä? Raportti seminaarista 9.5.2001. Sosiaali- ja terveysministeriö. Tasa-arvojulkaisuja 2001:6. Hyvinvointivaltio ja tasa-arvo-jaosto. Tasa-arvoasiain neuvottelukunta. Helsinki: Edita Oyj, 34–44.

Tienari, Janne & Piekkari, Rebecca (2011) Z ja epäjohtaminen. Talentum. Helsinki: Kariston Kirjapaino Oy.

Tiittula, Liisa & Ruusuvuori, Johanna (2005) Johdanto. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula (2005) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 9–21.

Tilastokeskus (2007) Väestöennuste iän ja sukupuolen mukaan 2004–2040, koko maa. Http://www.stat.fi/til/vaenn/tau.html.XLS. (luettu 21.07.2010)

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

Törrönen, Jukka (2010) Identiteettien ja subjektiasemien analyysi haastatteluaineistossa. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 180–211.

Valli, Raine (2007) Vastaaja asettaa tulkinnalle haasteita. Teoksessa Juhani Aaltoa & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Juva: PS-kustannus, 198–212.

van Dijk, Teun A. (2006) Discourse, context and cognition. Discourse Studies 20, 8(1), 159–177.

Vanttaja, Markku & Järvinen, Tero (2006) Oppiminen ja identiteetti muuttuvassa yhteiskunnassa. Teoksessa Jarkko Mäkinen, Erkki Olkinuora, Risto Rinne & Asko Suikkanen (toim.) Elinkautisesta työstä elinikäiseen oppimiseen. Keuruu: PS-kustannus, 27–42.

Vartiainen, Pirkko (2009) Kansalaiset terveydenhuollon uudistajina. Teoksessa Jarmo Vakkuri (toim.) Paras mahdollinen julkishallinto? Tehokkuuden monet tulkinnat. Gaudeamus; Helsinki University Press, 172–185.

Varto, Juha (1992) Laadullisen tutkimuksen metodologia. Helsinki: Kirjayhtymä.

Vilkko, Anni (2000) Elämänkulku ja elämänkerronta. Teoksessa Eino Heikkinen & Jouni Tuomi (toim.) Suomalainen elämänkulku. Helsinki: Tammi, 74–85.

Virtanen, Petri & Stenvall, Jari (2010) Julkinen johtaminen. Tallinna Raamatutrükikoda: Tietosanoma.

Vuorensyrjä, Matti (2009) Hoivatyön jättämisen ja siinä pysymisen aikomukset. Teoksessa Teppo Kröger, Anu Leinonen & Matti Vuorensyrjä (toim.) Hoivan tekijät. Suomalainen hoivatyö pohjoismaisessa tarkastelussa. Jyväskylän yliopisto. Sosiaalityön julkaisusarja 6, 60–78.

Vuori, Jaana (2001) Äidit, isät ja ammattilaiset. Sukupuoli, toisto ja muunnelma asiantuntijoiden kirjoituksissa. Tampere: Tampere University Press.

Vuori, Jari & Siltala, Juha (2007) Työorientaatiot, hyvinvointi ja johtamistehtävät. Teoksessa Jari Vuori (toim.) Terveys ja johtaminen. Terveyshallintotiede terveydenhuollon työyhteisöissä. Helsinki: WSOY, 162–189.

Vuorinen, Sinikka (2007) Sairaanhoitajan työ - työn merkitys ja työn muutos sairaanhoitajien kokemana. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. Ammattikasvatuksen suuntautumisvaihtoehto. Pro gradu -tutkielma.

Waerness, Karin (2005) Social Research, Politcal Theory ans the Ethics of Care in a Global Perspective. Teoksessa Hannele M. Dahl & Tine R. Eriksen (ed.) Dilemmas of Care in the Nordic Welfare State. Continuity and Change. Ashgate, 15–32.

Wagner, Cheryl M. (2007) Organizational commitment as a predictor variable in nursing turnover research: literature review. Journal of Advanced Nursing 60(3), 235–247.

Wallin, Outi (2007) Ammatillinen sitoutuminen ja perhekeskeisyys hoiva-alan työntekijöiden arjessa. Työ ja ihminen 21(3) 197–211.

Wallin, Outi (2010a) Eri-ikäisten hyvinvointityöntekijöiden työhön sitoutumisen diskurssit. Työelämän tutkimus 8(3) 267–278.

Wallin, Outi (2010b) Hyvinvointityöntekijöiden tulkinnat kuormittavasta sitoutumisesta. Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti 47(4), 266–278.

Wallin, Outi (2012a) Ammatillinen kasvu ja työhön sitoutuminen sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työssä. Ammattikasvatuksen aikakauskirja 14(1), 10–21.

Wallin, Outi (2012b) Asiakassuhde ja hyvinvointityöhön sitoutuminen. Tulossa: Hallinnon tutkimus.

Warren, Carol A. B. (2002) Qualitative interviewing. Teoksessa Jaber F. Gubrium & James A. Holstein (ed.) Handbook of interview research. Thousand Oaks: Sage Publications, 83–102.

Wasti, S. Arzu & Can, Özge (2008) Affective and normative commitment to organization, supervisor and co-workers: Do collectivist values matter? Journal of Vocational Behaviour 73, 404–413.

Weinberg, Darin (2008) The Philosophical Foundations of Constructionist Research Teoksessa Jaber F. Gubrium & James Holstein (ed.) Handbook of Constructionist Research. New York, London: The Guilford Press, 13–40.

Whitebrook, Maureen (2001) Identity, Narrative and Politics. London and New York: Routledge.

Wilenius, Reijo (1990) Ihminen ja työ yhteiskunnallisessa muutoksessa. Jyväskylä: Gummerus.

Wrede, Sirpa, Henriksson, Lea, Host, Håkon, Johansson, Stina & Dybbroe, Betina (2008) Care Work and the Competing Rationalities of Public Policy. Teoksessa Sirpa Wrede, Lea Henriksson, Håkon Host, Stina Johansson & Betina Dybbroe (ed.) Care Work in Crisis. Reclaiming the Nordic Ethos of Care. Studentlitteratur. Malmö: Sweden, 15–37.

Ylöstalo, Pekka (2009) Mielekäs ja menestyvä työpaikka. Teoksessa Raimo Blom & Ari Hautaniemi (toim.) Työelämä muuttuu, joustaako hyvinvointi? Gaudeamus. Helsinki: Helsinki University Press, 78–102.

Ylöstalo, Pekka & Jukka, Pirkko (2010) Työolobarometri - lokakuu 2009. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 34/2010. Edita Publishing Oy.

LIITE

Liite nro 1: Lehti-ilmoitus ja ilmoitus työpaikoilla

Kerro työhön sitoutumisestasi ja osallistu tutkimukseen!

Teen väitöskirjaa Tampereen yliopiston sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitokselle, aiheenani on ”*Työhön sitoutuminen elämänkulun eri vaiheissa olevilla hoiva-alan työntekijöillä”*. Tavoitteena on tutkia mitä työhön sitoutuminen on ja mitä se merkitsee, työhön sitoutumista erilaisissa elämäntilanteissa ja sitoutumisen mahdollista muuttumista elämänkulun eri vaiheissa.

Tutkimusaineistoni koostuu sekä kirjallisista että suullisista (haastattelut) tarinoista koskien työhön sitoutumista. Siksi toivonkin sinua sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattilainen kirjoittamaan minulle omaa tarinaasi työhön sitoutumisesta tai osallistumaan haastatteluun. Alla on teemaan liittyviä lisäkysymyksiä, joilla pääset alkuun. Lisäksi voit kirjoittaa kokemuksista ja sinulle tärkeistä asioista työhön sitoutumiseen liittyen. Kirjoitetut tarinat otan vastaan sähköisessä muodossa sähköpostiosoitteeseeni outi.wallin@xxx.fi tai myös postitse (Rxxxxxxxxxx , 00000 xxxxx) paperiversiona.

> * *Mitä sitoutuminen on ja merkitsee?* Miten työhön sitoutuminen ilmenee? Millä perusteella sitoutumisesi työhön tapahtuu? Onko sitoutumisella yhteys työhyvinvointiin ja mikäli on, niin minkälainen? Onko olemassa haitallista sitoutumista työhön?
>
> * *Onko sitoutuminen muuttunut elämänkulkusi eri vaiheissa?* Ovatko elämäntilanteet vaikuttaneet tai muuttaneet sitoutumistasi työhön? Miten sosiaaliturvaan liittyvät vaihtoehdot ja mahdollisuudet, esimerkiksi hoitovapaat tai vuorotteluvapaat, sekä alan työmarkkinatilanne vaikuttavat tai ovat vaikuttaneet työhön sitoutumiseesi ja valintoihisi työelämän suhteen?

Mikäli haluat lisätietoja tutkimuksestani, keskustelen mielelläni kanssasi. Outi Wallin, os. Rxxxxxx, 00000 xxxxx. Sp: outi.wallin@xxx.fi, puh. xxxx-xxxxxx.

Suurkiitos etukäteen tärkeästä työhön sitoutumiseen liittyvästä tiedosta!

Ammatillinen sitoutuminen ja perhekeskeisyys hoiva-alan työntekijöiden arjessa

Outi Wallin

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan hoivatyöntekijöiden työlle ja perheelle antamia merkityksiä sekä työn ja perheen rajapinnan hallintaa. Tutkimusote on laadullinen ja perustuu 18 narratiiviin. Analysointi on tehty diskurssianalyysin avulla ja tuloksia on tulkittu työn ja perheen rajapinnan sekä ammatillisen sitoutumisen teorioita käyttäen. Keskeisenä tuloksena tuli esille kertojien sitoutuneisuus sekä perheeseen että työhön. Samanaikainen sitoutuminen perheeseen ja työhön ei kuitenkaan merkitse sitä, että kertojat olisivat ryhmänä homogeeninen ja toimisivat arjessaan samalla tavalla, sillä aineistosta tuli esille kolme erilaista työn ja perheen rajanhallinnan strategiaa.

Rajoittavassa strategiassa korostui perhekeskeisyys ja selkeiden rajojen veto työn ja perheen välille. Tasapainoilevan strategian kerronnassa korostui elämäntapa, missä haluttiin panostaa sekä työhön että perheeseen. Tällöin työntekijä joustaa sekä perheen että työn hyväksi ja arjen hallinta vaatii joustavuutta myös työnantajalta. Voimavaroja vahvistavan sitoutumisen strategiassa työ ja perhe nähtiin toisiaan vahvistavina ja voimavaroja antavina. Tämä ilmentää positiivista yhteyttä työn ja perheen välillä.

Käytetty metodi ja merkitysjärjestelmien tutkiminen auttavat saamaan työn ja perheen välisestä suhteesta kokonaisvaltaisen näkemyksen, missä huomioidaan yksilön merkitysjärjestelmät ja niiden vaikutus arjen toimintaan, sosiaaliturvan vaihtoehtojen käyttämiseen sekä työnantajiin kohdistuviin odotuksiin.

► **Avainsanat:** työn ja perheen merkitykset, työn ja perheen rajapinta, kuormittavuus, tasapainoilu, vahvistavuus

JOHDANTO

Sekä tutkimuksissa että muussa keskustelussa on tyypillisesti pidetty lähtökohtana sitä, että työn ja perheen yhteensovittaminen on ongelmallista ja paineita aiheuttavaa ja että työ ja perhe ovat erillisiä elämän osa-alueita. Työn ja perheen sekä niiden yhteensovittamisen näkeminen pelkästään ristiriitaisena ja ongelmallisena ei kuitenkaan ole riittävä selitys kyseiselle yhteydelle, sillä perhe ja työ myös tukevat toisiaan monin tavoin.

Työn ja perheen yhteensovittaminen on moniroolista rajapinnan hallintaa ja ammatillista sitoutumista

Moniroolisuutta käsittelevissä työn ja perheen yhteensovittamisen malleissa lähtökohtana ovat yksilön useat samanaikaiset sosiaaliset roolit, jotka voivat olla osittain vastakkaisia tosilleen ja joilla on erilaisia merkityksiä yksilölle. Yhteys työ- ja perheroolien välillä nähdään eri rooleihin liittyvinä rooliodotuksina ja vastuina, joihin yksilö pyrkii vastaamaan ja pitämään tasapainossa[24, 29]. Työn ja perheen yhteydellä ja vuorovaikutuksella nähdään olevan kaksi suuntaa: työ vaikuttaa perheeseen ja perhe vaikuttaa työhön. Vuorovaikutuksen laatuun vaikuttaa se, kuinka vaikeaa tai helppoa roolien yhdistäminen on.

Marksin[24] mukaan roolit kuormittavat toisiaan (role strain hypothesis) silloin kun rajallisten voimavarojen, kuten ajan ja energian, suuntaaminen työhön vähentää voimavarojen käyttöä ja sitoutumista kotona. Tällöin toinen elämän osa-alue häiritsee toista ja voimavarojen jakaminen usean roolin kesken koetaan vaikeaksi. Roolien välinen ristiriita on ilmeinen, kun niiden kuormittavuus on suurta ja kun molempien roolien vaatimuksia ja odotuksia ei saada sovitettua yhteen. Roolikonfliktitilanteiksi Greenhaus & Beutell[6] mainitsevat edellä mainitun lisäksi tilanteet, joissa ajankäytön ja aikataulujen sovittaminen on vaikeaa, sekä tilanteet, joissa rooleihin liittyvät sisäiset odotukset ovat ristiriidassa keskenään.

Roolien toisiaan vahvistava (role energy-expansion hypothesis) vaikutus tarkoittaa sitä, että työ- ja perheroolit edistävät yksilön toimintakykyä ja kasvua molemmilla elämän osa-alueilla. Ne eivät tällöin aiheuta voimavarojen ehtymistä, eikä niiden yhteensovittaminen ole ongelma. Yhteys on vahvistava esimerkiksi silloin kun perheen kanssa toimittaessa opitaan kykyjä ja taitoja, kuten vuorovaikutus-, organisointi- tai empatiataitoja tai konfliktin ratkaisutaitoja, joita voidaan hyödyntää myös työelämässä. Edellä mainittuja ominaisuuksia liitetään myös hoivaalan ammatillisuuteen, joten työn ja perheen rooleihin liitettyjen taitojen voidaan katsoa hoiva-alalla vastaavan toisiaan. Tasapainossa roolit ovat silloin, kun ne kuormittavat toisiaan vain vähän ja henkilöllä on kokemus siitä, että ne myös vahvistavat toisiaan[24, 29, 31].

Työn ja perheen yhteensovittamisessa on kyse myös työn ja perheen välisen rajapinnan hallinnasta. Rajan hallinnalla tarkoitetaan periaatteita, käytäntöjä ja strategioita, joita yksilö käyttää vastatakseen omiin tarpeisiinsa, välttääkseen roolikonflikteja ja saavuttaakseen tasapainon yksilöllisissä työ- ja perhetilanteissa eri elämänvaiheissaan. Yksilö nähdään täten aktiivisena toimijana työ- ja perheroolien yhteensovittamisessa[3, 18].

Strategiana rajan hallintaan Clark[3] mainitsee ensinnäkin sen, kuinka lujaa tai väljää rajaa työn ja perheen välillä pidetään. Lujalle ja väljälle rajalle ovat ominaista läpäisevyys (permeability) ja joustavuus (flexibility). Läpäisevyydessä on kyse siitä, kuinka paljon toisen elämänalueen asiat ja tunnetilat vaikuttavat tai yksilö antaa niiden vaikuttaa toiseen elämän osa-alueeseen. Perheen rajapinnan on todettu olevan läpäisevämpi kuin työn, sillä työasiat heijastuvat perhe-elämään helpommin kuin perheasiat työhön[19, 29]. Joustavuudessa puolestaan on kyse siitä, minkä verran työ ja perhe venyvät tai niiden sallitaan venyvän toisen elämänalueen tarpeiden mukaan.

Muina rajanhallintastrategioihin liittyvinä osa-alueina Clark[3] mainitsee sen, kuinka sitoutunut (commitment) ja samaistunut (identification) henkilö on työ- ja perherooleihinsa. Sitoutumiseen liittyvät into ja tapa, jolla työhön ja perheeseen suhtaudutaan. Samaistumisessa on kyse siitä, kuinka mielekkääksi ja sopivaksi yksilö kokee työn ja perheen arvot, kulttuurin ja vastuun. Sopivan rajan lujuuden sekä sitoutumisen ja samaistumisen määrän löytämiseksi yksilö tekee valintoja muun muassa ajankäytön jakamisen suhteen sekä neuvottelee tehtävistä ja velvollisuuksista eri elämänalueiden keskeisten jäsenten kanssa[3, 18].

Ammatillinen sitoutuminen (occupational commitment / professional commitment) sisältää muun muassa työn sisältöön, työn kehittämiseen ja työn merkityksiin liittyviä elementtejä. Ammatillisella sitoutumisella tarkoitetaan yksilön ja hänen ammattinsa välistä sidosta ja suhdetta, joka rakentuu omien mieltymysten, koulutuksen ja kokemuksen kautta. Ammatillisesti sitoutuneella yksilöllä on voimakas halu kehittyä jatkuvasti ja vaikuttaa työhönsä ja työyhteisöönsä sekä oppia lisää ammattiinsa liittyviä professiota. Hän hyväksyy ja sitoutuu tällöin oman alan tavoitteisiin ja arvoihin, kokee ammattiylpeyttä ja haluaa pysyä ammattikuntansa edustajana. Ammatillisella sitoutumisella on yhteys myös työn tekemisen laatuun, sillä on todettu, että esimerkiksi terveydenhuoltoalalla kokemus hoidon laadun heikkenemisestä on vähentänyt ammattiin sitoutumista[20, 22, 26, 28, 33].

Vaikka elämälle tärkeiden asioiden asettaminen ehdottomaan tärkeysjärjestykseen on mahdotonta, on työn ja perheen yhteensovittamisessa kyse myös merkityksistä, sillä ihmisten maailma on aina merkitysten maailma. Merkitykset eivät muotoudu sattumanvaraisesti vaan rakentuvat osana kulttuuria ja erilaisia sosiaalisia käytäntöjä. Merkitykset ovat siten moninaisia, eivätkä ne muodostu kaikille ihmisille samanlaisiksi[2,12]. Keskustelua käydäänkin voimakkaan työkeskeisyyden ja perhekeskeisyyden välillä, jolloin työn ja perheen merkitykset kamppailevat yksilön elämässä.

Työkeskeisyyden taustalla on vallitseva sitkeähenkinen ajatus ihannetyöntekijästä, joka osoittaa sitoutuneisuutensa työhön olemalla valmis tekemään töitä milloin tahansa[31]. Vastaavaan kulttuuriselitykseen viittaavat myös Rantanen ja Kinnunen[29] todetessaan, että ihannetyöntekijän kriteereinä työelämässä pidetään miehisen työnteon kulttuuria, jossa kokopäivätyöllä on valta-asema, ylitöitä tehdään ja työ asetetaan perheen edelle. Perhe koetaan tällöin pikemminkin häiriönä työn kannalta, eikä perheasioiden sallita vaikuttaa työhön. Henkilö, joka asettaa perheen työn edelle on ”poikkeava, vähemmän luotettava ja vähemmän motivoitunut ja näin myös vähemmän arvostettu työntekijä”[31]. Pitkät työajat eivät kuiten-

kaan ole merkki sitoutumisesta vaan yksiulotteinen näkemys siitä. Tehokkuuteen työssä ei vaikuta työajan pituus, vaan se, miten hyvän työn tekeminen mahdollistetaan, miten intensiivisesti työhön voidaan keskittyä ja kuinka onnistuneesti työ- ja perhe-elämä voidaan yhdistää[10, 11, 34].

TUTKIMUKSEN TAVOITTEET, AINEISTO JA ANALYSOINTI

Tavoitteet

Tämän artikkelin tavoitteena on selvittää, miten sosiaali- tai terveydenhuoltoalalla toimivat työntekijät, joilla on lapsia, konstruoivat ja merkityksellistävät työhön sitoutumisen ja perheen välistä rajapintaa. Toisin sanoen kerronnasta on etsitty sitä, miten ja minkälaisia merkityksiä hoiva-alan työntekijät tuottavat työstä ja perheestä, niiden välisestä suhteesta sekä tämän suhteen hallinnasta. Laadullisen tutkimuksen kannalta on tärkeää huomata, että elämässä on useita rinnakkaisia ja keskenään kilpailevia merkityksiä ja että sosiaalinen todellisuus rakentuu näiden merkitysten kietoutumisesta. Tällöin yksittäisiä merkityksiä ei voi ymmärtää ilman merkitysten kokonaisuuden ja kontekstin hahmottamista[2, 4, 12, 27, 36]. Tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

1. Mitä merkityksiä hoiva-alan työntekijät liittävät kerronnassaan työhön ja perheeseen, niiden väliseen suhteeseen ja rajapintaan?
2. Miten työn ja perheen välistä rajapintaa hallitaan?

Aineisto ja sen analysointi

Tutkimusaineisto koostuu vuosina 2005–2007 kerätystä 18 narratiivista, joista 14 on haastatteluja ja 4 kirjoitettua tarinaa. Kirjoitetut tarinat on koottu hoiva-alan ammattilaisille suunnatuissa ammatillisissa lehdissä olleiden ilmoitusten avulla. Niitä kertyi tutkimukseen koko Suomen alueelta. Ilmoituksessa kerrottiin tutkimuksen pääteemasta eli työhön sitoutumisen ja elämänkulun välisestä yhteydestä. Lisäksi ilmoituksessa oli tutkimusaiheeseen liittyviä apukysymyksiä, joita kertoja halutessaan saattoi käyttää omassa tarinassaan. Haastateltavat puolestaan ovat Pirkanmaan alueelta, ja heille annettiin tietoa tutkimuksesta samaa ilmoitusta käyttäen sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteissä henkilöstökokouksissa. Haastatteluissa on käytetty kerronnallista haastattelua, eli huomio keskittyy kertojan kokemuksiin, merkityksiin ja omiin painotuksiin, ei tutkijan valmiiksi muotoiltuun tarkkaan kysymysluetteloon[8]. Keskeinen ajatus aineistonkeruussa oli, että kertojalla oli mahdollisuus nostaa esille niitä asioita, jotka itse tunsi omalla kohdallaan merkityksellisiksi tutkimuksen aiheeseen liittyen.

Kertojat ovat eri-ikäisiä ja erilaisissa elämäntilanteissa olevia hoiva-alan työntekijöitä. Osa aineiston henkilöistä on toiminut vasta muutaman vuoden hoivatyössä, osalla on yli kolmenkymmenen vuoden työkokemus alalta. Suurin osa kertojista on keski-ikäisiä. Heidät määrittelen tässä tutkimuksessa noin 35–55-vuotiaiksi työntekijöiksi. Valtaosa kertojista työskentelee julkisen sektorin ja muutama yksityisen työnantajan palveluksessa. Kaikilla on joko sosiaali- tai terveydenhuoltolan koulutus tai useita koulutuksia, ja osa toimii esimiesasemassa. Kertojista kolme on miehiä ja loput naisia. Kaikkien osallistuneiden miesten narratiivit ovat mukana tässä artikkelissa. Vaikka naisten ja miesten on todettu kertovan omaelämäkerroissa elämästään eri tavoin[9], oli

naisten ja miesten puhe tämän artikkelin teemasta, hoiva-alan työn ja perheen rajapinnasta, hyvin samansisältöistä. Yhtäläistä kerronta on muun muassa siitä, miten vanhemmuus vaikuttaa ammatillisuuteen, ja siitä, miten ja miksi työ ja perhe kannattaa pitää erillään toisistaan. Tuloksista johtuen sukupuolen tarkastelu ei korostu tässä artikkelissa.

Analysoinnissa on käytetty analyyttista diskurssianalyysiä, jossa korostuvat aineistolähtöisyys sekä merkitysten yksityiskohtainen erittely kerronnassa. Erittelyssä on otettu huomioon se, että ihmisen tuottama puhe on vaihtelevaa ja moniäänistä. Tämä tarkoittaa sitä, että yhden kertojan puhe vaihtelee ja kontekstoituu useiden tilanteiden ja näkökulmien kautta. Tässä aineistossa yhden kertojan puheessa kerronnan konteksti vaihtelee muun muassa vanhemmuuden, työntekijän ja ammatin edustajan näkökulmien välillä. Analysoinnissa on ensin etsitty narratiiveista merkityssysteemit eli repertuaarit, jolloin analysoinnin huomio on kiinnittynyt siihen, minkälaisia merkityksiä ja miten kertoja on tuottanut perheestä ja työstä[12,13].

Kieltä käyttäessään ihmiset eivät pelkästään kuvaa asioita, vaan selittävät niitä moninaisin tavoin ja antavat perusteluja omalle toiminnalleen. Merkityksiä antaessaan kertoja myös konstruoi samalla identiteettiään, millä tarkoitetaan sitä, miten ihmiset kielenkäytössään rakentavat muuttuvaa minuuttaan ja toimijuuttaan vaihtelevissa tilanteissa[12, 13, 37]. Merkityssysteemien löytymisen jälkeen niistä on hahmotettu kertojan valintoja ja strategioita koskien työn ja perheen välistä rajapintaa eli heidän toimijuutta ja toiminnan ja valintojen perusteluja.

TULOKSET

Työn ja perheen rajapinnalla perhekeskeisyys ja ammatillinen sitoutuminen

Kerronnasta löytyi kaksi kilpailevaa merkityssysteemiä työn ja perheen rajapintaan liittyen. Ensinnäkin aineistossa korostuu kerronta tunnollisesta ja hyvästä vanhemmuudesta. Tässä perhekeskeisessä kerronnassa korostuu perheen suuri merkitys kertojalle sekä ajatus oikeudesta lapsiin, kuten eräs erikoissairaanhoitaja ilmaisee: ”Mä en haluu, että työ vie liikaa aikaa mun perheeltä. Perhe on kuitenkin ykkönen tässä elämässä.” Perhekeskeisen kerronnan konteksti on vanhemmuudessa, ja puhujan identiteetti rakentuu vahvasti hyvän vanhemmuuden vaatimusten ja odotusten kautta. Toiseksi kerronta sisälsi useita ilmaisuja sitoutuneesta työntekijästä, joka haluaa tehdä parhaansa myös työyhteisössään. Ammatillinen sitoutuneisuus[28, 26, 22] tuli kertomuksissa esille esimerkiksi korostettaessa työn ja oman ammattialan tärkeyttä itselle, asiakkaille ja koko yhteiskunnalle. Kertojat myös kokivat työn kiinnostavaksi ja innostavaksi ja haluavat jatkuvasti kehittää sekä työtään että itseään, kuten alla olevat sitaatit osoittavat.

> ”Mää nään tän [työn] tärkeeks noin yhteiskunnan kannalta, perheiden kannalta. mää nään sen itteni kannalta tärkeenä. Sitten mää koen, että mua arvostetaan. Mää arvostan mun työkavereita, ne on mulle tärkeitä.” (päihdetyöntekijä)

> ”Mää kaipaan haastetta. Mää en vois tehdä monotoonista. Jos on liian iisiä, mää sitte tartun ja oon vapaaehtoinen tekeen ja kehittään kaikkea.” (johtava sosiaalityöntekijä)

Työkeskeinen kerronta kontekstoituu ja kertojan identiteetti rakentuu vahvan työn merkitysten, ammatillisuuden ja

ammattiin sitoutumisen kautta. Merkitysysteemit osoittavatkin, että kertojat ovat samanaikaisesti perheisiin ja työhönsä sitoutuneita henkilöitä, jotka rakentavat identiteettiään sekä perheen että oman ammattinsa kautta.

Samanaikainen sitoutuminen perheeseen ja työhön ei kuitenkaan merkitse sitä, että kertojat olisivat ryhmänä homogeeninen ja toimisivat arjessaan samalla tavalla. Kiinnitettäessä analysoinnissa huomio toimijuuteen, arjen valintoihin ja näiden perusteluihin nousi aineistosta esiin kolme erilaista työntekijän ja perheen hyvinvointiin sekä työn ja perheen rajapinnan hallintaan liittyvää strategiaa:

1. rajoittava työhön sitoutuminen
2. tasapainoileva sitoutuminen työn ja perheen välillä sekä
3 voimavaroja vahvistava sitoutuminen sekä perheeseen että työhön.

Rajoittava työhön sitoutumisen strategia

Rajoittava työhön sitoutumisen strategia edustaa selkeästi ja vahvimmin vanhemmuuden kautta rakentuvaa perhekeskeistä kerrontaa. Kontekstina elämäntilanteessa ovat päiväkoti-ikäiset lapset tai pienet, juuri koulunsa aloittaneet koululaiset. Arjen valintojen ja toiminnan perusteluina nousevat esille oikeus lapsiin, perheen hyvinvointi ja syyllisyys perheen laiminlyömisestä. Kertojat haluavat ensisijaisesti olla hyviä vanhempia, asettaa lapset etusijalle ja vastata perheen odotuksiin, kuten sosiaalityöntekijä toteaa: ”ykkösasia on olla hyvä äiti”. Myös ammatillinen suuntautuminen vaikuttaa siihen, minkälaisia merkityksiä perheeseen konstruoituu, sillä esimerkiksi lastensuojelussa työskentelevälle on ”täysin kestämätön ajatus, että työn kustannuksella löisi laimin omaa lastaan” (sosiaalityöntekijä). Marksin[24] moniroolisuusmallin mukaan työn ja perheen roolit voivat kuormittaa toisiaan siten, että voimavarojen käyttö toisessa elämän osa-alueessa vähentää voimavaroja toisessa. Tämä roolien kuormittavuus tuli selkeimmin esille juuri rajoittavan sitoutumisen strategian kohdalla, jossa se ilmeni siten, että työn koettiin kuormittavan perhe-elämää.

> ”Kun lapset olivat pieniä oma empatiavarastoni työssä oli paljon tyhjempi kuin nykyään. Tavallaan säästelin voimavarojani kotiin.” (perushoitaja)

> **Tutkija**: ”Eli tavallaan se perhe on ykkönen ja työ joustaa perhetilanteen mukaisesti?” **Vastaaja**: ”Joo kyllä. ... Ja mää ehkä aistin tässä meidän työssä ja toimintatavassa jotain sellasta, mitä vois syödä sitä perhe-elämää. Sen takia mää taistelen sitä vastaan. En voisi kuvitellakaan, että olis sillä tavalla, että me jotenkin niinku perhe-elämämme kustannuksella.” (sosiaalikasvattaja)

Yllä olevissa näytteissä tulee esille se, että työntekijä pyrkii säästämään energiaansa ja voimavarojaan, jotta liika kuormittuminen työssä ei haittaisi perhe-elämää. Perusajatuksena kertojilla onkin se, että työ ei saa häiritä perhettä eikä uhata sen hyvinvointia. Työ joustaa perheen vuoksi, ei toisin päin.

Työntekijät ilmaisevat useita selviä rajanvetoja työn ja perheen välillä, ja juuri rajojen tekemisen strategian avulla pyritään saavuttamaan rajan hallinta työn ja perheen välillä. Kun työ ei saa kuormittaa perhettä, tarkoittaa se sitä, että työhön haetaan etäisyyttä monella tapaa. Hoivaala on emotionaalisesti kuluttavaa[15, 21] ja ”työ koskettaa tunnetasolla vahvasti” (mielenterveyshoitaja). Tästä syystä työasioita ei viedä kotiin, vapaa-ajalla ei olla asiakkaiden tavoitettavissa eikä työasioista puhuta kotona, eteenkään lapsille. Varsinkin asiakaspalvelutyötä tekevillä on tarve pyrkiä

tiukasti rajoittamaan ja hallitsemaan ongelmallisten asiakastilanteiden tai potilaskohtaloiden pohtimista kotona. Etäisyyttä työhön ja asiakkaisiin haetaan myös vaikkapa muuttamalla toiselle paikkakunnalle, ”koska se oli aika rankkaa, että tuolla kulki, niin törmäs näihin päihdehuollon asiakkaisiin” (ohjaaja).

Yksi keskeinen rajanveto ja työn ja perheen rajapinnan hallinnan keino liittyy päivittäiseen työaikaan ja sen pitämiseen työsopimusten sekä työ- ja virkaehtosopimusten mukaisena normaalityöaikana. Tuomen & Vanhalan[38] tutkimuksen mukaan työajan pituudella ei ole vaikutusta organisaatioon sitoutumiseen ja työntekijän hyvinvointiin, mutta tässä aineistossa rajoittavan sitoutumisen strategiassa työajan rajaamisella on suuri merkitys työntekijän ja hänen perheensä hyvinvoinnille.

> ”Työparini ja minä rajataan sitä [työaikaa] selkeesti. Ei me voida ketkua täällä illalla ja jäädä. Mulla taannoin oli tässä työssä semmosta, että sovittiin, että mää jään, koska oli kriisitilanteita ja piti hoitaa. Se on aivan hirveetä, jos ei pääse lapsia hakeen päiväkodista ja et koskaan tiedä, miten pääset. Mun mies voi sit mennä, mutta se ei tarkota sitä, että mää toistuvasti voisin. Esimerkiksi jos mää sanon lapsille koska mää tuun ja mää toistuvasti perun sen, että tuunkin myöhemmin, se ei käy mulle. Se ei käy.” (sosiaalikasvattaja)

Kertojat kiistävät näin kulttuurisen puheen ihannetyöntekijästä, joka asettaa työn perheen edelle ja joka on aina valmis uhraamaan oman vapaa-aikansa sitoutumalla työhönsä[29, 31]. He korostavat, että ylipitkät työajat eivät osoita sitoutumista työhön. Työajan rajaaminen ei kuitenkaan ole helppoa silloin, kun työyhteisöön on muodostunut kirjoittamattomia ja ääneen lausumattomia sisäisiä velvoitteita ja normeja, joita ovat esimerkiksi normaalityöajan ulkopuolella tehtävät työyhteisön juhlien järjestäminen tai tutustumisryhmien vastaanottaminen. Vain hankalissa työ- tai asiakastilanteissa ja mikäli puoliso voi joustaa, rajoittavaa sitoutumista kannattava työntekijä on valmis jäämään ylitöihin yli normaalin työajan. Perhekeskinen kerronta sisältääkin vaatimuksen säännöllisestä, tarkoin ennustettavasta työajasta, missä arjen rytmi on tiedossa kaikilla perheenjäsenillä.

Selvää rajaa työn ja perheen välillä osoittavat myös ilmaisut, joissa kuvataan perheen eduksi tehtyjä valintoja. Lapsen syntymän jälkeen on valintana voinut olla kotiäitiys, pätkätyöt tai hoitovapaalla oleminen mahdollisimman pitkään. Työministeriön tutkimuksen[23] mukaan työnantaja koki määräaikaiset työt ongelmallisena työntekijän sitoutumattomuuden vuoksi, ja työntekijät kokivat niiden aiheuttavan turvattomuuden tunnetta, henkistä rasittavuutta ja heikkoa asemaa työyhteisössä. Ainoastaan nuoret työntekijät, joilla ei ollut lapsia ja jotka olivat määräaikaisissa työsuhteissa vapaaehtoisesti, kokivat tutkimuksen mukaan myönteistä vapauden tunnetta. Rajoittavan sitoutumisen strategia ilmentää Lehdon ym.[23] tutkimuksesta poikkeava tulosta, sillä pätkätöitä ei koettu ongelmallisensa vaan pikemminkin päinvastoin. Alla olevassa sitaatissa korostuu äitiys ja painottuu työntekijän oma valinta osallistua halutessaan työmarkkinoille.

> **Tutkija**: ”Mites nää pätkätyöt sitte, miten näkisit sun kohdallasi ne?” **Vastaaja**: ”No mun mielestä se riippuu elämäntilanteesta ihan täysin, koska onhan siinä sitte vapaus mennä ja tulla. Nytteki mää menin tuonne xxx, niin ne heti tarjos mulle työsopimusta. Mää sanoin, ettei missään tapauksessa, että mää haluan, että te soitatte mulle ja mää tuun sitte, jos mua huvittaa.” (kätilö**,** hoitovapaalla)

Vaihto osa-aikaiseen työhön tai osittaiselle hoitovapaalle siirtyminen lapsen aloittaessa koulunkäynnin kuvastavat myös sitoutumista lapsiin ja perheeseen. Yleensä valinnat perheen eduksi näissä tilanteissa on tarkoittanut tulotason heikentymistä, mutta kertojien valintojen taustalla eivät ole olleet taloudelliset syyt. Tulotason heikentyminen ei ole horjuttanut valintaa, vaan mahdollisuus viettää aikaa enemmän lasten kanssa on koettu merkityksellisemmäksi. ”Kyse ei ole rahasta, sillä tätä työtä ei tehdä pelkän rahan vuoksi”, kertoo osittaiselle hoitovapaalle jäänyt sairaanhoitaja. Perhepoliittisiin vapaisiin ja muihin sosiaaliturvaan liittyviin mahdollisuuksiin kertojat suhtautuvat myönteisesti, ja niiden käyttöä suunnitellaan järjestelmällisesti molempien puolisoiden oikeutena ja mahdollisuutena, kuten alla oleva sitaatti osoittaa:

> ”Me ollaan jo suunniteltu ja mää oon kysyny työnantajalta, että mää aloitan taas syksyllä osittaisen hoitovapaan, kun keskimmäinen aloittaa koulun. Ja sitten me on ajateltu niinkin pitkälle, että me ollaan laskettu, että pitää olla viisi vuotta töissä ennen kuin saa uudestaan vuorotteluvapaata, tai sitte mies jää. Se osuis meidän kohdalla juuri siihen, kun nuorimmainen aloittaa koulun.” (päihdetyöntekijä)

Perheissä on meneillään Kossekin ym. [18] kuvaama jatkuva neuvottelutilanne siitä, kumpi jää ja milloin esimerkiksi nuoremman lapsen kanssa kotiin tai käyttää oikeuttaan vaikkapa vuorotteluvapaaseen. Neuvottelutilanne kuvastaa Julkusen ym.[15] mukaan oikeutta äitiyteen ja isyyteen, sukupuolten tasa-arvopyrkimystä ja jaettua, tasapuolista vanhemmuuden vastuuta. Sosiaaliturvan rakenteiden tehtävä kertojille on auttaa rajapinnan hallintaa ja omien preferenssien, tavoitteiden sekä arvojen toteutumista[vrt. 7, 16].

Työn kuormittavuus on kertojille uhka, ja seurauksena saattaa olla Greenhaus & Beutellin[6] kuvaama roolikonflikti. Konfliktien estämiseksi ja tasapainon saamiseksi kertojien strategia sisältää Clarkia[3] mukaillen lujan rajan työn ja perheen välillä, vähäisen työn läpäisevyyden perheeseen sekä suuren joustavuuden perheen eduksi. Rajoittavan sitoutumisen kerronta painottaa sitä, että pitkiä työaikoja suosivassa ja perhevapaita kammoksuvassa työpaikkakulttuurissa ei oteta riittävästi huomioon työntekijän yksityiselämästä nousevia tarpeita ja toiveita eikä huomioida tasapainoisen elämänkokonaisuuden merkitystä työntekijän hyvinvoinnille. Myöskään perhepoliittisten vapaiden käyttö ei kertojien mukaan merkitse sitä, ettei työntekijä olisi sitoutunut työhönsä tai ammattiinsa. Kyse on vaihtelevista elämäntilanteista ja työntekijöiden hyvinvoinnista sekä kotona että töissä. Tämä on työyhteisössä mahdollista ottaa huomioon perhemyönteisenä organisaatiokulttuurina[3, 25].

Strategia tasapainoilevasta sitoutumisesta työn ja perheen välillä

Tasapainoilevan sitoutumisen strategiassa yhdistyvät ja vuorottelevat sekä perhekeskeinen että työkeskeinen kerronta. Elämäntilannekontekstin luovat yläasteikäiset lapset. Vanhemmuuden puheen lisäksi kertojat korostavat mielenkiintoista ja mieluisaa ammattia, kuten johtava sosiaalityöntekijä kiteyttää: ”Äiti rakastaa perhettään, mutta myös tykkää työstä ja haluaa sitoutua siihen”.

Tasapainoilevan sitoutumisen strategian keskiössä on se, että työntekijälle sekä perhe että työ ovat merkityksellisiä elämän osa-alueita, joiden kautta identi-

teettiä rakennetaan ja joihin molempiin halutaan arjessa panostaa. Rantasen & Kinnusen[29] mukaan työntekijät pyrkivät edustamaan elämäntapaa, jonka on oltava monipuolista ja johon on mahduttava kaikki – sekä työ että perhe. Työn ja perheen merkityksellisyys tulee kerronnassa esiin myös siten, että kertojat eivät halua tinkiä kummastakaan elämän osa-alueesta. Perheestä ei tingitä, koska se on tärkein elämän osa-alue, ja työstä ei haluta tinkiä, koska se koetaan henkilökohtaisesti ja ammatillisesti mielenkiintoisena ja sitä kautta tärkeänä osana identiteettiä.

Ammatillinen sitoutuminen ja työn suuri merkitys tulevat esille ilmaisuissa, jotka kuvastavat tilannetta, jossa toisen lapsen hankkimista perheeseen on lykätty juuri ammatillisista syistä. Sairaanhoitaja toteaa seuraavasti: ”mää pidin sitä silloin niinku ammatillisena itsemurhana, kun mää olisin sijaisuuksien välissä lähtenny tekeen lisää lapsia. Mää olin ihan varma siitä ja mää tykkäsin siitä työstä ihan hirveesti.” Kertojat käyttivät myös ilmaisuja ”en ole kotiäiti-tyyppi” tai ”en ole koskaan suunnitellutkaan suurperhettä”, jotka osaltaan ilmaisevat työn asemaa oman identiteetin rakentajana.

Halu pitää kiinni molemmista elämän osa-alueista johtaa siihen, että raja perheen ja työn välillä ei ole selvä. Perheen ja työn rajapinta on tällöin väljä, läpäisevä ja joustava ja elämän osa-alueiden asiat ja tunnetilat vaikuttavat ja saavat vaikuttaa toisiinsa[3]. Strategian keskiössä on joustavuus. Joustoja tehdään jatkuvasti, molemmin päin, myös työn hyväksi. Joustavuutta kuvaa se, että töitä voi viedä kotiin ja hankalia sekä mielenkiintoisia työtilanteita tai työasioita voi myös työstää kotona. Samoin normaalityöaika voi pitkittyä työtilanteen mukaan, eikä sitä nähdä liian kuormittavana tekijänä työn ja perheen rajapinnassa tai uhkana perheen hyvinvoinnille niin kuin rajoittavan sitoutumisen kerronnassa.

> ”Jotenkin mää oon semmonen projektihminen, että sillon kun jokin asia vaatii työstämistä, niin musta on kauheen ihana, että siihen voi keskittyä ja sitten kun on suvantovaiheita, niin sitten voi lyhentää työpäivää. ... Musta se on hyvän työn edellytys, että voi joustaa elämäntilanteen ja työtilanteen mukaan.”
> (lastensuojelutyöntekijä)

> ”Mulle se ei ole mikään kauhistus, että mietin työasioita kotona. Mun mielestä ne on kiinnostavia asioista, mutta ei niin, että ne kuormittaa mua, vaan just siinä määrin ku se kiinnostaa mua ja omassa arjessa on sille tilaa ja aikaa.” (lastensuojelutyöntekijä)

Myös hoiva-alan työn luonne vaikuttaa joustamiseen. Hoivatyössä korostuvat vuorovaikutteisuus, hoivan jatkuvuus ja jokapäiväisyys[1, 17]. Myös tästä aineistosta käy ilmi, että omaan työhön sitoutumiseen liittyy vastavuoroisuus ja emotionaalinen vuorovaikutus asiakkaan ja potilaan kanssa. Jotta molemminpuolinen sitoutuminen hoivatilanteessa onnistuisi, on voitava luoda luottamus työntekijän ja asiakkaan välille. Tämä vaatii jatkuvuutta ja pitkäjänteisyyttä. Herkässä asiakastilanteessa onkin edukkaampaa työn laadukkuuden, etenemisen ja tulosten kannalta jatkaa työpäivää kuin lähteä tilanteesta sen vuoksi, että työaika päättyy. Kertojat toivovatkin työaikoihin joustavuutta ja itsesäätelyn mahdollisuutta. Tämä tarkoittaa sitä, että sosiaalisin normein säännellystä, kollektiivisesta työajasta on tulossa entistä enemmän yksityisasia, josta pyritään yksilöllisesti sopimaan. Tällöin työntekijän henkilökohtainen elämäntilanne vaikuttaa siihen, millaista työaikaa tehdään[14]. Työhön sitoutumisessa korostuu näin ollen rajoittavan strategian kertojia enemmän omien ammatillisten

tavoitteiden täyttäminen ja sisäinen halu tehdä työ hyvin[vrt. 20, 31].

Edellä mainitut joustot ilmentävät Marksin[24], Fronen[5] sekä Rantasen & Kinnusen[29] mukaista työntekijän aktiivista roolia työn ja perheen rajapinnan hallinnassa. Mikäli rajan hallinta ja tasapainoilu työn ja perheen välillä ei onnistu, uhkaa se kaikkien osapuolten – perheen, potilaiden ja asiakkaiden sekä työntekijän omaa – hyvinvointia, kuten päihdetyöntekijä toteaa: ”välillä pitää miettiä päivittäin, miten tän paletin pyörittää, jotta kaikilla on hyvä olla!”

Strategia voimavaroja vahvistavasta sitoutumisesta sekä perheeseen että työhön

Strategia voimavaraoja vahvistavasta sitoutumisesta sekä perheeseen että työhön sisältää eniten tässä aineistossa työn ja perheen rajapinnan tasapainoisuutta ja ongelmattomuutta. Tasapainoisuus tulee esille roolien myönteisenä vaikutuksena toisiinsa sekä työn ja vapaa-ajan rajanhallinnan ongelmattomuutena. Kerronta sisältää sekä perhe- että työkeskeisyyden merkitykset, mutta siihen ei liity samanlaista joustavuuden vaatimusta kuin tasapainoilevassa strategiassa. Konteksti perhekeskeisyyden kerronnalle on elämätilanne, jossa lapset ovat jo suurempia koululaisia tai lähestymässä täysi-ikäisyyttä. Työkeskeisyyden kerronnalle konteksti on pitkä työkokemus ja vahva ammatillisuus, mikä ilmenee esimerkiksi työn lähtökohtien ja toimintatapojen monipuolisena prosessointina ja pohdintana:

> ”Kun tän työn luonne on sellanen, että asiakkaat kaataa oman kaaoksensa meille. Sillä kaaoksella on taipumus tarttua meihin työntekijöihin ja työpareihin ja työyhteisöön. Sen takia on hirveen tärkeetä meidän hommassa koko ajan se, että kyetään tarkasteleen itseemme, miksi reagoin näin ja mitä tää mussa herättää tunnetasolla.” (johtaja)

Voimavaroja vahvistavan sitoutumisen kerronnassa korostuvat perheen ja oman ammatin myönteinen, toisiaan vahvistava vuorovaikutus (role energy expansion -malli) niin, että molemmat roolit edistävät kasvua elämän eri osa-alueilla. Kertojat kykenevät omaksumaan molemmista rooleista toisiinsa parhaat puolet. Perhe ja vanhemmuus koetaan ilmaisuissa suureksi voimavaraksi työlle ja omalle ammatillisuudelle muun muassa sen vuoksi, että vanhemmuuden kautta tulee eri näkökulma työhön[vrt. 32]. Se lisää henkistä joustavuutta ja kärsivällisyyttä, kuten eräs sairaanhoitaja toteaa: ”äitinä on vahvuutta ymmärtää ja kohdata asiakkaita paremmin”. Esimerkiksi lastensuojelussa on helpompi ottaa vaikeat asiat esille, käsitellä niitä ja lisäksi ”on uskottavampi ja syvempi tunnepohja, kun on äiti. Tämä lisää myös omaa työhön sitoutumista” (lastensuojelutyöntekijä). Vanhemmuuden myönteinen vaikutus tulee esille myös seuraavissa sitaateissa.

> ”Ku sä hoidat omia lapsia ja niitten kanssa touhuaa, niin osaa sit taas hoitaa jatkossa vieraita lapsia paremmin, koska osaa asettautua siihen lapsen maailmaan ehkä paremmin ja sitte taas sen lapsen vanhempien maailmaan paremmin.” (päivystyspoliklinikan sairaanhoitaja)

> ”Mun mielestä meidän alalla ainakin kaikki mitä mää teen arjessa, on se sitten perheen kanssa olemista, lapsen kanssa harrastamista, se kaikki avaa uusia näkökulmia työhön. On kauheen tärkee säilyttää semmonen arjen näkökulma myös työssä. Jos et elä tavallista arkea, niin sulla ei oo kosketuspintaa asiakkaitten arkeen.” (sosiaalityöntekijä)

Työn ja perheen merkitykset limittyvät myönteisesti tässä arjen merkitystä koros-

tavassa näkökulmassa ja Marksin[24] moniroolisuusmallin ajatus roolien toisiaan vahvistavasta vaikutuksesta tulee selvästi esille. Arki liittyy myös hoiva-alaan, sillä hoiva-alan työntekijöitä on kutsuttu arjen ammattilaisiksi, sen vuoksi, että tavoitteena hoiva-alalla on muun muassa asiakkaan ja potilaan arjessa selviytyminen[17, 30].

Oman ammatin ja perhe-elämän välinen raja ja sen hallinta vahvistuvat, kun omat arvot sekä työhön ja ammattiin liittyvät arvot ovat samoja. Hoiva-alan työn kysymykset liittyvät ihmisyyteen ja elämään, ja nämä liittyvät myös kertojien arvomaailmaan. Perheeseen ja työelämään liitetään yleensä eri tarpeita[3, 34], mutta voimavaroja vahvistavan sitoutumisen kerronnassa omaan hoiva-ammattiin ja työhön sekä perheeseen yhdistyy samoja, tunnetyöhön liittyviä tarpeita ja odotuksia. Samoiksi, molempiin elämän osa-alueisiin liitettäviksi tarpeiksi ja odotuksiksi yhdistetään tässä hoivan, inhimillisyyden, luottamuksen, vastuun, vuorovaikutteisuuden ja ihmisen kohtaamisen, emotionaalisuuden, aidon läsnäolon ja turvallisuuden tarpeet.

Keinona rajanpinnan hallinnassa kertojilla on työn ja perheen rajan pitäminen lujana. Lujaa rajaa kerronnassa ilmentää työ- ja perheroolien pitäminen erossa toisistaan. Työn ja perheen pitäminen erillään tarkoittaa sitä, että työntekijä voi paneutua ja keskittyä ajatuksella molempiin rooleihin omissa ajoissaan. Tällöin ne antavat tekijälleen eniten eivätkä kuormita toinen toistaan.

> "Mää olen semmonen hetkessä eläjä. Töissä mää tietyllä hehkulla teen ja koetan intensiiviselläkin tavalla. Kun oon kotona ja vapaa-aikana, niin mää pystyn olla. Siis mää elän taas siinä hetkessä. Sillon kun mää oon töissä, kone käy, mutta kun lähden täältä asiat nollaantuu." (johtaja)

Kun roolin liittyviin odotuksiin ja vastuisiin voi vastata niin, että toisen roolin odotukset ja vastuut eivät häiritse keskittymistä ja toimintaa toisessa, on roolien välinen raja kertojien mukaan hallinnassa. Perusteluksi rajan vetämiselle ei ole perheen hyvinvointi niin kuin rajoittavassa sitoutumisessa, vaan oma jaksaminen ja keskittyminen eri rooleihin. Itseään on hoidettava ja omasta elämästä ja harrastuksista on pidettävä kiinni. "On osattava olla myös itsekäs" (ohjaaja) ja säästää itseään voimavarojen ylläpitämiseksi ja etenkin niiden lisäämiseksi. Moni kertoja kannattaa myös niin sanottua "ammatillista lepoa", millä he tarkoittavat kykyä irrottautua työstä sekä myös hankalan työtilanteeseen liittyvän ratkaisun siirtämistä seuraavaan päivään. Kyse ei ole siitä, että työntekijä ei olisi sitoutunut työhönsä, vaan pikemminkin osoitus ammatillisuudesta, kuten seuraava kommentti osoittaa.

> "Hyvä työhön sitoutuminen mun kohdalla on sitä, että mää siirrän sitä seuraavaan päivään ja jatkan pikkusen levänneenä ja myöskin on tullut ehkä muitakin näkökulmia sinä aikana myös muille ihmisille. Etten mää vaan hönkää niinku sen takia, että tää täytyy tehdä nyt ja mää oon hyvä ja vastuuntuntoinen työntekijä." (ohjaaja)

Pyrkimyksestä pelastaa maailma on luovuttava jo oman hyvinvoinninkin vuoksi, sillä "jos kovasti ajattelee, että pelastaa, niin se on yksi tässä työssä, että väsyy välittömästi (lastensuojelutyöntekijä). Riittää, kun tekee parhaansa työpäivän ja työajan aikana. Tällainen suhtautuminen työhön auttaa siten, ettei työ kuormita liikaa. Työyhteisön keskeiseksi voimavaraksi kertojat mainitsevat työpaikan sosiaalisen tuen ja keskustelevuuden:

> "Avoin ja keskusteleva työyhteisö meillä kyllä on ... me ollaan tavallaan niinku sil-

lain, että sit me niinku haetaan toisistamme tukea" (päihdetyöntekijä).

Mahdollisuus purkaa ja käsitellä vaikeita työtilanteita ja tapahtumia työpäivän aikana ennen kotiin lähtöä estää työtä läpäisemästä ja kuormittamasta vapaa-aikaa ja lisää työn ja vapaa-ajan välisen rajan hallintaa.

POHDINTA

Tässä artikkelissa on selvitetty, miten ja minkälaisia merkityksiä hoiva-alan työntekijät ovat tuottaneet työstä ja perheestä, niiden välisestä suhteesta sekä tämän suhteen hallinnasta. Ilmiön moninaisuudesta johtuen aineistoa on analysoitu moniroolisuuden, työn ja perheen rajapinnan hallinnan sekä ammatillisen sitoutumisen teorioiden kautta diskurssianalyysin keinoin. Tässä tutkimuksessa käytetty merkityssysteemien tutkiminen ja analysoiminen osoitti, että rajapinnan hallintaan liittyvät käytettyjen teorioiden lisäksi myös työyhteisön toimintatavat ja kulttuuri sekä myös sosiaaliturvan suomat vaihtoehdot ja mahdollisuudet ja yksilön elämäntilanne. Toimiva työyhteisö, sen perhemyönteinen kulttuuri ja elämänkokonaisuuden näkökulma sekä sosiaaliturvan rakenteet sitovat rajapinnan työn ja perheen välillä hyvinvointia tuottaen ja hälventävät eri roolien välistä ristiriitaa ja kuormittavuutta arjessa.

Tämän tutkimuksen kannalta keskeisiä merkityssysteemejä löytyi kaksi. Perhekeskeinen kerronta korostaa perhettä, ja kertojan identiteetti rakentuu siinä hyvän vanhemmuuden vaatimusten ja odotusten kautta. Kertojat vahvistavaa näin kulttuurista puhetta hyvästä vanhemmuudesta, jossa Vuoren[39] mainitsemat lasten ja perheen tarvitsevuuteen vastaaminen sekä psykososiaalinen suhde lapsiin korostuvat. Työkeskeinen kerronta puolestaan sisältää ilmauksia sitoutuneesta työntekijästä, jolle työ merkitsee paljon. Kertojat rakentavatkin omaa identiteettiään sekä perheen että oman ammattinsa kautta ja ovat sitoutuneita sekä perheeseen että ammattiinsa. Elämäntilanteessa, jossa lapset asuvat kotona, ei aineiston perusteella näin ollen ole kyse sitoutumisesta joko perheeseen tai työhön.

Samanaikainen sitoutuminen sekä perheeseen että työhön ei kuitenkaan tarkoita sitä, että kertojat olisivat ryhmänä homogeeninen. Aineistosta löytyi kolme eri strategiaa ja toimintatapaa työn ja perheen rajapinnan hallintaan. Rajoittavan sitoutumisen strategiassa painottuu perhekeskeinen kerronta sekä Marksin[24] mainitsema uhka työroolin kuormittavuudesta perheeseen. Tulos selittyy kertojien elämäntilanteella, jossa lapset ovat alle kouluikäisiä tai pieniä koululaisia. Kertojien strategiana on tehdä selviä rajoja työn ja perheen välillä, jotta työ ei kuormita perhettä. Perusteluiksi kerronnassa korostuvat oikeus lapsiin sekä se, ettei mikään saa uhata perheen hyvinvointia. Keskeinen rajanveto liittyy työaikaan ja sen pitämiseen niin sanottuna normaalityöaikana. Kertojat kiistävät näin Salmen[31] ja Rantasen & Kinnusen[29] mainitseman kulttuurisen puheen ihannetyöntekijästä, joka asettaa työn perheen edelle.

Selvää rajaa ilmentää myös kerronta työelämävalinnoista perheen hyväksi. Kertojat käyttävät ja suunnittelevat sosiaaliturvan suomia vaihtoehtoja perheen näkökulmasta käsin eivätkä pidä pätkätöitä tällöin huonona vaihtoehtona; sosiaaliturvan vaihtoehdot vaikuttavat heidän työmarkkinakäyttäytymiseensä ja valintoihinsa merkittävästi. Kerronta ilmentää myös käsitystä siitä, että mikäli työnantaja vaatii sellaista työhön sitoutu-

mista, joka toistuvasti tehdään perheen kustannuksella, altistaa työsitoutuneisuus stressille ja uupumukselle pikemminkin kuin edistää hyvinvointia. Jotta työnantaja voi ottaa nämä merkitykset huomioon ja edistää työntekijän hyvinvointia ja sitä kautta myös työn laadukkuutta, tulee organisaation kulttuuriin sisältyä perhemyönteisyys ja elämänkokonaisuusnäkökulma.

Tasapainoilevan sitoutumisen strategiassa perhe ja työ koetaan elämän osa-alueina, joista ei haluta tinkiä ja joihin molempiin halutaan panostaa. Ilmaisut edustavat monipuolista elämäntapaa, johon sekä työn että perheen on mahduttava. Halu pitää kiinni molemmista elämän osa-alueista johtaa siihen, että raja perheen ja työn välillä ei ole selvä: töitä viedään kotiin ja työajat riippuvat työtilanteesta hyvien työtulosten saavuttamiseksi.

Clarkia[3] mukaillen elämän osa-alueiden asiat ja tunnetilat vaikuttavat ja saavat vaikuttaa toisiinsa. Strategiana tasapainoilevan sitoutumisen kertojilla on joustavuus, ja toimijoina he ovat aktiivisia monien roolien odotuksiin yhtäaikaisesti hyvin vastaamaan pyrkiviä. Mikäli rajan hallinta, tasapainoilu ja joustavuus työn ja perheen välillä ei onnistu, uhkaa se kaikkien osapuolten – perheen, asiakkaiden ja työntekijän omaa – hyvinvointia, ja pahimmassa tapauksessa seurauksena voi olla Greenhaus & Beutellin[6] kuvailema roolikonflikti. Tasapainoilevan sitoutumisen strategian kannattajat toivovat työyhteisöltä ennen kaikkea joustavuutta ja sen huomioon ottamista, että he haluavat suoriutua molemmista rooleista hyvin. He pitävät toivottavana myös yksilöllisesti sovittujen työaikojen mahdollisuutta.

Voimavaroja vahvistavan sitoutumisen strategiassa painottuu ammatillisuus, joka rakentuu pitkän työkokemuksen sekä oman profession prosessoinnin ja pohdinnan ympärille. Ammatillisuuden merkityksen korostumisen mahdollistaa elämäntilanne, jossa lapset ovat jo isompia koululaisia tai lähestymässä aikuisuutta. Perhe ja vanhemmuus merkitsevät kuitenkin paljon, sillä kerronnassa korostuvat perheen ja oman ammatin myönteinen, toisiaan vahvistava ja voimavaroja tuova vuorovaikutus niin, että molemmat roolit edistävät kasvua elämän eri osa-alueilla[vrt. 24]. Kertojat kykenevät omaksumaan molemmista rooleista toisiinsa parhaat puolet ja rakentavat identiteettiään tätä kautta.

Vahvistuvan sitoutumisen strategia kuvaa tässä aineistossa tasapainoisinta rajan hallintaa, sillä roolikonfliktiuhkia ei kerronnassa tullut esille. Strategiaksi konstruoitui työn ja perheen rajapinnan pitäminen lujana[3]. Paneutuminen ja keskittyminen kuhunkin rooliin kerrallaan häiriöttä takaavat sen, että roolit eivät kuormita toinen toistaan. Perustelut lujalle rajalle löytyvät omasta jaksamisesta, voimavarojen ylläpitämisestä ja niiden lisäämisestä, ei joustavuuden vaatimuksesta tai perheen hyvinvoinnista, kuten edellisissä strategioissa. Työyhteisön keskusteleva ilmapiiri ja sosiaalinen tuki, tapahtui se sitten työnohjauksessa tai kollegojen kesken, auttaa hankalien työtilanteiden käsittelyä ja prosessointia ja vähentää työn kuormittavuutta ja läpäisevyyttä vapaa-aikaan.

Kukin työntekijä tarkastelee työn ja perheen rajapintaa oman elämäntilanteen ja merkityssysteemiensä kautta. He rakentavat hyvinvointiaan ja tekevät valintojaan omaisten, työyhteisön ja sosiaaliturvan rakenteiden ja mahdollisuuksien avulla ja pyrkivät muovaamaan sosiaalista todellisuutta toisaalta kumoten kult-

tuurista puhetta ihannetyöntekijästä sekä toisaalta osittain vahvistaen kulttuurista puhetta hyvästä äitiydestä ja vanhemmuudesta. Työntekijöiden merkitykset ja niistä seuraavat valinnat ja odotukset ulottuvat työyhteisöihin. Niiden huomioon ottaminen eri osapuolten hyvinvoinnin ja onnistuneen rajapinnan hallinnan vuoksi on työyhteisöissä tärkeää, sillä työntekijän tasapainoinen elämänkokonaisuus on hyvinvoinnin sekä laadukkaan ja tuottavan yrityksen keskeinen ehto.

Jatkotutkimuksessa tulisikin selvittää tarkemmin työyhteisöön osoitettuja odotuksia ja ottaa huomioon myös työnantajan näkökulma. Yksilön, yhteiskunnan ja työelämän toimivuuden vuoksi on välttämätöntä, että ihmiset voivat olla sekä ansiotyössä että panostaa perhe-elämään.

KIRJALLISUUTTA

1. Aho P: Haasteet ja asiantuntijuus sosiaalialan työssä. Sosiaalialan ammattien vuosikirja 1999. Sosiaalityöntekijäin Liitto ry. WSOY, Porvoo 1999.
2. Berger PL & Luckann T: Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen. Tiedonsosiologinen tutkielma. 4. painos. Gaudeamus, Helsinki 2005.
3. Clark SC: Work/family border theory: A new theory of work/family balance. Human Relations 53 (2000) 747–770.
4. Eskola J & Suoranta J: Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino, Tampere 1998.
5. Frone MR: Work-family balance. Teoksessa: Quic JC & Tetric LE (toim): Handbook of occupational health psychology, s. 143–162. American Psychological Association, Washington 2003.
6. Greenhaus JH & Beutell N: Sources of Conflict Between Work and Family Roles. Academy of Management Review 10 (1985) 76–88.
7. Hakim C: Lifestyle Preferences as Determinants of Women's Differentiated Labour Market Careers. Work and occupations 29 (2002) 4: 428–459.
8. Hyvärinen M & Löyttyniemi V: Kerronnallinen haastattelu. Teoksessa: Ruusuvuori J & Tiittula L (toim): Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vorovaikutus, s. 189–222. Vastapaino, Tampere 2005.
9. Hyvärinen M & Peltonen E & Vilkko A (toim): Liikkuvat erot: sukupuoli elämäkertatutkimuksessa. Vastapaino, Tampere 1998.
10. Jallinoja R: Perheen aika. Otava, Keuruu 2000.
11. Jallinoja R: Perheen vastaisku. Familistista käännettä jäljittämässä. Gaudeamus, Helsinki 2006.
12. Jokinen A & Juhila K: Diskurssianalyyttisen tutkimuksen kartta. Teoksessa: Jokinen A & Juhila K & Suoninen E (toim): Diskurssianalyysi liikkeessä, s. 54–100. Vastapaino, Tampere 1999.
13. Jokinen A & Juhila K & Suoninen E: Diskursiivinen maailma: teoreettiset lähtökohdat ja analyyttiset käsitteet. Teoksessa: Jokinen A & Juhila K & Suoninen E (toim): Diskurssianalyysin aakkoset. 3. painos, s. 17–47. Vastapaino, Jyväskylä 2004.
14. Julkunen R: Miten Euroopassa yhdistetään työtä ja perhettä kansalaisten kannalta. Teoksessa: Salmi M & Lammi-Taskula J (toim): Työelämän ja perhe-elämän yhteensovittaminen. Seminaariraportti. Elämää Euroopassa. Työn ja perheen yhdistämisen moninaiset tavat ja haasteet, s. 9–20. Helsinki, 5–6.10.1999.
15. Julkunen R & Nätti J & Anttila T: Aikanyrjähdys. Keskiluokka työn puristuksessa. Vastapaino, Tampere 2004.
16. Kangas O & Rostgaard T: Preferences or institutions? Work-family-life opportunities in seven European countries. Journal of European Social Policy 17 (2007) 3: 240–256
17. Kosonen PA: Sosiaalialan ja hoitotyön asiantuntijuuden kehitysehdot ja opiskelijavalinta. Jyväskylä studies in education, psychology and social research 271. Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä 2005.
18. Kossek EE & Noe RA & DeMarr BJ: Work-family role synthesis: Individual and organizational determinants. International Journal of Conflict Management 10 (1999) 102–129.
19. Lahelma E & Winter T & Martikainen P & Rahkonen O: Työn ja perheen väliset ristiriidat ja niiden taustatekijät naisilla ja miehillä. Työ ja ihminen 19 (2005) 1: 34–48.

20. Laine M: Hoitajana huomennakin. Hoitajien työpaikkaan ja ammattiin sitoutuminen. Turun yliopiston julkaisuja. Annales Universitatis Turkuensis. Sarja C. Osa 233. Scripta Lingua Fennica Edita. Turun yliopisto, Turku 2005.

21. Laine M & Wickström G & Pentti J & Elovainio M & Kaarela-Tuomaala A & Lindstöm K & Raitoharju R & Suomala T: Työolot ja hyvinvointi sosiaali- ja terveysalalla 2005. Työterveyslaitos. Tampereen Yliopistopaino Oy, Juvenes Print, Tampere 2006.

22. Lee K & Carswell JJ & Allen NJ: A meta-analytic review of occupational commitment: relations with person- and work-related variables. Journal of Applied Psychology 85 (2000) 5: 799–811.

23. Lehto A-M & Lyly-Yrjänäinen M & Sutela H: Pysyvän työn toivossa. Määräaikaisten työsuhteiden käytöstä ja kokemisesta. Työpoliittinen tutkimus 291. Työministeriö, Helsinki 2005.

24. Marks SR: Multiple Roles and Role Strain: Some notes on human energy, time and commitment. American Sociological Review 42 (1997) December: 921–936.

25. Mauno S & Kinnunen U: Perhemyönteinen organisaatiokulttuuri ja henkilöstön hyvinvointi. Teoksessa: Kinnunen U & Feldt T & Mauno S (toim): Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet, s. 265–286. PS-kustannus, Keuruu 2005.

26. Meyer JP & Allen NJ: Commitment in the Workplace. Theory, research and application. SAGE Publications, 1997.

27. Moilanen P & Räihä P: Merkitysrakenteiden tulkinta. Teoksessa: Aaltola J & Valli R (toim): Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-kustannus, Jyväskylä 2001.

28. Morrow PC: The Theory and Measurement of Work Commitment. Monographs in organizational behaviour and industrial relations, vol. 15 (1993). Jai Press Inc.

29. Rantanen J & Kinnunen U: Työn ja perhe-elämän vuorovaikutus. Teoksessa: Kinnunen U & Feldt T & Mauno S (toim): Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet, s. 229–264. PS-kustannus, Keuruu 2005.

30. Raunio K: Sosiaalityö murroksessa. Gaudeamus, Helsinki 2000.

31. Salmi M: Joko–tai vai sekä–että: työn ja perheen suhde korkeakoulutetuilla. Teoksessa: Salmi M & Lammi-Taskula J (toim): Puhelin, mummo vai joustava työaika? Työn ja perheen yhdistämisen arkea, s. 113–128. Stakes, Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Gummerus Kirjapaino Oy, Saarijärvi 2004.

32. Salmi M: Työn ja perheen yhteensovittamisen foorumit. Teoksessa: Salmi M & Lammi-Taskula J (toim): Puhelin, mummo vai joustava työaika? Työn ja perheen yhdistämisen arkea, s. 129–138. Stakes, Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Gummerus Kirjapaino Oy, Saarijärvi 2004.

33. Shaver K & Lacey L: Job and career satisfaction among staff nurses. Effects of job setting and environment. Journal of Nursing Administration 33 (2003) 3: 166–172.

34. Saunamäki M & Kinnunen U: Työ- ja perhesitoutuneisuuden yhteydet hyvinvointiin: työssäkäyvien parien tyypittely. Työ ja ihminen 16 (2002) 1: 59–71.

35. Seikkula J & Arnkil TE: Dialoginen verkostotyö. Tammi, Helsinki 2005.

36. Suoninen E: Näkökulmia sosiaalisen todellisuuden rakentumiseen. Teoksessa: Jokinen A & Juhila K & Suoninen E (toim): Diskurssianalyysi liikkeessä, s. 17–36. Vastapaino, Tampere 1999.

37. Suoninen E: Kielen käytön vaihtelevuuden analysoiminen. Teoksessa: Jokinen A & Juhila K & Suoninen E (toim): Diskurssianalyysin aakkoset, s.48–74. 3. painos. Vastapaino, Jyväskylä 2004.

38. Tuomi K & Vanhala S: Työntekijöiden ja toimihenkilöiden tausta, työolot, psyykkinen hyvinvointi ja organisaatioon sitoutuminen. Työ ja ihminen 19 (2005) 1: 91–106.

39. Vuori J: Äitiyden ainekset. Teoksessa: Forsberg H & Nätkin R (toim): Perhe murroksessa. Kriittisen perhetutkimuksen jäljillä, s. 39–63. Gaudeamus, Helsinki 2003.

YTM Outi Wallin
Tampereen yliopisto,
sosiaalityön ja sosiaalipolitiikan laitos, Tampere
outi.wallin@uta.fi

Outi Wallin

Eri-ikäisten hyvinvointityöntekijöiden työhön sitoutumisen diskurssit

Artikkelissa selvitetään, miten eri-ikäiset sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työntekijät merkityksellistävät työhön sitoutumistaan hyvinvointialan institutionalisoitumisen ja hyvinvointiammattien toiminnan ehtojen muutoksessa. Työmarkkinoiden, työn mielekkyyden ja työn laadun kannalta on tärkeää tietää, kuinka eri-ikäiset työntekijät tulkitsevat työhön sitoutumistaan. Tutkimus tuo uutta tietoutta siitä, mitä seurauksia erilaisilla sitoutumisen merkityksillä on. Tutkimusaineisto koostuu 33 sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työntekijän työhön sitoutumisen tulkinnoista. Aineisto on analysoitu diskurssianalyysin avulla. Hyvinvointityöhön liitetyn sukupuolisopimuksen, vakaiden työmarkkinoiden, vahvan työeetoksen sekä voimakkaan ammatillistumisen kautta työelämä on muuttunut yhä monimuotoisemmaksi ja epävarmemmaksi. Myös työntekijöiden merkitysjärjestelmät ovat muuttuneet ikääntyneiden työntekijöiden uhrautuvasta työmoraalista keski-ikäisten työntekijöiden ammatillisuutta ja asiakasta korostavaan diskurssiin sekä nuorten työntekijöiden epävarmuutta sisältävään työhön sitoutumisen diskurssiin.

Johdanto

Sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työntekijöiden on todettu olevan vahvasti sitoutuneita työhönsä (Laine 2005; Lehto & Sutela 2008, 18–22, 205–208; Anttonen & Zechner, 2009, 19–42). He ovat sitoutuneita sekä ammattiin että organisaatioon ja ovat vahvasti kiinnostuneita omasta alasta ja sen ilmiöistä. Meyerin ym. (1993) sekä Leen ym. (2000) mukaan ammatillisesti sitoutunut työntekijä on omaksunut työroolinsa, on ammattiylpeä ja haluton vaihtamaan ammattiaan.

Meyer ja Allen (1997) korostavat organisaatioon sitoutumisessa kiinnittymisen ja samaistumisen merkitystä, millä he tarkoittavat organisaation arvojen, normien ja tavoitteiden kulttuurista omaksumista ja sosialisaatiota sekä halua tehdä parhaansa organisaatiossa. Organisaatioon kiinnittynyt ja samaistunut työntekijä kokee myös ylpeyttä ryhmän jäsenyydestä ja haluaa pysyä organisaation jäsenenä. Voimakkaasti organisaatioon sitoutuneesta henkilöstä on Druckerin (1959) mukaan kyse silloin, kun työntekijä on omaksunut liikkeenjohdollisen näkemyksen työhönsä. Hän toimii tällöin kuten yrityksen omistaja, kokee olevansa vastuussa kokonaisvaltaisesti työstään ja huomioi omien intressien lisäksi myös työorganisaation edut.

Kyselytutkimusten avulla on selvitetty muun muassa työhön sitoutumisen voimakkuutta ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Esimerkiksi Laineen (2005, 81–135) sekä Lehdon ja Sutelan (2009, 205–208) tutkimuksien mukaan työntekijän iällä on todettu olevan merkitystä työhön sitou-

tumiseen. Nuorimpien, 20–29-vuotiaiden, sekä iäkkäämpien, yli 55-vuotiaiden työntekijöiden on tulkittu olevan vahvimmin sitoutuneita työhönsä. Sosioekonomisten tekijöiden lisäksi työhön sitoutumiseen voidaan olettaa vaikuttavan myös hyvinvointivaltion ja hyvinvointiammattien ehtojen muuttuminen. Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten eri-ikäiset hyvinvointityön[1] ammattilaiset (sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työntekijät) merkityksellistävät työhön sitoutumistaan hyvinvointialan institutionalisoitumisen ja hyvinvointiammattien ehtojen muuttumisen kontekstissa. Tutkimuksessa ei mitata työhön sitoutumisen voimakkuutta, vaan siinä tuotetaan diskurssianalyysin avulla uutta tietoa työntekijöiden työhön sitoutumiselle antamista merkityksiä, niiden välisistä eroista sekä siitä, mitä seurauksia näillä erilaisilla sitoutumisen merkityksillä on.

Artikkeli etenee siten, että teoreettisen kontekstin jälkeen selostetaan diskurssianalyyttisen tutkimusotteen käyttö tutkimuksessa sekä aineisto. Tutkimusasetelman jälkeen tulokset esitellään ikäryhmittäisesti edeten ikääntyneiden työntekijöiden diskurssien kuvaamisesta nuorempiin, päätyen pohdintaan.

Hyvinvointityön yhteiskunnallistuminen ja työhön sitoutuminen

Hyvinvointivaltio ja sen muuttuminen on vaikuttanut voimakkaasti sosiaali- ja terveydenhuoltoalan palvelujärjestelmään, sen ammatillisen toiminnan ehtoihin ja ammattien kehitykseen. Naisten palkkatyöläistymisen, perhekoon pienentymisen ja sukupolvien erillään asumisen myötä hoiva yhteiskunnallistui ja siirtyi kotitalouksista julkiselle sektorille. (Henriksson & Wrede 2004, 9; Wrede ym. 2008, 15–37; Anttonen 2009, 54–98.) Naisten palkkatyöhön osallistuminen pohjautui pitkälti kulttuurisen sukupuolisopimuksen varaan ja hyvinvointityöhön liittyvät oikeudet, velvollisuudet, työntekijän asema ja odotukset tulivat normitetuiksi (Tedre 1999; Kovalainen 2004, 187–209). Palkkatyö perustui sotien jälkeen pitkiin ja vakaisiin työsuhteisiin, missä yhteisöllisyyden sekä korporatismin odotettiin tuottavan sitoutuneita ja työlleen vihkiytyneitä työntekijöitä (Pusa 1997, 111–129).

Hyvinvointityön naisten palkkatyöorientaatioon on liitetty perinteisiä feminiinisiä arvoja, kuten uhrautuvaisuutta, velvollisuudentunnetta, emotionaalisuutta sekä kutsumuksellisuutta (Henriksson 1998; Eriksson-Piela 2003; Anttonen & Zechner 2009, 32–42). Taustalla on vaikuttanut myös työntekoa kunnioittava perinne ja ankara lähes uskonnollissävytteinen työetiikka. (Karisto 2005, 37, 62–71; Jokinen & Saaristo 2006, 87–142.) Tärkeää hyvinvointityön tekijöille on ollut se, että työ hyödyttää itsen lisäksi myös muita ja että työn tekee taidolla, kärsivällisyydellä ja ahkeruudella (Häkkinen ym. 2005, 84). Klara Erickson ja Jennifer Pierce (2005, 288) kutsuvat perinteistä työlojaliteettia hiljaiseksi sosiaaliseksi sopimukseksi ja tunnerakenteeksi, jossa kuuliainen ja parhaansa tekevä työntekijä odottaa tulevansa palkituksi uralla etenemisellä, kohtuullisella palkalla ja työsuhteen jatkuvuudella.

1960-luvulta alkaen hyvinvointipalvelut laajenivat ja tavoitteeksi muodostui tuottaa palveluita universaalisti kaikille niitä tarvitseville. Hyvinvointityön ammatillistuminen jatkui voimakkaasti ja professiovaltaiset palvelukulttuurit vahvistuivat. (Anttonen 2009, 64–67.) Valtio auktorisoi koulutuksen, määritteli tutkintoja ja osti professionaalista työtä. Työnteossa korostettiin menetelmällistä osaamista sekä alan tieteellistämistä. Ammatillistuminen merkitsi myös uusia vaatimuksia, kompetensseja sekä mandaatteja hoivatyön ammatteihin. (Julkunen 2004, 168–184; Wrede ym. 2008, 16–30.)

1980-luvulla hoivapoliittinen ajattelu muuttui. Sosiaalisten oikeuksien ja etuisuuksien kasvu taittui ja julkisen sektorin menoihin vaadittiin laskua. Muutosta on kutsuttu julkisen sektorin reformiksi, jonka tavoitteena oli antaa tilaa markkinoille ja soveltaa markkinaperiaatteita julkisessa taloudessa. (Julkunen 2004, 168–186; Anttonen 2009, 93–98.) Samaan aikaan työmarkkinat eriytyivät ja epävakaistuivat. Epätyypillisten työnteon muotojen, kuten osa-aikatöiden ja pätkätöiden osuus kasvoi. Suomessa määräaikaisuus koskettaa etenkin julkisen sektorin hyvinvointityön ammattilaisia ja nuoria, työmarkkinoille tulevia työntekijöitä (Jokinen & Saaristo 2006, 109–142;

1 Käytän tutkimuksessa sosiaali- ja terveydenhuollon koulutetuista työntekijöistä nimitystä hyvinvointityön ammattilaiset tai työntekijät ja sosiaali- ja terveydenhuoltoalan palveluista käsitettä hyvinvointipalvelut, sillä ne kattavat esimerkiksi hoiva-käsitettä paremmin molempien sektoreiden toimijat. (Käsitteistä esim. Henriksson & Wrede 2004, 9–19; Anttonen & Zechner 2009, 16–53.)

Lehto & Sutela 2008, 30–42). Richard Sennett (2002; 2007) toteaa, että perinteinen teollinen yhteiskunta tarjosi työntekijälle työelämäreitin, jonka siirtymiä oli mahdollista ennakoida nykyistä paremmin ja jossa säännöllinen palkkatyö tarjosi sellaista turvaa ja osallisuutta, jonka varaan työhön sitoutumista sekä omaa tulevaisuutta oli mahdollista rakentaa.

1990-luvulla hyvinvointivaltiota on rakennettu yritysmaailmasta tuttujen johtamis- ja hallinnointitapojen ja muun muassa uuden julkisjohtamisen (New Public Management) mallin mukaan. Julkisen ja yksityisen vastuut palveluiden tuottamisessa ollaan määrittämässä uudestaan ja hyvinvointipalvelut tuotetaan niin sanotun monituottajamallin (esim. tilaaja-tuottaja-malli) mukaan. Julkinen sektori on omaksunut malleista managerialismin, tehokkuusajattelun, tulosvastuullisuuden ja laatujohtamisen. (Kovalainen 2004, 187–206; Wrede ym. 2008, 15–33; Julkunen 2008, 137–139.) Oikeuksiaan ja mandaattejaan puolustavat professiot joutuivat uusien hallintomallien kritiikin kohteiksi, sillä ne nähtiin syyllisiksi julkisen sektorin tehottomuuteen ja asiakkaan vaikutusvallan heikkouteen. Ammattien sijaan työtä nähdään ohjaavan osaaminen, asiantuntijuus, luovuus sekä työntekijän persoonan käyttö. (Julkunen 2004, 172–175; 2008, 121–139.) Toisaalta uusien professionaalisten ideologioiden edustajat korostavat juuri asiakasdemokratiaa, osallistumismahdollisuutta ja ammatillisuuden refleksiivisyyttä, missä työntekijä jatkuvasti tarkkailee ja korjaa toimintaansa (Julkunen 2008, 137–139; Raunio 2009, 155–164).

Työmarkkinoiden epävakaistumisen ja hyvinvointipalveluiden markkinoitumisen on katsottu luovan prekaariutta eli epävarmuutta. Työntekijän kokemuksena prekaarius ilmenee organisaatiossa vastavuoroisuuden ja lojaliteetin heikentymisenä sekä jatkuvana epävarmuutena oikeuksista, toimeentulosta, työn jatkuvuudesta ja tulevaisuudesta. Epävarmuudella on vaikutuksia myös organisaatioiden toiminnalle, sillä sen on todettu vähentävän tyytyväisyyttä ja sitoutumista työhön ja lisäävän psyykkistä kuormittuneisuutta. (Joensuu 2006, 60–68; Julkunen 2004, 183; 2008, 112–117.) Organisaatioon sitoutumista tutkiessaan Baruch (1998) havaitsi että, todellinen sitoutuminen ja lojaalisuus edellyttävät vastavuoroista luottamusta ja aikaa kehittyäkseen ja kasvaakseen.

Paula Morrow (1993) esittää, että työn merkityksen, arvojen ja eettisyyden pohdinta ovat keskeisiä ulottuvuuksia työhön sitoutumisessa. Yhtäläisesti Anttonen ja Zechner (2009, 34–37) korostavat, että hoivassa on kyse työstä ja moraalista ja siitä, että hyvä yhteiskunta ei ole mahdollinen ilman hoivaa ja hoivaetiikkaa. Hyvinvointipalveluiden yhtenä tavoitteena voidaan heidän mukaansa pitää eettisesti hyväksyttävää hoivasuhdetta, missä hoidon ja huolenpidon antaja ja saaja voivat hyvin ja kykenevät toteuttamaan itseään parhaalla mahdollisella tavalla. Henriksson ja Wrede (2008, 124–128) pitävätkin keskeisinä kysymyksinä sitä, kuinka säilyttää arvokkuus työntekijän ja hoidettavan näkökulmasta ja kuinka taata eettisesti hyvä hoito kasvavien tarpeiden ja niukkojen resurssien vallitessa.

Tutkimusasetelma

Diskurssianalyyttisen tutkimusotteen mukaan kieli liittyy oleellisesti inhimilliseen toimintaan ja antaa kehikon ajattelulle. Kielen tärkeys tulee esille vuorovaikutustilanteissa, jolloin rakennetaan merkityksiä ja sitä sosiaalista todellisuutta, jossa toimitaan ja työskennellään. Diskurssien tutkija tarkastelee, miten erilaisia todellisuuksia ja toimintaa merkityksellistetään, millä ehdoilla niitä voidaan merkityksellistää ja mitä seurauksia niillä on. Keskeinen perusajatus diskurssianalyyttisessä tutkimuksessa on myös se, että kieli rakentuu siten, että se sisältää sekä yksilön omia käsityksiä asioista, tapahtumista ja ilmiöistä että sosiokulttuurisia ja yhteiskunnallisia normeja, arvoja, sääntöjä ja rakenteita. Kielenkäytön, kielen ja ympäröivän yhteiskunnan suhde on näin ollen monitasoinen ja yhtyeenkietoutunut. Diskurssianalyyttisessä tutkimuksessa yhdistyykin samanaikaisesti yhteiskunnan rakenteiden, instituutioiden sekä toimijoiden tutkimus. (Berger & Luckmann 2002/1966; Pietikäinen & Mäntynen 2009, 11–22.)

Merkityksiä rakennetaan ja tuotetaan diskurssien avulla. Pietikäinen ja Mäntynen (2009, 26–62) määrittelevät diskurssit tunnistettaviksi ja vakiintuneiksi kielenkäytön tavoiksi tietyissä tilanteissa. Ne sisältävät yksilöllisten käsitysten lisäksi sosiaalisia käytänteitä ja toimintaa ja ovat jatkumo kielenkäytön mikrotason ja yhteiskunnallis-historiallisen makrotason välillä. Toisin sanoen, kun käytämme kieltä, rakennamme sosiaalisia suhteita ja kuvaamme aihetta, itseämme ja toisiamme,

aikaamme ja sen institutionaalisia rakenteita ja toimintatapoja. Diskursseilla on myös kyky rajata, määrittää, muuttaa sekä asemoida ilmiöitä ja ihmisiä. Niillä voidaan myös jäsentää tietty kuva eli representaatio käsiteltävästä aiheesta ja siihen liittyvistä toimijoista. (emt.; Suoninen 1999, 17–29) Lisäksi diskurssit nostavat tarkastelun kohteeksi ja esille puhujan tai kertojan valitsemat, hänelle keskeiset asiat ja näkökulmat (Burr 2003, 64–65; Riessman 2008, 2–8).

Jokinen ym. (1993, 27) toteavat, että diskurssin käsite sopii hyvin tutkimuksiin, joissa kiinnostuksen kohde on ilmiöiden historiallisuudessa tai institutionaalisissa käytännöissä. Diskurssianalyyttinen tutkimusote on valittu näkökulmaksi, koska tutkimuskohteena ovat työhön sitoutumiseen liitetyt merkitykset, joita tutkitaan hyvinvointityön institutionalisoitumisen ja hyvinvointiammattien ehtojen historiallisen muuttumisen kontekstissa. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten eri-ikäiset sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattilaiset merkityksellistävät työhön sitoutumistaan ja minkälaisia toisistaan eroavia merkityksiä aineistosta on löydettävissä. Lisäksi mielenkiinnon kohteena on se, mitä seurauksia näillä erilaisilla sitoutumisen merkityksillä on. Tutkijan havainto jo aineistonkeruuvaiheessa oli se, että työntekijät painottivat erilaisia asioita työhön sitoutumisestaan. Tämä herätti kiinnostuksen selvittää, mitä eroavaisuuksia aineisto sisältää, miten tämä selittyy ja mitä merkitystä erisisältöisellä työhön sitoutumisen tulkinnoilla on.

Tutkimusaineisto koostuu sekä kirjoitetuista (14 kpl) että suullisista (19 kpl) työhön sitoutumisen merkitysten pohdinnoista ja tulkinnoista. Aineisto on koottu vuosina 2005–2007 alan ammatillisissa lehdissä olleiden ilmoitusten sekä Pirkanmaan alueella toimiville työntekijöille kohdistetun haastattelupyynnön avulla. Ilmoituksessa informoitiin kertojia tutkimuksen kahdesta mielenkiinnon kohteesta, joita ovat työhön sitoutumisen ja elämänkulun väliset yhteydet sekä se, mitä työhön sitoutuminen kertojalle merkitsee. Lehti-ilmoituksessa pyydettiin kertomaan niistä asiakokonaisuuksista, jotka kertoja itse kokee keskeisiksi työhön sitoutumisessa. Samoin haastatteluissa pyrittiin toteuttamaan kerronnallista lähestymistapaa, missä haastateltavan nostamat kokemukset, merkitykset ja omat painotukset pyritään saamaan esille (Hyvärinen & Löyttyniemi 2005).

Diskurssianalyyttisessä tutkimuksessa on tärkeää huomioida tilannekonteksti eli se sosiaalinen tilanne, jonka osana kielenkäyttö on. Tilannekontekstiin sisältyvien roolien ja toimijuuksien avulla tutkija voi tarkastella kielenkäytön ja sosiaalisen toiminnan välistä suhdetta. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 31–34.) Tutkijan omat taustat (sosiaalityöntekijän koulutus, opetustyö sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla ja tutkittavan alan tuntemus) vaikuttivat haastattelutilanteen roolien muotoutumiseen siten, että tutkijan ja tutkittavien välistä suhdetta voi luonnehtia epävirallisiksi ja samaa alaa tuntevien henkilöiden välisiksi keskusteluiksi.

Kaikilla aineiston henkilöillä on joko sosiaali- tai terveydenhuoltoalan koulutus. Useimmilla on useita jatko- ja lisäkoulutuksia. Tutkimus kohdistuu työ- ja virkasuhteisiin pohjautuvaan hyvinvointityöhön, joten kotona tehtävä hoivatyö rajautuu tutkimuksen ulkopuolelle. Aineistossa oli 30 naista ja kolme miestä. Nuorimmat aineiston vastaajista ovat hieman yli 20-vuotiaita, vain muutaman vuoden työkokemuksen omaavia, vanhimmat puolestaan yli 65-vuotiaita, joilla työkokemusta on kertynyt jopa yli neljäkymmentä vuotta.

Se, miten kieltä tulkitaan ja ymmärretään, riippuu kontekstista eli kieltä ympäröivästä todellisuudesta. Analysoinnissa on etsitty työhön sitoutumisen merkityksiä ja diskursseja yhdistäen yksilön käsitykset työhön sitoutumisesta eli mikrotaso sekä hyvinvointityön institutionalisoituminen ja työn ehtojen muuttuminen eli makrotaso. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 29–34.) Analysointi on toteutettu monivaiheisesti ja aloitettu sisällönanalyysillä kysymällä mitä työntekijät kertovat työhön sitoutumisesta. Merkityksiä on pyritty saamaan esille myös kysymyksillä miten sitoutumista on määritelty ja rajattu. Koska ihmisen tuottama kerronta on vaihtelevaa ja moniäänistä, on merkitysten ja kertojan painotusten esille saamiseksi keskeistä kiinnittää huomiota kenen ja mistä näkökulmasta kertoja kertoo (Pöysä 2009).

Näkökulmien lisäksi analysoinnissa on kiinnitetty huomiota vastaajien käyttämiin yksittäisiin käsitteisiin ja vertailtu niitä kertojien välillä. Tällä tavalla on saatu esille esimerkiksi keski-ikäisten kertojien käyttämät niin sanottuun uuteen julkisjohtamiseen yhdistetyt käsitteet, kuten kilpailuttaminen, tehokkuus ja tuottavuus, millä on merkitystä tämän tutkimuksen kysymyksenasettelun

kannalta. Merkitysdiskurssien analysoinnin jälkeen niitä on vertailtu toisiinsa ja lopuksi selvitetty, mitä seurauksia erisisältöisillä merkityksillä on. Taulukko 1 havainnollistaa analysoinnin vaiheet.

Taulukko 1. Analysoinnin vaiheet.

Analysoinnin tavoite	Analysoinnin kysymykset	Analysoinnin taso
1. Merkitykset esille	Mitä sitoutumisesta on kerrottu? Miten määritelty? Miten rajattu? Mistä tai kenen näkökulmasta? Mitä käsitteitä käytetty?	Työntekijän mikrotaso
2. Eri-ikäisten työntekijöiden diskurssien vertailu	Miten sisällöllisesti eroavat? Mitä sulkevat kerronnasta pois? Mitä painottavat tai korostavat?	Työntekijöiden mikrotaso
3. Miten hyvinvointityön institutionalisoituminen näyttäytyy kielessä? Teoreettisen kontekstin ja aineiston yhdistäminen	Miten hyvinvointityön yhteiskunnallistuminen ja kieli yhdistyvät toisiinsa diskursseissa?	Yhteiskunnallinen makrotaso
4. Mitä seurauksia erisisältöisillä merkityksillä on?	Mitä seurauksia ja mihin asiakokonaisuuksiin ne liittyvät?	Työntekijän taso ja yhteiskunnallinen taso

Diskurssianalyysin näkökulman mukaan puhe on moninaista ja rakentuu useasta eri näkökulmasta. Tutkijan erityinen mielenkiinto voi kohdistua juuri moninaisuuteen ja muuttuviin merkityksiin ja diskursseihin. (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 37–47.) Myös tässä tutkimuksessa vastaajien puhe on moninaista ja puheessa yhdistyy eri diskursseja. Yksittäisen henkilön puhe ei näin ollen kuulu ainoastaan yhteen diskurssiin Työntekijöiden vastauksissa sisällöt liukuvat osittain päällekkäin ja sisältävät samoja yksityiskohtia (esimerkiksi kertojien kiinnostuksen omaa alaa kohtaan ja tarve oppia työssä).

Analyysin perusteella on kuitenkin mahdollista jakaa työntekijöiden työhön sitoutumiselle rakentamat merkitysten painotukset kolmeen toisistaan poikkeavaan päädiskurssiin. Diskurssit jakautuvat ikäryhmittäisesti: 1) ikääntyneiden, yli 55-vuotiaiden työntekijöiden diskurssi, 2) keski-ikäisten, iältään noin yli 35-vuotiaiden työntekijöiden diskurssi sekä 3) nuorten, uran alkuvaiheessa olevien työntekijöiden diskurssi. Jaottelun perusteena on eri-ikäisten työntekijöiden tuottaman sisällöllisten merkitysten painostusten samankaltaisuus. Samankaltaisuus kielessä ilmeni siten, että ikääntyneiden työntekijöiden diskurssin keskeisin perusta oli kutsumuksellinen suhtautuminen työhön, keski-ikäisillä ammatillisuus ja pyrkimys oman alan laajaan ymmärtämiseen sekä nuorilla työntekijöillä epävarmuus työelämän pelisääntöistä ja hyvinvointityössä pysymisestä.

Tutkimukseen valitut otteet sisältävät vastaajien kuvauksia itsestään ja sitoutumisesta, sitoutumisen määrittelyä ja rajausta sekä näkökulmia, joita vastaajat ovat nostaneet esiin. Sitaatin lopussa oleva K tai H tarkoittavat kirjoitettua tai haastatteluun perustuvaa otetta.

Diskurssi perinteisestä työlojaliteetista

Ikääntyneiden ja lähellä eläkeikää olevien työntekijöiden työhön sitoutumisen merkitykset rakentuvat kutsumuksellisuuden varaan. Uhrautumisen käsitteen lisäksi heidän käyttämiään ilmaisuja ovat muun muassa omistautuminen, palveleminen, ahkeruus, työ on elämän kantava voima ja voimakas vastuuntunto. Heidän voidaan tulkita edustavan Henrikssonin (1998), Eriksson-Pielan (2003) sekä Ericksonin ja Piercen (2005, 284–285) mukaista perinteistä hyvinvointivaltion naisten työlojaliteettia, minkä taustalla on työntekoa kunnioittava perinne. Heistä voi myös Leila Simosen tavoin (1990, 107–114) käyttää nimitystä kutsumuksen sukupolven hoivatyöntekijät. Kutsumuksellisuus konstruoituu heillä lapsuudesta. Eräs anestesiasairaanhoitaja kirjoittaa, että ”Lapsuudessani työllä oli elämänhallintaan suuri merkitys. Kuulin useasti sen, että työ on kaiken perusta.” Kirjoittaja toteaa, että hän on saanut elämänhallinnan ja työelämän oppinsa lapsuudesta. Näin hän rakentaa selvän jatkuvuuden lapsuuden ja nykyisen työhön sitoutumisen välille.

Kutsumus näyttäytyy diskursseissa ahkeruutena, äärirajoilla työskentelynä, työn tekemisenä enemmän kuin vaaditaan sekä intohimona työtä kohtaan. Vastaajat korostavat asiakkaiden ja potilaiden palvelemista, mutta tulkitsevat sitoutumistaan myös organisaation toiminnan

näkökulmasta. Alla oleva näyte kuvaa potilaaseen sitoutumista sekä myös Meyerin ja Allenin (1997) mukaista voimakasta kiinnittymistä organisaatioon, sillä kertoja kuvaa sitoutumistaan siten, että haluaa tehdä parhaansa potilaille ja panostaa organisaation hyväksi käyttäen myös omaa vapaa-aikaansa työpäivään valmistautumiseen. Kuvaus itsestä ja sitoutumisesta korostaa työn suurta merkitystä tekijälleen.

Itse asiassa olen ollut jo puolta tuntia ennen varsinaisen työajan alkamista valmistelemassa omaa työpäivääni, jotta voisin ilman keskeneräisiä töitä olla vastaanottamassa ensimmäisen ja myös seuraavat saliini tulevat potilaat. (K, anestesiasairaanhoitaja)

Vahvaa kollektiivisuuden tunnetta ja organisaatioon sitoutumista on todettavissa aineiston kohdissa, joissa vastaajat pyrkivät uhrautuvan potilastyön lisäksi toimimaan myös siten, että kaikilla työyhteisön työntekijöillä olisi hyvä olla. Kertojat asettavat näin suuret vaatimukset itselleen pyrkiessään kantamaan huolta myös kollegojen hyvinvoinnista. Pahimmillaan nämä vaateet voivat aiheuttaa uupumusta ja väsymistä. Kaikesta huolehtivan sitoutumisen kannatteleva voima hiipuu monimutkaistuneen ja jatkuvasti muuttuvan työelämän edessä (Sennett 2002; 2007; Julkunen 2008, 112–117). Tämä tulee ilmi seuraavan otteen yllättävästä käänteestä.

Sitoutuminen ilmenee minussa vastuunottamisena ja innostajana, että työyhteisössä kaikki voisivat hyvin. Olen aina ollut halukas työskentelemään enemmän kuin mitä minulta työssäni muodollisesti vaaditaan. Luovuuteni on muodostunut suorastaan intohimoksi työtäni kohtaan. Nyt, juuri tällä hetkellä olen todella väsynyt ja uupunut työstäni. Positiivisuuteni tahtoo väkisin kadota, kun ei kerta kaikkiaan jaksa. (K, perushoitaja)

Osalle ikääntyneistä vastaajista kutsumus on koko elämänkulun ajan merkinnyt voimavaraa työhön mistä edelleen pidetään kiinni. Se eroaa nuorten työntekijöiden sitoutumiselle antamista merkityksistä mistä voi seurata ristiriitatilanteita työyhteisöissä. Ristiriitoja syntyy, kun nuorempien työntekijöiden sitoutumisen merkitykset eivät perustu omistautumiselle ja työlle uhrautumiselle. Seuraava ote kuvaa ristiriitatilannetta työyhteisössä sekä sitoutumisen rajausta, missä ikääntynyt työntekijä määrittelee asioita, mitä ei katso kuuluvan työhön sitoutumiseen.

Asioita, joita mielelläni kierrän, ovat itsekeskeisyys, omien kotiasioiden esillä pitäminen, laiskuus ja negatiivisuus. Se, että edellytetään työpaikalta henkilökohtaista hyötyä, saa minut voimaan pahoin. Olen joitakin kertoja ollut vastakkain isonkin joukon kanssa tässä asiassa ja pysynyt kannassani. Kaikkia ei miellytä ehdottomuus työssä eikä omistautuminen työlle. (K, sairaanhoitaja)

Kutsumuksellisuuteen pohjautuvat merkitykset näyttäytyivät useissa ilmaisuissa erona nuorimpien ja ikääntyneiden työntekijöiden välillä. Samoin Sennettin (2007, 76) mukaan postmodernissa yhteiskunnassa juuri nuorten osalta uhrautumisen etiikka on vahvimmin heikentynyt.

Diskurssi ammatillisuudesta

Gubrium ja Holstein (2009, 161–172) korostavat, että ammatteja tutkittaessa kertomuksissa on mukana ammatillinen sosialisaatio. Myös tässä tutkimuksessa työntekijöiden, joilla työkokemusta on noin 20 vuotta, työhön sitoutumisen diskurssi rakentuu koulutukselle, ammatilliselle sosialisaatiolle ja oman työtoiminnan jatkuvalle pohdinnalle. Alla oleva ote kuvaa tyypillisesti työn laajaa pohdintaa sekä hyvinvointityöhön kytkeytyviä moninaisia sosiaalisia suhteita ja rakenteita, joita pyritään ymmärtämään.

Mielestäni tänä päivänä minulla on jo laajempi ymmärrys siitä, miten hoitotyö sarallaan kytkeytyy yhteiskunnan tarpeisiin, poliittiseen päätöksentekoon ja yhteiskunnan kehitysprosesseihin globaalisestikin. (K, psykiatrinen sairaanhoitaja)

Keski-ikäisten työntekijöiden kieli sisältää lukuisia uuteen julkisjohtamisen malliin yhdistettäviä käsitteitä, ja he korostavat jatkuvan koulutuksen ja uudistumisen merkitystä työhön sitoutumisessaan. He edustavat ajanjaksoa, jossa ryhdyttiin korostamaan hyvinvointiammattien professionaalisuutta ja menetelmällistä osaamista (Wrede ym. 2008; Anttonen 2009). Seuraavista otteista on luettavissa uuden julkisjohtamisen mallin käsitteitä (Kovalainen 2004) ja niiden sisäistyminen hoivatyöntekijöiden ajatteluun ja arkeen. Otteet määrittelevät sitoutumista ja kuvaavat merkitysten muuttumista ikääntyneisiin työntekijöihin verrattuna. Ahkeruus ja omistautuminen ovat muuttuneet rakenteisiin liittyväksi tehokkuudeksi ja taloudellisuudeksi.

Työhön sitoutuminen on minulla sitä, että teen minulle määritellyt tehtävät tehokkaasti, talo-

udellisesti ja asiakkaan hyvään keskittyen. (K, perushoitaja)

Mää oon sanonnu jo vuosia, että sosiaalitoimeen tulis saada yrittäjähenkisyyttä... Mun mielestä on hyvä asia, että tulee tämmöstä taloudellista ja tehokkuus-ajattelua. (H, johtaja päihdehuolto)

Selkeä ero ikääntyneiden ja keski-ikäisten työntekijöiden diskurssien välillä liittyy juuri kutsumuksellisuuteen. Hyvinvointityötä ei ammatillisuutta ja omaa jaksamista korostavien keski-ikäisten kertojien mukaan tule tehdä maailman parantamisen ja uhrautumisen näkökulmasta, sillä siitä seuraa uupumus ja työntekijän toimintakyvyttömyys. Alla olevan työntekijän kannanoton merkitys on työhön sitoutumisen rajaamisessa. Työntekijä rajaa työlle uhrautumisen pois hyvinvointityöhön sitoutumisesta, sen ammatillisuudesta ja työntekijän työhyvinvoinnista. Tulos on vastakkainen Eriksson-Pielan (2003, 93) tuloksiin nähden, missä hoitajat perustelivat työtään muun muassa uhrautuvuudella.

Niin on niitä, jotka tulee tän kaltaseen työhön ajatuksella, että tulee ja pelastaa. Sitte ei kuitenkaan käytännössä kykene sitä tekeen. Jossain kohtaa palaa totaalisesti loppuun ja kyynistyy. (H, johtaja lastensuojelu)

Keski-ikäisten työhön sitoutumisen diskurssi rakentuu vahvasti myös asiakkaiden kautta, sillä heillä yksi keskeinen sitoutuminen kohde ovat asiakkaat ja potilaat. Ydintehtävän pohdinta on kertojille tärkeää, jotta työyhteisössä tehdään oikeita asioita asiakkaiden tarpeista lähtien. Sitoutumista lisäävää on se, että työntekijät, organisaation hallinto ja päättäjät ovat samaa mieltä työyhteisön perustehtävästä. Se lisää myös työn tehokkuutta, tuottavuutta ja työn laatua.

Kun saa tehdä omaa ydintehtäväänsä, se sitouttaa. Ei saa olla hallinnon kanssa ristiriitaisuutta siitä, mikä yksikön perustehtävä on. (H, ohjaaja)

...tietää sen, mikä on oma roolinsa ja ruutunsa eli mikä on tämän meidän toimiston perustehtävä. Kyllä koko kaupungin sosiaalitoimen pitää huolehtia tästä ja että kaikki annamme hyvää työpanosta. Kokonaisuuden hahmottaminen! Mulla on semmonen juju, että täytyy enemmän lähteä asiakkaista käsin. (H, johtava sosiaalityöntekijä)

Yllä olevassa otteessa asiakasnäkökulman korostuminen kuvaa samaa pohdintaa Silva Tedren (2001, 36) kanssa siitä, että poliittisessa päätöksenteossa on aina kysyttävä keneen kulloinkin huomio kiinnittyy, kenen oikeuksia, velvollisuuksia ja mahdollisuuksia nostetaan esiin, kenen taas häivytetään. Uhkana sitoutumiselle, asiakaslähtöisyydelle ja työn laadulle kertojat kokevat liian nopeasti ylhäältä alaspäin annetut hallinnollis-organisatoriset muutokset. Näkökulma, minkä kautta työntekijät puhuvat, on näin myös hallinnollis-rakenteellinen. Se sisältää huolen siitä, että hyvinvointityön etiikkaa ei korosteta tarpeeksi ja että asiakkaan näkemykset sivuutetaan (vrt. Anttonen & Zechner 2009, 34–37; Henriksson & Wrede 2008, 124–128). Alla olevassa näytteessä haastateltava määrittelee työntekijän ja asiakkaan suhdetta hallinnollisiin rakenteisiin. Hänen mukaansa nopeatempoiset hallinnolliset muutokset eivät jatkuvuutta ja vastavuoroisuutta edellyttävässä hoito- ja huolenpitotyössä ole asiakkaiden ja työntekijöiden kannalta myönteisiä päätöksiä.

Sitoutumista on nakertannu sellaset asiat, että tulee niin hirveesti, kauheen nopeesti jotain muutosta ja hirveellä hölkällä mennään ja sit mää koen, että mulla on aika pitkä työkokemus hoitamisesta ja nään ettei heiän [päihdeasiakkaiden] kanssa pidä hötkyillä... voi olla uudistushaluinen, mutta pitäis olla jalat maassa. (H, ohjaaja)

Myös Laine (2005), Eriksson (2005) sekä Schalk ja Freese (2000) ovat havainneet tutkimuksissaan, että hyvinvointialan työntekijän työhön sitoutuminen heikkeni huomattavasti, mikäli organisaatiossa tapahtuvien muutosten vuoksi hoidon laatu heikkeni. Työhön sitoutumista heikensi tämän aineiston keski-ikäisillä vastaajilla myös kokemukset siitä, ettei työn tekeminen mahdollistu eettisesti hyvin tai mikäli he kokevat etteivät tule kuulluksi asiantuntijoina ja osaajina. Näissä ristiriitaisissa tilanteissa seurauksena on luottamuksen heikkeneminen työnantajaan ja omaan työorganisaatioon. Tällöin vastaajat luottavat vain omaan ammattitaitoonsa.

Mun merkittävin työhön sitoutumisen vaikuttaja on se, että mun mielipiteitä, että mää todella koen, että mua kuullaan ja että sillä on merkitystä, mitä mää sanon. (H, vastaava ohjaaja)

Se, mitä meillä on muutoksissa, on meidän ammattitaito ja siihen voi luotta. Ei tässä paljon muuhun voi luottaa. (H, psykologi)

Kuitenkin vahva organisaatioon sitoutuminen edellyttää vastavuoroisuuteen pohjautuvaa luottamusta organisaation sisällä ja mahdollisuutta oman osaamisen ja ammattitaidon täydelliseen hyödyntämiseen (Baruch 1998).

Diskurssi epävarmuudesta

Tutkimusotoksen nuorimmat työntekijät ovat olleet työelämässä vasta muutamia vuosia. Heillä työhön sitoutumisen diskurssin voi kategorisoida sisältävän epävarmuutta työelämään sosiaalistumisen ja hyvinvointityössä pysymisen suhteen. Diskurssin voidaan tulkita kuvaavan työmarkkinoiden epävakaistumista, prekaariutta sekä työelämän vastavuoroisuuden ja lojaliteetin heikentymistä (Lehto & Sutela 2008; Joensuu 2006; Baruch 1998). Heidän usein käyttämät käsitteet, kuten pelisäännöt, normit, työyhteisön hyväksyntä, työkaverit, työyhteisön tapahtumat, tuki, perehdytys, määräaikaisuus, sijainen, pätkätyöt, oikeudet, velvollisuudet ja säästötoimet kuvaavat juuri työelämässä toimimista ja organisaation yhteisöllisyyttä.

Seuraava näyte kuvaa työelämässä olemista, siellä toimimista sekä työyhteisön pelisääntöjen, määräysten ja normien omaksumista. Vastaaja määrittelee ja rajaa sitoutumista niin, että työntekijä, joka ei tule siistinä ja työajan mukaisesti töihin tai ei toimi työelämän ja työyhteisön pelisääntöjen mukaisesti, ei ole sitoutunut työhönsä.

Mää mietin sitä sitoutumista sillä tavalla, että onhan siinä käytännön juttukin, että tulee töihin ajallaan ja siistinä ja ne pelisäännöt. (H, kätilö)

Teoreettisissa työhön sitoutumisen malleissa (Drucker 1959; Morrow 1993; Lee ym. 2000; Meyer & Allenin 1997) ei korostu työelämän pelisääntöjen omaksuminen, mutta tässä aineistossa nuorten työhön sitoutuminen rakentui sääntöjen pohdinnan kautta. Yhteisöllisyyttä kuvaavien käsitteiden toistuminen puolestaan merkitsee kollektiivisuuden ja sosiaalisten tarpeiden voimakasta merkitystä nuorten työntekijöiden työhön sitoutumisessa. Alla oleva näyte nostaa esille yhteisöllisyyden ulottuvuuksiksi työyhteisön hyväksynnän ja osallisuuden työajan ulkopuolella tapahtuvaan toimintaan ja sen suunnitteluun.

Sitte mulle on se työyhteisö ollu aina sillainkin tosi tärkee. Mää tiedän, että töihin ei mennä työkavereitten takia, mutta oon tykänny aina hirveesti lähtee kaikkiin yhteisiin tapahtumiin työajan ulkopuolella ja järjestää niitä…työyhteisön hyväksyntä on tosi tärkee juttu mulle. (H, sairaanhoitaja)

Kertojat liittivät yhteisöllisyyteen myös kokeneempien työntekijöiden antaman palautteen ja sosiaalisen tuen. Nämä ovat myös muiden tutkijoiden (Pöyliö & Suopajärvi 2005) mukaan juuri nuorten työhön liittämiä keskeisiä merkityksiä. Edellinen näyte ei sisällä pohdintaa työn eettisyydestä. Samoin huoli mahdollisuudesta hoitaa potilasta tai asiakasta mahdollisimman hyvin rajautuu nuorten työntekijöiden kielestä pois. Nuoret työntekijät käyttävätkin vanhempia työntekijöitä vähemmän käsitteitä potilas, asiakas, ammatillisuus, osaaminen, eettisyys, tarpeet tai vuorovaikutus. Diskurssi vahvistaa Phillipsin (2007, 122–129) tuloksia siitä, että uran alkuvaiheessa olevien kertomuksissa on vain vähän ilmaisuja hyvinvointityön eettisyydestä ja alan keskeisimmistä toiminnoista, kuten työntekijän emotionaalisista valmiuksista sekä potilaan tai asiakkaan kohtaamisesta.

Työmarkkinoiden prekaarius (Joensuu 2006, 60–68; Julkunen 2004, 183; 2008, 112–117) tuli esille vastauksissa kahdella tavalla. Kun kertoja oli epävarma siitä, mihin haluaa sijoittua oman alan työkentässä, ovat pätkätyöt antaneet monipuolista kokemusta alasta ja näin edesauttaneet oman ammatillisen suuntautumisen kohdentumista. Samoin kuin Lehto ja Sutela (2008, 39) toteavat tutkimuksessaan, vastaajat eivät vapauden näkökulmasta katsottuna ole kokeneet pätkätyöläisyyttä ja työelämän epävarmuutta ongelmallisena. Seuraavan otteen keskiössä on ammatillisen epävarmuuden ja noviisiuden vaikutus sitoutumiseen. Työntekijä kuvaa itseänsä ja sitoutumistaan heti koulutuksen jälkeen sekä pohtii ja selittää syytä visioiden ja sitoutumisen puuttumiselle. Työtä tehtiin epävarmassa työllisyystilanteessa päivä kerrallaan, jolloin työhön sitoutumisesta puuttuivat nykyisin tärkeänä pidetyt tulevaisuuden perspektiivi sekä kehittäminen. Organisaatioon kiinnittymisen ja samaistumisen (Meyer & Allen 1997) voidaan otteen perusteella tulkita olevan häilyvää.

Jos aattelee valmistumisen jälkeen, niin jotenkin sitä haki kauheesti, että mikä se on se mun paikkani. Ei ollu semmosta niinku perspektiiviä, että olisin kauheesti miettiny, että haluunks mä kehittää sitä työtä. Mää en tienny, oonko mää siinä työpaikassa vielä muutaman kuukauden kulut-

tua. ... oli semmone häilyvä aika, ... tietyllä tavalla sitouduin siihen päivä kerrallaan tekemään sen, ei mulla varmaan sillon nuorena vastavalmistuneena, niin tuskin mulla sillon mitään visioita ja ideoita oli. (K, sosionomi AMK)

Pätkätyöläisyys saa kertomuksissa erilaisen merkityksen, kun nuoret tulkitsevat sitä oman työyhteisöasemansa kautta. Nuoret työntekijät kokevat asemansa työyhteisössä olevan epävarmemman ja heikomman kuin vakituisilla työntekijöillä. He toivovat kuitenkin tulevansa hyväksytyiksi myös ammatillisesti täysivaltaisiksi työyhteisön jäseniksi, vaikka olisivat vain sijaisia. Alla olevissa näytteissä työntekijät kyseenalaistavat työyhteisön oikeudenmukaisuuden. He asemoivat itsensä alempiarvoisiksi työntekijöiksi suhteessa muihin työntekijöihin.

Miksi minun pitäisi sitoutua työhöni, jos työnantajani ei sitoudu minuun? Määräaikaisena työntekijänä minulle kuuluvat samat velvollisuudet, mutta oikeudet eivät ole samat. (K, sosionomi AMK)

Tähän mennessä en ole missään saanut vaikuttaa. Olenhan minä vain sijainen! Vielä näinkin pieni asia ottaa päähän ja horjuttaa työnteon halua, vaikka juuri tässä vaiheessa työnteon halu on korkeimmillaan ja uuden taidon oppiminen. (K, sairaanhoitaja)

Otteista on tulkittavissa Baruchin (1998) mainitsemaa molemminpuolista lojaliteetin puutetta, missä vastavuoroisuus työntekijän ja työnantajan välillä on vähentynyt. Odotusten ja todellisen arjen ristiriidat rakentuvat pienistä asioista, mitkä otteiden mukaan kuitenkin horjuttavat voimakkaasti nuoren työntekijän sitoutumista.

Työhön sitoutumisen esteiksi nuoret työntekijät mainitsevat alan rakenteelliset tekijät, kuten julkisen sektorin säästötoimet, huonon palkkauksen sekä heidän kokeman alan yleisen heikon arvostuksen. Samaan tulokseen on päätynyt Kirpal (2004) tutkiessaan rakenteellisten tekijöiden vaikutusta sairaanhoitajien ammatilliseen identiteettiin ja työhön sitoutumiseen. Alla olevassa otteessa lopputulos voi olla hyvinvointipalveluiden työmarkkinoiden kannalta merkittävä, mikäli kertojan mainitsema alan vaihtaminen toteutuu laajassa mittakaavassa. Sitaatti sisältää selkeästi epävarmuutta ja heikkoa kiinnittymistä, ei ainoastaan omaan organisaatioon, vaan myös omaan alaan.

Suuri este sitoutumiselleni on kunnallisen sektorin jatkuvat säästötoimet. Ne rasittavat koko työyhteisöä ja latistavat yleistä motivaatiota ja työhön sitoutumista. .... Tärkeä sitoutumisen latistaja on hoiva-alan surkea palkkaus. Koen tekeväni äärimmäisen tärkeää ja vaativaa työtä, mutta palkka on ala-arvoinen. Kovien arvojen yhteiskunnassa hoiva-alaa ei yksinkertaisesti arvosteta. Tiedän monia, jotka ovat jo vaihtaneet tai suunnittelevat vaihtavansa alaa tämän surkean tilanteen vuoksi. Huonoina päivinä suunnittelen itse samaa. (K, sosionomi AMK)

Pohdinta

Tässä tutkimuksessa on selvitetty, miten eri-ikäiset sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattilaiset merkityksellistävät työhön sitoutumistaan ja minkälaisia toisistaan eroavia merkityksiä aineistosta oli löydettävissä. Lisäksi mielenkiinnon kohteena oli se, mitä seurauksia näillä erilaisilla sitoutumisen merkityksillä on.

Diskurssianalyysi ja eri-ikäisten työntekijöiden vastausten vertailu toi esille uutta tietoa niistä asiakokonaisuuksista, joita työntekijät pitävät keskeisenä työhön sitoutumisessaan. Aineiston analysointi hyvinvointipalveluiden institutionalisoitumisen ja hyvinvointiammattien ehtojen muuttumisen kontekstissa toi puolestaan esille sen, kuinka hyvinvointipalvelujärjestelmän ja sen rakenteiden muuttuminen näyttäytyy työntekijöiden diskursseissa. Keskeisinä tuloksina voidaan pitää sitä, että eri-ikäisten työntekijöiden työhön sitoutuminen ja siihen liitetyt merkitykset ja diskurssit ovat sisällöltään ja näkökulmiltaan erilaisia ja että erilaisilla työhön sitoutumisen merkityksillä on monia vaikutuksia hyvinvointipalveluille, organisaatioille, hyvinvointityön laadulle sekä työn mielekkyyden kokemiselle. Diskurssit ovat siis muuttuneet ja uusia yllättäviä merkityksiä on syntynyt.

Diskurssit sisältävät myös vastaajien kannanottoja hyvinvointityön vallitseviin toiminnan ehtoihin sekä rakenteellisiin tekijöihin, jotka vaikuttavat työhön sitoutumiseen. He ilmaisevat diskurssien kautta mahdollisia ja toivottavia olosuhteita sekä huolen omasta asemastaan ja mahdollisuuksistaan selvitä hyvin hyvinvointityön haasteista. He haluavat nostaa esille hyvinvointityön ja työelämän ongelmakohtia, joihin he eivät itse koe pystyvänsä riittävästi vaikuttamaan

ja mitkä kuitenkin vaikuttavat vahvasti heidän työhön sitoutumiseen ja tulevaisuuden valintoihin. Taulukko 2 on kooste työhön sitoutumisen diskurssien sisällöistä, niitä selittävistä hyvinvointialan työn ehtojen muuttumisesta sekä merkitysjärjestelmien erilaisuuksien seurauksista.

Taulukko 2. Työhön sitoutumisen diskurssit.

	Sitoutumisen diskurssin sisältö	Diskurssin yhteys teoriaan	Diskurssin mukainen seuraus
Ikääntyneet työntekijät	**Kutsumus ja vahva kollektiivisuuden kokemus. Rakentuu työntekijän omasta lapsuudesta sekä potilaan ja organisaation näkökulmista.**	**Perinteinen työläjaliteetti.**	**Ristiriitatilanteet organisaatiossa suhteessa nuorempien työntekijöiden erilaisiin merkitysjärjestelmiin. Työntekijän omien voimavarojen hiipuminen.**
Keski-ikäiset työntekijät	**Tavoitteena ammatillinen toiminta sekä työn ja hyvinvointialan rakenteiden laaja pohdinta ja ymmärtäminen. Rakentuu koulutukselle ja asiantuntijuudelle sekä asiakaslähtöisyydelle. Ei kutsumusta.**	**Edustaa professioiden ja menetelmäoppien korostamisen aikakautta sekä uuden julkisjohtamisen oppeja.**	**Eettisen ja ammatilliset ristiriitatilanteet työssä, mikäli työn tekeminen hyvin ei mahdollistu. Työn laadun heikkeneminen.**
Nuoret työntekijät	**Epävarmuus työelämän pelisäännöistä ja hyvinvointityössä pysymisestä. Rakentuu työelämän normien ja yhteisöllisyyden kautta. Ei huomattavasti potilas-/asiakaspuhetta.**	**Epävakaat työmarkkinat ja työelämän vastavuoroisuuden ja lojaalisuuden heikentyminen.**	**Pätkätyöt ei ongelmallisia etsittäessä omaa paikkaa hyvinvointityön kentässä. Pätkätyöt ongelmallisia pohdittaessa nuoren työyhteisöasemaa. Heikoiksi koetut alan rakenteelliset tekijät horjuttavat sitoutumista.**

Ikääntyneiden työntekijöiden työhön sitoutumisen kertomukset perustuvat kutsumuksellisuuteen, uhrautuvaan toisten palvelemiseen ja ankaraan työetiikkaan. Iäkkäiden työntekijöiden elämäntilannetta ja työelämän ehtoja yhdistää perinteinen sukupuolisopimus, pitkät, vakaat ja turvalliset työsuhteet, joiden varaan he ovat työhön sitoutumistaan rakentaneet. Tästä syystä he kokevat epävakautta sisältävien työelämänmuutosten koskevan enemmän nuoria työntekijöitä kuin heitä. He ovat vahvasti kiinnittyneitä ja samaistuneita organisaatioon. He haluavat pitää asiakkaiden lisäksi huolta myös kollegoista. Kutsumus merkitsee heille toisaalta voimavaraa, josta edelleen pidetään työyhteisöissä esiintulevien ristiriitatilanteiden uhallakin kiinni. Toisaalta kutsumuksellisuus ja äärirajoilla työskenteleminen merkitsee kuormittavuustekijää, mikä vie työntekijän voimavaroja ja on uhka sitoutumiselle. Organisaation kannalta uhrautuvaisuuteen perustuva kutsumus voi merkitä ristiriitatilanteita arjessa, silloin kun työn lähtökohdat nuoremmilla työntekijöillä ovat erilaiset. Jotta työyhteisö pysyy toimivana yksilön voimavaroja ylläpitäen, tulee kutsumuksellinen työhön sitoutuminen ja sen voimavara- ja kuormittavuusulottuvuudet huomioida sekä pyrkiä edesauttamaan ja lisäämään sallivuutta työyhteisöissä.

Keski-ikäisten kertojien työhön sitoutumisen diskurssit rakentuvat ammatillisuuden pohdinnalle. Kertojat ovat ammattiin sitoutuneita ja heillä sitoutuminen kohdistuu vahvasti omaan asiantuntijuuteen ja asiakkaisiin. He edustavat aikakautta, jolloin hyvinvointityössä ryhdyttiin voimakkaasti korostamaan menetelmällistä osaamista, koulutusta ja alan tieteellistämistä ja ovat omaksuneet myös uuden julkisjohtamisen periaatteita työhönsä. Heidän organisaatioon sitoutumistaan uhkaavat liian nopeat, ylhäältä alaspäin annetut hallinnollis-organisatoriset muutokset, mikäli muutostilanteissa työntekijän asiantuntijuus, hoiva-alan eettisyys ja ammatillisuuden lähtökohdat eivät tule huomioiduksi. Tämä puolestaan merkitsee sitä, että organisaation ilmapiiri, työn laatu, työyhteisön toimivuus sekä koettu työn mielekkyys voivat heikentyä. Selkeä ero ikääntyneiden työnteki-

jöiden diskursseihin liittyy kutsumuksellisuuteen, sillä keski-ikäisten diskurssin mukaan kutsumus sitoutumisen pohjana aiheuttaa työntekijälle uupumusta ja kuormittavuutta sekä vaikuttaa myös ammatillisuuden hämärtymiseen.

Nuorten työntekijöiden diskurssit sisältävät epävarmuutta työelämään sosiaalistumisen ja hyvinvointialalla pysymisen suhteen. Työyhteisöpuhe tuo esille voimakasta yhteisöllisyyden kokemisen tarvetta ja sosiaalisen tuen toivetta työn mielekkyyden lisäämiseksi. Pätkätöitä ja työelämän epävakaisuutta he eivät pidä ongelmallisena, mikäli heillä on epävarmuutta siitä, mihin haluavat sijoittua hyvinvointityön kentässä. Toisaalta he kokevat, että pätkätyöt heikentävät nuoren työntekijöiden asemaa työyhteisössä velvollisuuksien ollessa samat kuin vakaissa työsuhteissa olevilla mutta oikeudet ja mahdollisuudet kehittää työyhteisöä eivät. Sitoutumista omaan alaan ja organisaatioon nuorilla työntekijöillä heikentävät alaan liittyvät rakenteelliset tekijät. On tärkeää, että uran alkuvaiheessa olevat voivat työskennellä ympäristössä, missä on mahdollista tehdä kysymyksiä työelämään sekä ammatillisuuteen liittyen ja missä on riittävä yhteisöllisyyden ilmapiiri sekä kokeneempien työntekijöiden ja esimiesten tuki. Koska nuoret harkitsevat aktiivisesti alalla pysymistä ja muita vaihtoehtoja, on alan houkuttelevuuteen kiinnitettävä huomiota, jotta työvoiman saanti hyvinvointipalveluihin on turvattu.

Työhön sitoutumista voidaan pitää tärkeänä voimavarana hyvinvointipalveluille ja alalla toimiville organisaatioille, sillä hoiva-alalla on lähitulevaisuudessa tapahtumassa voimakasta liikehdintää muun muassa eläköitymisen myötä (Hämäläinen 2002). Taloudellinen taantuma pakottaa luomaan entistä tehokkaampia työmenetelmiä, mistä syystä on tärkeää huomioida eri-ikäisten työntekijöiden työhön sitoutumisen rakentuminen ja pyrkiä takaamaan henkilökunnan pysyminen organisaatioissa ja kouluttautumallaan alalla. Niukat resurssit ja kasvavat hyvinvointipalveluiden tarpeet ovat organisaatioille haaste, sillä niiden on kyettävä mahdollistamaan eettisesti hyvä hoito ja hoiva sekä luomaan sitoutumista ylläpitäviä ja edistäviä rakenteita, toimintamalleja ja -kulttuureita työn mielekkyyden takaamiseksi.

Kirjallisuus

Anttonen, A. (2009). *Hoivan yhteiskunnallistuminen ja politisoituminen. Teoksessa A. Anttonen, H. Valokivi & M. Zechner (toim.) Hoiva. Tutkimus, politiikka ja arki. (54–98) Tampere: Vastapaino.*

Anttonen, A. & Zechner, M. (2009). *Tutkimuksen lähestymistapoja hoivaan. Teoksessa A. Anttonen, H. Valokivi & M. Zechner (toim.) Hoiva. Tutkimus, politiikka ja arki. (16–53) Tampere: Vastapaino.*

Baruch, Y. (1998). *The Rise and Fall of Organizational Commitment. Human System Management, 17, 135–143.*

Berger, P. & Lucmann, T. (2002/1966). *Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen. Tiedonsosiologinen tutkielma. Suom. Vesa Raiskila. Helsinki: Gaudeamus.*

Burr, V. (2003). *Social Constructionism. Second Edition. London: Routledge.*

Drucker, P. (1959). *Käytännön liikkeenjohto. Helsinki: Tammi.*

Erickson, K. & Pierce, J. (2005). *Farewell to the organization man – the feminization of loyalty in high-end and low-end service jobs. Ethnography, 6, 283–313.*

Eriksson, I. (2005). *Arbetsliv och känsla av sammanhang. Teoksessa B. Fjaestad & L-E. Wolve´n (toim.) Arbetsliv och samhällsförandringar. (s. 49–60). Lund: Studentlitteratur.*

Eriksson-Piela, S. (2003). *Tunnetta, tietoa vai hierarkiaa? Sairaanhoidon moninainen ammatillisuus. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto: Acta Universitatis Tamperensis 929.*

Gubrium, J.F. & Holstein, J.A. (2009). *Analyzing Narrative Reality. London: Sage.*

Henriksson, L. (1998). *Naisten terveystyö ja ammatillistumisen politiikka. Helsinki: Stakes, Tutkimuksia 88.*

Henriksson, L. & Wrede, S. (2004). *Hyvinvointityön ammattien tutkimus. Teoksessa L. Henriksson & S. Wrede (toim.) Hyvinvointityön ammatit. (s. 9–19). Helsinki: Gaudeamus.*

Hyvärinen, M. & Löyttyniemi, V. (2005). *Kerronnallinen haastattelu. Teoksessa J. Ruusuvuori & L. Tiittula (toim.) Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vorovaikutus. (s. 189–222). Tampere: Vastapaino.*

Häkkinen, A., Linnanmäki, E. & Leino-Kaukiainen, P. (2005). *Suomi, johon suuret ikäluokat syntyivät. Teoksessa A. Karisto (toim.) Suuret ikäluokat. (s. 61–91). Tampere: Vastapaino.*

Hämäläinen, H. (2002). *Työvoimareservit ja niiden rakenne Suomessa v. 2000. Helsinki: Tilastokeskus, Katsauksia 2002:1.*

Joensuu, S. (2006). *Kaksi kuvaa työntekijästä. Sisäisen viestinnän opit ja postmoderni näkökulma. Jyväskylän yliopisto: Jyväskylä Studies in Humanities 58.*

Jokinen, A. & Juhila, K. & Suoninen, E. (1993). *Diskursiivinen maailma: teoreettiset lähtökohdat ja analyyttiset käsitteet. Teoksessa: A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen (toim.) Diskurssianalyysin aakkoset. (s. 17–47). Tampere: Vastapaino.*

Jokinen, K. & Saaristo, K. (2006). *Suomalainen yhteiskunta. Helsinki: WSOY.*

Julkunen, R. (2004). *Hyvinvointipalvelujen uusi politiikka. Teoksessa L. Henriksson & S. Wrede (toim.) Hyvinvointityön ammatit. (s. 168–186). Helsinki: Gaudeamus.*

Julkunen, R. (2008). *Uuden työn paradoksit. Keskusteluja 2000-luvun työprosess(e)ista. Tampere: Vastapaino.*

Karisto, A. (2005). *Suuret ikäluokat kuvastimessa. Teoksessa A. Karisto (toim.) Suuret ikäluokat. (s. 17–60). Tampere: Vastapaino.*

Kirpal, S. (2004). *Work identities of nurses: Between caring and efficiency demands. Career Development International, 9, 274–304.*

Kovalainen, A. (2004). *Hyvinvointipalveluiden markkinoituminen ja sukupuolisopimuksen muutos. Teoksessa L. Henriksson & S. Wrede (toim.) Hyvinvointityön ammatit. (s. 187–209). Helsinki: Gaudeamus.*

Laine, M. (2005). *Hoitajana huomennakin. Hoitajien työpaikkaan ja ammattiin sitoutuminen. Turun yliopiston julkaisuja, Sarja C, osa 233.*

Lee, K. & Carswell, J.J. & Allen, N.J. (2000). *A meta-analytic review of occupational commitment: relations with person- and work-related variables. Journal of Applied Psychology, 85, 799–811.*

Lehto, A-M. & Sutela, H. (2008). *Työolojen kolme vuosikymmentä. Työolotutkimusten tuloksia 1977–2008. Helsinki: Tilastokeskus.*

Meyer, J.P. & Allen, N.J. & Smith, C.A. (1993). *Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three-component conceptualization. Journal of Applied Psychology, 78, 538–551.*

Meyer, J. & Allen. N. (1997). *Commitment in the Workplace. Theory, Research and Application. London: Sage.*

Morrow, P. C. (1993). *The Theory and Measurement of Work Commitment. Greenwich, Connecticut, Jai Press.*

Phillips, J. (2007). *Care. Oxford: Polity Press.*

Pietikäinen, S. & Mäntynen, A. (2009). *Kurssi kohti diskurssia. Tampere: Vastapaino.*

Pusa, O. (1997). *Hyvinvointivaltion murros. Teoksessa T.J. Hämäläinen (toim.) Murroksen aika. Selviääkö Suomi rakennemuutoksesta? (s. 111–129). Helsinki: WSOY.*

Pöyliö, S. & Suopajärvi, L. (2005). *Perusturva ja punainen tupa. Nuorten osaajien työtä ja asuinympäristöä koskevat odotukset. Helsinki: työministeriö, Työpoliittinen tutkimus 275.*

Pöysä, J. (2009). *Positiointiteoria ja positiointianalyysi – uusia näkökulmia narrratiivisen toimijuuden tarkasteluun. Teoksessa S. Hägg, M. Lehtimäki & L. Stenby (toim.) Näkökulmia kertomuksen tutkimukseen. (s. 314–343). Helsinki: SKS.*

Raunio, K. (2009). *Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.*

Riessman, C.K. (2008). *Narrative Methods for the Human Sciences. London: Sage.*

Schalk, R. & Freese, C. (2000). *The impact of organizational changes on the psychological contract and attitudes towards work in four health care organizations. Teoksessa K. Isaksson, C. Hogstedt, C. Eriksson & T. Theorell (toim.) Health Effects of the New Labour Market. (s. 129–143). New York: Kluwer.*

Sennett, R. (2002). *Työn uusi järjestys. Miten uusi kapitalismi kuluttaa ihmisen luonnetta. Tampere: Vastapaino.*

Sennett, R. (2007). *Uuden kapitalismin kulttuuri. Tampere: Vastapaino.*

Simonen, L. (1990). *Contradictions of the Welfare State, Women and Caring. Tampereen yliopisto: Acta Univeritatis Tamperensis 295.*

Suoninen, E. (1999). *Näkökulma sosiaalisen todellisuuden rakentumiseen. Teoksessa: A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen (toim.) Diskurssianalyysi liikkeessä. (s. 17–36). Tampere: Vastapaino.*

Tedre, S. (1999). *Hoivan sanattomat sopimukset. Tutkimus vanhusten kotipalvelun työntekijöiden työstä. Joensuun yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja Nro 40.*

Tedre, S. (2001). *Hoivapalveluiden muutokset 1990-luvulla – miten hoiva politisoidaan 2000-luvulla? Teoksessa hyvinvointivaltio organisoituu uudelleen – entä sukupuolijärjestelmä? Raportti seminaarista 9.5.2001. (s. 34–44). Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö, Tasa-arvojulkaisuja 2001:6.*

Wrede, S., Henriksson, L., Host, H., Johansson, S. & Dybbroe, B. (2008). *Care Work and the Competing Rationalities of Public Policy. Teoksessa S. Wrede, L. Henriksson, H. Host, S. Johansson & B. Dybbroe (toim.) Care Work in Crisis. Reclaiming the Nordic Ethos of Care. (s.15–37). Lund: Studentlitteratur.*

Artikkeli

Hyvinvointityöntekijöiden tulkinnat kuormittavasta sitoutumisesta

Artikkelissa tarkastellaan diskurssianalyysin keinoin miten sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työntekijät kielen avulla merkityksellistävät ja tuottavat diskursseja kuormittavan sitoutumisen kokemuksistaan. Tutkimus tuo uutta tietoa siitä, minkälaisia toisistaan eroavia kuormittavan sitoutumisen diskursseja on ja minkälaisia seurauksia näillä diskursseilla kertojat tulkitsivat olevan. Tutkimuksessa hyödynnetään hoivan yhteiskunnallistumiseen liittyvää tutkimusta sekä työolotutkimusten tutkimustuloksia työn kuormittavuudesta. Aineiston analysoinnin jälkeen diskurssit oli mahdollista kategorisoida näkökulmien ja sisältöjen mukaan kolmeen päädiskurssiin; liiallisen sitoutumisen, mekaanisen sitoutumisen ja hyvinvointialan rakenteellisia tekijöitä sisältävään diskurssiin. Diskurssien voidaan tulkita kuvaavan hyvinvointityön keskeisiä ulottuvuuksia, joiden haavoittuvuus aiheuttaa kuormittavuutta sekä asiakkaille, työntekijälle että työyhteisölle.

OUTI WALLIN

JOHDANTO

Työhön sitoutuminen nähdään tämän hetkisessä yhteiskunnallisessa keskustelussa myönteisenä tavoitteena, sillä sen lujittumisen katsotaan tuottavan arvostusta ja hyvinvointia tekijälleen sekä innovatiivisuutta, joustavuutta ja laatua työelämään (Kauppinen ym. 2007). Erityisesti sosiaali- ja terveydenhuoltolan asiantuntijaorganisaatiot tarvitsevat työntekijöitä, joilla on vahva ammatillinen kvalifikaatio, halu panostaa työhön ja pysyä kouluttautumallaan alalla (Galais ja Moser 2009).

Työhön sitoutuminen on käsitteenä moniulotteinen. Meyer ja Herscovitchin (2001) mukaan siinä on kyse työntekijän ja organisaation välisestä suhteesta, työhön asennoitumisesta sekä työn merkityksestä tekijälleen. Sitoutununeen työntekijän asennetta työhön kuvaa se, että hän kokee työn merkitykselliseksi niin yhteiskunnan kuin omien arvojen ja päämäärien toteuttamisen kannalta. Paula Morrow (1993) korostaa työhön sitoutumisen teoriassaan, että työhön sitoutumisessa on aina kyse arvoista ja työn eettisistä ulottuvuuksista. Organisaatioon sitoutumisessa Baruch (1998) puolestaan pitää keskeisenä luottamusta ja vastavuoroisuutta. Hyvinvointia lisäävää sitoutumista ei hänen mukaansa ole mahdollista saavuttaa ilman molempien osapuolten vastavuoroista lojaaliutta. Baruch (1998) arvioi myös, että luottamukseen perustuva suhde työnantajan ja työntekijän välillä vaatii kehittyäkseen vuosia, mikä voi nopeatempoisessa ja epävarmuutta sisältävässä työelämässä olla vaikeaa. Sitoutumisen moniulotteisuus tulee esille myös siten, että se voi organisaation lisäksi kohdistua työtehtäviin, asiakkaisiin, kollegoihin ja ammattiin (Erickson ja Pierce 2005). Ammatillisesti sitoutuneella työntekijällä on kiinnostusta ja intoa omaa alaa ja siinä ilmeneviä ilmiöitä kohtaan. Hän on haluton vaihtamaan ammattiaan, koska tuntee ammattiylpeyttä ja halua jatkuvasti kehittyä työskentelemällään alalla. (Meyer ym.1993)

Kuten työhön sitoutuminen myös työn kuormittavuus on monien osien summa. Karasek ja Theorell (1990) mallinsivat työn kuormittavuuden työn hallinnan ja työn vaatimusten väliseksi suhteeksi. Työn hallinnassa on heidän mukaansa kyse työn monipuolisuudesta, työntekijän mahdollisuudesta vaikuttaa työoloihin sekä osallisuudesta omaa työtä koskevaan päätöksentekoon.

Työn vaatimukset puolestaan sisältävät kokemuksen työn määrällisestä ylikuormituksesta, työn aikapaineesta ja rooliristiriidoista. Samoin Ulf Lunberg (1996) toteaa, että stressiä aiheuttavissa tilanteissa on kyse ympäristön vaatimuksien ja yksilön kykyjen välisestä suhteesta. Hänen mukaansa stressi yhdistetään yleensä siihen, että yksilöllä on liian paljon tehtäviä tai vastuuta työssä. Toisaalta kuormittavuutta voi aiheuttaa myös liian monotoninen ja yksinkertainen työ, jossa työntekijä ei voi käyttää kykyjään ja jossa hän ei opi uusia taitoja.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on diskurssianalyysin keinoin määrittää, miten kertojat kielen avulla merkityksellistävät ja tuottavat diskursseja kuormittavan sitoutumisen kokemuksista. Tutkimus tuo uutta tietoa siitä, minkälaisia toisistaan eroavia kuormittavan sitoutumisen diskursseja puhe sisältää ja mitä seurauksia näillä erilaisilla diskursseilla on. Hyödynnän tutkimuksessa hoivan yhteiskunnallistumiseen liittyvää tutkimusta (esim. Henriksson ja Wrede 2004, Anttonen ja Zechner 2009) sekä työolotutkimusten tutkimustuloksia (esim. Laine ym. 2006, Kauppinen ym. 2007, Lehto ja Sutela 2008). Käytän tutkimuksessa sosiaali- ja terveydenhuollon koulutetuista työntekijöistä nimitystä hyvinvointityön ammattilaiset ja työntekijät. Hyvinvointityö viittaa hoivatyön hyvinvointipoliittisiin yhteyksiin ja sen institutionaalisiin ehtoihin julkisen sektorin työnä (Henriksson ja Wrede 2004). Sosiaali- ja terveydenhuoltoalan palveluista käytän nimitystä hyvinvointipalvelut, jotka kattavat sekä sosiaali- ja terveyssektoreiden toimijat.

Artikkeli etenee siten, että hoivan yhteiskunnallistumiskehityksen ja aikaisempien kuormittavuutta selittävien tutkimusten käsittelyn jälkeen selostan diskurssianalyyttisen tutkimusotteen käytön tutkimuksessa sekä aineiston. Tutkimusasetelman jälkeen tulos-osiossa esittelen määritellyt diskurssit yksityiskohtineen. Aineiston analysoinnin vaiheet ja keskeisimmät tulokset on jäsennetty kahteen taulukkoon.

HYVINVOINTITYÖHÖN SITOUTUMINEN JA TYÖN KUORMITTAVUUS

Työhön sitoutuminen ja työn kuormittavuus kytkeytyvät toisiinsa. Hyvinvoiva ja sitoutunut työntekijä kykenee antamaan hyvän työpanoksen organisaatiolle, mutta vahva työhön sitoutuminen voi olla myös riskitekijä tilanteessa, joissa työn stressitekijöitä on paljon ja työ saa määräävän osan elämässä (Mäkikangas ym. 2005, Galais ja Moser 2009). Useiden tutkimusten (Laine 2005, Laine ym. 2006, Vuori ja Siltala 2007) mukaan hoivatyöntekijöiden on todettu olevan voimakkaasti työhönsä sitoutuneita, mutta minkälaiset tekijät ja työn tekemisen ehdot ovat vaikuttaneet ja vaikuttavat sitoutumiseen ja työn kuormittavuuteen?

Hyvinvointivaltion muuttuminen on vaikuttanut voimakkaasti sosiaali- ja terveydenhuoltoalan palvelujärjestelmään sekä sen ammatillisen toiminnan ehtoihin. Hyvinvointivaltion kehittymisen myötä hoivaa yhteiskunnallistettiin ja siirrettiin kotitalouksilta julkisen sektorin hyvinvointityöksi (Henriksson ja Wrede 2004, Anttonen 2009). Naisten osallistuminen palkkatyöhön pohjautui kulttuuriseen sukupuolisopimukseen, jossa vakaiden työsuhteiden sekä uhrautuvaisuuteen perustuvan työeetoksen odotettiin tuottavan työhön sitoutuneita työntekijöitä (Pusa 1997).

1960-luvulla hyvinvointityön ammatillistuminen jatkui ja professiovaltaiset palvelukulttuurit vahvistuivat. Työnteossa korostettiin menetelmällistä osaamista sekä alan tieteellistämistä. (Julkunen 2004, Wrede ym. 2008, Anttonen 2009) 1990-luvulla hyvinvointivaltiota lähdettiin uudistamaan managerialismin, tehokkuusajattelun ja tulosvastuullisuuden nimissä yritysmaailmasta tuttujen johtamis- ja hallinnointimallien mukaisesti. Mallien sopivuutta hyvinvointipalveluiden toteuttamiseen on kriittisesti pohdittu todeten, etteivät ne riittävästi kykene ottamaan huomioon sosiaali- ja terveydenhuoltoalan monimuotoista kehitystä sekä hyvinvointityöhön kohdistuvia tarpeita ja arvoja. (Kovalainen 2004, Wrede ym. 2008) Työmarkkinoiden epävakaistumisen ja hyvinvointipalveluiden markkinoitumisen on puolestaan katsottu luovan epävarmuutta eli prekariutta, joka ilmenee organisaatiossa vastavuoroisuuden ja lojaliteetin heikentymisenä sekä epävarmuutena oikeuksista, työn jatkuvuudesta ja tulevaisuudesta. (Julkunen 2004, Joensuu 2006, Julkunen 2008)

Sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työ sisältää työn iloa, mielihyvää ja onnistumisen kokemuksia tuottavia tehtäviä ja antaa runsaasti mahdollisuuksia jatkuvaan oppimiseen ja kehittymiseen. Viime vuosina alan kuormittavuuden on todettu lisääntyneen. Eri ammattialoja tarkasteltaessa työn henkistä rasittavuutta kokivat vuonna 2006 juuri sosiaali- ja terveydenhuoltoalan palkansaajat. Vastuu asiakkaista ja potilaista sekä heidän moniongelmaisuus koettiin usein tai jatkuvasti kuormittavina. (Laine ym. 2006) Alan ammatti-

laiset joutuvat myös riittämättömyyden tunteita herättäviin tilanteisiin, jotka pitkittyessään lisäävät masennuksen riskiä ja alentavat työhyvinvointia. (Molander 2003, Kauppinen ym. 2007)

Kiireen on todettu olevan yhteydessä työn kuormittavuuteen, sillä liiallinen työmäärä ja jatkuva kiire ovat yhteydessä stressioireisiin, virheisiin työssä ja työuupumukseen (Karasek ja Theorell 1990, Rasimus 2007). Henkilöstövajauksesta johtuva kiire on kuntasektorilla sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työssä lisääntynyt ja sen haittavaikutukset ovat kasvaneet. (Lehto 2006, Lehto ja Sutela 2008). Julkisen sektorin organisaatioita on totuttu pitämään normaalityöajan organisaatioina, mutta ne eivät kykene suojaamaan työntekijöitä työtulvalta ja eettisiltä kriiseiltä tilanteissa, joissa työtä ei ole mahdollista tehdä niin hyvin kuin ammatillinen etiikka ja asiakkaiden moraaliset odotukset edellyttäisivät (Vuori ja Siltala 2007). Hyvinvointipalveluiden yhtenä tavoitteena voidaan kuitenkin edelleen pitää eettisesti hyväksyttävää hoivasuhdetta, jossa hoidon ja huolenpidon antaja ja saaja voivat hyvin ja kykenevät toteuttamaan itseään parhaalla mahdollisella tavalla. (Anttonen ja Zechner 2009) Myös Henriksson ja Wrede (2008) pitävät keskeisenä kysymyksenä sitä, kuinka säilyttää työn arvokkuus työntekijän ja hoidettavan näkökulmasta ja kuinka taata eettisesti laadukkaat hyvinvointipalvelut kasvavien tarpeiden ja niukkojen resurssien vallitessa.

Työn organisointi ja johtaminen vaikuttavat sekä työhön sitoutumiseen että työn kuormittavuuteen. Työterveyslaitoksen tutkimusten (Kauppinen ym. 2007) mukaan tyytyväisyys työn organisoimiseen ja organisaation johtamiseen ovat heikentyneet. Tämä voi olla yhteydessä erilaisiin hallinnollisiin organisaatiomuutoksiin ja johtamistapoihin, joita on viime vuosikymmeninä julkisella sektorilla tehty useita. Kuormittavuutta vähentäväksi ja sitoutumista lisääviksi tekijöiksi johtajuudesta tutkijat nostavat hyvän vuorovaikutuksen ja henkilöstösuhteet, luottamusta sisältävän muutosjohtajuuden sekä oikeudenmukaisuuden johtamisessa (Kivimäki ym. 2003, Elo ja Feldt 2005, Laine ym. 2006) Kivimäen ym. (2003) suomalaisissa sairaaloissa tehdyn tutkimuksen mukaan juuri oikeudenmukainen päätöksenteko, johon työntekijät voivat luottaa ja kokea tasapuoliseksi, vähensi työntekijöiden terveyden heikentymistä. Menestykselliseen johtamiseen kuuluu myös työntekijöiden motivointi ja heidän valtuuttaminen tavoitteita kohti, mitkä vaikuttavat sitoutuneisuuden lisäksi toiminnan tuloksellisuuteen. (Elo ja Feldt 2005).

Organisaatioita, joissa työntekijällä on hyvät mahdollisuudet vaikuttaa työhönsä, kutsutaan proaktiivisiksi. Proaktiivisen työpaikan piirteitä ovat sosiaalinen tuki kollegoiden välillä, vastavuoroisuus, avoin ilmapiiri, mahdollisuus soveltaa ideoita sekä se, että esimies kannustaa kehittymään. (Antila ja Ylöstalo 2006) Vaikutusmahdollisuuksien kehityssuunnasta Suomessa on saatu erisuuntaisia tuloksia. Vuoden 2008 työolotutkimuksen mukaan (Lehto ja Sutela 2008) työntekijöiden mahdollisuudet vaikuttaa työjärjestykseen, työmenetelmiin, työtehtävien sisältöön ja työnjakoon ovat lisääntyneet. Toisaalta työntekijän mahdollisuudet vaikuttaa ylemmän virkamiesjohdon tai luottamusmiesjohdon päätöksentekoon katsotaan sosiaali- ja terveydenhuollossa olevan hyvin pieni (Laine ym. 2006).

TUTKIMUSASETELMA

Edellä mainitut työolotutkimukset on valtaosin tuotettu kvantitatiivisin tutkimusmenetelmin ja niiden avulla on selvitetty muun muassa työn kuormittavuuteen vaikuttavia organisatorisia tekijöitä. Tässä tutkimuksessa tutkimusote on laadullinen, koska tavoitteena on diskurssianalyysin keinoin määrittää, miten kertojat kielen avulla merkityksellistävät ja tuottavat diskursseja kuormittavan sitoutumisen kokemuksista eri näkökulmista, ei pelkästään organisaatiosta käsin. Lisäksi mielenkiinnon kohteena on se, minkälaisia toisistaan eroavia kuormittavan sitoutumisen diskursseja ja merkityksiä aineistosta on löydettävissä ja mitä seurauksia näillä erilaisilla diskursseilla kertojat tulkitsevat olevan.

Diskurssianalyyttisen tutkimusotteen mukaan kieli liittyy oleellisesti inhimilliseen toimintaan ja antaa kehikon ajattelulle. Kielen tärkeys tulee esille vuorovaikutustilanteissa, jolloin rakennetaan merkityksiä ja sosiaalista todellisuutta. Diskurssien tutkija on kiinnostunut siitä, miten erilaisia todellisuuksia ja toimintaa merkityksellistetään, millä ehdoilla niitä voidaan merkityksellistää ja mitä seurauksia niillä on. Keskeinen perusajatus diskurssianalyyttisessä tutkimuksessa on nähdä kielen rakentuminen siten, että se sisältää sekä yksilön omia käsityksiä asioista ja tapahtumista että sosiokulttuuris-yhteiskunnallisia normeja, arvoja ja rakenteita. Kielenkäytön, kielen ja ympäröivän yhteiskunnan suhde on näin ollen monitasoinen ja yhtyeenkietoutunut. Diskurssianalyyttisessä tutkimuksessa yhdistyy täten sa-

manaikaisesti yhteiskunnan rakenteiden, instituutioiden sekä toimijoiden tutkimus. (Berger ja Luckmann 2005/1966, Juhila ja Suoninen 1999, Pietikäinen ja Mäntynen 2009).

Merkityksiä rakennetaan ja tuotetaan diskurssien avulla. Pietikäinen ja Mäntynen (2009) määrittelevät diskurssit tunnistettaviksi ja vakiintuneiksi kielenkäytön tavoiksi tietyissä tilanteissa. Ne sisältävät yksilöllisten käsitysten lisäksi sosiaalisia käytänteitä ja toimintaa. Kun käytämme kieltä, rakennamme sosiaalisia suhteita, kuvaamme ja arvioimme aihetta, itseämme ja toisiamme sekä institutionaalisia rakenteita ja toimintatapoja. Diskursseilla on kyky rajata, määrittää, muuttaa sekä asemoida ilmiöitä ja ihmisiä. Niillä voidaan myös jäsentää tietty kuva eli representaatio käsiteltävästä aiheesta ja siihen liittyvistä toimijoista. (Suoninen 1999).

Tutkimusaineisto koostuu sekä kirjoitetuista (14 kpl) että suullisista (19 kpl) työhön sitoutumisen merkitysten tulkinnoista, joita kaikkia on tässä analysoitu. Aineisto on koottu vuosina 2005–2007 alan ammatillisissa lehdissä (Tehy, Super, Talentia, Sosiaali ja tukiviesti ja Dialogi) olleiden ilmoitusten sekä Pirkanmaan alueella toimiville työntekijöille kohdistetun haastattelupyynnön (sama kuin lehti-ilmoitus) avulla. Tutkijan pyynnöstä esimiehet tiedottivat tutkimuksesta organisaatioissaan henkilökunnalle. Ilmoituksessa ja haastattelupyynnössä korostettiin osallistumisen vapaaehtoisuutta ja informoitiin tutkijan mielenkiinnon kohteista, joita ovat työhön sitoutumisen ja elämänkulun väliset yhteydet sekä se, mitä työhön sitoutuminen kertojalle merkitsee. Ilmoituksessa oli myös lisäkysymyksiä, joista tämän tutkimuksen kannalta keskeisiä ovat: Onko työhön sitoutumisella ja työhyvinvoinnilla yhteys? Voiko sitoutuminen olla jollakin tavalla haitallista? Ilmoituksessa pyydettiin kertomaan niistä asiakokonaisuuksista, jotka kertoja itse kokee keskeisiksi työhön sitoutumisessaan. Samoin haastatteluissa pyrittiin luomaan luotettava ilmapiiri ja toteuttamaan kerronnallista haastattelua, missä haastateltavan valitsemat merkitykset ja painotukset on toiveena saada esille (Hyvärinen ja Löyttyniemi 2005). Haastattelut tehtiin tutkijan toimesta ja ne toteutettiin kertojan haluamassa paikassa: yksi tutkijan kotona, yksi hänen työpaikallaan, loput työntekijöiden omissa organisaatioissa. Haastattelujen kesto vaihteli kahdesta tunnista vajaaseen kolmeen tuntiin. Tutkijan tekemän litteroinnin jälkeen kirjoitettua tekstiä tuli kustakin haastattelusta noin 20–30 sivua. Postitse tai sähköpostitse saatujen kirjoitettujen tekstien pituus vaihteli 5 – 20 sivuun.

Diskurssianalyyttisessä tutkimuksessa on tärkeää tutkimuksen luotettavuuden vuoksi huomioida sosiaalinen tilannekonteksti (esimerkiksi haastattelutilanne), jonka osana kielenkäyttö on (Pietikäinen ja Mäntynen 2009). Tässä tutkimuksessa tutkijan omat taustat (sosiaalityöntekijän koulutus, opetustyö sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla ja tutkittavan alan tuntemus) vaikuttivat haastattelutilanteen roolien muotoutumiseen siten, että tutkijan ja tutkittavien välistä suhdetta voi luonnehtia epävirallisiksi ja samaa alaa tuntevien henkilöiden välisiksi rennoiksi keskusteluiksi.

Kaikilla aineiston henkilöillä on joko sosiaali- tai terveydenhuoltoalan koulutus. Useimmilla heistä on useita jatko- ja lisäkoulutuksia. Tutkimus kohdistuu työ- ja virkasuhteissa toimiviin ammattilaisiin, joten kotona tehtävä informaalihoiva (Anttonen ja Zechner 2009) rajautuu tutkimuksen ulkopuolelle. Aineistossa on 30 naista ja kolme miestä. Nuorimmat aineiston kertojat ovat hieman yli 20-vuotiaita, vain muutaman työvuoden kokemuksen omaavia, vanhimmat puolestaan yli 65-vuotiaita, joilla työkokemusta on kertynyt jopa neljäkymmentä vuotta. Ikääntyneille työntekijöille on tyypillistä, että heidän työsuhteensa ovat olleet pitkäkestoisia ja toteutuneet saman työnantajan palveluksessa. Nuorimmilla työntekijöillä puolestaan sijaisuudet ja pätkätyöt kuvaavat työmarkkinoilla oloa. Työntekijät edustavat hyvinvointityön eri organisaatioita: vanhustyötä, perusterveydenhuoltoa, kätilötyötä, erikoissairaanhoitoa, päihdehuoltoa, lastensuojelua, sosiaalityötä sekä päiväkotitoimintaa.

Aineiston analysointi on toteutettu monivaiheisesti, jotta kielen konteksti eli kieltä ympäröivä todellisuus tulisi mahdollisimman hyvin huomioitua. Merkitysten esille saamiseksi analysointi on aloitettu sisällön analyysillä kysymällä mitä työntekijät kertovat kuormittavasta työhön sitoutumisesta (Riessman 2008). Tällöin huomiota on kiinnitetty tilanteeseen, tapahtumaan tai kokemukseen ja toimijoihin. Koska ihmisen tuottama kieli on vaihtelevaa, moniäänistä ja ristiriitaistakin, on Pöysän (2009) mukaan merkitysten ja painotusten esille saamiseksi keskeistä kiinnittää huomiota mistä ja kenen näkökulmasta vastaaja kokemuksestaan kertoo. Vaikka kuormittavan sitoutumisen sisällöt ja näkökulmat limittyvät vastaajien kielessä toisiinsa, eivätkä esiinny kielenkäytössä puhtaina, oli analysoinnin jälkeen

Taulukko1.
Analysoinnin vaiheet

Analysoinnin tavoite	Analysoinnin kysymykset
1. Merkitysten esille saaminen sisällön analyysi avulla	Mitä kuormittavasta sitoutumisesta on kerrottu? Kenen ja mistä näkökulmasta kerrottu?
2. Kuormittavan tilanteen ja niiden seurausten arviointi.	Miten kertoja arvioi kuormittavaa sitoutumista? Mitä seurauksia kertoja tulkitsee olevan kuormittavasta sitoutumisesta?
3. Eri diskurssien vertailu	Miten diskurssit eroavat sisällöllisesti ja kerronnan näkökulmien suhteen toisistaan?
4. Vertailu teoreettisiin tutkimuksiin ja aikaisempiin tutkimustuloksiin	Miten hyvinvointityön institutionalisoituminen tulee esille aineistossa? Mitä yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia aikaisempiin kuormittavuuden tutkimuksiin?

diskurssit mahdollista ryhmitellä sisällön mukaan kolmeen päädiskurssiin; liiallisen sitoutumisen diskurssiin, mekaanisen sitoutumisen diskurssiin ja hyvinvointialan rakenteellisia tekijöitä sisältävään diskurssiin. Sisällön ja näkökulmien analysoinnin lisäksi aineistosta on vielä analysoitu kuinka vastaaja arvioi kuormittavaa sitoutumista ja mitä seurauksia erisisältöisillä merkityksillä ja diskursseilla on. Lopuksi eri diskursseja on myös vertailtu. Näytteiksi tulososaan on otettu vastaajien kokemuksia ja arviointeja kuormittavasta sitoutumisesta. H näytteen lopussa viittaa tutkijan tekemään haastatteluun ja K kirjalliseen vastaukseen. Taulukko 1. havainnollistaa analysoinnin vaiheet.

TULOKSET

Tässä tutkimuksessa esille nousseet keskeiset kuormittavan sitoutumisen diskurssit ovat liiallisen sitoutumisen diskurssi, mekaanisen sitoutumisen diskurssi ja hyvinvointialan rakenteellisia tekijöitä sisältävä diskurssi. **Liiallisen sitoutumisen diskurssissa** korostuu näkökulmana työntekijään liittyvät yksilölliset tekijät, kuten työn asema työntekijän elämässä, yksilön elämäntilanne ja työuran vaihe. Vastaajat käyttivät kokemuksiaan kuvatessaan esimerkiksi käsitteitä *liiallinen sitoutuminen, työnarkomania, tosi sitoutunnu* tai *negatiivinen juttu*. Liiallisen sitoutumisen diskurssissa vastaajat arvioivat, että työn merkitys on tällöin liian suuri tekijälleen ja sen tulkittiin kompensoivan jonkin muun elämänosa-alueen puutetta. Elämäntilanteessa, jossa työntekijällä oli pieniä lapsia, työn ei katsottu eikä sallittu olevan tärkeintä elämässä. Usea vastaaja painotti rajojen vetämistä työn ja muun elämän välille, sillä *omasta harrastuksista ja elämästä kiinnipitäminen on tärkeetä. (H. lastensuojelutyöntekijä)* Rajojen pitäminen on myös muissa tutkimuksissa (Hakanen 2005, Rantanen ja Kinnunen 2005) todettu olevan työn kuormittavuutta vähentävä tekijä.

Alla olevassa aineisto-otteessa vastaaja sisällyttää liialliseen sitoutumiseen pelastamisen ja sitä kautta kutsumus-työorientaation.

> *Niin on niitä, jotka tulee tän kaltaseen työhön ajatuksella, että tulee ja pelastaa. Sitte ei kuitenkaan käytännössä kykene sitä tekeen. Jossain kohtaa palaa totaalisesti loppuun ja kyynistyy. (H, johtaja lastensuojelu)*

Liika sitoutuminen ja uhrautuminen sekä pyrkimys kaikkien pelastamiseen johtavat tässä tutkimuksessa usean muunkin vastaajan tulkinnan ja arvion mukaan lopulta kyyniseen ja välinpitämättömään asennoitumiseen asiakkaita ja työtä kohtaan. Se johtaa, samoin kuin Kinnunen ja Hätinen (2005) toteavat, myös omien voimavarojen loppumiseen ja uupumukseen. Myös Vuori ja Siltala (2007) korostavat artikkelissaan, etteivät kaikki hyvinvointityön tekijät enää orientoidu työhönsä perinteisen uhrautuvan työeetoksen mukaisesti, koska se on terveydellisesti riskialtista eikä palvele hoidon tehokasta organisointia ja johtamista.

Työntekijän henkilökohtaiseen elämään viittaa tilanne, missä työntekijällä on menneisyydessään sellaisia selvittämättömiä vaikeita tapahtumia, joilla on merkitystä hyvinvointityön ammatillisuuden kannalta. Vastaajien tulkinnan mukaan työntekijä ei tällöin ole reflektoinut ja selvittänyt omia vaikeuksiaan niin, että kykenisi toimimaan asiakkaiden kanssa ammatillisesti ja laadukkaasti sekä edesauttamaan omaa jaksamistaan. Seuraavassa otteessa tulee esille esimiehen kokemus rekrytointitilanteesta, jossa päihdetyöhön hakeutuva henkilö ei ole riittävästi käsitellyt omaa päihdeongelmaansa. Rekrytoija arvioi, että

käsittelemättömästä ongelmasta seuraa se, että työntekijä päästää asiakkaan liian lähelle hoitaakseen työn kautta omia ongelmiaan. Tilanne on esimiehen tulkinnan mukaan työntekijän jaksamisen ja ammatillisen sitoutumisen kannalta riskialtis hyvinvointityöhön liittyvien tunteiden vuoksi.

Sitä olen miettinyt, että jos itsellä on tällaisia käsittelemättömiä juttuja omassa elämässä päihdeongelmaa, avioeroja tai jotain muita tällaisia isoja menetyksiä, niin voi olla, että sitoutuu niin, että ottaa sen työn elämäksi itselleen. Sekään ei mun mielestä ole hyvä juttu. Ihminen lähteeki sitte tavallaan hoidattaan sitä omaa kipeetä juttua sitoutumalla ja uppoutumalla työhön. Mää oon henkilökohtaisesti sitä mieltä, että päihdetyötä ei kannata tehdä henkilön, jolla on itellä päihdetausta, jollei siitä ole riittävän pitkä aika ja ellei sitä ole riittävästi käsitelly valmiiksi. Sitte täytyy olla alan koulutus. Mää katon, että se voi olla yksi työhön sitoutumisen ja työssä jaksamisen ja myöskin asiakastuntemisen negatiivinen juttu. Siinä herää niin paljon tunteita.(H. esimies päihdehuolto)

Lehdon ja Sutelan (2008) mukaan ikääntyvä työntekijä voi kokea työuran loppuvaiheen kuormittavana. Vastaavasti kuormittavuutta voi esiintyä työuran alkuvaiheessa. Alla oleva ote sisältää kokemuksen uran alkuvaiheesta, jossa nuori työntekijä selittää liiallista sitoutumistaan itsestä ja organisaatiosta johtuvina.

T: Minkälaista se sitoutuminen oli siellä uran alkuvaiheessa?
K: Mää olin tosi sitoutunnu, liian sitoutunnu. Se liittyy minuun ja myös siihen työhön. Mää menin hyvin kokemattomana, hyvin innokkaana, eettisesti ja ammatillisesti sitoutuneena ihmisenä ja kun ei ollut kunnon tukirakenteita työssä eikä ammatillisesti päteviä työkavereita, elikkä siis sosiaalityön näkökulmasta, olin aika yksin ja tyhjän päällä. Mulla oli ihana pomo sen kaks kolme kuukautta kun mää menin sinne, mutta sit se lähti sieltä pois ja siinä jäi todella tyhjän päälle... Ajoin itseni loppuun aika lyhyessä ajassa. Se on niin mieletön se asiakasmäärä ja hankaluuksien määrä.... Mää muistan, sit joku varotteli, että työt ei tekemällä lopu, älä satsaa niin paljon, mutta eihän se kerro mulle mitään, että mitä mun pitää tehdä. Mitä se tarkottaa? (H. lastensuojelun sosiaalityöntekijä)

Edellä kuvatussa otteessa korostuvat ammatillinen kokemattomuus ja Morrowin (1993) kuvaama eettisyys työhön sitoutumisen ulottuvuuksina. Organisaatioon liittyviä kuormittavuustekijöitä olivat vastaajan mukaan johdon vaihtuminen, kiire, asiakkaiden moniongelmallisuus sekä sosiaalisen tuen puute. Samoihin tuloksiin kuormittavuutta selittävinä tekijöinä ovat tilastollisissa tutkimuksissa päätyneet kiireen osalta muun muassa Karasek ja Theorell (1990) sekä Lundberg (1996) ja asiakkaiden moniongelmallisuuden osalta Laine ym. (2006). Useat tutkijat (Pesonen 2005, Ahola ym. 2006, Antila ja Ylöstalo 2006) korostavat tutkimuksissaan, että varsinkin nuorilla työntekijöillä sosiaalinen tuki on olennainen tekijä kuormittavuuden estämisessä. Vaikka kollega yllä olevan otteen mukaan oli osoittanut tukea ja varoittanut liiallisesta sitoutumisesta, ei tämä varoitus sisältänyt riittävän konkreettista ohjetta siitä, kuinka kuormittavissa tilanteissa tulisi toimia. Lisäksi, kun työmäärä oli suuri, oli seurauksena työntekijän loppuun palaminen. Kertoja arvioi itsensä lähinnä uhriksi, joka ammatillisesti kokemattomana ja ilman hänen tarpeisiinsa perustuvaa tukea ei tiennyt, kuinka selviytyä tilanteesta.

Kuormittava sitoutuminen vaikuttaa ammatillisuuteen ja työn laatuun. Vastauksista käy ilmi, että liiallinen sitoutuminen kuormittaa myös koko työyhteisöä. Alla oleva päiväkodissa työskentelevän nuoren kirjoittajan arviointi liiallisesta sitoutumisesta kuvaa osuvasti mitä seurauksia liiallisesta sitoutumisesta on työyhteisöön.

Omissa työyhteisöissäni liiallinen sitoutuminen on ilmennyt ns. pätemisen tarpeena, pomottamisena, kyttäämisenä, kateutena ja lähes tyranniana... Työntekijä sitoutuu työhönsä ylitehokkaasti, mutta rikkoo samalla oman toimenkuvansa raja-aitoja tunkien nokkansa joka asiaan. Työntekijä ottaa itselleen ylimääräisiä vastuualueita, mutta myöhemmin itkee syytellen muita, kun ei jaksakaan hoitaa niitä. Työntekijä saattaa kokea, että hänen harteillaan on koko työyhteisön pyörittäminen ja ilman hänen toimiaan koko "tehdas" menee vähintäänkin hunningolle. Hän vetelee huomaamattaan mattoja muidenkin jalkojen alta innostuksensa kourissa ja viilettää käytävillä kuin pyörremyrsky sata rautaa tulessa ja hoitelee siinä sivussa kysymättä muidenkin työtehtävät. Tämä rassaa sekä itse työntekijää että työyhteisön hyvinvointia. Vastavalmistuneena muistan kuuluneeni näihin touhottajatyyppeihin, mutta onneksi tajusin ja ymmärsin hankkiutua roolista tietoisesti eroon. (K. sosionomi AMK)

Kuormittavuutta selittävänä tekijänä kokemuksessa korostuu työntekijän oma asenne työhön. Kun ylitehokkaasti sitoutunut työntekijä kokee velvollisuudekseen huolehtia koko työyhteisön organisoinnista, ilmenee se työyhteisössä muita häiritsevänä ja tyrannisoivana käyttäytymisenä.

Seurauksena liiallisesta sitoutumisesta on ollut Karasekin ja Theorellin (1990) ja Lundbergin (1996) kuvaama rooliristiriita ja ylikuormittuminen, kaaos työntekijöiden toimenkuvissa ja valtaasemissa, hämmennys kollegojen kesken sekä jaksamisen ongelmia koko työyhteisön tasolla. Otteen lopussa tapahtuu mielenkiintoinen käänne, kun kertoja paljastaa kokemuksen olleen myös oma henkilökohtainen tilanne, josta on onnekseen ymmärtänyt tietoisesti hankkiutua eroon.

Mekaanisen sitoutumisen diskurssissa näkökulmana korostui työyhteisön ja organisaation toimivuus. Vastaajat yhdistivät kuormittavuuteen huonot vaikutusmahdollisuudet, epätyydyttävän osallisuuden ja yhteisöllisyyden kokemuksen sekä kiireen. Myös sellainen johtajuus, missä työntekijää ei motivoida ja valtuuteta työn tavoitteita kohti, sisältyi mekaanisen sitoutumisen diskurssiin. Vastaaviin tekijöihin ovat kuormittavuutta lisäävinä ja työhyvinvointia vähentävinä tekijöinä kiinnittäneet huomiota Elo ja Feldt (2005), Antila ja Ylöstalo (2006) ja Rasimus (2007). Laineen ym. (2006) tutkimusten mukaan heikentynyt tyytyväisyys työn organisointiin ja johtamiseen voivat olla yhteydessä hallinnollisiin organisaatiomuutoksiin ja johtamistapoihin, joita on julkisella sektorilla viime vuosikymmeninä toteutettu useita.

Mekaanisen sitoutumisen diskurssissa käytettyjä käsitteitä ovat muun muassa *mekaaninen sitoutuminen*, *heikko sitoutuminen*, *liukuhihnamainen* tai *robottimainen työskentely*. Mekaaniselle sitoutumiselle annettu merkitys viitta työskentelyyn, missä työhön ei paneuduta vaan se suoritetaan ilman keskittymistä ja ajattelua. Vastaajien arvioinnin mukaan se ilmeni myös tehtäväkeskeisenä toimintana ja jopa *"pelottavana, pelkkien temppujen tekemisenä" (H. kätilö)*. Mekaanisessa sitoutumisessa ei näin ollen ole mukana Vuoren ja Siltalan (2007) mainitsema hyvinvointityölle keskeinen vuorovaikutus. Vastaajat korostavat, että sitoutuminen kohdistuu asiakkaisiin ja potilaisiin. Kun sitoutuminen on mekaanista, merkitsee se heidän tulkinnassaan puutetta asiakkaan aidossa kohtaamisessa. He totesivat myös, että tuolloin vuorovaikutuksessa jopa vältellään asiakasta tai potilasta.

Seuraava aineisto-ote kuvaa vastaajan kokemusta ja arviointia mekaanisesta sitoutumisesta. Työntekijä tulkitsee sen aiheutuneen työyhteisön heikosta toimivuudesta ja johtamiskulttuurista. Otteesta on havaittavissa, että sitoutuminen sisältää Morrowin (1993) luonnehtiman eettisen ulottuvuuden sekä Anttosen ja Zechnerin (2009) pohdinnan hyvästä hoivasuhteesta, jossa tavoitteena on että työntekijä ja asiakas voivat hyvin.

> *T: Nyt tää sitoutumisen heikkous, voisko sitä vielä kattoo, minkälaisia tekijöitä siellä oli?*
> *K: Yksi hyvä esimerkki oli, että mulla oli tää oma asukas ja hänellä oli varaa hyvin paljon ja hänen omaiset sanoi, että rahaa saa käyttää niin paljon kuin vaan pystyt hänen hyväkseen. Hän rakasti ratsastamista ja mää kävin hänen kanssaan ratsastamassa. Sitten tää meidän osastonhoitaja sanoi, että tää on liian kallista, kun me kuljettiin taksilla ja sitä ei saa tehdä. Se oli mulle niinku se, että ahaa mää en saa tehdä, vaikka omaiset sanoo. Hän niinku rajas meidän elämää. Jos me mentiin esimerkikis ostaan asukkaille vaatteita, niin hän laittoi siihen maksusitoumukseen mitä saa ostaa, elikkä mää en saanut omaa järkeä käyttää lainkaan. Se ahdisti ihan hirveesti. Mää ajattelin, että mää olin oikeestaan ainoa, joka välittää niiden hyvinvoinnista ja kun mua ei pätkääkään enää kiinnostannu, niin aivan varmasti ne sisimmässään tunsi ja vaistos.... Sen ihan perushoidon teki. Ei siinä ollu mitään mieltä siinä työssä... Sitä tekee kuin robotti. Sää teet sen, mutta se henkinen puoli rupee tottakai repeytyy ja on paha olla... Kukaan meistä ei varmaan loppujen lopuksi hakenut sairaslomaa siitä, että mää en jaksa henkisesti. Aina löytyi fyysistä vaivaa ... (H. kehitysvammatyöntekijä)*

Vastaaja arvioi omaa rooliaan alistuvaksi ja vetäytyväksi. Hänellä ei ollut tarpeeksi valtaa päättää kokonaisvaltaisesti asiakkaan hyvinvoinnista eikä hän näin ollen voinut toteuttaa ammatillisuuttaan laadukkaasti. Kokonaisvaltaisen hoitamisen esti esimiehen tapa rajata työntekijän mahdollisuutta käyttää omaa persoonaansa työssään sekä vaikuttaa asiakkaan hyvinvointiin. Vaikutusmahdollisuuden puute on näin ollen Antilan ja Ylöstalon (2006) tutkimuksen mukaisesti aiheuttanut vastaajalle ristiriitaa työssä. Ristiriitaa lisäsi myös asiakaan ja omaisten tarpeiden ja toiveiden vastakkaisuus työntekijän arkisen toiminnan kanssa. Kuormittavuuden keskiössä oli työnteki-

jän kokemus siitä, kuinka mahdollistettu tapa toimia työssä vaikutti asiakkaan hyvinvointiin sitä heikentäen. Kokemus osoittaa, että ei ainoastaan työntekijöiden, vaan myös asiakkaiden epäoikeudenmukainen kohtelu aiheuttaa kuormittavuutta työntekijälle. Henkistä kuormittavuutta seurasivat työntekijän fyysiset oireet (vrt. Ahola ym. 2006), joita käytettiin sairasloman perusteena. Vastaajan kokemus vahvistaa myös Baruch´n (1998) korostaman työnantajan ja työntekijän välisen luottamuksen ja vastavuoroisuuden suurta merkitystä hyvinvointityöhön sitoutumiselle ja työn laadulle. Sama luottamus hyvän hoidon suhteen tulisi olla myös asiakkaalla.

Kiireen ja liiallisen työmäärän on todettu olevan yhteydessä työn kuormittavuuteen (Karasek ja Theorell 1990, Rasimus 2007, Vuori ja Siltala 2007). Kiire tuli myös tämän tutkimuksen vastauksissa esille usein ja sen tulkittiin aiheuttavan stressioireita sekä eettisiä kriisejä työssä. Kiireen, kuormittavuuden ja eettisten kriisien yhteys alla olevan aineisto-otteen mukaan liittyy jälleen asiakkaan kohtaamiseen, työn laatuun sekä hoivatyön ammatillisuuteen. Vastaajan arvioinnin mukaan hyvinvointityön kokonaisvaltaisuus ja työntekijän kehittyminen asiakkaan kohtaajana jää tällöin taka-alalle ja tilalle tulee työn nopea, mutta mekaaninen suorittaminen.

> *T: Onko se mekaaninen tekeminen hoivaalalla haitallista sitoutumista?*
> *K: No, mää halusin lähteä päivittään mun kätilötyötäni kolme kuukautta. Tein sitä työtä siellä ja toisaalta se oli hirveen mielenkiintoista, mutta kyllä mää siitä kärsin, koska siellä ei sitä kohtaamista tullu niinku ollenkaan. Se meni semmoseksi mekaaniseksi, että piti tehdä noin ja noin. Mutta ihmisen psyykkinen kohtaamien, siitä ei tullu kuin semmonen rääpäle vaan joskus. Sää et pysty hoitaan kokonaisvaltaisesti sitä äiti-vauva-paria tai koko perhettä.... Tän mekaanisen työn suorittaa nopeammin. Se on ihan se, että siellä oli niin kiire. (H. kätilö)*

Kertoja arvioi itseään Meyer ym. (1993) sitoutumisen mallin mukaisesti innokkaaksi ammatillisesti sitoutuneeksi työntekijäksi. Hänelle kuormittavuutta aiheutti se, ettei työtä voinut toteuttaa laadukkaasti ja hyvin. Seurauksena oli työntekijän turhautuminen. Kokemus voidaan tulkita ristiriitaiseksi organisaatioon sitoutumiseksi, jossa organisaation olosuhteet ja työn piirteet eivät vastanneet työntekijän tarpeita ja odotuksia (vrt. Mäkikangas ym. 2005). Sitoutuminen voidaan tätten tulkita, samoin kuin Morrow (1993), vakaammaksi ammattiin kuin organisaatioon.

Hyvinvointialan rakenteellisia tekijöitä sisältävä diskurssi käsittää hyvinvointityön yhteiskunnallisen makrotason, mikä vaikuttaa työn tekemisen ehtoihin. Tällä näkökulmalla varsinkin uran alkuvaiheessa olevat nuoret työntekijät tarkoittavat yhteiskunnassa vallitsevia arvoja ja hyvinvointityön arvostamista, julkisen sektorin säästötoimia palvelujärjestelmän ja organisaatioiden resurssien suhteen, hyvinvointityön palkkatasoa ja pätkätyöläisyyttä. Diskurssi vahvistaa Laineen ja työtovereiden (2006) sekä Kauppisen ja työtovereiden (2007) tutkimustuloksia siitä, että sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla työntekijät eivät koe riittävästi voivansa vaikuttaa näihin yhteiskunnallisiin rakenteisiin ja poliittiseen päätöksentekoon. Päiväkodissa työskentelevä nuori työntekijä arvioi seuraavassa otteessa sitä miten jatkuvat säästötoimet, huono palkkaus sekä hänen kokema alan yleinen heikko arvostus estävät työhön sitoutumista ja lisäävät työn kuormittavuutta muun muassa sairauspoissaolojen ja alhaisen työmotivaation muodossa. Samaan tulokseen on päätynyt Kirpal (2004) tutkiessaan vastaavien rakenteellisten tekijöiden vaikutusta sairaanhoitajien ammatilliseen identiteettiin ja työhön sitoutumiseen.

> *Suuri este sitoutumiselleni on kunnallisen sektorin jatkuvat säästötoimet. Ne rasittavat koko työyhteisöä ja latistavat yleistä motivaatiota ja työhön sitoutumista. Ihmiset väsyvät ja jäävät sairaslomille. ... Tärkeä sitoutumisen latistaja on hoiva-alan surkea palkkaus. Koen tekeväni äärimmäisen tärkeää ja vaativaa työtä, mutta palkka on ala-arvoinen. Kovien arvojen yhteiskunnassa hoiva-alaa ei yksinkertaisesti arvosteta. Tiedän monia, jotka ovat jo vaihtaneet tai suunnittelevat vaihtavansa alaa tämän surkean tilanteen vuoksi. Huonoina päivinä suunnittelen itse samaa. (K, sosionomi AMK, päiväkoti)*

Vastaaja kokee, että kovien arvojen yhteiskunnassa hyvinvointityötä ei arvosteta. Samoin hän kritisoi tehokkuusajattelun ja tulosvastuullisuuden nimissä (vrt. Kovalainen 2004, Henriksson ja Wrede 2008) toteutettavia sellaisia työn tekemisen ehtoja, jotka eivät riittävästi huomioi sosiaali- ja terveydenhuoltoalan vaativuutta ja yhteiskunnallista merkitystä. Heikko arvostus ja jatkuvat säätötoimet voivat pahimmillaan johtaa siihen, että avun tarvitsijoita ei muutoksissa huomioida riittävästi. Silva Tedre (2001) toteaakin, että po-

liittisessa päätöksenteossa on aina kysyttävä keneen kulloinkin huomio kiinnittyy ja kenen tarpeista käsin päätöksiä tehdään.

Suhtautuminen määräaikaisiin työsuhteisiin on aineiston työntekijöillä kaksijakoista. Toisaalta pätkätyöläisyyttä ei koettu ongelmallisena tilanteissa, jossa nuori työntekijä vielä etsi omaa paikkaansa hyvinvointityön kentässä. Pätkätyöt toivat tällöin lisää ammatillista kokemusta ja tuntemusta erilaisista organisaatioista sekä valinnanvapautta eri organisaatioiden välillä. Toisaalta kertojat kokivat, että pätkätyöläisyys heikentää työntekijän asemaa työyhteisössä ja uhkaa turvallisuutta ja tulevaisuuden suunnittelua seuraavasti.

> *Työsuhteet ovat pätkittäisiä ja lyhyitä eikä tuleva työura ole turvattu. Elämää eletään aina seuraavaan työsopimukseen asti, jonka jälkeisestä tilanteesta ei ole tietoa. Minulle kuuluvat samat velvollisuudet, mutta oikeudet eivät ole samat: vapaapäivät ja lomat eivät ole itsestäänselvyyksiä, turvatusta taloudellisesta tilanteesta puhumattakaan. (K. sairaanhoitaja)*

Vastaajan arvio pätkätöistä kohdistuu osallisuuteen organisaatiossa ja epäoikeudenmukaiseen asemaan työyhteisössä. Myös turvattomuus tämänhetkisen ja tulevan taloudellisen tilanteen suhteen huolettaa työntekijää. Kertomus vahvistaa Lehdon ja Sutelan (2008) työolotutkimuksen vastaavia tuloksia pätkätöistä.

Seuraukset kokemuksista, joissa työntekijät eivät koe voivansa vaikuttaa hyvinvointityön yhteiskunnallisiin rakenteisiin ja työn tekemisen ehtoihin ovat hyvinvointipalveluiden organisaatioille ratkaisevia, mikäli suunnitelmat vaihtaa alaa toteutuvat laajassa mittakaavassa. Rakenteelliset tekijät vaikuttavat näin ollen työntekijöiden tulkinnoissa yksilöllisen kuormittavuuden kautta niin organisaatioiden toimintaan kuin myös koko hyvinvointityön palvelujärjestelmän toimivuuteen.

JOHTOPÄÄTÖKSET

Työn kuormittavuutta on tutkittu laajasti kvantitatiivisin tutkimusmenetelmin ja niiden avulla on selvitetty muun muassa kuormittavuuteen vaikuttavia organisatorisia tekijöitä. Tässä tutkimuksessa tutkimusote on laadullinen. Tavoitteena oli diskurssianalyysin keinoin määrittää, miten kertojat kielen avulla merkityksellistävät ja tuottavat diskursseja kuormittavan sitoutumisen kokemuksista eri näkökulmista, ei pelkästään organisaation näkökulmasta. Lisäksi tutkimus toi uutta tietoa siitä, minkälaisia toisistaan eroavia kuormittavan sitoutumisen diskursseja aineistosta löytyi ja mitä seurauksia näillä erilaisilla diskursseilla kertojat tulkitsivat olevan. Tutkimuksessa hyödynnettiin hoivan yhteiskunnallistumiseen liittyvää tutkimusta (esim. Henriksson ja Wrede 2004, Anttonen ja Zechner 2009) sekä työolotutkimusten tutkimustuloksia (esim. Laine ym. 2006, Kauppinen ym. 2007, Lehto ja Sutela 2008).

Aineiston analysoinnin jälkeen merkitysdiskurssit oli mahdollista kategorisoida näkökulmien sisällöllisten painotusten mukaan kolmeen päädiskurssiin; liiallisen sitoutumisen diskurssiin, mekaanisen sitoutumisen diskurssiin ja hyvinvointialan rakenteellisia tekijöitä sisältävään diskurssiin. Taulukko 2 havainnollistaa tutkimuksen keskeiset tulokset.

Liiallisen sitoutumisen diskurssissa työn kuormittavuuden kokemiseen vaikuttavia yksilöllisiä tekijöitä olivat työntekijän oma asenne työhön, hänen elämäntilanteensa ja työuran vaiheensa. Liiallisessa sitoutumisessa kertojat tulkitsivat työn saavan ylikorostuneen aseman työntekijän elämässä. Kokemattomuus uran alkuvaiheessa ja sosiaalisen tuen puute vaikeissa tilanteissa puolestaan uuvuttavat työntekijän. Tämä kuormittavan sitoutumisen ulottuvuus aiheutti kertojien mukaan uupumisen lisäksi kyynistä ja välinpitämätöntä asennoitumista asiakkaita ja työtä kohtaan ja vaikutti näin ollen myös ammatilliseen toimintaan ja työn laatuun. Liiallisesta sitoutumisesta oli seurauksia myös koko työyhteisölle, sillä se aiheutti Karazekin ja Theorellin (1990) kuvaamia rooliristiriitoja organisaatiossa, sekaannusta ja kaaosta valta-asemissa ja toimenkuvissa.

Mekaanisen sitoutumisen diskurssissa organisatoriset tekijät nousivat esille kuormittavuutta aiheuttavina työyhteisökokemuksina. Mekaaniseksi luonnehdittu sitoutuminen ilmeni liukuhihnatyyppisenä työskentelynä, jossa vuorovaikutus asiakkaaseen tai potilaaseen jää vähäiseksi, jopa välttteleväksi. Organisaatiossa ei tällöin ole vastavuoroisuutta, sillä työnantajan ei koeta olevan sitoutunut työntekijäänsä (Baruch 1998). Työyhteisössä vallitsee tuolloin luottamuksen puute sekä toimintakulttuuri, jossa työntekijä ei voi vaikuttaa työhönsä tai käyttää persoonaansa työvälineenä. Eettisesti ja ammatillisesti sitoutuneelle työntekijälle työn muuttumisesta mekaaniseksi seuraa työn henkinen kuormittavuus ja työmotivaation lasku. Vastauksista ilmeni, että henkinen kuormittavuus ilmaistiin työyhteisössä fyysisinä oireina, minkä varjolla vetäydyttiin sairauslomil-

Taulukko 2.
Tutkimuksen keskeiset tulokset

Diskurssi	Diskurssin sisältö	Tulkinta seurauksista
Liiallisen sitoutumisen diskurssi: korostuu työntekijän näkökulma	* Työn merkitys liian suuri elämässä; uhrautuminen työlle * Kokemattomuus uran alkuvaiheessa ja sosiaalisen tuen puute * Elämänvaihe, jossa lapset ovat pieniä, vaatii rajojen vetämistä työn ja muun elämän välille * Henkilökohtaiset selvittämättömät vaikeudet omassa elämässä uuvuttavat myös työssä	* Kyynisyyttä asiakkaita ja työtä kohtaan * Uupumusta * Ei tarpeeksi ammatillisuutta * Työn laatu heikkenee * Kuormittavuutta koko työyhteisössä epäselvien toimenkuvien ja rooliristiriitojen vuoksi * Ammatillisuuden hämärtyminen ja itsensä hoitaminen epäilyttävällä tavalla
Mekaanisen sitoutumisen diskurssi: korostuu organisaation toimimattomuuden näkökulma	* Huonot vaikuttamisen mahdollisuudet työssä * Yhteisöllisyyden puute * Kiire * Johtamiskulttuuri, joka ei salli työntekijän persoonan käyttöä työssä eikä mahdollista pääsyä työn tavoitteisiin	* Heikko sitoutuminen organisaatioon * Työn laadun heikentyminen * Vuorovaikutus ja asiakkaan kohtaaminen ei aitoa * Asiakkaan tarpeet ja työn kokonaisvaltaisuus eivät toteudu * Turhautuminen ja eettiset kriisit
Hyvinvointialan rakenteellisia tekijöitä sisältävä diskurssi: korostuu hyvinvointityön institutionalisoituminen ja työn tekemisen ehtojen näkökulma	* Vaikuttamisen mahdollisuus yhteiskunnallisiin rakenteellisiin tekijöihin vähäistä * Vastaajien kokemus, ettei hyvinvointityötä arvosteta * Pätkätyöt	* Sitoutumisen ja työmotivaation heikentyminen * Pohdintaa hyvinvointityöstä luopumisesta * Pätkätyöt monipuolistavat työkokemusta, mutta niiden koetaan myös eriarvoistavan työntekijöitä työyhteisössä

le. Laineen (2005) sairaanhoitajiin kohdistuneen tutkimuksen mukaan työn puutteelliset fyysiset olosuhteet vaikuttivat sitoutumiseen ja työhyvinvointiin niitä heikentäen. Tässä tutkimuksessa työyhteisön puutteelliset henkiset olosuhteet korostuivat kuormittavuutta lisäävinä ja sitoutumista vähentävinä tekijöinä. Ennen kaikkea kertojat kokevat ristiriitaisina tilanteet, joissa he vastuullisina työntekijöinä eivät voi tehdä kokonaisvaltaisesti ja ammatillisesti työtään niin hyvin kuin pystyisivät. Tästä syystä myös mekaaninen sitoutuminen vaikuttaa työn laatuun sitä heikentäen.

Hoivan yhteiskunnallistuminen ja uudet johtamis- ja hallinnointimallit ovat muotouttaneet sosiaali- ja terveydenhuoltoalan palvelujärjestelmän kehitystä ja vaikuttaneet hyvinvointityön ammatillisen toiminnan ehtoihin (Henriksson ja Wrede 2004, Kovalainen 2004, Anttonen 2009). Hyvinvointialan rakenteellisia tekijöitä sisältävässä diskurssissa korostuivat näkökulmina juuri hyvinvointityön yhteiskunnallisen makrotaso ja työn tekemisen muuttuneet ehdot. Hyvinvointityön yhteiskunnallis-rakenteelliset tekijät koettiin nuorten kertojien tulkinnoissa kuormittavuutta lisäävinä silloin, kun niistä seuraa epävarmuus työmarkkinoilla, huono alan arvostus ja epätasaarvoinen asema työyhteisössä. He kokivat myös, etteivät voi vaikuttaa näihin kuormittavuutta tuottaviin institutionaalisiin tekijöihin. Työntekijöiden tuottamien merkitysten huomioiminen on tärkeää hyvinvointipalveluiden tulevaisuuden kannalta. Mikäli alan ja organisaatioiden houkuttelevuutta ei saada nostettua, saattavat koulutetut työntekijät päätyä vaihtamaan alaa.

Aineisto osoittautui tutkimuskysymysten kannalta rikkaaksi, sillä se toi monipuolisesti esille kuormittavan sitoutumisen erilaisia diskursseja ja niiden merkityksiä. Kielen diskurssianalyyttinen analysointi tuotti uutta tietoa hyvinvointityön kuormittavuutta aiheuttavista kokemuksista sekä kuormittavuuden ja sen seurausten välisten suhteiden ymmärtämisestä. Kertomusten avulla pyritään yleensä tutkimuksissa saamaan kertojan ääni esille (Pietikäinen ja Mäntynen 2009), mutta tässä tutkimuksessa vastaajat nostivat myös asiakkaiden äänet esille tulkitessaan työn heikentynyttä laatua tai ristiriitatilanteita työntekijän, organisaation ja asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden välillä.

Diskurssianalyyttisessä tutkimuksessa tutkimusprosessin esittäminen aineiston keruusta tulosten raportointiin on osa tutkimuksen luotetta-

vuutta. Lähestymistavan mukaan tekstin ei oleteta kuvaavan faktuaalista totuutta vaan kielen monimerkityksisyyttä, minkä tulkinta on haaste. Kielen moniulotteisuuden tulkinnassa on keskeistä huomioida sen eri kontekstit, sillä puhe on aina yhteydessä johonkin. (Juhila ja Suoninen 1999) Tarkoituksenani ei ole esittää yksiselitteisiä totuusväittämiä, vaan kuvata tarkasti kuormittavan sitoutumisen merkityksiä valitussa teoreettisessa kontekstissa. Samoin tulkinnalliset päättelyprosessit on esitetty mahdollisimman selkeästi, jotta lukija voi arvioida tutkimuksen uskottavuutta. Tulokset valottivat uudella tavalla työhön sitoutumisen moninaisia diskursseja, joita voidaan pitää hyvinvointityön keskeisinä ulottuvuuksina. Vastaajien tulkintojen mukaan ulottuvuuksien haavoittuvuuden voidaan nähdä aiheuttavan sekä asiakkaille, työntekijälle että työyhteisölle kuormittavuutta.

Wallin O. Social and health care workers' interpretations about work commitment causing burden
Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti – Journal of Social Medicine 2010:47:266–278

The article uses discourse analysis to investigate how social and health care workers construct meanings and discourses about their experienced work commitment that causes burden. This article provides new information both about various discourses causing burdening commitment as well as the consequences resulting from these discourses, as interpreted by the respondents of this research. The study makes use of previous research on the institutionalisation of care work and of the quality of work life survey results on factors causing burden. After the data analysis, it was possible to categorize the discourses into three main categories on the basis of content and the perspective used: A discourse of extreme work commitment, a discourse of mechanical work commitment and a discourse related to the structural factors of the social and health care field. The discourses can be interpreted as representing the core dimensions of social and health care work. If these dimensions are neglected, the consequences extend to the clients and patients as well as to the workers and work organizations.

KIRJALLISUUS

Ahola K, Kivistö S, Vartia M. (toim.) Työterveyspsykologia. Työterveyslaitos, Helsinki 2006.

Anttonen A. Hoivan yhteiskunnallistuminen ja politisoituminen. Teoksessa Anttonen A, Valokivi H, Zechner M. (toim.) Hoiva. Tutkimus, politiikka ja arki. Vastapaino, Tampere 2009, 54–98.

Anttonen A, Zechner M. Tutkimuksen lähestymistapoja hoivaan. Teoksessa Anttonen A, Valokivi H, Zechner M. (toim.) Hoiva. Tutkimus, politiikka ja arki. Vastapaino, Tampere 2009, 16–53.

Antila J, Ylöstalo P. Proaktiivinen toimintatapa julkisella ja yksityisellä sektorilla. Teoksessa Lehto A-M, Sutela H, Miettinen A.(toim.) Kaikilla mausteilla. Artikkeleita työolotutkimuksesta. Tilastokeskus. Tutkimuksia 244. Työmarkkinat. Yliopistopaino, Helsinki 2006, 95–120.

Baruch Y. The Rise and Fall of Organizational Commitment. Human Systems Management 1998:17:135–143.

Berger P, Lucmann T. Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen. Tiedonsosiologinen tutkielma. Suomentanut Vesa Raiskila. Gaudeamus, Helsinki 2005/1966.

Elo A-L, Feldt T. Johtaminen ja työyhteisön kehittäminen työhyvinvoinnin tukena. Teoksessa Kinnunen U, Feldt T, Mauno S. (toim.) Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. PS-kustannus, Keuruu 2005, 311–331.

Erickson K, Pierce J. Farewell to the organization man – the feminization of loyalty in high-end and low-end service jobs. Ethnography 2005:6:283–313.

Galais N, Moser K. Organizational commitment and the well-being of temporary agency workers: A longitudinal study. Human Relations 2009:62:589–620.

Hakanen J. Työuupumuksesta työn imuun: työhyvinvointitutkimuksen ytimessä ja reuna-alueilla. Työ ja ihminen. Tutkimusraportti 27. Työterveyslaitos, Helsinki 2005.

Henriksson L, Wrede S. Hyvinvointityön ammattien tutkimus. Teoksessa Henriksson L, Wrede S. (toim.) Hyvinvointityön ammatit. Gaudeamus, Helsinki 2004, 9–19.

Henriksson L, Wrede S. Care work in the Context of a Transforming Welfare State. Teoksessa Wrede S, Henriksson L, Host H, Johansson S, Dybbroe B. Care Work in Crisis. Reclaiming the Nordic Ethos of Care. Studentlitteratur, Malmö 2008, 121–152.

Hyvärinen M, Löyttyniemi V. Kerronnallinen haastattelu. Teoksessa Ruusuvuori J, Tiittula L. (toim.) Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vorovaikutus. Vastapaino, Tampere 2005, 189–222.

Joensuu S. Kaksi kuvaa työntekijästä. Sisäisen viestinnän opit ja postmoderni näkökulma. Jyväskylä Studies in Humanities 58. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä 2006.

Juhila K, Suoninen E. Kymmenen kysymystä diskurssianalyysistä. Teoksessa Jokinen A, Juhila K, Suoninen E. Diskurssianalyysi liikkeessä. Vastapaino, Tampere 1999, 233–252.

Julkunen R. Hyvinvointipalvelujen uusi politiikka. Teoksessa Henriksson L, Wrede S. (toim.) Hyvinvointityön ammatit. Gaudeamus, Helsinki 2004, 168–186.

Julkunen R. Uuden työn paradoksit. Keskusteluja 2000-luvun työprosess(e)ista. Vastapaino, Tampere 2008.

Karasek R, Theorell T. Healthy work: stress productivity, and the reconstruction of working life. Basic Books, New York 1990.

Kauppinen T, Hanhela R, Heikkilä P, Kasvio A, Lehtinen S, Lindström K, Toikkanen J, Tossavainen A. (toim.) Työ ja terveys Suomessa 2006. Työterveyslaitos. Vammalan Kirjapaino Oy, Vammala 2007.

Kinnunen U, Hätinen M. Työuupumus ja jaksaminen työelämässä. Teoksessa Kinnunen U, Feldt T, Mauno S.(toim.) Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. PS-kustannus, Keuruu 2005, 38–55.

Kirpal S. Work identities of nurses: Between caring and efficiency demands. Career Development International 2004:3:274–304.

Kivimäki M, Elovainio M, Vahtera J, Ferrie JE. Organizational justice and health of employees: prospective cohort study. Occup Environ Med 2003:69:27–34.

Kovalainen A. Hyvinvointipalveluiden markkinoituminen ja sukupuolisopimuksen muutos. Teoksessa Henriksson L, Wrede S.(toim.) Hyvinvointityön ammatit. Gaudeamus, Helsinki 2004, 187–209.

Laine M. Hoitajana huomennakin. Hoitajien työpaikkaan ja ammattiin sitoutuminen. Turun yliopiston julkaisuja. Sarja C, 233. Turku 2005.

Laine M, Wickström G, Pentti J, Elovainio M, Kaarlela-Tuomaala K, Lindström K, Raitoharju R, Suomala T. Työolot ja hyvinvointi sosiaali- ja terveysalalla 2005. Työterveyslaitos. Tampereen Yliopistopaino Oy-Juvenes Print, Tampere 2006.

Lehto A-M. Työpaineet ja kiirekokemukset. Teoksessa Lehto A-M, Sutela H, Miettinen A.(toim.) Kaikilla mausteilla. Artikkeleita työolotutkimuksesta. Tilastokeskus. Tutkimuksia 244. Työmarkkinat 2006. Yliopistopaino, Helsinki 2006, 249–274.

Lehto A-M, Sutela H. Työolojen kolme vuosikymmentä. Työolotutkimusten tuloksia 1977–2008. Tilastokeskus. Multiprint, Helsinki 2008.

Lundberg U. Influence on Paid and Unpaid Work on Psychophysiological Stress Responses of Men and Women. Journal of Occupational Health Psychology 1996:2:117–130.

Meyer JP, Allen NJ, Smith CA. Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three-component conceptualization. Journal of Applied Psychology 1993:78:538–551.

Meyer JP, Herscovitch L. Commitment in the workplace. Toward a general model. Human Resource Management Review 2001:11:299–326.

Molander G. Työtunteet – esimerkkinä vanhustyö. Työterveyslaitos. Helsinki 2003.

Morrow PC. The Theory and Measurement of Work Commitment. Jai Press Inc, 1993.

Mäkikangas A, Feldt T, Kinnunen U. Positiivisen psykologian näkökulma työhön ja työhyvinvointiin. Teoksessa Kinnunen U, Feldt T, Mauno S. (toim.) Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. PS-kustannus, Keuruu 2005, 56–74.

Pesonen I. Esimiehen ja työntekijän välisessä keskustelussa on voimaa. Työelämän tutkimus 2005:2:92–106.

Pietikäinen S, Mäntynen A. Kurssi kohti diskurssia. Vastapaino, Tampere 2009.

Pusa O. Hyvinvointivaltion murros. Teoksessa Hämäläinen TJ. (toim.) Murroksen aika. Selviääkö Suomi rakennemuutoksesta? WSOY, Juva 1997, 111–129.

Pöysä J. Positiointiteoria ja positiointianalyysi – uusia näkökulmia narrratiivisen toimijuuden tarkasteluun. Teoksessa Hägg S, Lehtimäki M, Stenby L. (toim.) Näkökulmia kertomuksen tutkimukseen. Tietolipas 226. Suomen Kirjallisuuden Seura. Helsinki. Hansaprint direct Oy, Vantaa 2009, 314–343.

Rantanen J, Kinnunen U. Työn ja perhe-elämän vuorovaikutus. Teoksessa Kinnunen U, Feldt T, Mauno S. (toim.) Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. PS-kustannus, Keuruu 2005, 229–264.

Rasimus M. Fyysinen ja henkinen turvattomuus lähijohtajuudessa. Teoksessa Vuori J. (toim.) Terveys ja johtaminen. WSOY, Helsinki 2007, 134–149.

Riessman CK. Narrative Methods for the Human Sciences. Sage Publications, 2008.

Suoninen E. Näkökulma sosiaalisen todellisuuden rakentumiseen. Teoksessa Jokinen A, Juhila K, Suoninen E. Diskurssianalyysi liikkeessä. Vastapaino, Tampere 1999, 17–36.

Tedre S. Hoivapalveluiden muutokset 1990-luvulla-Miten hoiva politisoidaan 2000-luvulla? Teoksessa hyvinvointivaltio organisoituu uudelleen – entä sukupuolijärjestelmä? Raportti seminaarista 9.5.2001. Sosiaali- ja terveysministeriö. Tasa-arvojulkaisuja 2001:6. Hyvinvointivaltio ja tasa-arvo-jaosto. Tasa-arvoasiain neuvottelukunta. Edita Oyj, Helsinki, 34–44.

Wrede S, Henriksson L, Host H, Johansson S, Dybbroe B. Care Work and the Competing

Rationalities of Public Policy. Teoksessa Wrede S, Henriksson L, Host H, Johansson S, Dybbroe B. Care Work in Crisis. Reclaiming the Nordic Ethos of Care. Studentlitteratur, Malmö 2008, 15–37.

Vuori J, Siltala J. Työorientaatiot, hyvinvointi ja johtamistehtävät. Teoksessa Vuori J.(toim.) Terveys ja johtaminen. WSOY, Helsinki 2007, 162–189.

Outi Wallin
YTM
Tampereen yliopisto
Sosiaalitutkimuksen laitos

Ammatillinen kasvu ja työhön sitoutuminen sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työssä

Outi Wallin
Lehtori, YTM
Tampereen ammattikorkeakoulu
outi.wallin@tamk.fi

Artikkeli on läpikäynyt referee -menettelyn

Tiivistelmä

Työelämä ja organisaatiot muuttuvat koko ajan ja edellyttävät työntekijöiltä työhön sitoutumista, ammatillisuuden kasvua sekä persoonallisen identiteetin uudelleen määrittelyä ja aktiivista rakentamista. Tässä tutkimuksessa on diskurssianalyysin keinoin selvitetty 17 keski-ikäisen sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työntekijän ammatilliselle kasvulle ja työhön sitoutumiselle antamia merkityksiä. Merkitysten tarkastelu tapahtui tutkimuksen tekohetkestä sekä menneisyyteen että tulevaisuuteen suunnaten. Tulokset voi kategorisoida kolmeen merkityssysteemiin: nuoruuden ja kokemattomuuden ajan keskeneräisen ammatillisuuden kerrontaan, erilaisten elämänkokemusten kautta tapahtuvaan ammatillisen ja humaanin kasvun kerrontaan sekä reflkektiivisen ammatillisuuden kerrontaan. Työhön sitoutuminen merkityksellistyi tulkintoihin siten, että ammatillisen kasvun mahdollistuminen edesauttoi työhön sitou-

tumista. Mahdollisuus ammatilliseen kasvuun tulkittiin näin olevan merkittävä sitoutumisen edellytys ja ulottuvuus.

Avainsanat: *ammatillinen kasvu, työhön sitoutuminen, sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työ*

Abstract

Care worker's Professional Growth and Work Commitment

Working life and organizations are changeing all the time. It is required that workers are committed to work and do professional growth and active construction of professional identity. In this research the aim was to investigate how 17 middle-aged social and health care workers are constructing meanings to professional growth and commitment to work. Analyzing the data accomplished from the beginning of working career into the future considerations about work. The results can be categorized into three categories: 1) inexperienced and uncompleted professionality, 2) professional and human growth through own life and working life experience and 3) reflexive professionality. The commitment to work included into the narration so that the possibility to act like experts and create a culture in organization where professional growth is supported, enabled the commitment to work. The professional growth is one significant dimension of commitment to work.

Keywords: *professional growth, commitment to work, care work*

Johdanto

Työelämä ja organisaatiot muuttuvat koko ajan ja edellyttävät myös työntekijöiltä luovaa työotetta sekä laaja-alaista osaamista ja ammatillisuutta. Sosiaali- ja terveydenhuoltolalla haasteena on myös työvoiman saatavuus, sillä muun muassa työntekijöiden ikääntymisen vuoksi alalla tapahtuu voimakasta liikehdintää (Alasoini, 2009). Jotta yhteiskunnan ja kansalaisten odotukset voidaan toteuttaa, tarvitaan sosiaali- ja terveydenhuollossa ammatillisesti jatkuvasti kehittyviä ja työhönsä sitoutuneita työntekijöitä.

Tavoitteena tässä tutkimuksessa on diskurssianalyysin keinoin selvittää keski-ikäisten sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työntekijöiden ammatilliselle kasvulle ja työhön sitoutumiselle antamia merkityksiä. Tutkimus tuo uutta tietoa sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työntekijöiden ammatillisen kasvun ja työhön sitoutumisen välisistä suhteista ja näiden suhteiden muotoutumisesta.

Ammatillisesta kasvusta ja työhön sitoutumisesta

Työelämä edellyttää jatkuvaa ammatillisuuden kasvua, jolla ymmärretään työntekijän osaamisen ylläpitoa, sen kehittämistä sekä uusien valmiuksien hankkimista muuttuviin ammattitaitovaatimuksiin. Työelämä edellyttää myös persoonallisen identiteetin uudelleen määrittelyä ja sen aktii-

vista rakentamista. Identiteetti rakentuu suhteessa kokemuksiin, tilanteisiin ja ihmisiin ja sisältää käsityksen siitä, mihin työntekijä kokee kuuluvansa ja sitoutuvansa. Kasvun ja oppimisen tarpeen käynnistää organisaatio- ja työelämämuutosten lisäksi työntekijän oma oppimisen halu. Ammatillisessa kasvussa ja identiteetin rakentumisessa yhdistyvät ammattialan yhteiskunnalliset ja sosiaaliset käytännöt, yksilön elämänhistorian aikana rakentuneet ja muokkautuneet subjektiiviset merkitykset ja käsitykset työhön liittyvistä arvoista ja eettisyydestä sekä myös tulevaisuuden odotukset työn suhteen. Vaikka työelämän epävakaistuminen ja prekarius voivat olla uhka sitoutumiselle ja ammatilliselle kasvulle, on ideaali kuitenkin nähdä kasvu jatkuvana, koko elämänkaaren kattavana prosessina, jota työelämä, koulutusjärjestelmä ja organisaatiot pyrkivät tukemaan (Ruohotie, 2000; Eteläpelto & Vähäsantanen, 2006; Eteläpelto, 2007).

Ammatillisuuden kehittymistä on tutkittu runsaasti noviisi-ekspertti vaihemallin avulla. Airila (2007) toteaa, että noviisius yhdistyy työuran alkuvaiheeseen, jolla tarkoitetaan kokemattomuutta ja sitä, että kokonaiskuva työstä on vajaa. Muodollinen koulutus harvoin takaa heti ammatin erinomaista hallintaa. Asiantuntija puolestaan reflektoi ja kyseenalaistaa toimintaansa, painottaa kognitiivisia taitoja ja alaspesifiä tiedollista osaamista. Asiantuntijatieto koostuu tällöin metakognitiivisen tiedon lisäksi formaalista, oppikirjatiedosta sekä omakohtaisesta, toiminnallisesta kokemustiedosta työelämässä. Kokemuksellinen eli praktinen tieto on henkilökohtaista ja rakentuu subjektiivisesti merkityksellisten kokemusten kautta. Tietoa soveltavan osaamisen lisäksi asiantuntija omaa monia persoonallisia ja sosiaalisia kompetensseja, kuten vuorovaikutustaitoja ja vastuun kantamiseen liittyviä valmiuksia (Järvinen ym., 2000; King, 2002; Ruohotie 2006).

Ammatilliseen kasvuun liittyviä ulottuvuuksia sisältyy myös työhön sitoutumisen käsitteeseen. Morrowin (1993) mukaan työhön sitoutumisessa korostuvat arvot ja eettisyys. Eettisesti sitoutuneelle työntekijälle työ on sinänsä arvokas ja sen kautta voi toteuttaa itseään ja arvojaan elämän kokonaisuudessa. Työntekijä kokee tällöin työn merkitykselliseksi myös yhteiskunnan päämäärien toteuttamisen kannalta. Eettisesti sitoutuneen työntekijän asennetta työhön kuvaa myös ahkeruus ja uhrautuvaisuus. Morrowin (1993) luonnehtimaa eettistä työhön sitoutumista on havaittu sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työntekijöillä, sillä heidän palkkatyöorientaatioon on perinteisesti liitetty vahva velvollisuuden tunne, emotionaalisuus sekä kutsumuksellisuus (Karisto, 2005).

Ammatillisuuden kasvu sisältyy myös Meyer ja Allen´n (1997) luomaan sitoutumisen kolmikomponenttimalliin, joka koostuu affektiivisesta, normatiivisesta ja jatkuvuuteen perustuvasta sitoutumisesta. Affektiivisesti eli tunneperäisesti sitoutunut työntekijä on voimakkaasti identifioitunut ammattiinsa, haluaa pysyä ammatissaan ja seuraa intensiivisesti alallaan tuotettua professionaalista informaatiota ja tietoa. Hän omaa ammattiylpeyttä, on innostunut oman alan ilmiöistä sekä ammatissa vaadittavista erikoistaidoista ja haluaa kehittyä. Normatiiviseen sitoutumiseen liittyy velvollisuuden tunne, josta sitoutuminen ammattiin seuraa. Jatkuvuuteen poh-

jautuva sitoutuminen puolestaan sisältää ajatuksen siitä, että ammatin vaihto ei hyödytä työntekijää ja että siitä luopumisesta seuraa pikemminkin negatiivisia seuraamuksia.

Tutkimusasetelma

Tavoitteena tässä tutkimuksessa on diskurssianalyysin keinoin selvittää, minkälaisia merkityksiä keski-ikäiset sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työntekijät antavat ammatillisuuden kasvulle ja työhön sitoutumiselle. Merkitysten tarkastelu tapahtuu tutkimuksen tekohetkestä sekä menneisyyteen että tulevaisuuteen suunnaten. Tutkimusaineisto antaa mahdollisuuden analysoida merkityksiä työuran alkuvaiheen kautta, sillä tutkimukseen osallistujia aktivoitiin kertomaan työhön sitoutumisestaan tutkimuksen tekohetken ja tulevaisuuden lisäksi myös nuorina, vastavalmistuneina työntekijöinä. Tämä lähestymistapa on perusteltua, sillä esimerkiksi Whitebrookin (2001) mukaan emme voi ymmärtää keitä olemme, mikäli emme huomioi menneisyyttä.

Diskurssianalyyttisen tutkimusotteen mukaan käyttäessämme kieltä rakennamme sosiaalisia suhteita ja kuvaamme aihetta, aikaamme ja sen institutionaalisia rakenteita. Näissä merkityksellistämisen prosesseissa jäsennämme sosiaalisen todellisuuden tietynlaisena merkityssysteemien kokonaisuutena (Jokinen ym., 2004). Käytämme kieltä aina suhteessa johonkin kontekstiin, asiayhteyteen ja toimintaympäristöön. Juuri kielen konteksti eli kieltä ympäröivä todellisuus ja kerronnan näkökulmat vaikuttavat merkitysten rakentumiseen ja niiden ymmärtämiseen (Berger & Luckmann, 2005; Gubrium & Holstein, 2008; Nikander, 2008).

Tutkimuksen konteksti on sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioissa tehtävä työ. Hoiva on hyvinvointivaltion kehityksen myötä institutionalisoitunut yhteiskunnan määrittäessä palvelujärjestelmää sekä työn tekemisen ehtoja monin tavoin (Henriksson & Wrede, 2004). 1980-luvulla sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillistuminen eteni voimakkaasti. Työnteossa korostettiin menetelmällistä osaamista, koulutusta sekä alan tieteellistämistä. 1990-luvulla hoivapolitiikkaan ja palvelujärjestelmään sisällytettiin uuden julkisjohtamisen opit (New Public Management), jolla viitataan muun muassa kustannustehokkuuteen sekä markkinaehtoisuuteen (Wrede ym., 2008). Uudella hallinnointitavalla on vaikutus myös keskusteluun ammateista ja ammatillisuudesta. Muun muassa Harris (2005) toteaa, että uuden julkisjohtamisen tuoma palveluiden standardointi ja yhdenmukaistaminen ovat voineet johtaa ammatillisen toimintavapauden kaventumiseen, palvelunkäyttäjän huomiotta jättämiseen sekä työhön sitoutumisen heikentymiseen. Samanaikaisesti professionaalisten ideologioiden edustajat korostavat asiakkaiden osallistumismahdollisuutta ja refleksiivisyyttä, missä työntekijä kriittisesti arvioi omaa toimintaansa suhteessa työn tavoitteisiin (Raunio, 2009).

Tutkimusaineisto koostuu keski-ikäisten sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työntekijöiden kirjoitetusta (6 kpl) ja suullisesta (11 kpl) työhön sitoutumisen kerronnasta. Aineisto on koottu vuosina 2005–2007 alan ammatillisissa lehdissä (Tehy, Super, Talentia, Sosiaali- ja tukiviesti, Sairaanhoitaja, Terveydenhoitaja, Dialogi) olleiden ilmoitusten sekä Pirkanmaan alueella toimiville

työntekijöille kohdistetun haastattelupyynnön avulla. Ilmoituksessa pyydettiin pohtimaan muun muassa, onko sitoutuminen muuttunut elämänkulun eri vaiheissa ja ovatko sosiaaliturvan vaihtoehdot vaikuttaneet työhön sitoutumiseen. Kertojia kehotettiin kertomaan asiakokonaisuuksista ja näkökulmista, jotka he itse kokevat keskeisiksi. Tutkijan tekemät haastattelut kestivät kukin yli kaksi tuntia ja litteroitua tekstiä tuli kustakin haastattelusta 20–30 sivua. Postitse tai sähköpostitse lähetettyjen tekstien pituus vaihteli 3–20 sivuun.

Aineiston henkilöitä yhdistää sama historiallinen aika ja he kuuluvat samaan ikäluokkaan (40–47-vuotiaita). Työkokemusta heille on kertynyt noin 20 vuotta ja tyypillistä on, että he kokevat nyt voivansa panostaa työelämään ja omaan uraan. Kertojilla on joko sosiaali- tai terveydenhuoltoalan ammatillinen koulutus ja he ovat läpikäyneet useita lisä- ja jatkokoulutuksia. Hoivatyön he ovat aloittaneet 1980-luvulla, jolloin julkisen sektorin laajentuminen edellytti koulutettuja ammattilaisia ja siten tuki asiantuntemuksen muotoutumista (Wrede ym., 2008). Kertojat toimivat vanhustyössä, perusterveydenhuollossa, kätilötyössä, erikoissairaanhoidossa, päihdehuollossa, lastensuojelussa, kehitysvammahuollossa, sosiaalityössä sekä varhaiskasvatuksessa.

Analysointi on toteutettu monivaiheisesti, huomioiden työntekijöiden subjektiiviset merkitystenannot, hyvinvointityön institutionalisoituminen sekä teoriaa ammatillisesta kasvusta ja työhön sitoutumisesta. Ensin on selvitetty, mitä työntekijä on kertonut työhön sitoutumisesta eri elämänvaiheissa. Seuraavaksi kerronnan yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia on vertailtu, sillä merkitykset muodostuvat suhteessa ja erotuksena toisiinsa (Jokinen ym., 2004). Analysoinnin tuloksena oli mahdollista havaita, että kerronta työhön sitoutumisesta ja elämänvaiheista on ammatillisen kasvun kerrontaa. Tämä ohjasi jatkamaan analysointia siten, että huomiota on kiinnitetty siihen, miten ammatillista kasvua ja työhön sitoutumista merkityksellistetään eri elämänvaiheissa. Gubrium ja Holstein (2008) toteavat, että merkitysten esille saamiseksi on huomioitava, että puhe ja kieli ovat moninaista ja rakentuu useasta eri näkökulmasta. Otteissa T viittaa tutkijaan ja H haastateltavaan. Otteen lopussa oleva K tai H tarkoittavat kirjoitettua tai haastatteluun perustuvaa vastausta.

Ammatillisen kasvun ja työhön sitoutumisen muotoutuminen

Eteläpelto ja Vähäsantanen (2006) toteavat, että erityisesti ammateissa, joissa oma minuus ja tunteet ovat mukana, kuten hoiva- ja huolenpitotyössä, vaaditaan työntekijältä pitkäjänteistä itsensä kehittämistä ja persoonallista kasvua. Pitkäjänteinen kasvu tuli esille myös tässä tutkimuksessa, sillä työhön sitoutumisen kerronnan eri elämänvaiheissa voi tulkita ammatillisen kasvun kerronnaksi ja kategorisoida kolmeen merkityssysteemiin: 1) nuoruuden ja kokemattomuuden ajan keskeneräisen ammatillisuuden kerrontaan, 2) erilaisten elämänkokemusten kautta tapahtuvaan ammatillisen ja humaanin kasvun kerrontaan sekä 3) reflkektiivisen ammatillisuuden kerrontaan. Työhön sitoutuminen merkityksellistyi tulkintoihin siten, että ammatillisen kasvun mahdollistuminen edesauttoi työhön sitoutumista. Mahdollisuus amma-

tilliseen kasvuun tulkittiin näin olevan merkittävä sitoutumisen edellytys ja ulottuvuus. Seuraavassa tarkastellaan erikseen löydettyjä kolmea merkityssysteemiin kuuluvaa kerrontaa.

Keskeneräisen ammatillisuuden kerrontaa

Elliotin (2005) mukaan yksilö rakentaa, reflektoi ja prosessoi menneisyyttään kokemustensa kautta nykyhetkeen. Vastaajien menneisyyden tulkinnat kuvaavat tulkintoja, joissa kertojat vertailevat nuoruuden ammatillisuutta ja työhön sitoutumista nykyiseen ammatillisuuteen ja työhön sitoutumiseen. Nuoruuden ajan ammatillisuuden tulkittiin olleen seuraavan sosiaalityöntekijän tapaan keskeneräistä ammatillisuutta, jossa omaa suhdetta työhön ei pohdittu sitoutumisena.

T. Oliko työuran alkuvaiheessa sitoutuminen erilaista?
H. Sitä on ollut niin lapsi... Uskoisin, että en valehtele yhtään jos sanon, että en mää sillon miettinyt sitoutumista ollenkaan. Sitä paneutui siihen työhön, mihin halusin ja hakeuduin ja se oli itsestään selvää.
T. Oli intoa?
H. Niin kyllä varmasti. Ei siinä oikeestaan mitään kyseenalaistannu minkäänlaisia asioita. (H, sosiaalityöntekijä)

Ote kuvaa intoon perustuvaa suhdetta työhön. Vastaaja toteaa, ettei nuorena pohtinut sitoutumista lainkaan. Kyse ei välttämättä ole sitä, ettei hän olisi ollut sitoutunut työhönsä, vaan sitä, ettei työhön sitoutumisen pohdinta ollut tuolloin merkityksellistä. Työntekijä on pitänyt työtään ilmeisen itsestäänselvänä mutta on kuitenkin paneutunut siihen. Paneutuminen ja halu vastaavat Meyer ja Allenin (1997) mukaista affektiivista sitoutumista eli halukkuutta ja kiinnostusta omaa työtä kohtaan. Sosiaalityöntekijän kerronnassa ei korostu tässä elämänvaiheessa ammatillinen kasvu, sillä sosiaalityöntekijän ilmaisu kyseenalaistamisen puuttumisesta voidaan tulkita siten, että vastavalmistuneen työskentelyssä ei vielä ollut ammatillisuuteen ja työelämään vaadittua kriittistä oman työn jatkuvaa arviointia (Ruohotie, 2006).

Keskeneräinen ammatillisuus merkityksellistyi myös vastaajien käyttämissä yksittäisissä käsitteissä. Seuraavassa otteessa sairaanhoitaja kuvaa itseään noviisiksi ja omaa asennettaan työhön pinnalliseksi, lapselliseksi ja epärealistiseksi.

Vastavalmistuneena oli epärealistinen, paikoitellen jopa lapsellinen ja ihanteellinen asenne hoitotyöhön. Toivoin niin kovasti, että saisin aikaan mahdollisimman paljon hyvää siinä auttamistyössä, johon olin kouluttautunut. Olin siis noviisi. (H, psykiatrinen sairaanhoitaja)

Myös Airila (2007) käyttää käsitettä noviisi kuvaamaan sellaista ammatillisuuden vaihetta, jolla tarkoitetaan vajaata kokonaiskuvaa työstä. Tämäkään ote ei kuvaa aktiivista identiteetin rakentumista, vaan sairaanhoitajan kutsumuksellista työorientaatiota, jossa työntekijän oletetaan ajattelevan toimintansa seurauksia muiden kannalta (Karisto, 2005). Työntekijän ammatillisuus ja työhön sitoutuminen perustuvat tuolloin oppikirjatietoon, normatiiviseen velvollisuuden tunteeseen sekä vakaumukseen auttaa ja tukea heikossa asemassa olevia (Meyer & Allen, 1997; Järvinen ym., 2000).

Ammatillisen ja humaanin kasvun kerrontaa

Keskeneräisen ammatillisuuden tulkinta selittyy vastaajilla elämän- ja työkokemuksen puuttumisella. Kehitysvammayksikön esimies toteaa, ettei vastavalmistuneella *voi* ilman elämän- ja työkokemusta *olla* ammatillista varmuutta työssään.

Mää ajattelen, että ei kellään nuorella valmistuneella voi olla varmuutta. Se tulee vasta, kun pitkäjänteisesti tekee erilaisissa työkokoonpanoissa, erilaisten asiakkaitten kanssa pitempään hoivatyötä ja näkee sen kokonaisuuden. (K, kehitysvammayksikön esimies)

Kertoja rakentaa ammatillista identiteettiä osallisuuden ja työyhteisökokemusten kautta. Ammatillinen kasvu tapahtuu hänen mukaansa monipuolisen työssä oppimisen avulla ja varsinkin asiakkaiden kanssa vuorovaikutuksessa (vrt. Järvinen ym., 2000). Hänen tulkintansa viittaa siihen, että sosiaalialan ammatillisuuden kasvu edellyttää kokemusperäistä työelämätietoa (Järvinen ym., 2000) mutta myös elämänkokemuksen tuottamaa tietoa. Otteessa on myös ajallinen näkökulma, sillä kertoja korostaa, että työkokemuksen on oltava pitkäjänteistä ja pitkäkestoista, jotta kokonaiskuva työstä saavutetaan.

Ammatillisuuden ja sitoutumisen tulkinnat merkityksellistyivät mielenkiintoisella tavalla toisiinsa pienlapsielämänvaiheessa, sillä ammatillinen kasvu ja identiteetti rakentuivat tuolloin työntekijän perhe-elämän kautta (Eteläpelto, 2007). Työntekijöiden mukaan vanhemmuuden todettiin edesauttavan ammatillista kasvua ja sitoutumiseen liitetyt merkitykset sisälsivät sekä perhekeskeisyyttä että työhön sitoutumista. Tätä kuvaa seuraava haastatteluote:

T. Onko sun mielestä sitoutumisessa perheellisenä eroo?
H. No tietysti siin on eroo. Kyllähän se muuttaa kokonaiskuvaa, mutta toisaalta nekään ei sulje toisiaan poijes. Elikkä ku sä hoidat omia lapsia, niin osaat sit hoitaa niitä vieraita lapsia paremmin ja asettautua siihen sen lapsen maailmaan ehkä paremmin ... Mut sitte myöski se, että mähän tein viis vuotta pelkkää yötyötä. Mä olin aina illat kotona.... Se sitoutumisen vaikeus on, kun lapset on pieniä toi kolmivuorotyö. Kyllähän se pahalta tuntuu, että lapset kysy, että meetkö isä taas töihin iltavuoroon? (H, erikoissairaanhoitaja)

Erikoissairaanhoitajan mukaan isyys on edistänyt hyvinvointityön ammatillisuutta, koska se on auttanut kokonaisvaltaisemmin kohtaamaan omat potilaat ja asettumaan heidän sosiaaliseen todellisuuteensa. Vaikka sairaanhoitaja on tehnyt työaikaan liittyviä valintoja perheen hyväksi, eivät vanhemmuus, työhön sitoutuminen ja ammatillisuus ole toisilleen vastakkaisia ulottuvuuksia. Strategiana on ollut se, että työntekijä on suhteuttanut oman arkensa organisaation rakenteellisiin vaihtoehtoihin ja yhdistänyt toimijuuteen myös ammatillisen kasvun. Näkökulma viittaa aktiiviseen identiteetin rakentamiseen ja neuvotteluun omassa elämässä ja työyhteisössä (Eteläpelto & Vähäsantanen, 2006; Meyer & Allen, 1997).

Työntekijöiden oma elämänhistoria ja ammatillinen kasvu kietoutuivat toisiinsa (vrt. King, 2002) myös, kun vastaajat pohtivat vaikeiden elämäntilanteiden (avioero, sairaudet, omaisen kuo-

lema, päihdeongelma perheessä) merkitystä ammatillisuudelle ja työhön sitoutumiselle. Vaikeat elämäntilanteet eivät ole poistaneet työhön sitoutumista, vaan kertojien kokemus on, että ne ovat edesauttaneet ammatillista kasvua. Alla olevassa lastensuojelutyöntekijän otteessa on kyse lapsuuden kokemusten merkityksestä hyvinvointityön ammatillisuuteen ja työntekijän suhteesta omaan minään (vrt. Eteläpelto, 2007).

Mää olen lapsuudessa itse kasvanut tämmöseksi kotiterapeutiksi. Mää väitän, että tämän kokemuksen myötä mulle on tullut semmosta kykyä olla ihmisten kanssa ja ymmärrän lukea, mitä mulla ei olis, jos ei olis näitä kokemuksia. (H, lastensuojelu)

Sosiaalistuminen työhön on kertojan mukaan alkanut jo lapsuudessa omien kokemusten ja elämänhistorian kautta (Whitebrook, 2001; King 2002; Elliot, 2005). Kokemukset ovat saaneet jälkikäteistulkinnassa myönteisen merkityksen, koska ne ovat auttaneet ymmärtämään hoiva- ja huolenpitotyöhön liittyviä ilmiöitä ja suhtautumaan asiakkaisiin kokonaisvaltaisemmin. Ne ovat samalla syventäneet työhön sitoutumista. Sosiaalityöntekijä puolestaan tulkitsee alla oman ammatillisen identiteetin rakentumista avoeron kautta seuraavasti:

Elin tällaista vaikeata kriisiaikaa, oli avoero menossa. Nyt kun jälkikäteen ajattelee, niin se aiheutti positiivista sitoutumista työhön. Sitten kun pahin oli ohi, niin tuntui, että pysty työssä näkemään niitten ihmisten elämässä semmoisia asioita, ymmärtämään heitä jotenkin eri tavalla kuin ennen sitä omaa kokemusta.(H, sosiaalityöntekijä)

Avoerosta selviytyminen on vastaajalla lisännyt työhön sitoutumista juuri sen vuoksi, että ammatillisuus ja identiteetti ovat vahvistuneet ja kokemus muuntunut oman alan asiantuntijatiedoksi. Elämän- ja työkokemuksen sekä vanhemmuuden ja vaikeiden elämäntilanteiden kautta rakentunut identiteetti ja sitoutuminen voidaan tiivistää ammatillisuuden ja humaanin kasvun kerronnaksi.

Reflektiivisen ammatillisuuden kerrontaa

Kokeneiden työntekijöiden kerronnassa ammatillisen kasvun ja työhön sitoutumisen merkitykset rakentuivat jatkuvan ammatillisuuden reflektoinnin sekä työhön liittyvien arvojen jäsennysten kautta. Reflektiolla tarkoitettua ajattelua eli oman toiminnan tarkkailua ja arviointia (Ruohotie, 2006) sisältyy toistuvasti kokeneiden työntekijöiden kerrontaan. Työntekijät kokevat työn - samoin kuin Eteläpelto (2007) ja Morrow (1993) luonnehtivat ammatillista identiteettiä ja työhön sitoutumista - subjektiivisesti ja yhteiskunnallisesti merkittäväksi ja tärkeäksi. Hoiva- ja huolenpitotyöhön sitoutuminen ei ammattilaisten tulkinnoissaan olekaan merkityksellistä vain tekijöille itselleen vaan palveluiden käyttäjille ja koko yhteiskunnalle.

Mä nään työn tärkeeks noin yhteiskunnan kannalta. Mää nään sen itteni kannalta tärkeenä. ... Nykyisin on hirveen tärkeetä se, että olen vastuullinen jokaiselle veronmaksajalle, että käytän veronmaksajien rahoja. Sitä pitää pystyä koska tahansa kattomaan, mihin veroeurot menevät. (H, sosiaalikasvattaja)

T. No miten tää sitoutuminen näyttäytyy elämässä nyt?
H. Mulle sitoutuminen on sitä, että se työ on erittäin arvokasta. Ajattelen, että se on tärkeetä kaikille. Mää en voi ajatella, että voisin sitoutua tekeen semmosta työtä, jonka mielekkyyttä en ymmärrä tai arvomaailmalta hyväksy. (H, päihdehuoltoyksikön johtaja)

Ammatillinen identiteetti rakentuu otteissa alan arvopohjan ja yhteiskunnallisen merkittävyyden kautta (Morrow, 1993; Eteläpelto, 2007; Henriksson & Wrede, 2008). Kun suhde työhön nuorempana perustui intoon, perustuu se nyt vastuulliseen toimintaan sekä jo koulutuksessa omaksuttuihin alan eettis-moraalisiin tavoitteisiin ja toimintaohjeisiin. Sosiaalikasvattajan ajatus taloudellisesta vastuusta veronmaksajille voidaan tulkita asiantuntijuudeksi, jonka rakentumiseen vaikuttaa vallalla oleva yhteiskunnallinen hallinnointimalli (Wrede ym., 2008). Malli edellyttää taloudellisen, tehokkaan ja tuottavan toiminnan tunnistamista ja toteuttamista sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työssä.

Keskeinen ammatillisen kasvun ja työhön sitoutumisen jäsennys merkityksellistyi jatkuvaan kehittämiseen ja kehittymiseen. Työntekijät katsovat kokeneinakin edelleen olevansa ammatillisesti keskeneräisiä ja haluavat toteuttaa elinikäisen oppijan ideaalia (Ruohotie, 2000). Aktiivinen ammatillisen ja persoonallisen identiteetin rakentaminen merkitsevät alla olevan sairaanhoitajan kerronnan mukaan niin humaania, persoonallisuuden kasvamista kuin myös kehittymistä ammatillisissa rooleissa (vrt. Eteläpelto & Vähäsantanen, 2006).

Ammatillisesti koen, että olen aina keskeneräinen, mutta minulla on jatkuva mahdollisuus kasvaa ja kehittyä. Kaikissa ammatillisissa rooleissani kohdatessani potilaita olen saanut säilyttää myös oman inhimillisyyteni ja haavoittuvuuteni. Tarkoitan tällä sitä, että minun ei tarvitse olla kaikessa osaava ja ylitietävä.(K, psykiatrinen sairaanhoitaja)

Siis oikeesti se on tän työn mielekkyyskin, että mää opin näiltä ihmisiltä aika paljon. Uuden luomisessahan on se hieno puoli, että säähän luot sitä siltä pohjalta, mitä kaikkea sää oot oppinnu. ... Siihen ei koskaan kyllästy, koska mää en oo ikinä oikeesti valmis tähän työhön. (H, ohjaaja, päihdehuolto)

Asiakkaiden kohtaaminen ja asiakassuhteet ovat hoiva- ja huolenpitotyön ydintä (Pohjola, 2010). Tärkeää päihdetyön ohjaajan lausumassa on vuorovaikutus asiakkaiden kanssa sekä se, että sitoutuminen ja työn mielekkyys sekä ammatillisuus yhdistyvät praktisen tiedon lisäksi kehittämiseen ja asiakkailta oppimiseen.

Tulevaisuuden pohdinnat työstä sisälsivät edelleen halua ammatilliseen kasvuun ja työhön sitoutumiseen. Työntekijät toivovat tulevaisuudessakin mahdollisuutta uusiutua työelämän tarpeisiin työssäoppimisen, sosiaaliturvan ja koulutuspolitiikan keinoin. Työhön sitoutumisen suhteen hoivatyöntekijät korostivat kuitenkin myös omia henkilökohtaisia valintoja ja toiveita. Seuraava ote kuvaa työntekijän visioita, johon sisältyy sekä työhön sitoutuminen että oma henkilökohtainen unelma.

T. Onko Espanja harrastus?
H. On. Olen jopa ajatellut, että käyn

tuota espanjan kurssia, että osais niin hyvin, että pystyis tehdä töitä siellä. Mää haluaisin mennä tekeen päihdetyötä Espanjaan. Sen tietää tää työyhteisökin, että lähden Espanjaan joskus.
T: Siinä on unelma, tulevaisuuden visio. Tämähän on valinta?
H. Niin on. Näin voin tehdä. (H, päihdetyöntekijä)

Kertojan visiosta on nähtävissä se, että työ on merkityksellinen osa työntekijän elämää ikääntyessäkin, mutta siihen halutaan mahduttaa myös oma unelma. Hänellä unelma mahdollistuu uuden kielen ja kulttuurin oppimisella, johon yhdistyy kokemuksen tuoma ammatillisuus kotimaasta (Järvinen ym., 2000). Tulevaisuuden pohdinnat edustavat ammatillisen identiteetin kasvua myös ikääntyessä (Ruohotie, 2000; Eteläpelto, 2007) ja Meyer ja Allenin (1997) mallinnuksen affektiivista ammatillista sitoutumista, sillä vastaajilla jatkuu edelleen halu sitoutumiseen ja ammatilliseen kasvuun. Ikääntymisen ei katsota olevan este näille toiveille.

Johtopäätökset

Tutkimus osoittaa, että ammatillinen kasvu ja työhön sitoutuminen ovat vahvassa yhteydessä toisiinsa. Sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työntekijät rakentavat jatkuvasti ammatillista identiteettiään työyhteisökokemusten, oman elämänhistorian, perheelämän ja vanhemmuuden sekä vaikeiden elämäntilanteiden kautta. Tulos osoittaa näin persoonallisen ja sosiaalisen yhteen kietoutumisen ammatillisessa kasvussa (Eteläpelto, 2007). Työntekijät ovat työhönsä muun muassa affektiivisesti sitoutuneita sekä kiinnostuneita oman alan professionaalista tiedosta ja ammattiin vaadittavista erikoistaidoista (Meyer & Allen, 1997). Tämä merkitsee ammatillisuuden, elinikäisen oppimisen, luovan työotteen ja jatkuvan kehittämisen tarvetta. Tärkeä havainto on myös työntekijöiden kokemus ammatillisesta keskeneräisyydestä runsaasta työkokemuksesta huolimatta. Keskeneräisyyden kokemus mahdollistaa ammatillisen kasvun ja on myös yksi työhön sitoutumisen ulottuvuus. Mikäli työntekijän ammatillisuuden kasvu mahdollistetaan, lisää se työhön sitoutumista.

Kerronta ammatillisen kasvun ja työhön sitoutumisen muotoutumisesta sisälsi työuran alussa keskeneräisen ammatillisuuden merkityksiä. Työntekijöiltä puuttui työelämälle ja ammatillisuudelle ominainen vaade työtoiminnan kyseenalaistamisesta ja sen jatkuvasta kehittämisestä. Sitoutuminen sisälsi tuolloin kutsumuksellisuutta sekä Meyer ja Allenin (1997) mukaista affektiivista sitoutumista eli intoa omaa työtä kohtaan. Kerronta muuttui, kun työntekijät merkityksellistivät vanhemmuuden ja vaikeat elämäntilanteet. Vanhemmuus ja vaikeat elämäntilanteet ovat lisänneet työhön sitoutumista juuri sen vuoksi, että ne ovat syventäneet ammatillisuutta ja asiakkaiden kohtaamista. Merkittävä tulos on näin ollen se, että omat henkilökohtaiset elämänkokemukset muuntuvat asiantuntijuudeksi ja lisäävät kokonaisvaltaista näkemystä sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työhön. Tutkimus osoittaa, että sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijatieto ei rakennu pelkästään metakognitiivisesta tiedosta, formaalista, oppikirjatiedosta tai toiminnallisesta, praktisesta kokemustiedosta työelämässä (Järvinen ym., 2000; Ruohotie, 2000), vaan myös subjektiivisista elämänkokemuksista. Organisaatioita tämä ohjaa pohtimaan sitä, miten

perhe-elämää ja vaikeita elämäntilanteita tulisi huomioida työyhteisöissä.

Kokeneen työntekijän ammatillisen kasvun ja työhön sitoutumisen tulkinnat täydentyivät jatkuvalla ammatillisuuden reflektoinnin ja alaan liittyvien arvojen pohdinnalla. Kutsumuksellisen työorientaation sijaan kokeneet työntekijät korostivat innovatiivista, tehokasta ja tuottavaa toimintaa kuten uusi julkisjohtamisen malli ja hyvinvointipolitiikka edellyttävät (Wrede ym., 2008). Työntekijät ovat läpikäyneet voimakkaan hyvinvointityön tieteellistymisen, menetelmällisen osaamisen ja refleksiivisyyden kauden, eivätkä halua luopua ammatillisuuden jatkuvasta kehittämisestä. Lisäksi he haluavat korostaa hyvinvointityön asiakaslähtöisyyttä, eettisiä periaatteita ja arvoja kuten Morrow (1993) eettisen sitoutumisen merkityksissä. He kokevat oppivansa asiakkailta ja haluavat varmistaa työn laadun ja työn tavoitteiden toteutumisen. Tulevaisuuden visioissa työhön sitoutuminen perustellaan edelleen ammatillisella uudistumisella, mutta myös omilla henkilökohtaisilla unelmilla ja niiden toteuttamisella. Kerronta kuvastaa näin Beckin (2000) mainitsemaa yksilöllisen ja uudenlaisen vapauden etsimistä elämän osa-alueiden välillä. Työhön sitoutuminen voi siis jatkua pitkinäkin työurina, mikäli sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työntekijän ammatillinen kasvu sekä eettinen ja laadukasta työskentelyä korostava työhön sitoutuminen mahdollistetaan organisaatioissa ja laajemmin hyvinvointipalvelusekä sosiaaliturvajärjestelmän rakenteissa.

Linders (2008) toteaa, että diskurssitutkimuksessa on pohdittava sitä, kuinka käytössä oleva tutkimusaineisto vastaa niihin kysymyksiin, joita sille asetetaan. Hän jatkaa, että sellainen aineisto on riittävä, millä voi vastata tutkimuskysymykseen. Diskurssianalyysin käyttö nosti aineistosta monipuolisesti esille useita ammatillisen kasvun ja työhön sitoutumisen merkityksiä. Eteneminen työuran alusta nykyhetkeen ja tulevaisuuteen suunnaten mahdollisti ammatillisen kasvun ja työhön sitoutumisen välisten suhteiden muotoutumisen tarkastelun sekä niihin liitettyjen erilaisten merkitysten hahmottamisen. Tulokset valottivat samalla myös ulottuvuuksia, joita työntekijät pitävät tärkeinä ammatillisessa kasvussaan ja työhön sitoutumisessaan. Diskurssianalyyttisen lähestymistavan mukaan kielen ei oleteta kuvaavan faktuaalista totuutta vaan ilmentävän sen monimerkityksisyyttä ja kontekstisidonnaisuutta. Näiden tulkinta on tutkijalle haaste. Tutkimuksen luotettavuuden arvioimiseksi tutkimuksen kulku, aineisto, analysointi, konteksti sekä tulokset kuvattiin mahdollisimman tarkasti. Tuloksia hyödyntäen jakotutkimuksissa tulisi vielä kysyä kuinka työyhteisössä voidaan taata sitoutumista ja ammatillista kasvua lisäävä ammatillis-eettisesti laadukas ja innovatiivinen toiminta. Sosiaali- ja terveydenhuoltoalan lähitulevaisuuden työmarkkinatilanteen ja työurien pidentämisen kannalta on merkityksellistä kysyä kuinka hoiva- ja huolenpitotyössä jatkaminen ja omien valintojen huomioiminen voitaisiin mahdollistaa kaikkia osapuolia tyydyttävällä ja joustavalla tavalla.

Lähteet

Airila, A. (2007). Eri-ikäisiin työntekijöihin liitetyt mielikuvat ja stereotypiat. Teoksessa A. Airila, K. Kauppinen, & K. Eskola (Toim.), *Ikäystävällisyys ja iän merkitys työssä – tutkimus hoito-, opetus- ja pelastusalalla* (ss. 20-60). Espoo: Frenckellin kirjapaino Oy.

Alasoini, T. (2009). *Henkilöstön sitoutuminen johtamisen haasteena innovaatiokilpailun aikakaudella. Näkökulmia parempaan työelämään.* Tykes raportteja 68. Helsinki.

Beck, U. (2000). Työyhteiskunnan tuolla puolen. Teoksessa E. Nurminen (Toim.), *Sosiaalipolitiikan lukemisto* (ss. 155-168). Helsingin yliopiston tutkimus- ja koulutuskeskus. Helsinki: Palmenia.

Berger, P. L., & Luckmann, T. (2005). *Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen. Tiedonsosiologinen tutkielma.* Suomentanut Vesa Raiskila. Helsinki: Gaudeamus.

Elliot, J. (2005). *Using Narrative in Social Research. Qualitative and Quantitative Approaches.* Sage Publications. Thousand Oaks.

Eteläpelto, A. (2007). Työidentiteetti ja subjektius rakenteiden ja toimijuuden ristiaallokossa. Teoksessa A. Eteläpelto, K. Collin, & J. Saarinen (Toim.), *Työ, identiteetti ja oppiminen* (ss. 90-142). Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Eteläpelto, A., & Vähäsantanen, K. (2006). Ammatillinen identiteetti persoonallisena ja sosiaalisena konstruktiona. Teoksessa A. Eteläpelto & J. Onnismaa (Toim.), *Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu* (ss. 26-49). Aikuskasvatuksen 46. vuosikirja. Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen Tutkimusseura. Kansanvalistusseura. Vantaa: Dark Oy.

Gubrium, J. F., & Holstein, J. A. (2008). The Constructionist Mosaic. Teoksessa J. F. Gubrium & J. A. Holstein (Toim.), *Handbook of Constructionist Research* (ss. 3-12). New York, London: The Guilford Press.

Harris, J. (2005). Modernisoidut sosiaalipalvelut Isossa-Britnniassa: sosiaalityö liikeyrityksessä nimeltä McKunta. *Janus, 13*(2), 154-171.

Henriksson, L., & Wrede, S. (2004). Hyvinvointityön ammattien tutkimus. Teoksessa L. Henriksson & S. Wrede (Toim.), *Hyvinvointityön ammatit* (ss. 9-19). Helsinki: Gaudeamus.

Henriksson, L., & Wrede, S. (2008). Care Work in the Context of a Transforming Welfare State. Teoksessa S. Wrede, L. Henriksson, H. Host, S. Johansson, & B. Dybbroe (Toim.), *Care Work in Crisis. Reclaiming the Nordic Ethos of Care* (ss. 121-130). Malmö: Studentlitteratur.

Jokinen, A., Juhila, K., & Suoninen, E. (2004). Diskursiivinen maailma: teoreettiset lähtökohdat ja analyyttiset käsitteet. Teoksessa A. Jokinen, K. Juhila, & E. Suoninen (Toim.), *Diskurssianalyysin aakkoset* (ss. 17-47). Tampere: Vastapaino.

Järvinen, A., Koivisto, T., & Poikela, E. (2000). *Oppiminen työssä ja työyhteisössä. Aikuiskasvatus.* Juva: WSOY.

Karisto, A. (2005). Suuret ikäluokat kuvastimessa. Teoksessa A. Karisto (Toim.), *Suuret ikäluokat* (ss. 17-60). Tampere: Vastapaino.

King, L. A. (2002). Personal growth and Personality Development. *Journal of Personality,* 70(1), 1-3.

Linders, A. (2008). Documents, Texts, and Archives in Constructionist Research. Teoksessa J. A. Holstein & J. F. Gubrium (Toim.), *Handbook of Constructionist Research* (ss. 467-490). New York London: The Guilford Press.

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the Workplace. Theory, research and application.* Thousand Oaks, London, New Delhi: SAGE Publications.

Morrow, P. C.(1993). *The Theory and Measurement of Work Commitment.* Jai Press Inc.

Nikander, P. (2008). Constructionism and Discourse Analysis. Teoksessa J. A. Holstein & J. F. Gubrium (Toim.), *Handbook of Constructionist Research* (ss. 413-428). New York London: The Guilford Press.

Pohjola, A. (2010). Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa M. Laitinen & A. Pohjola (Toim.), *Asiakkuus sosiaalityössä* (ss. 19-74). Tallinna: Gaudeamus.

Raunio, K. (2009). *Olennainen sosiaalityössä.* Helsinki: University Press, Gaudeamus.

Ruohotie, P. (2000). *Oppiminen ja ammatillinen kasvu.* Juva: WSOY.

Ruohotie, P. (2006). Metakognitiiviset taidot ja ammatillinen kasvu asiantuntijakoulutuksessa. Teoksessa A. Eteläpelto & J. Onnismaa (Toim.), *Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu* (ss. 106-122). Aikuskasvatuksen 46. vuosikirja. Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen Tutkimusseura. Kansanvalistusseura. Vantaa: Dark Oy.

Whitebrook, M. (2001). *Identity, Narrative and Politics.* London and New York: Routledge.

Wrede, S., Henriksson, L., Host, H., Johansson, S., & Dybbroe, B. (2008). Care Work and the Competing Rationalities of Public Policy. Teoksessa S. Wrede, L. Henriksson, H. Host, S. Johansson, & B. Dybbroe (Toim.), *Care Work in Crisis. Reclaiming the Nordic Ethos of Care* (ss. 15-37). Malmö: Studentlitteratur.

ASIAKASSUHDE JA HYVINVOINTITYÖHÖN SITOUTUMINEN

Abstract
Customer relationship and commitment to care work
The purpose of this article is to investigate what the customer relationship means to social and health care worker´s commitment to work. The research data consists of 33 narrations of commitment to work. The analysis has been made by content analysis. In the center of the analysis were the meanings and so called tension narration. By tension narration the workers are able to show the challenges and improvement proposals to their work. As a result was found three main categories of meanings: 1) meanings about the aims of the care work and the rights of the customers, 2) meanings about the professionalism and interaction in customer relations, 3) meanings about the well - functioning organizations. If the customer oriented approach was enabled in the organization the workers had stronger commitment to work and organization. Also the consequences from well-functioning customer relations are quality of work, work welfare and effectiveness and productiveness to the organization.
Keywords: customer relationship, commitment to care work, meanings

JOHDANTO

Sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työn tavoitteena on edistää asiakkaan ja potilaan hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä sekä arjesta selviytymistä (Niemelä 2009, 209-236; Pohjola 2010). Työn tavoitteisiin pääsemiseksi sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmä ja organisaatiot edellyttävät työntekijöiltä asiakaslähtöisyyden lisäksi myös muun muassa työhön sitoutumista ja siihen panostamista (esim. Lynn & Redman 2005, 266-268). Ovatko nämä vaateet yhteydessä toisiinsa ja minkälainen merkitys asiakassuhteella on sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työntekijöiden työhön sitoutumiselle? Kysymykset ovat relevantteja ja perusteltuja, sillä haasteita hyvinvointipolitiikalle ovat palvelujärjestelmään kohdistuvat monitulkintaiset odotukset, palveluiden saatavuus ja tehokkuus, niiden hyvä laatu sekä eettisesti hyvä hoiva ja hoito (Anttonen & Zechner 2009, 35–45; Vartiainen 2009; Kaseva 2011).

Asiakassuhteeseen ja organisaatioon sitoutumiseen liittyvää kvantitatiivista tutkimusta on toteutettu kansallisesti ja kansainvälisesti (esim. Laine 2005; He ym. 2011; Hsu ym. 2011; Suhonen ym. 2012). Tämän tutkimuksen tavoitteena on kvalitatiivisella tutkimusotteella selvittää, mitä asiakassuhteet merkitsevät sosiaali- ja terveydenhuoltoalan työntekijöille ja heidän työhön sitoutumiselle. Analysoinnin keskiössä ovat kerronnasta esiin nousevat asiakassuhteen merkitykset sekä jännitteinen kerronta. Jännitteisen kerronnan avulla hyvinvointityöntekijät ovat nostaneet esille kokemiaan asiakassuhteen haasteita ja samalla myös kyseenalaistaneet omaa ja organisaation tapaa toimia (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 63–66; Gee 2011).

Tutkimuksen kontekstina on sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmässä tehtävä hyvinvointityö. Työntekijät edustavat hyvinvointityön eri organisaatioita: vanhustyötä, perusterveydenhuoltoa, kätilötyötä, erikoissairaanhoitoa, päihdehuoltoa, lastensuojelua, sosiaalityötä, kehitysvammahuoltoa sekä päiväkotitoimintaa. Hyvinvointityö on institutionalisoitunut yhteiskunnan määrittäessä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmää sekä hyvinvointityön tekemisen ehtoja monin tavoin (Henriksson & Wrede 2004, 9-19; Henriksson ym. 2006; Anttonen & Zechner 2009; Anttonen 2011). Esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakaslakien (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812; laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785) tarkoituksena on oikeuttaa terveyden- ja sosiaalihuollon asiakkaat saamaan laadultaan hyvää hoitoa, palvelua ja kohtelua. Ammatillisuuden kehittyminen ja sen määrittäminen puolestaan etenivät sosiaali- ja terveydenhuollossa voimakkaasti 1980-luvulla. Tällöin korostettiin vahvasti työn eettisyyttä, koulutusta, menetelmällistä osaamista sekä alan tieteellistämistä. 1990-luvulla hoivapolitiikkaan ja palvelujärjestelmään sisällytettiin uuden julkisjohtamisen ja julkishallinnoinnin opit (New Public Management), joilla viitataan muun muassa asiakaslähtöisyyteen, prosessiajatteluun, tuloksellisuuteen ja kustannustehokkuuteen, laatujohtamiseen sekä managerialismiin. Keskeistä mallissa on toiminnan jatkuva arviointi sekä poliittisten päätöksentekijöiden ja viranhaltijoiden yhteistyö ja asiantuntijatiedon vaihto. (Stenvall & Airaksinen 2009; Virtanen & Stenvall 2010, 46–52.) Toisaalta naisvaltaisessa hyvinvointityössä uuden julkisjohtamisen on havaittu haurastuttaneen muun muassa ammatillisen hierarkian alimmalla tasolla olevien hoidon ja hoivan ammattien ammatillista asemaa, autonomiaa ja asiantuntijuutta (Henriksson ym. 2006; Husso & Hirvonen 2012).

ASIAKASLÄHTÖISYYS HYVINVOINTITYÖSSÄ

Asiakaslähtöisyys on käsitteenä moniulotteinen (Stenvall & Airaksinen 2009). Sillä voidaan tarkoittaa ensinnäkin hyvää ja toimivaa palvelua, jolloin huomioidaan asiakkaan tarpeet ja lähtökohdat (Juhila 2006; Pohjola 2010). Se tarkoittaa myös ammatillisesti laadukasta palvelua ja korkeatasoisten palveluiden tuottamista kuntalaisille. Tällöin korostuu yhteistoiminta ja vuorovaikutus ja keskeistä on kyky rakentaa luottamuksellinen suhde asiakkaan ja työntekijän välillä. Stenvall ja Airaksinen (2009, 73–75) sekä Vartiainen (2009) toteavat, että asiakaslähtöisyys merkitsee myös sitä, että asiakkaat voivat valita haluamansa palvelut ja että he voivat vaikuttaa palvelujen sisältöön kompleksisessa ja alati muuttuvassa palvelujärjestelmässä.

Asiakkaan rooli hyvinvointityön asiakassuhteessa on moninainen. Ominaista hyvinvointityön asiakassuhteessa on siihen sisältyvät interventiot, kontrollointi ja rajojen tekeminen (Juhila 2006). Managerialistiessa organisaatiokäytännössä puolestaan asiakkaan rooli nähdään valintoja tekevänä, vastuullisena ja aktiivisena toimijana, joka kykenee vaikuttamaan ja käyttämään järjestelmän luomia mahdollisuuksia hyödykseen (Virtanen & Stenvall 2010, 47). Strategisessa asiakkuusajattelussa asiakkaan ja työntekijän roolit nähdään myös suhteena ja prosessina, jossa asiakkaan ja organisaation välillä tapahtuu vuorovaikutusta ja vaihdantaa. Organisaation osaaminen siirtyy osaksi asiakkaan todellisuutta ja tavoitteita ja vastaavasti organisaatio saa tietoa, oppii ja voi toimia innovatiivisesti sekä kehittää toimintaansa. Näin molemmat osapuolet voivat hyötyä asiakassuhdeprosesseista. (Korkman & Arantola 2009; Kaseva 2011, 41-43.) Anneli Pohjola (2010, 20–32) toteaakin, että asiakkaan rooli on hyvinvointipalveluissa erilainen verrattuna puhtaasti markkinoiden ja kaupankäynnin asiakkaan ja kuluttajan roolin ja että on huomioitava sekä palveluiden rakenteelliset tekijät että ihmisen kohtaaminen asiakkaana. Keskeistä on, että työntekijät tuntevat asiakkaan ja hänen elämäntilanteensa ja että työntekijän tekemä työ on mahdollisimman vaikuttavaa. On myös asiakkaan ja organisaation etu työntekijä toimii laadukkaasti ja tehokkaasti. (Juhila 2006, 71–76; Virtanen & Stenvall 2010, 27.)

Merkittävää hyvinvointityön asiakaslähtöisyydessä on tapa, jolla asiakkaan tarpeita määritellään. Juhila (2006, 84-155) toteaa, että tarpeiden määrittelyn lähtökohtana voi olla yhtäältä vertikaalisuus, jossa työntekijä jäsentää organisaation, yhteiskunnan sekä valtakulttuurin sisäistämänä asiakkaan tarpeet ja oikeudet. Määrittelyssä voi painottua tällöin myös järjestelmä- ja organisaatiokeskeinen lähestymistapa, jolloin organisaatio määrittää asiakkuudet yleistysten, hallinnollisten luokittelujen sekä standardisoitujen prosessien kautta (myös Pohjola 2010). Toisaalta asiakkaan tarpeiden määrittely voi olla horisontaalista, jolloin työntekijä asiakkaan kanssa yhdessä jäsentää asiakkaan ongelmatilanteita tasavertaisessa kumppanuussuhteessa. Tällöin asiakkaan tarina ja jäsennys elämästään ovat yhtä merkittäviä kuin asiantuntijan eikä asiakassuhdetta leimaa hierarkkisuus. Muun muassa Foss (2011) toteaa vanhusten osalta ja Coyne ja Gallagher (2011, 2337-2338) lasten ja nuorten osalta, että vanhukset, lapset ja nuoret haluavat olla aktiivisesti mukana päättämässä heihin kohdistuvista toimenpiteistä sairaalassa. Näkökulmassa lähtökohtana on asiakkaan subjektius, jolloin asiakas nähdään osallisena, ajattelevana ja oman elämän asiantuntijana (vrt. Henriksson ym. 2006, 185).

John Harris (2005, 169) toteaa, että brittiläisessä sosiaalityössä uuden julkisjohtamisen tuoma palveluiden standardointi ja yhdenmukaistaminen ovat johtaneet ammatillisen toimintavapauden

kaventumiseen, palvelunkäyttäjän elämäntilanteen huomiotta jättämiseen ja työhön sitoutumisen heikentymiseen. Samanaikaisesti Suomessa korostetaan kuitenkin asiakasdemokratiaa, kansalaisten osallistumismahdollisuuksia ja ammatillista refleksiivisyyttä (Vartiainen 2009; Pohjola 2010; Kaseva 2011).

TYÖHÖN SITOUTUMINEN HYVINVOINTITYÖSSÄ

Asiakaslähtöisyyden, työn tavoitteiden ja tuottavuuden takaamiseksi työntekijöiltä edellytetään työhön sitoutumista (Lynn & Redman 2005; 266-268). Työhön sitoutuminen on käsitteenä moniulotteinen ja sillä voidaan tarkoittaa useita eri asioita (Morrow 1993; Laine 2005, 18-19). Meyer ja Herscovitch (2001; myös Claiborne ym. 2010) toteavat, että työhön sitoutumisessa on kyse työntekijän suhtautumistavasta, tunneperäisestä asennoitumisesta ja kiinnittymisestä johonkin. Sitoutuminen voi siis kohdistua yhtä aikaa esimerkiksi työtehtäviin, ammattiin ja uraan, organisaatioon, työn eettisiin arvoihin tai työn tavoitteisiin (Morrow 1993; Lee ym. 2000; Meyer & Allen 1997; Meyer & Herscovitch 2001).

Morrow (1993) katsoo työhön sitoutumisen kohdistuvan ja jakautuvan neljään eri universaaliin ulottuvuuteen: protestanttiseen työetiikkaan (protestantic work ethic), uraan/ammattiin sitoutumiseen (career/ professional commitment), työtehtävään sitoutumiseen (job commitment) ja organisaatioon sitoutumiseen (organizational commitment). Morrow´n mukaan nämä ulottuvuudet voivat olla relevantteja kenelle tahansa ja missä työelämän tilanteessa hyvänsä. Mallinnuksen mukaan protestanttisessa etiikassa korostuvat arvot ja kyse on siitä, kuinka tärkeänä työntekijä työtä itseään pitää. Eettisesti vahvasti sitoutuneelle työntekijälle työ on keskeinen osa elämää. Uraan ja ammattiin sitoutumisessa on Morrow´n (1993, 19-47) mukaan kyse muun muassa siitä, että työntekijä pitää omaa uraa ja ammattiaan, niiden arvoja ja tavoitteita sekä niissä etenemistä tärkeänä itselleen. Hän paneutuu tällöin uran ja ammatillisuuden kehittämiseen, niiden suunnitteluun, asettaa itselleen tavoitteita ja haluaa pysyä ammatissaan. Lee ym. (2000) näkevät, että ammatillisesti sitoutunut henkilö on identifioitunut voimakkaasti ammattiinsa ja kokee myönteisiä tunteita sitä kohtaan. Organisaatioon ja ammattiin sitoutuminen voivat kuitenkin olla vastakkaisia silloin, kun ammattiin liittyvät arvot ja tavoitteet ovat ristiriidassa organisaation arvojen kanssa. Samoin Lynn ja Redman (2005) toteavat sairaanhoitajiin kohdistuvassa tutkimuksessaan, että organisaation olosuhteilla ja rakenteilla on vaikutus organisaatiossa pysymiseen, mutta ei alalla pysymiseen. Dwivedula ja Bredillet (2010) puolestaan korostavat ammattiin sitoutumisessa työntekijän kokemaa ammattiylpeyttä.

Organisaatioon sitoutuminen on käsitteenä spesifimpi kuin työhön sitoutuminen, sillä siinä keskitytään organisaation kannalta keskeisiin tekijöihin. Vahvan organisaatioon sitoutumisen on todettu vähentävän työntekijöiden vaihtuvuutta ja toistuvia poissaoloja. (Meyer ym. 2002; Rubin & Brody 2005) Se vaikuttaa myös organisaatioiden tuottavuuteen sekä työn, palveluiden ja tuotteiden laatuun (Cohen 2003, 3-6). Useimmat teoreettiset määritelmät organisaatioon sitoutumisesta sisältävät kolme ulottuvuutta. Meyer ja Allen (1991; 1997) nimittävät organisaatioon sitoutumisen ulottuvuudet affektiiviseksi eli tunneperäiseksi, jatkuvuuteen perustuvaksi eli laskelmoivaksi sekä normatiiviseksi eli velvollisuuteen perustuvaksi sitoutumiseksi. Affektiivinen eli tunneperäinen sitoutuminen merkitsee sitä, että työntekijällä on vahva usko organisaation arvoihin ja tavoitteisiin ja että hän pyrkii toteuttamaan työssään myös omia arvojaan ja päämääriään (myös Morrow 1993, 1-17). Meyer ym. (2002, 20-52) puolestaan korostavat, että affektiivisessa sitoutumisessa on kyse työntekijän identiteetistä ja siitä, minkälaisia toimijoita työntekijät kokevat olevansa ja minkälaisia he haluavat olla. Jatkuvuuteen perustuvalla sitoutumisen ulottuvuudella Meyer ja Allen (1991; 1997) tarkoittavat työntekijän työhönsä tekemien panostuksen ja sijoitusten määrää sekä koettua vaihtoehtojen olemassaoloa. Työntekijä pohtii tällöin, kannattaako hänen lähteä organisaatiosta. Mikäli organisaation vaihtamisesta ei koidu hyötyä, vaan pikemminkin lähtemiskustannuksia, säilyttää työntekijä organisaation jäsenyyden. Normatiivisesti sitoutunut henkilö on omaksunut organisaation normit, korostaa organisaation tarpeita ja kokee organisaation jäsenyyden moraaliseksi velvollisuudekseen. (emt.)

Edellä mainittujen lisäksi sitoutuminen voi kohdistua myös asiakkaisiin (Erickson & Pierce 2005; He ym. 2011; Hsu ym. 2011; Suhonen ym. 2012). Wagner (2007) korostaa, että useimmissa sitoutumisen teoreettisista malleista puuttuu sairaanhoitajille keskeinen sitoutumisen ulottuvuus eli sitoutuminen potilaisiin. Anttonen (2011, 141-146) puolestaan toteaa, että hyvinvointityön kohteena on aina hoivaa ja huolenpitoa tarvitseva ihminen ja että hoivassa on kyse etiikasta ja moraalista. Arvot ovat myös person-organization-fit (POF) teorian mukaan keskeinen linkki työntekijän ja organisaation välillä. Teorian mukaan työntekijä pyrkii löytämään omia arvojaan edustavan organisaation, sillä tällä yhteensopivuudella on nähty olevan positiivinen vaikutus työtyytyväisyyteen ja organisaatioon sitoutumiseen. (Morley 2007.) He ym. (2011) ovat tutkineet asiakaslähtöisyyden, työntekijän sitoutumisen ja asiakastyytyväisyyden välisiä suhteita. Heidän (emt. 601-602) tulostensa mukaan asiakaslähtöisyydellä on merkittävä yhteys asiakastyytyväisyyteen mutta ei työntekijöiden sitoutumiseen. Työntekijöiden sitoutumiseen puolestaan vaikutti johdon tuki ja asiakaslähtöisyyttä tukevat työolosuhteet. Asiakaslähtöisyydellä ja työntekijän sitoutumisella on kuitenkin positiivinen vaikutus asiakastyytyväisyyteen. Samoin Hsu

ym. (2011; myös Suhonen ym. 2012) näkevät, että vahvistamalla sitoutumista, terveydenhuoltoalan ammattilaiset pyrkivät ponnekkaasti saavuttamaan työn tavoitteet sekä tavoittelemaan laadukasta ja yksilöllistä hoitoa ja hoivaa. Laine (2005, 88) puolestaan toteaa, että tyytymättömyys mahdollisuuteen antaa potilaille hyvää hoitoa heikentää sitoutumista työpaikkaan.

TUTKIMUSASETELMA

Laadullisessa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita muun muassa inhimillisistä kokemuksista ja toimijoiden tapahtumille antamista merkityksistä (Flick 2006, 14-16; Tuomi & Sarajärvi 2009). Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää työntekijöiden kerronnasta yhtäältä, mitä asiakassuhteet merkitsevät hyvinvointityöntekijöille ja toisaalta mitä asiakassuhteet merkitsevät heidän työhön sitoutumiselleen. Asiakassuhdetta ja organisaatioon sitoutumista analysoidaan kerronnasta esiin nousevien kontekstuaalisten merkitysten ja jännitteisen kerronnan avulla. Pietikäisen ja Mäntysen (2009, 63-66; myös Metsäpelto & Feldt 2009, 25-26) mukaan kertoja voi kielenkäytön avulla kyseenalaistaa ja arvioida omaa toimijuuttaan ja ilmaista, minkälainen toiminta ei ole toivottava. Katson, että jännitteisen kerronnan avulla työntekijä voi nostaa esille myös asiakassuhteisiin ja työhön sitoutumiseen liittyviä keskeisiä haasteita ja samalla osoittaa mahdollisia kehittämisen kohteita.

Tutkimusaineisto koostuu kirjoitetusta (14kpl) ja suullisesta (19kpl) työhön sitoutumisen kerronnasta. Aineisto on koottu vuosina 2005–2007 alan ammatillisissa lehdissä (Tehy, Super, Talentia, Sosiaali- ja tukiviesti, Terveydenhoitaja ja Dialogi) olleiden ilmoitusten sekä Pirkanmaan alueella toimiville työntekijöille kohdistetun haastattelupyynnön avulla. Lehti-ilmoituksissa ja haastattelupyynnössä työntekijöitä pyydettiin kirjoittamaan ja kertomaan siitä, mitä sitoutuminen merkitsee, millä perusteella sitoutuminen työhön tapahtuu, onko sitoutumisella yhteys työhyvinvointiin ja onko sitoutuminen mahdollisesti muuttunut elämänkulun vaiheissa. Kirjoittajia ja haastateltavia ohjattiin kertomaan vapaasti niistä asiakokonaisuuksista, kokemuksista ja näkökulmista, jotka he itse kokevat keskeisiksi työhön sitoutumisessaan. Haastatteluissa pyrittiin lisäksi vuorovaikutukseen, jossa esitetyt jatkokysymykset perustuivat jo puhuttuun ja edellä sanottuun. Tutkimukseen osallistuneet kirjoittajat asuvat eri puolella Suomea. Haastattelut tutkija teki itse ja niiden kesto vaihteli kahdesta tunnista vajaaseen kolmeen tuntiin. Tutkijan tekemän litteroinnin jälkeen kirjoitettua tekstiä tuli kustakin haastattelusta noin 20–30 sivua. Postitse tai sähköpostitse lähetettyjen tekstien pituus vaihteli 3 - 20 sivuun.

Kaikilla aineiston henkilöillä on joko sosiaali- tai terveydenhuoltoalan koulutus. Useimmilla heistä on useita jatko- ja lisäkoulutuksia. Aineistossa on 30 naista ja kolme miestä. Nuorimmat aineiston kertojat ovat hieman yli 20 – vuotiaita ja heillä on vain muutaman vuoden työkokemus. Vanhimmat kertojat puolestaan ovat yli 65-vuotiaita ja heillä työkokemusta on kertynyt jopa neljäkymmentä vuotta.

Aineiston analysointi on toteutettu monivaiheisesti yhdistäen aineistolähtöistä ja teoriaohjaavaa sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysissä aineisto teemoitetaan, luokitellaan, käsitteellistetään teorian avulla ja kootaan uudella tavalla loogiseksi kokonaisuudeksi. (Flick 2006; Tuomi & Sarajärvi 2009, 91–118.) Analysoinnin ensimmäisessä vaiheessa aineistosta rajattiin kohdat, joissa työntekijä kertoo asiakassuhteista ja keskityttiin siihen, *mitä* työntekijä kertoo asiakassuhteista institutionalisoituneen hoivan toimintaympäristössä. Tämän vaiheen jälkeen asiakassuhdekerronta oli mahdollista kategorisoida alaluokkien kautta kolmeen yläluokkaan: 1) merkityksiin hyvinvointityön tavoitteista, 2) merkityksiin ammatillisuudesta asiakassuhteissa ja 3) merkityksiin organisaation toimivuudesta. Ruusuvuori ym. (2010, 12–19) toteavat, että pelkkä aineiston luokittelu ei riitä analyysiksi, vaan aineistolle on lisäksi tehtävä niin sanottuja analyyttisiä kysymyksiä, joiden avulla kerronnan asiayhteys ja eri näkökulmat saadaan esille. Seuraavassa vaiheessa analysointi kohdistettiin siihen *miten*, *mistä* ja *kenen näkökulmasta* asiakassuhteista kerrottiin (vrt. Ruusuvuori ym. 2010, 16). Tämä analysointi auttoi selkiinnyttämään kerronnan näkökulmia ja kontekseja ja käsitteellistämään kategorioita uudella tavalla. Se toi esille esimerkiksi sen, että työntekijät yhdistävät asiakassuhteissa toimimisen toistuvasti työn laadukkuuteen. Analysointi toi esille myös asiakassuhteen ja työhön sitoutumisen välisiä yhteyksiä sekä jännitteisen kerronnan. Työntekijät kuvasivat tällöin myös seurauksia, joita jännitteisistä tilanteista kehittyy. Lopuksi eri kategorioita tarkasteltiin aikaisempien tutkimusten ja eri teoreettisten näkökulmien kautta ja muodostettiin analysoinnin pääluokat. Alla on taulukko analysoinnin vaiheista.

Taulukko 1. Analysoinnin vaiheet.

1) Keskittyminen asiakassuhdekerrontaan institutionalisoituneen hoivan kontekstissa
2) Alaluokkien ja yläluokkien hahmottaminen ja koonti mitä-kysymyksen avulla
3) Aineiston edelleen jäsentäminen miten, mistä ja kenen näkökulmasta-kysymysten avulla.
4) Merkitysten analysointi aikaisempien tutkimusten ja teorian kautta.

Tuloksissa esitettävät aineisto-otteet on valittu aineistosta siten, että ne kuvaavat ja edustavat mahdollisimman hyvin merkitysluokkien kerronnan näkökulmia. Samalla ne toimivat lukijalle analysoinnin ja tulkintojen perusteluina ja argumentaationa. Asiakassuhde ei ole kertojille

vähämerkityksinen ja tulkitut merkitykset ovat aineistossa yleisesti jaettua. Tämä tarkoittaa sitä, että kertojien tulkinnat muun muassa asiakassuhteiden tärkeydestä ovat yhteneväiset, eivätkä ne eroa esimerkiksi ammatin tai iän perusteella. Otteissa T viittaa tutkijaan, H haastateltavaan ja K kirjoitettuun kerrontaan.

ASIAKASSUHTEEN MERKITYKSET TYÖHÖN SITOUTUMISELLE

Hyvinvointityöntekijöiden asiakassuhdekerronnan voi kiteyttää koskevan tulkintoja hyvinvointityön tavoitteista, ammatillisuudesta sekä hyvinvointityön laadusta. Nämä pääluokat konstruoituivat seuraavista merkitysten yläluokista: 1) merkityksistä hyvinvointityön tavoitteista, 2) merkityksistä ammatillisuudesta asiakassuhteissa ja 3) merkityksistä organisaation toimivuudesta. Kukin yläluokka jakautui edelleen alaluokiksi, joita käsitellään seuraavaksi tuloksissa tarkemmin. Muodostetut merkitysluokat on koottu taulukkoon 2.

Taulukko 2. Asiakassuhteiden merkitykset luokittain

Alaluokat ja maininnat aineistossa	Yläluokka	Pääluokka
Asiakkaiden tarpeet, oikeudet ja heidän etujen ajaminen (30 henkilöä) Asiakkaiden hoitaminen hyvin (33 henkilöä) Asiakkuuksien määrittely (17 henkilöä)	Asiakaslähtöisyys	Hyvinvointityön tavoitteet
Ammatillis- eettiset toimintatavat työssä (33 henkilöä) Vuorovaikutus työyhteisössä (30 henkilöä) Reflektiivisyys 30 henkilöä)	Ammatillinen reflektiivisyys ja dialogisuus asiakassuhteissa	Ammatillisuus asiakassuhteissa
Hyvin toimiva työyhteisö (25 henkilöä) Heikosti toimiva työyhteisö (25 henkilöä)	Organisaation toimivuus	Hyvinvointityön laatu

Argumentaatio hyvinvointityön tavoitteista ja asiakkaiden oikeuksista

Hyvinvointityön tavoitteiden saavuttaminen ja sitoutumisen kohdistuminen asiakkaisiin ovat tämän aineiston työntekijöiden lausumissa keskeiset asiakassuhdekerronnan näkökulmat. Työntekijät

käyttivät toistuvasti työn tavoitteisiin viittaavia ilmaisuja, kuten *asiakkaan/potilaan hyvä hoito, terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen tai elämänhallinnan parantaminen* ja *potilaan hyvä*. He myös korostivat *perustehtävän, ydintehtävän* ja *hyvinvointityön tavoitteiden* saavuttamista (vrt. Hsu ym. 2011; Suhonen ym. 2012). Kehitysvammatyöntekijä yhdistää sitoutumisen asiakkaisiin ja perustehtävän ymmärtämiseen ja kirjoittaa sitoutumisen kohdentumisesta seuraavasti:

> *Sitoutuminen tapahtuu suhteessa asiakkaisiin ja työn ymmärtämiseen. Hoiva-alalla sitoutuminen merkitsee sitoutumista perustehtävään ja mikä parasta, sitoutumista ihmiseen. (K, kehitysvammatyöntekijä)*

Hyvinvointityön tavoite tulee esille myös ilmaisuissa, joissa työntekijät korostavat asiakkaiden ja potilaiden tarpeita ja oikeuksia. He kokevat tekevänsä ja haluavat tehdä työtään asiakkaiden lähtökohdista ja heitä varten:

> *Mulla on semmonen, että täytyy lähteä asiakkaitten tarpeista ja tähän liittyy eettisiä kysymyksiä. … Kyllä on ykkösasia sosiaalitoimessa olla sen heikoimman puolella. (H, sosiaalityöntekijä)*

> *T. Jos vielä mietit tuota sitoutumista. Mikä sinulla on siinä ydin?*
> *H. Niin kyllähän se (tauko) hoitaminen, hyvin hoitaminen on. Niin mää sen kyllä ajattelen, että kyllähän sitä periaatteessa kaikkea muuta kestäis, mutta ei sitte enää sitä, jos ei pystyis sitoutuun hoitaan hyvin niitä ihmisiä.(H, kätilö)*

Näkökulma hyvinvointityöntekijöiden pohdinnassa linkittyy hoiva- ja hoitotyön moraaliseen luonteeseen (esim. Anttonen 2011) ja tavoitteeseen hoitaa potilaita ja asiakkaita hyvin (myös Laine 2005). Näillä ilmaisuilla työntekijät linkittävät asiakaslähtöisyyden Cohen'n (2003) sekä Virtasen ja Stenvallin (2010) tavoin työn laatuun. Kerronta osoittaa, että asiakaslähtöisyyden mahdollistumisen on tulkittavissa olevan vahvasti yhteydessä työhön sitoutumiseen, sillä sen estyminen aiheuttaa muun muassa turhautumista työssä. Työntekijän työhön sitoutuminen pohjautuu näin ollen toimintaan, jossa tavoite on toimia niin omien moraalisten periaatteiden kuin myös hyvinvointityön eettisten tavoitteiden mukaisesti (vrt. Morrow 1993; Meyer ym. 2002; Morley 2007; Laitinen & Pohjola 2010a).

Usean hyvinvointityöntekijän näkökulmana korostui asiakkaan etujen ajaminen ja puolustaminen. Asiakaslähtöisyys ja työhön sitoutuminen linkittyivät kerronnassa tällöin myös siihen, kuinka asiakkaalle kuuluvia palveluita ja etuisuuksia määritellään.

> *Ajattelen olevani potilaan puolestapuhuja. Vaikka tässä tehtävässä olisin välillä lyönyt päätäni seinään työyhteisön eriävän mielipiteen vuoksi, jatkan potilaan edun ajamista, enkä luovuta! Jos antaisin periksi, menettäisin työmotivaationi, ammattiylpeyteni ja siten myös halukkuuden sitoutua työhöni. (K, perushoitaja)*

Potilaan edun ja oikeuksien ajamista perushoitaja joutuu tulkintansa mukaan toteuttamaan taistelemalla. Tällöin toteutuu Leen ym. (2000) mainitsema tilanne organisaatioon sitoutumisen ja ammattiin sitoutumisen vastakkaisuudesta ja siitä, että ammattiin liittyvät arvot ja tavoitteet koetaan arjessa olevan ristiriidassa organisaation arvojen ja tavoitteiden kanssa. Ristiriitatilanteissa kertoja ei anna periksi näkemykselleen potilaan parhaasta, sillä siitä seuraa Dwivedulan ja Bredilletin (2010) toteama ammattiylpeyden ja sitoutumisen menetys. Lausumassa on kyse jännitteestä työntekijän ja organisaation välillä, sillä työntekijä ja organisaatio voivat määritellä asiakkaan tarpeet ja oikeudet eri tavoin. Työntekijä pyrkii määrittelemään asiakassuhteet ja toimimaan asiakassuhteissa pikemminkin asiakkaan oikeuksien sekä kumppanuusajattelun mukaisesti kun taas organisaatio määrittelee tarpeet järjestelmäkeskeisesti standardoidun ajattelun mukaisesti (Harris 2005; Juhila 2006; Laitinen & Pohjola 2010b; Pohjola 2010). Mikäli asiakaslähtöisyys, hyvä hoiva ja hoitaminen sekä potilaan oikeuksista huolehtiminen eivät mahdollistu, seuraa eettisiä konflikteja (Husso & Hirvonen 2012, 32), mikä vaikuttaa haitallisesti työntekijöiden mukaan ammattiylpeyteen, työmotivaatioon sekä työhön sitoutumiseen.

Asiakaslähtöisyyden merkitys tuli esille myös siten, että kertojat kohdistavat sitoutumisen ensisijaisesti asiakkaisiin (vrt. Erickson & Pierce 2005; Wagner 2007). Seuraavassa otteessa kirjoittaja priorisoi selkeästi asiakkaat organisaation edelle ja perustelee sitoutumistaan asiakkaiden kiinnostavuudella ja omalla halullaan kehittyä ammatillisesti yhdessä asiakkaan kanssa.

> *Sitoutuminen on minulle halu tehdä tätä työtä, nimenomaan näiden asiakkaiden kanssa. Olen kiinnostunut asiakkaistani ja minulla on itselleni vieraita kunnianhimoisia asenteita tulevaisuuden suhteen. Haluan nähdä mihin saakka meidän on mahdollista kehittyä. Kuvittelen että tunne tasa-arvoisuudestamme on rehellinen ja näkyy työssäni. Tunnen olevani sitoutunut ensisijaisesti asiakkaisiini, toissijaisesti työnantajaani. Jos määräaikainen työni päättyisi, kokisin sen loukkaavan nimenomaan asiakkaita. (K, lähihoitaja)*

Otteesta nousee esiin myös Meyerin ja Allenin (1991; 1997) ja Morrow´n (1993) luonnehtima affektiivinen sitoutuminen, sillä työntekijä käyttää usean muun työntekijän tavoin tunneperäisiä käsitteitä organisaatioon sitoutumisesta kertoessaan. Kirjoittaja korostaa haluaan tehdä tätä työtä juuri näiden asiakkaiden kanssa. Asiakkaan roolin kertoja näkee perinteisestä hyvinvointityön kulttuuris-hierarkkisesta asetelmasta poiketen tasa-arvoisena ja aktiivisena (vrt. Henriksson ym. 2006, 182, 185). Työntekijä on omaksunut Juhilan (2006) mainitseman vertikaalisen, rakenteista lähtevän asiakkuusmäärittelyn sijaan horisontaalisen kumppanuusajattelun, jossa tärkeää on asiakkaan rinnalla kulkeminen sekä asiakkaan subjektius ja osallisuus. Otteen voi tulkita myös esimerkkinä siitä, että organisaatioon sitoutuminen ei ole niin vahvaa kuin ammattiin ja asiakkaisiin

sitoutuminen (vrt. Lee ym. 2000; Lynn & Redman 2005). Siinä yhdistyy myös hyvinvointityön rakenteet, asiakassuhde ja organisaatioon sitoutuminen jännitteisellä tavalla. Jännitteinen näkökulma on se, että määräaikaisen pätkätyösuhteen päättymisen työntekijä kokee loukkaavan potilasta, ei häntä itseään.

Argumentaatio ammatillisuudesta ja dialogisuudesta

Asiakaslähtöisyyden lisäksi työntekijät konstruoivat asiakassuhteita ammatillisuuden näkökulmasta. Gubrium ja Holstein (2009, 161–172) korostavat, että työtä tutkittaessa kerronnassa on aina mukana ammatillinen sosialisaatio. Asiakassuhteen ytimenä asiakaslähtöisyyden toteutumisen lisäksi on hyvinvointityöntekijöiden mukaan se, että asiakassuhde perustuu ammatillisuuteen ja kehittymiseen, eettisiin toimintaperiaatteisiin, aitoon asiakkaan kohtaamiseen sekä kunnioittavaan asennoitumiseen asiakkaita kohtaan. Kerronnassa on näin ollen samoja näkökulmia kuin Meyer ja Allenin (1991; 1997) affektiivisessa sitoutumisen ulottuvuudessa, Morrow´n (1993) arvoja korostavassa näkökulmassa sekä Claiborne ym. (2010) näkemyksissä organisaatiokulttuurista, jossa työntekijää kannustetaan kehittymään.

Hyvinvointityö on tunnetyötä jossa aidolla läsnäololla ja vuorovaikutuksella on suuri merkitys sen onnistumiselle (Mönkkönen 2007; Laitinen & Kemppainen 2010, 146-166; Husso & Hirvonen 2012). Aineiston hyvinvointityöntekijöiden mukaan mahdollisuus dialogisuuteen ja asiakkaan inhimilliseen kohtaamiseen ylläpitää hyvää hoitoa ja lisää työhön sitoutumista.

> *Tein työtä osastolla ja se oli mielenkiintosta, mutta toisaalta mää kärsin. Siellä ei tullu kohtaamista ollenkaan. Se meni mekaaniseks. Sää et pysty hoitaan niitä äitejä ja lapsia kokonaisvaltasesti… (H, kätilö)*

> *Sitte ylipäätänsä semmonen kun inhimillinen kohtelu on aina niinku tärkeetä. Oli tilanne mikä hyvänsä. ... Mää en ymmärrä niitä ihmisiä, jotka pahan olonsa ja muuta purkaa potilaisiin, vaikka kuinka se potilas ärsyttäs. (H, kätilö)*

Kätilöiden lausumissa vuorovaikutus saa inhimillisyyden ja ammatillisuuden merkitykset. Hyvinvointityöntekijän on heidän mukaansa aina huomioitava nämä hyvinvointityön ulottuvuudet. Myös seuraavassa ote-esimerkissä työntekijä yhdistää asiakassuhteen, ammatillisuuden ja organisaatioon sitoutumisen vuorovaikutusprosessiin. Sairaanhoitajan mukaan ei riitä, että työntekijä on teknisesti osaava, vaan keskeisempää on aito läsnäolo potilaan kanssa. Pelkkä laitteiden seuranta ei työntekijän mukaan ole hyvää kohtaamista, sillä se vie huomion pois potilaan kuulemiselta ja kuuntelemiselta. Kerronnassa on jälleen moraalisen toimijuuden näkökulma, joka ilmenee työntekijän tekemänä rajanvetona hyvän ja ei-toivotun ammatillisuuden välille.

> *Hoitohenkilökunta on teknisesti hyvin taitavaa. He käyvät usein katsomassa, mutta katsovat vain laitteita. Kukaan ei katso silmiin. Ei ole aikaa pysähtyä juttelemaan – kuuntelemaan, kuulemaan. Sitoutuminen on yhteydessä vuorovaikutusprosesseihin joiden merkitys ainakin hoitotyö- ja palveluammateissa on tärkeä. (K, sairaanhoitaja)*

Otteen voi jopa tulkita ilmentävän Laitisen ja Kemppaisen (2010) pohtimaa asiakkaan kohtaamattomuutta, jolloin autettava ihminen jää vaille tarvitsemaansa vuorovaikutusta. Laitinen ja Kemppainen (2010, 158) toteavat, että hyvinvointipalvelujärjestelmän piirissä oleva asiakas odottaa tulevansa kohdatuksi ja autetuksi. Mikäli nämä eivät toteudu, hyvinvointityön ammatillis-eettiset periaatteet ja asiakkaan kunnioittaminen eivät työssä toteudu (Seery & Corrigall 2009; He ym. 2011; Suhonen ym. 2012).

Keskeistä hyvinvointityön ammatillisuudessa on myös reflektiivisyys, jolloin työntekijä jatkuvasti kyseenalaistaa omaa työskentelyään ja etsii siihen uusia näkökulmia ja toimintatapoja (Pohjola 2010). Tyypillinen aineistosta löytyvä näkökulma ammatillisuuteen on seuraavan työntekijän lausuma siitä, että uuden luominen sekä työn ja oman ammatillisuuden kehittäminen ovat myönteisiä ja työhön sitoutumista lisääviä tekijöitä.

> *Siis oikeesti se on tän työn mielekkyyskin, että mää opin näiltä ihmisiltä aika paljon. Uuden luomisessahan on se hieno puoli, että säähän tietenkin luot sitä suhdetta siltä pohjalta, mikä sulla on, mitä kaikkea sää oot oppinnu. Sit kun sää oot vähän aikaa sitä kattonnu, niin sanot, ettet ole huomannut tollastakaan asiaa ja sitten se rupee elämään ja se on just hienoo. Siihen ei koskaan kyllästy tavallaan, koska mää en oo ikinä oikeesti valmis tähän työhön. (H, ohjaaja)*

Ohjaajalle uuden luominen ja oppiminen tuovat työhön mielekkyyttä ja innostuneisuutta. Kokemus todentaa Virtasen ja Stenvallin (2010, 53; myös Kaseva 2011) näkemystä siitä, että innovatiivisuus syntyy ja kehittyy asiakasrajapinnassa ja työntekijöiden keskuudessa. Otteesta voi tulkita myös sen, että ohjaajan organisaatiossa on toteutunut sitoutumista lisäävät refleksiivisen organisaation (Claiborne ym. 2010) toimintatavat, sillä työntekijä kuvaa kehittämisen ja innovatiivisuuden prosessin etenemistä organisaatiossa sekä sitä, että hänelle annetaan mahdollisuus vaikuttaa ja oppia. Keskeinen näkökulma edelleen suhteessa asiakkaisiin on työntekijän mukaan asiakassuhteen vastavuoroisuus. Sen merkitys tulee esille lausumissa, joissa työntekijä kokee oppivansa juuri asiakkailtaan ja toteaa ettei koskaan ole täysin valmis ammatillisesti.

Argumentaatio laadukkaasta organisaatiosta ja hoivasta

Hyvinvointiyöntekijöiden mukaan organisaation toimivuudella on vaikutus asiakassuhteissa toimimiseen sekä haluun pysyä organisaatiossa ja panostaa työhön (myös Meyer ym. 2002; Lynn &

Redman 2005). Hyvin toimiva organisaatio merkitsee hyvinvointityöntekijöiden mukaan laatua, sitoutumista asiakkaisiin sekä työn tavoitteiden saavuttamista. Organisaation kannalta hyvin toimiva työyhteisö merkitsee työn tuottavuutta ja tehokkuutta, sillä sitoutunut henkilöstö, prosessien kehittäminen ja innovatiivisuus sekä tavoitteellinen vuorovaikutus työyhteisössä tuottavat kuntalaisille vaikuttavia ja hyödyllisiä palveluita (Kervinen ym. 2005;Vakkuri 2009; Virtanen & Stenvall 2010). Heikosti toimivassa organisaatiossa puolestaan esiintyy konflikteja sosiaalisissa suhteissa, sekä myös sitä, että työntekijä ei voi vaikuttaa omaan työhönsä ja asiakkaiden hyvinvointiin. Seurauksena asiakaslähtöisyys vaarantuu ja työntekijän sitoutuminen työhön ja jatkaminen organisaatiossa käyvät pahimmillaan mahdottomiksi.

Seuraavassa otteessa työntekijä tulkitsee, mitä toimiva työyhteisö merkitsee hänen työhönsä sitoutumiselle. Keskeistä työntekijälle on, että toimiva työyhteisö mahdollistaa kokonaisvaltaisen hoivan ja hoitamisen sekä sitoutumisen kohdistumisen potilaaseen.

> *Toimiva työyhteisö edesauttaa, mahdollistaa sen, että pystyy sitoutuun siihen potilaan hoitamiseen. Sul ei mee aikaa semmoseen, että yrittääkö joku puukottaa selkään. Se lähtee niin, että ensin tulee sairaankuljetus, ne hoitaa sen, sitte se potilas tulee meille, me hoidetaan meidän hommat, sitten meiltä se potilas menee eteenpäin... Ja jos se jossain kohtaa se ketju katkee, niin sillon edeltäjien työ tavallaan valuu hukkaan ja sitte taas seuraavat joutuu selvitteleen kohtuuttoman paljon... (H, sairaanhoitaja)*

Kuten muutkin aineiston hyvinvointityöntekijät, sairaanhoitaja korostaa sellaista työyhteisön ilmapiiriä, jossa pyritään työnteon hankaloittamisen sijaan auttamaan ja tukemaan kollegaa sekä saamaan asiakasprosessit sujuviksi. Yllä oleva prosessikuvaus ilmentää vastuullisen ja kokonaisvaltaisen työn tekemisen mahdollistumista. Kun asiakasprosessi etenee harkitusti, toteutuu työn tavoite tehokkaasti ja vaikuttavasti (vrt. Virtanen & Stenvall 2010, 148-155). Otteessa yhdistyy näin ollen asiakkaan hyvä, laadukas hoiva ja hoitaminen, työntekijöiden mahdollisuus työskennellä mielekkäällä tavalla sekä organisaation tehokkuus. Sitoutuminen voidaan tämän perusteella nähdä Claibornen ym. (2010) tavoin prosessina ja toisiinsa vaikuttavina kokonaisvaltaisina toimintakokonaisuuksina, jotka edellyttävät organisaatiossa vastavuoroisuutta ja luottamusta.

Hyvinvointityöntekijöiden tulkitsemat hankalat työyhteisökokemukset sisältävät monia vaikeiksi koettuja toimintatapoja ja jännitteitä sosiaalisissa suhteissa. Alla oleva työntekijän ote kuvaa hankalan työyhteisökokemuksen aiheuttamia konflikteja, jotka pitkittyneinä prosesseina ovat tukahduttaneet asiakaslähtöisyyden ja organisaatioon sitoutumisen.

> *Kyllä viimeset vuodet mun sitoutuminen siihen työhön oli heikkoo. Se meidän työyhteisö oli hirveen ristiriitainen. Se meidän uusi esimies määräs kaiken. Ei saanu*

> *enää kuulla asiakasta ja tehdä parasta. Mä tein juuri sen, mitä oli pakko tehdä. Mua rupes ahdistaan itteeni, että mää en enää jaksa antaa omille asiakkailleni mitä halusin. ... Mun työtä ei arvostettu, koska mulle tuli semmonen tunne, että täällä ei saa käyttää omaa persoonaansa eikä järkeensä. Mun motivaatio ja sitoutuminen kaikki meni alamäkeä, mää kärsin. Sillon rupesin miettiin, että vaikka mulla on tässä turvattu virka, niin jatkanko mää näin ja oon niinku moni mun työkaveri, sairaslomalla jatkuvasti? ... Vuorotteluvapaan jälkeen irtisanouduin. Mää oon niin ylpee ittestäni, että mää lähdin.(H, ohjaaja)*

Kerronnasta voi havaita voimakkaita tunteita ja huomata, kuinka työntekijä samalla selittää ja oikeuttaa toimintaansa ja valintojaan. Whitebrook´n (2001, 10–22) mukaan tämä on tyypillistä kun kertoja haluaa perustella ja vakuuttaa kuulijaansa toimintansa oikeellisuudesta. Työntekijä koki itsensä alistuvaksi ja vetäytyväksi suhteessa asiakkaaseen ja esimieheen, sillä hänellä ei ollut tarpeeksi mahdollisuuksia toteuttaa ammatillisuuttaan laadukkaasti toivomallaan tavalla. Kokonaisvaltaisen hoitamisen esti kyseisissä tilanteissa organisaation psyykkiset olosuhteet eli työpaikan huono ilmapiiri, oman työn kokeminen tilanteissa vähämerkitykselliseksi ja työntekijän heikko arvostaminen (Virtanen & Stenvall 2010, 104-108) sekä myös esimiehen tapa rajata työntekijän toimintaa. Työntekijän kokemuksen mukaan johtaminen ei mahdollistanut sitä, että hän olisi voinut käyttää omaa persoonaa työssään ja vaikuttaa asiakkaan hyvinvointiin. Myös muiden työntekijöiden kerronnassa tuli esille vastaavia tulkintoja ammatillisuuden ja asiakaslähtöisyyden estymisestä. Menestykselliseen johtamiseen kuuluvat työntekijöiden motivointi ja heidän valtuuttaminen organisaation ja työn tavoitteita kohti (Niiranen ym. 2010). Nämä hyvän johtajuuden ulottuvuudet eivät otteen työntekijän mukaan olleet osa asiantuntijaorganisaation kulttuuria.

Ratkaisu hankaliin työyhteisökokemuksiin on ollut organisaation jäsenyydestä luopuminen tavalla tai toisella. Edellisessä otteessa ohjaaja viittaa sairauslomiin, vuorotteluvapaaseen ja irtisanoutumiseen hankalien tilanteiden selviytymiskeinona. Ratkaisu on voinut olla myös siirtyminen opintovapaalle:

> *Olen käyttänyt opintovapaata, jotta jaksaa paremmin ja säilyttää ammatillisuuden asiakkaiden kanssa. (K, sairaanhoitaja)*

Ratkaisuja voi tulkita Meyerin ja Allenin (1991; 1997) jatkuvuuteen perustuvan sitoutumisen näkökulmasta siten, että työntekijät tekevät rationaalisen valinnan tilanteessa, jossa organisaation toimintakulttuuri aiheuttaa jaksamattomuutta, ahdistusta ja sitoutumattomuutta. Näissä valintatilanteissa on ollut kyse konfliktista, jossa työntekijän itsearvostus ja toimiminen ammatillisena ja hyvinvointialan eettisenä asiakaslähtöisenä työntekijänä on joutunut koetukselle.

Kun työntekijä ei ole saanut toteuttaa omaa persoonaansa asiakassuhteissa, tullut kuulluksi asiantuntijana tai voinut vaikuttaa työhönsä, on ristiriita muodostunut liian suureksi.

JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä tutkimuksessa on selvitetty, mitä asiakassuhteet merkitsevät hyvinvointityöntekijöille ja heidän työhön sitoutumiselleen. Keskeinen tulos on, että asiakassuhde on merkityksellinen hyvinvointityöntekijöille sen vuoksi, että se linkittyy työn tavoitteiden saavuttamiseen ja asiakkaiden oikeuksiin, ammatillisuuden ja siihen sisältyvän dialogisen vuorovaikutuksen mahdollistumiseen, hyvinvointityön arvoihin ja eettisyyteen sekä hyvin toimivaan organisaatioon. Asiakassuhteella on myös selkeä yhteys työhön sitoutumiseen, sillä asiakaslähtöisyyden mahdollistuminen lisää työhön sitoutumista. Merkittävä tulos on myös se, että hyvistä asiakassuhteista seuraa hyvää ja laadukas hoivaa ja hoitoa, mielekkyyttä ja hyvinvointia työhön sekä tehokkuutta ja tuottavuutta organisaatioon. Tulokset laajentavat aikaisempiin tutkimuksiin (esim. Laine 2005; Hsu ym. 2011; Suhonen ym. 2012) verrattuna sitoutumisen näkökulmaa, sillä asiakassuhteen merkityksissä ei ole kyse ainoastaan organisaatioon sitoutumisesta, vaan laajemmin hyvinvointityöhön sitoutumisesta.

Merkitysten ja jännitteisen kerronnan perusteella voi todeta, että asiakassuhde merkitsee hyvinvointityöntekijöille asiakkaiden tarpeiden huomioimista ja hyvinvointityön tavoitteisiin pääsemistä (Juhila 2006; Pohjola 2010). Työntekijät korostavat tekevänsä työtään asiakkaiden lähtökohdista ja heitä varten. Sitoutuminen kohdistuu näin ollen ensisijaisesti asiakkaisiin (vrt. Wagner 2007) sekä ammattiin ja vasta toissijaisesti organisaatioon. Merkittävä näkökulma asiakassuhteisiin on myös se, että työntekijät kokevat nykymuotoisessa institutionalisoituneessa hyvinvointityössä ja palvelujärjestelmän hallinnoinnissa olevansa asiakkaiden oikeuksien ja etujen puolustajia. Työntekijät kohdistavat näin jännitteisellä kerronnalla huomion hyvinvointityön rakenteisiin ja heillä on huoli siitä, että liian automatisoidut ja asiakkuuksien pitkälle meneviin yleistyksiin perustuvat standardoidut palveluprosessit eivät välttämättä takaa asiakkaiden vaikuttamismahdollisuuksia sekä heidän oikeuksiensa ja tarpeidensa toteutumista (Harris 2005; Juhila 2006; Vartiainen 2009; Laitinen & Pohjola 2010b; Pohjola 2010).

Asiakassuhde merkitsee myös sitä, että työntekijät haluavat olla tasavertaisia toimijoita asiakkaiden kanssa ja he haluavat nähdä asiakkaat osallisina subjekteina (vrt. Foss 2011; Coyne & Gallagher 2011). Asiakassuhdekerronnalla hyvinvointityöntekijät viittaavat näin työelämän ja hyvinvointityön laatuun ja rakenteisiin Hen ym. (2011) tavoin, sillä mikäli organisaatio ei mahdollista työn

tavoitteisiin pääsemistä esimerkiksi pätkätyösuhteiden vuoksi tai mikäli organisaatio ja työntekijä määrittelevät asiakkaiden tarpeet ja oikeudet eri tavoin, vaikuttavat nämä hoidon ja huolenpidon laatuun, työn mielekkyyteen ja työhön sitoutumiseen niitä heikentäen. Kuka määrittää ja millä perusteilla hyvinvointityön tavoitteet, asiakkaan tarpeet ja oikeudet, on ajankohtainen kysymys pohdittaessa hyvinvointityön laatua ja työntekijän sitoutumista.

Lisäksi keskeistä on, että hyvinvointityöntekijät voivat toimia asiakassuhteissa asiantuntijoina ja ammattilaisina. Ammatillisuus linkittyi kerronnassa asiakkaiden kanssa tapahtuvaan vuorovaikutukseen, heidän kunnioittavaan kohtaamiseen sekä työntekijän ammatilliseen kehittymiseen ja työn kehittämiseen. Hyvinvointityöntekijöiden mukaan mahdollisuus asiakkaan dialogiseen vuorovaikutukseen on ammatillisuuden, asiakaslähtöisyyden ja työhön sitoutumisen ydin. Työntekijät ovat läpikäyneet koulutuksen ammattiin, joka on institutionalisoitunut hyvinvointityöksi, jossa koulutusta, oppimista, ammatillisuutta ja hyvinvointityön eettisyyttä on korostettu ja korostetaan edelleen (Henriksson & Wrede 2004). Kerronta kytkeytyy myös keskusteluun elinikäisestä oppimisesta ja osoittaa näkemystä siitä, että työntekijät eivät ole valmiita luopumaan edellä mainituista hyvinvointityön ja työelämän keskeisistä periaatteista.

Hyvin toimiva työyhteisö mahdollistaa kokonaisvaltaisen ja vastuullisen hoitamisen ja hoivan sekä lisää työhön ja organisaatioon sitoutumista. Kokemukset organisaation toimimattomuudesta ovat voineet tukahduttaa organisaatioon sitoutumisen kokonaan. Tällöin työntekijä on kokenut, ettei asiakaslähtöisyys ole mahdollistunut, koska työntekijä ei ole saanut kuulla asiakasta eikä ole voinut vastata hänen tarpeisiinsa. Työntekijä on kokenut myös, ettei ole kyennyt vaikuttamaan työhönsä, tullut kuulluksi asiantuntijana tai saanut käyttää persoonaansa työssään. Hyvinvointityöntekijän asiakaslähtöisyydelle, ammatillisuudelle ja oman alan eettisille periaatteille rakentuva organisaatioon sitoutuminen ei ole enää kestänyt työskentelyä huonosti toimivassa työyhteisössä (vrt. Morley 2007). Seurauksena on ollut työntekijän rationaalinen valinta (Mayer & Allen 1991; 1997) jättäytyä pois huonosti toimivasta organisaatiosta. Organisaatioiden toimivuudelle ja henkilökunnan työyhteisössä pysymiselle konfliktitilanteet ovat haaste. Kiistämisen kerronta johdattaa pohtimaan sitä, mikä merkitys mahdollisuudella vaikuttaa omaan työhön ja asiakaslähtöisyyteen on ja mikä on valtuuttavan johtamiskulttuurin (Niiranen ym. 2010) merkitys hyvinvointityöhön sitoutumiselle, työn laadulle ja hyvinvointipalveluiden organisaatioiden houkuttelevuudelle.

Tulosten mukaan hyvinvointityön asiakassuhdetta määrittävät niin työntekijän henkilökohtaiset ja ammatillisuuteen liittyvät arvot kuin myös institutionalisoituneeseen hyvinvointityöhön ja yhteiskunnan rakenteisiin, toimintatapoihin ja arvoihin liittyvät näkemykset. Keskeistä kaikkien osapuolten kannalta on se, ettei palvelujärjestelmän rakenteissa, organisaation työskentelytavoissa ja vuorovaikutussuhteissa tapahdu vastakkainasettelua tehokkuus- ja tuottavuusvaatimusten sekä asiakkaan tarpeiden ja työntekijöiden ammattieettisten periaatteiden välillä.

Useissa työhön sitoutumisen malleissa (esim. Morrow 1993; Mayer & Allen 1991; 1997; Meyer & Herscovitch 2001) keskeisenä ulottuvuutena nähdään työntekijän ja organisaation välinen suhde. Tämä tutkimus osoittaa, että hyvinvointityötä tulkittaessa sitoutumisen teoreettisiin malleihin tulee yhtä merkityksellisenä lisätä asiakassuhde. Koska asiakassuhde on vahvasti yhteydessä työntekijän omaan arvomaailmaan ja hyvinvointialan eettis-moraalisiin toimintaperiaatteisiin, voidaan sen tulkita olevan yksi keskeinen arvo ja lähtökohta hyvinvointityössä. Optimaalinen tilanne on silloin, kun työntekijän, institutionaalisten rakenteiden sekä organisaation tavoitteet ja arvot ovat yhteneväiset ja kun kaikki osapuolet voivat vaikuttaa toimintaan. Kerronnan avulla pyritään yleensä saamaan kertojan ääni esille, mutta tässä tutkimuksessa hyvinvointityöntekijät nostivat toistuvasti myös asiakkaiden äänet esille ja korostivat siten myös hyvinvointityön tavoitteita. Niiranen ym. (2010) ja Vartiainen (2009) korostavat, että poliittisen, toiminnallisen johdon ja kansalaisten integrointi on tulevaisuudessa yhä tärkeämpää, sillä päätöksentekoon kuuluvan tiedon merkitys kasvaa. Organisaation johdon, henkilökunnan ja asiakkaiden tulisi voida joustavasti välittää hyvinvointityöstä ja asiakasrajapinnalta nousevaa tietoa, toiminnan ammatillisuuden näkökulmaa sekä henkilöstön ja asiakkaiden tarpeet ja odotukset osaksi kuntien strategista suunnittelua ja päätöksentekoa.

Linders (2008) toteaa, että tutkimuksessa on pohdittava sitä, kuinka käytössä oleva tutkimusaineisto vastaa niihin kysymyksiin, joita sille asetetaan. Avoimet kysymykset ja sisällönanalyysi nostivat aineistosta esille useita työntekijöiden tärkeinä pitämiä työhön sitoutumiseen ja asiakassuhteeseen liittyviä teemoja ja merkityksiä. Aineiston keruussa pyrittiin siihen, että kertojan tulkinnat nousevat keskeisiksi, mutta aineisto tulee kuitenkin nähdä aina rajallisena ja yksittäisenä representaationa sosiaalisesta todellisuudesta (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 157–163). Tämän aineiston perusteella ei voi todeta että asiakaslähtöisyys johtaa asiakastyytyväisyyteen (vrt. He ym. 2011). Aineiston perusteella ei myöskään voi sanoa kumpi edeltää varmimmin toista - asiakaslähtöisyys vai työhön sitoutuminen. Tulokset osoittavat kuitenkin selkeän yhteyden asiakokonaisuuksien välillä. Tutkimusprosessin esittäminen aineiston keruusta tulosten raportointiin on osa tutkimuksen

luotettavuutta (Ruusuvuori ym. 2010). Tutkimusasetelma ja tulkinnalliset päättelyprosessit on tästä syystä esitetty mahdollisimman selkeästi, jotta lukija voi arvioida tutkimuksen uskottavuutta. Tuloksista voi todeta, että ne ovat tulkittavissa ja käyttökelpoisia sellaisille toimialoille, joissa keskeistä toiminnassa ovat asiakaslähtöisyys, ammatillisuus, alan jatkuva kehittäminen, eettinen toiminta sekä henkilökunnan työhyvinvointi. Hyvinvointityö on edelleen naisvaltaista ja sukupuolen mukaan segregoitunutta (Henriksson ym. 2006; Husso & Hirvonen 2012). Anttonen ja Zechner (2009, 23) toteavat, että hoivassa on kyse etiikasta, sukupuoli-identiteetistä, toimijuudesta ja suhtautumisesta maailmaan. Tämän tutkimuksen keskiössä ei ollut hyvinvointityöhön kiinteästi sisältyvä sukupuolittuneisuus, mutta jatkotutkimuksissa voisi pohtia, miten sukupuolittuneisuus näyttäytyy työhön sitoutumisen ja asiakassuhteiden merkityksissä. Lisäksi jatkotutkimuksissa tulisi pohtia sitä, millä keinoilla asiakassuhteisiin ja työhön sitoutumiseen sisältyvät jännitteet voidaan käytännön arjessa hälventää ja samalla vahvistaa tuottavuutta ja työn laatua.

LÄHTEET

Anttonen, Anneli (2011). *Hoivan sosiaaliset merkitykset*. Teoksessa Tuija Kotiranta & Petteri Niemi & Raili Haaki (toim.) *Sosiaalisen toiminnan perusta*. (s. 135-151). Helsinki: Gaudeamus.

Anttonen, Anneli & Zechner, Minna (2009). *Tutkimuksen lähestymistapoja hoivaan*. Teoksessa Anneli Anttonen, Heli Valokivi & Minna Zechner (toim.) *Hoiva. Tutkimus, politiikka ja arki* (s.16-53). Tampere: Vastapaino.

Claiborne, Nancy & Auerbach, Charles & Lawrence, Catherine & Liu, Junqing & McGowan, Brenda G. & Fernendes, Gretta & Magnano, Julie (2010). Child welfare agency climate influence on worker commitment. *Children and Youth Services Review*, *33*(11), 2096–2102.

Cohen, Aaron (2003). *Multiple commitments in the workpalce. An integrative approach*. Lawrence Erlbaum Associates Publishers.

Coyne, Imelda & Gallagher, Pamela (2011). Participation in communication and decision-making: children and young people's experiences in a hospital setting. *Journal of Clinical Nursing*, *20*(15/16), 2334–2343.

Dwivedula, Ravikiran & Bredillet, Christope N. (2010). The relationship between organizational and professional commitment in the case of project workers: Implications for project management. *Project Management Journal, 41*(4), 79-88.

Erickson, Klara & Pierce, Jennifer (2005). Farewell to the organization man – the feminization of loyalty in high-end and low-end service jobs. *Ethnography*, *6*(3), 283-313.

Flick, Uwe (2006). *An introduction to qualitative research*. Third edition. London: Sage.

Foss, Christina (2011). Elders and patient participation revisited – a discourse analytic approach to older persons' reflections on patient participation. *Journal of Clinical Nursing*, *20*(13/14), 2014–2022.

Gee, James Paul (2011). *An introduction to discourse analysis. Theory and method*. New York and London: Routledge.

Gubrium, Jaber F. & Holstein, James A. (2009). *Analysing narrative reality*. London: Sage.

Harris, John (2005). Modernisoidut sosiaalipalvelut Isossa-Britanniassa: sosiaalityö liikeyrityksessä nimeltä McKunta. *Janus*, *13*(3), 154-171.

He, Yuanqiong & Li, Wenli & Lai, Kin Keung (2011). Service climate, employee commitment and customer satisfaction: Evidence from the hospitality industry in China. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, *23*(5), 592 – 607.

Henriksson, Lea & Wrede, Sirpa (2004). *Hyvinvointityön ammattien tutkimus*. Teoksessa Lea Henriksson & Sirpa Wrede (toim.) *Hyvinvointityön ammatit* (s. 9-19). Helsinki: Gaudeamus.

Henriksson, Lea & Wrede, Sirpa & Burau, Viola (2006). Understanding professional projects in welfare service work: revival of old professionalism? *Gender, Work and Organization*, *13*(2), 174-192.

Hsu, Chiu-Ping & Chang, Chia-Wen & Huang, Heng-Chiang & Chiang, Chi-Yun (2011). The relationships among social capital, organizational commitment and customer-oriented prosocial behaviour of hospital nurses. *Journal of Clinical Nursing*, *20*(9-10), 1383–1392.

Husso, Marita & Hirvonen, Helena (2012). Gendered agency and emotions in the field of care work. *Gender, Work and Organization*, *19*(1), 29-51.

Juhila, Kirsi (2006). *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat.* Tampere: Vastapaino.

Kaseva, Kaisa (2011). *Asiakkaan asema, itsemääräääminen ja vaikutusmahdolisuudet sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisessä – Integroitu kirjallisuuskatsaus.* Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2011:16. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Kervinen, Anu & Kuusela, Pekka & Laulainen, Sanna (2005). *Lähemmäs henkilöstöä: tavoitteellinen vuorovaikutus ja tuloksellisuuden arviointi.* Teoksessa Vuokko Niiranen & Jari Stenvall & Ismo Lumijärvi (toim.) *Kuntapalvelujen tuloksellisuuden arviointi. Tasapainoitettu mittaristo kunnallisissa organisaatioissa*. (s. 131-154). KARTUKE- tutkimusohjelman julkaisuja 3. Keuruu: PS-Kustannus.

Korkman, Oskar & Arantola, Heli (2009). *Arki. Eväitä uuteen asiakaslähtöisyyteen*. Helsinki: WSOYpro.

Laine, Marjukka (2005). *Hoitajana huomennakin. Hoitajien työpaikkaan ja ammattiin sitoutuminen.* Turun yliopiston julkaisuja. Sarja C, osa 233. Turku: Turun yliopisto.

Laitinen, Merja & Kemppainen, Tarja (2010). *Asiakkaan arvokas kohtaaminen*. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä* (s. 138-180). Helsinki: Gaudeamus.

Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (2010a). *Asiakkuus - sosiaalityön ydinteema*. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä* (s. 7-18). Helsinki: Gaudeamus.

Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (2010b). *Asiakkaan arvokas kohtaaminen*. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä* (s. 138-180). Helsinki: Gaudeamus.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812 (luettu 14.4.2011)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785. http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785 (luettu 14.4.2011)

Lee, Kibeom & Carswell, Julie J. & Allen, Natalie J. (2000). A meta-analytic review of occupational commitment: relations with person- and work related variables. *Journal of Applied Psychology, 85*(5), 799-811.

Linders, Annulla (2008). *Documents, texts, and archives in constructionist research*. Teoksessa James A. Holstein & Jaber F. Gubrium (toim.) *Handbook of constructionist research* (s. 467-490). New York London: The Guilford Press.

Lynn, Mary & Redman, Richard (2005). Faces of nursing shortage: influences on staff nurses´ intentions to leave their positions or nursing. *Journal of Nursing Administration, 35*(5), 264-270.

Metsäpelto, Riitta-Liisa & Feldt, Taru (2009). *Meitä on moneksi. Persoonallisuuden psykologiset perusteet.* Jyväskylä: PS-kustannus.

Meyer, John P. & Allen, Natalie J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review, 1*(1), 61-89.

Meyer, John P. & Allen, Natalie J. (1997). *Commitment in the workplace. Theory, research and application*. London: Sage.

Meyer, John P. & Herscovitch, Lynne (2001). Commitment in the workplace. Toward a general model. *Human Resource Management Review, 11*(3), 299-326.

Meyer, John P. & Stanley, David J. & Herscovitch, Lynne & Topolnytsky, Laryssa (2002). Affective, continuance and normative commitment to the organisazation: A meta-alanysis of antecedents, correlates and consequenses. *Journal of Vocational Behavior, 61*(1), 20-52.

Morley, Michael J. (2007). Person-organization fit. *Journal of Managerial Psychology, 22*(2), 109-117.

Morrow, Paula C. (1993). *The theory and measurement of work commitment*. London: Jai Press.

Mönkkönen, Kaarina (2007). *Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö*. Helsinki: Edita.

Niemelä, Pauli (2009). *Ihmisen toiminnallisuus ja hyvinvointi sosiaalityön teoreettisen ymmärryksen perustana*. Teoksessa Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli & Pösö Tarja (toim.) *Sosiaalityö ja teoria* (s. 209-236). Juva: PS-kustannus.

Niiranen, Vuokko & Seppänen-Järvelä, Riitta & Sinkkonen, Merja & Vartiainen, Pirkko (2010). *Johtaminen sosiaalialalla*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Pietikäinen, Sari & Mäntynen, Anne (2009). *Kurssi kohti diskurssia*. Tampere: Vastapaino.

Pohjola, Anneli (2010). *Asiakas sosiaalityön subjektina*. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä* (s. 19-74). Helsinki: Gaudeamus.

Rubin, Beth & Brody, Charles J. (2005). Contradictions of commitment in new economy: insecurity, time and technology. *Social Science Research, 34*(4), 843-861.

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

Seery, Brenda L. & Corrigall, Elizabeth A. (2009). Emotional labour: links to work attitudes and emotional exhaustion. *Journal of Managerial Psychology*, *24*(8), 797-813.

Stenvall, Jari & Airaksinen, Jenni (2009). *Manse mallillaan – Tampereen mallin arviointi ja palveluinnovaatiot.* Kuntaliiton verkkojulkaisut. Acta numero 211. Helsinki: Kuntaliitto.

Suhonen, Riitta & Alikleemola, Pilvi & Katajisto, Jouko & Leino-Kilpi, Helena (2012). Nurses' assessments of individualized care in long-term care institutions. *Journal of Clinical Nursing, 21*(7/8), 1178–1188.

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

Vakkuri, Jarmo (2009). *Julkisen sektorin tehokkuus monitulkintaisena ongelmana – käsitteet ja lähestymistavat.* Teoksessa Jarmo Vakkuri (toim.) *Paras mahdollinen julkishallinto? Tehokkuuden monet tulkinnat* (s. 11-30). Gaudeamus; Helsinki University Press.

Vartiainen, Pirkko (2009). *Kansalaiset terveydenhuollon uudistajina*. Teoksessa Jarmo Vakkuri (toim.) *Paras mahdollinen julkishallinto? Tehokkuuden monet tulkinnat* (s. 172-185). Gaudeamus; Helsinki University Press.

Virtanen, Petri & Stenvall, Jari (2010). *Julkinen johtaminen*. Helsinki: Tietosanoma.

Wagner, Cheryl M. (2007). Organizational commitment as a predictor variable in nursing tunover research: Litterature review. *Journal of Advanced Nursing, 60*(3), 235-247.

Whitebrook, Maureen (2001). *Identity, narrative and politics*. London and New York: Routledge.

Wrede, Sirpa & Henriksson, Lea & Host, Håkon & Johansson, Stina & Dybbroe, Betina (2008). *Care work and the competing rationalities of public policy*. In Sirpa Wrede & Lea Henriksson & Håkon Host & Stina Johansson & Betina Dybbroe (ed.) *Care work in crisis. Reclaiming the nordic ethos of care* (s. 15-37). Malmö: Studentlitteratur.