

Sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointi
-työn imun ja voimaantumisen näkökulma työhyvinvointiin vaikuttaviin
tekijöihin

Pauliina Karppinen
Pro gradu -tutkimus
Syksy 2011
Lapin yliopisto

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointi – työn imun ja voimaantumisen näkökulma työhyvinvointiin vaikuttaviin tekijöihin

Tekijä: Pauliina Karppinen

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu -työ_X_ Sivulaudaturtyö__ Lisensiaatintyö__

Sivumäärä: 79

Vuosi: syksy 2011

Tiivistelmä:

Tutkimuksen tarkoituksena oli saada tietoa sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnista työn imun näkökulmasta sekä työhyvinvointiin vaikuttavista voimaannuttavista kokemuksista. Tutkimusaiheen valintaan vaikutti se, että työhyvinvoinnin tutkiminen työn imun näkökulmasta on vähäistä sosiaalialalla. Tutkimusaiheen rajaaminen sosiaalitoimistoihin perustuu siihen, että tutkimukset sosiaalityöntekijöiden työoloista ja työhyvinvoinnista kattavat yleensä koko sosiaalialan, jolloin ei voida tarkasti tietää minkä sosiaalialan työntekijöistä on kyse ja minkä edustaman organisaation sosiaalityöntekijöistä on kyse.

Tutkimusaineisto koostui asukasmääriltään erikokoisten kuntien kuuden sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden kirjoituksista. Sosiaalitoimistoissa sosiaalityöntekijän nimikkeellä sosiaalityötä tekevät kirjoittajat koostuvat sekä pätevistä että epätätevistä sosiaalityöntekijöistä. Tutkimus on kvalitatiivinen tutkimus ja aineisto on käsitelty aineistolähtöisen sisällönanalyysin menetelmin teemoittelemalla. Tutkimustulosten perusteella sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointi rakentui rakenteellisesta tasosta eli työympäristöstä, johtamisesta, työyhteisöstä ja -ilmapiiristä sekä yksilöllisestä tasosta eli onnistumisesta, osaamisesta ja vaikuttamisesta työssä sekä työn hallinnasta ja tehokkuuskokemuksista, mitkä toimivat myös työn voimavaratekijöinä tukien työhyvinvointia. Työn imun näkökulmasta työhyvinvointi koostui uuden oppimisesta ja itsensä kehittamisestä, oman työn arvostuksesta ja haasteellisuuden kokemisesta sekä asioihin paneutumisesta. Sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin vaikuttavat voimaannuttavat kokemukset muodostuivat tietojen ja taitojen kasvusta, itsensä kehittamisestä, työn hallinnasta, tehokkuuskokemuksista sekä tietoisuudesta itsestä ja ympärillä vallitsevasta tilanteesta.

Työn imun ja voimaantumisen näkökulmasta sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden tärkeimpiä työhyvinvoinnin tekijöitä ovat työn hallinta, tehokkuuskokemukset, itsensä kehittäminen, uuden oppiminen sekä tietojen ja taitojen kasvu. Niissä todentuvat työhyvinvoinnin rakenteellinen ja yksilöllinen taso: rakenteellinen taso vaikuttaa työhyvinvointiin ja yksilöllinen taso tuottaa työhyvinvointia. Työntekijöiden kokemus työhyvinvoinnista näkyy työympäristössä, joten työympäristö, johtaminen ja työyhteisö mahdollistavat sekä estävät työhyvinvoinnin kokemisen. Työympäristöön liittyvien asioiden, kuten muutosten ja resurssien puutteen kokeminen negatiiviseksi työhyvinvoinnin kannalta sekä esimiehen tuen ja organisoitavuuden puute madaltavat sosiaalityöntekijöiden kokemaa työn imua, kun taas työkaverit toimivat voimavarana työhyvinvoinnin rakentumisessa. Yksilöllisen tason onnistumisen, osaamisen ja vaikuttamisen kokemukset sekä työn hallinta ja tehokkuuskokemukset antavat sosiaalityöntekijöille mahdollisuuden kokea työhyvinvointia työssä. Työhyvinvoinnissa on pohjimmiltaan kyse kokonaisvaltaisesta kokemisesta, joten yksi epäkohdaksi koettu tekijä rakenteellisesta tai yksilöllisestä tasosta ei horjuta sitä.

Avainsanat: työhyvinvointi, työn imu, voimaantuminen, sosiaalitoimistot

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi_X_

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi_X_

(vain Lappia koskevat)

Sisällys

1 Johdanto.....	1
2 Työhyvinvoinnin konteksti.....	4
2.1 Työhyvinvoinnista työn imuun	4
2.2 Sosiaalitoimisto työhyvinvoinnin paikkana.....	12
2.3 Empowerment välineenä työhyvinvointiin.....	18
3 Tutkimuksen toteuttaminen	25
3.1 Tutkimuskysymykset ja tutkimuksen tavoitteet.....	25
3.2 Tutkimuksellinen lähestymistapa.....	29
3.3 Tutkimusaineisto	32
3.4 Aineiston analysointi.....	36
3.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	39
4 Rakenteellinen taso työhyvinvointiin vaikuttajana.....	43
4.1 Työympäristö	43
4.2 Johtaminen	50
4.3 Työyhteisö ja -ilmapiiri	55
5 Yksilöllinen taso työhyvinvoinnin tuottajana.....	58
5.1 Onnistuminen, osaaminen ja vaikuttaminen	58
5.2 Työn hallinta ja tehokkuuskokemukset	65
6 Yhteenveto.....	68
Lähteet.....	73
Liite 1	80

Kuvioluettelo

Kuvio 1. Tutkimuksen lähtökohta	27
Kuvio 2. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin eteneminen.....	37

1 Johdanto

Tutkimukseni motiivina on ollut julkisissa diskursseissa esille tulleet sosiaalityön negatiiviset ja kuormittavat asiat, jolloin on tärkeä tuoda esille myös positiivisia asioita sosiaalityöstä. Sosiaalityö on muutakin kuin ongelmia, työntekijöiden väsymystä ja uupumista. Johdannon alkuun haluan kuitenkin tuoda esille, minkä asioiden ja ilmiöiden kanssa sosiaalityö ja sosiaalityöntekijät painivat tavoitellessaan samalla työssä viihtymistä ja työhyvinvointia.

Julkisissa keskusteluissa sosiaalityötä kuvataan yleensä kiireisenä ammattina, jossa työskennellään negatiivisten ja vaikeiden asioiden kanssa. Sosiaalityötä kuormittavat monet eri tekijät asiakaskunnasta aina yhteiskunnalliseen tasoon saakka. Työvoimapula, koulutusaukkojen, palkkapolitiikan ja organisatorisen hämmentävyyden lisäksi kuormitusta tuottavat asiakasmäärät ja vaihtuvat työntekijät, kielteinen julkisuuskuva, monimutkaistuvat sosiaaliset ongelmat, johtamisen ja henkilöstökehittämisen puutteet, työtehtävien rutinoituminen sekä hallinnollinen, tietotekniikkaan sidottu määrittyminen (Yliruka & Koivisto & Karvinen-Niinikoski 2009, 13–14). Kaikki muutokset tapahtuvat supistuvien voimavarojen, kutistuvien henkilöstöresurssien, taloudellisten tehokkuuspaineiden ja tuottavuusohjelmien hengessä. Kuormittavat tekijät vaikuttavat väistämättä työhyvinvointiin; työhyvinvoinnin vaakakuppi vakailee työn kuormittavuuden ja vaatimusten sekä työn huokoisuuden ja voimavarojen välillä. (Yliruka ym. 2009, 13, 142.)

Kuormittavien tekijöiden määrä saa sosiaalityön kuulostamaan ahdistavalta ja uuvuttavalta ammatilta, jossa sosiaalityöntekijöillä ei olisi mahdollisuutta viihtyä työssään, saattikka kokea työhyvinvointia ja työn imua. Kaikesta negatiivisuudesta huolimatta alalla riittää työntekijöitä ja uusia alalle pyrkijöitä. Sosiaalityössä on siis oltava jotain sellaista, joka saa työntekijät jaksamaan työssään. Mitä se ”sellainen” on? Pro gradu-tutkimuksessani tutkin, mitkä tekijät vaikuttavat sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden kokemaan työn imuun ja voimaantumiseen, jotka yhdessä ja erikseen tuottavat työntekijälle kokemusta työhyvinvoinnista.

Tutkimukseni tarkoitus ei ole vähätellä kuormittavien tekijöiden merkitystä sosiaalityöntekijöiden työoloihin, mutta julkinen keskustelu sosiaalityön varjopuolista antaa huonoa mainosta sosiaalityölle ja leimaa sosiaalityön väistämättä uupumusammattiksi.

Tutkimuksellani haluan tuoda vastapainoa uupumussävytteiseen keskusteluun sosiaalityöstä. Tarkoituksena on saada tietoa sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnista työn imun näkökulmasta sekä työhyvinvointiin vaikuttavista voimaannuttavista kokemuksista.

Tutkimuksessani tuon aluksi esille työhyvinvointi -käsitteen monitahoisuutta ja sen positiivista näkökulmaa, työn imua sekä sitä, mitä ne tarkoittavat sosiaalityöntekijöiden keskuudessa aiemman tutkimuksen valossa. Tutkimukseni työhyvinvoinnin kontekstina toimii sosiaalitoimisto, joten on tärkeää ymmärtää toimintaympäristön luonnetta, mitkä ovat sen mahdollisuudet työntekijöiden hyvinvoinnin ympäristönä. Sosiaalitoimistoille olennaisia kysymyksiä ovat muun muassa työntekijäpula, työvoiman jaksaminen, työntekijöiden suuri vaihtuvuus, resurssipula, koulutuksen hyödyntäminen ja uralla kehittyminen, jotka vaikuttavat enemmän ja vähemmän työntekijöiden kokonaisvaltaiseen työhyvinvoinnin kokemiseen.

Teoreettisena viitekehyksenä tutkimuksessani toimii empowerment, voimaantuminen, joka toimii välineenä työhyvinvoinnin saavuttamiselle ja voimavarojen ylläpitämiseksi. Voimaantunut työntekijä voi työssään hyvin eli hän voi kokea työhyvinvointia kuormittavista tekijöistä huolimatta. Empowerment kuvaa yksilön käsitystä muutosta vaativasta tilasta. Tutkimuksessani muutos kohdistuu hyvinvoinnin kokemiseen työssä, joten empowerment -teoria tuo esiin niitä tekijöitä, jotka tuottavat työntekijälle voimavaroja työhön ja sitä kautta voi voimaannuttaa työntekijää. Työn imun merkitys puolestaan tulee esiin siinä, että se vaikuttaa työhyvinvointiin voimaantumisen avulla vahvistaen voimaantumisen piirteitä ja työntekijän voimavaroja.

Tutkimuksen toteuttamisluvussa kuvaan tutkimukseni taustaa, miten olen tutkimustehdävääni päätenyt sekä miten olen tutkimukseni toteuttanut. Esittelen luvussa tutkimusaineistoni sekä sen analysointiprosessin, miten olen tuloksiin päätenyt. Tutkimukseni luvuissa neljä ja viisi esitän tutkimustulokset. Sosiaalityöntekijöiden voimavaratekijät kohdistuvat empowermentin rakenteellisiin tekijöihin työympäristöön, vapaa-aikaan, johtamiseen, työyhteisöön ja -ilmapiiriin sekä empowermentin yksilöllisiin tekijöihin onnistumisen, osaamisen ja vaikuttamisen kokemuksiin sekä työn hallintaan ja tehokkuuskokemuksiin. Jari Hakasen (2005) mukaan työn voimavarojen ja työn vaatimusten välinen suhde kuvaa prosessia, joka lähtee työn voimavaroja luovista tekijöistä, joilla puolestaan on työn imua luova vaikutus työntekijöille. Tutkimukseni päättää yhteenve-

to, jossa kokoan yhteen tulkinnallisesti, mitä esiin nousevat asiat viestivät työhyvinvoinnista työn imun ja empowermentin näkökulmasta.

2 Työhyvinvoinnin konteksti

2.1 Työhyvinvoinnista työn imuun

Työhyvinvoinnin määrittelyä voi lähestyä työkyky -käsitteen kautta. Työkyky -käsitettä on käytetty 80- ja 90-luvulla kuvattaessa työntekijöiden vointia työssä, mutta tultaessa 2000-luvulle työhyvinvointi sanana ja käsitteenä on korvannut työkyky -sanana. Nykyään puhutaan työhyvinvoinnista työkyvyn sijaan. (Ilmarinen 2006, 81.) Tutkimuksessa ni työkyvyn käsitän pitkälti työhyvinvoinnin synonyymina, koska ne sisältävät lähtökohtaisesti paljon samoja piirteitä.

Työhyvinvoinnin käsitettä on määritelty useista näkökulmista (esim. Mäkikangas & Fedt & Kinnunen 2005; Ilmarinen 2006; Manka 2008). Työhyvinvoinnista ei ole olemassa yhtä oikeaa määritelmää. Se on tutkijansa näköinen ja se määrittyy sen mukaan, mistä näkökulmasta tutkija lähestyy työhyvinvointia. Oman käsitykseni mukaan työhyvinvointi on fyysisten, psyykkisten ja sosiaalisten tekijöiden muodostama kokonaisuus, joka perustuu työn, työympäristön ja vapaa-ajan tasapainoon. Sen kokeminen on aina yksilöllistä ja siihen vaikuttavat työympäristö, työyhteisö, johtaminen ja osaamisen vaatimukset sekä yhteiskunta muutoksineen. Työhyvinvoinnin rakentumiseen vaikuttavat myös työntekijän oma tulkinta, persoonallisuus ja asennoituminen suhteessa itseensä ja työyhteisöönsä (Manka 2006, 15). Työhyvinvointiin miellän liittyvän työkyvyn lisäksi myös työtyytyväisyyden ja työsitoutuneisuuden.

Katson työhyvinvoinnin juurien olevan työkyky -käsitteessä. Työkyky muodostuu ihmisen ja työn välisestä vuorovaikutussuhteesta sekä yksilön edellytysten ja työn vaatimusten vastaavuudesta. Työkykyisyys on totuttu määrittelemään työkyvyttömyys -käsitteen avulla. (Eskelinen 1988, 157–158.) Myös työkyvyn tasapainomalli selittää yksilön työkyvyttömyyteen vaikuttavia tekijöitä, mutta sen voi käsittää myös työkykyyn vaikuttavana elementtinä, kun yksilöllä on omat ja työn resurssit tasapainossa. Näin ollen työkyvyn tasapainomallissa työkyky määritellään yksilön suorituskykyä, työtehtävien määrällisinä ja laadullisina ominaisuuksina, työtaidoillina vaatimuksina ja työn fyysisenä ja psyykkisenä kuormittavuutena. Työkyky voidaan käsittää niin, että yksilön henkilökohtainen työvoima riittää työprosessista suoriutumiseen. (Järvikoski 1994, 61.)

Työkykyä käsittävät asiat luova pohjaa myös työn hallinnalle, jossa keskeistä on työntekijän voimavarojen ja työn vaatimusten välinen tasapaino.

Sosiaalityöntekijöiden keskuudessa työkyky koetaan verrattain heikkona Laineen ym. (2006) mukaan. Sosiaali- ja terveystieteen työntekijöistä työkykyään pitää hyvänä 38 % vastaajista (n=2870), mutta ammattialueittain tarkasteluna 17 % vastanneista sosiaalityöntekijöistä (n=61) pitivät työkykyään heikoimpana verrattuna muihin toimialoihin. (Laine ym. 2006, 12, 85.) Matti Heikkilän, Juha Kaakisen ja Niina Korpelaisen (2003, 31) havaintojen perusteella sosiaalityöntekijöiden sairauslomat ovat lisääntyneet, mikä saattaa osaltansa selittää työkyvyn heikkenemistä.

Laineen ym. (2006) tutkimus ei kuitenkaan ilmennä sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden todellista työkyvyn tilaa, nimittäin sosiaalityöntekijöiden ammatti tai työtehtävä-kategorian alle kuuluvat sosiaalityöntekijöiden lisäksi myös sosiaalihoitaja, kuntoutusohjaaja ja sosiaaliterapeutti (Laine ym. 2006, 12). Tero Meltti (2007, 20) huomauttaakin, että laajoissa suomalaisissa työolotutkimuksissa vastaajina on vain murto-osa varsinaisista sosiaalialan ammattilaisista. Tyypillistä on, että eri toimintasektoreita tai ammattiryhmiä ei rajata kovinkaan tarkasti sosiaali- ja terveystieteen kokonaisuutena käsittelevissä tutkimuksissa. Sosiaalialaa kaikessa kokonaisuudessaan saatetaan tarkastella yhtenä kokonaisuutena. Jos tarkastelua tehdään ammattiryhmittäin, otokset ovat pieniä. Tästä johtuu, että tutkimustuloksissa on jokseenkin ristiriitoja, koska tutkimuksesta riippuen tulokset voivat olla vastakkaisia.

Lisäksi Synnöve Karvinen-Niinikosken ym. (2005) mukaan sosiaalityön ammattiryhmän sisällä on runsaasti vaihtelua työoloihin ja työhyvinvointiin liittyvissä kokemuksissa. Meltin (2007, 21) näkemys suomalaisista sosiaalityöntekijöistä on, että se ei ole kovin yhtenäinen ryhmä työolokokemusten perusteella. Sosiaalityöntekijöiden kokemuksia työoloista ja -hyvinvoinnista on vaikea saada edustavasti esille pienellä aineistolla. Työolojen ja -hyvinvoinnin kokemuksiin vaikuttavat sosiaalityön maantieteellinen ja organisatorinen toimintaympäristö sekä työn kohteena olevat monenlaiset ilmiöt.

Työkyvyn määrittelyssä vallitsee yksimielisyys siitä, että työkyky on yksilön, työn ja ympäristön yhteinen ominaisuus. Sen ulottuvuudet ovat laajentuneet yksilön voimavaroista ja työorganisaation ominaisuuksista yhteiskunnalliseen ja eri toimijoiden rooleja kuvaaviin tekijöihin. (Työterveyslaitos 2007, 182–183.) Työntekijöiden työkykyyn vai-

kuttavat työyhteisön toimimisen lisäksi työn itsenäisyys ja kehittävyys, mahdollisuudet osallistua työn suunnitteluun, käyttää omaa työkokemusta ja saada tukea työtovereilta sekä mahdollisuus keskustella työn tavoitteista (Tuomi 2007, 124). Tämän vuosituhannen työkyvyn käsite on saanut niin sanotusti lihaa luiden ympärille, kun vertaa miten työkykyä on määritelty 80- ja 90-luvulla (kts. Eskelinen 1988; Järvikoski 1994). Muun muassa työn tavoitteellisuuden tärkeys ja työyhteisön tuki ovat nousseet tärkeiksi tekijöiksi työntekijöiden työhyvinvoinnissa. Positiivista työhyvinvointi -termissä on, että se kuvaa työkyvyn laatua kiinnittäen huomion myös työyhteisöön ja työelämän laatuun (Ilmarinen 2006, 81).

Työhyvinvoinnin rakentumiseen vaikuttavat myös työntekijän oma tulkinta, persoonallisuus ja asennoituminen suhteessa itseensä ja työyhteisöönsä (Manka 2006). Työelämässä työntekijöihin kohdistuu jatkuvasti vaatimuksia ja odotuksia, jotka liittyvät yksilöiden persoonallisuuden ominaisuuksiin. Näitä vaatimuksia ja odotuksia ovat esimerkiksi tehokkuus, kunnianhimo, kyky tehdä itsenäisiä päätöksiä ja yhteystyökyky. (Feldt & Mäkikangas & Piitulainen 2005, 95.)

Kansainvälisten tutkimustulosten valossa sosiaalityöntekijöiden keskeisinä ominaisuuksina työhyvinvoinnin kannalta voi pitää epävarmuuden sietokykyä (Fox & Cooper 1998; Gold 1998; Pockett 2003), suhteellisuudentajua (Westbrook & Ellis & Ellett 2006), omien rajojen tuntemista ja tunnustamista (Bell 2003), kykyä erottaa työ ja yksityinen (Dane 2000; Westbrook ym. 2006), huumoria (Gold 1998; Sullivan 1999; Clemans 2004; Westbrook ym. 2006), ikää ja kokemusta (Kayser & Walker & Demaio 2000; Dane & Chachkes 2001; Gellis 2001), intuitiota, itseluottamusta ja luottamusta ammattitaitoon (Jones & Okamura 2000; Westbrook ym. 2006) sekä rehellistä uskoa työn merkityksellisyyteen (Jagannathan & Camasso 2006; Westbrook ym. 2006). Vastavalmistuneilla, nuorilla sosiaalityöntekijöillä ei välttämättä heti ole tällaisia ominaisuuksia, mutta edellä mainitut ominaisuudet kehittyvät työssä olon aikana. Kansainvälisiä tutkimustuloksia voi hyödyntää sosiaalityön työolojen, työympäristöjen ja työntekijöiden työtyytyväisyyden kehittämisessä Suomessa (Meltti & Kara 2009, 31).

Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden keskeisiksi ominaispiirteiksi on nostettu hyvä organisointikyky, sosiaalisuus ja henkinen vahvuus. Hyvä organisointi kyky liittyy työtehtävien priorisointiin, ajankäytön hallintaan sekä työtehtävien laadulliseen tekemiseen, joka viestittää asiakastilanteissa tai neuvotteluissa paneutuvasta läsnäolosta. Hen-

kiseen vahvuuteen työntekijät katsovat liittyvän haluun ottaa vastaan haasteita, mikä liitetään rohkeuteen, keskittymiseen töihin turhien asioiden sijasta, nopeaan ajattelukykyyn, hektisyydestä nauttimiseen ja kykyyn säilyttää inhimillisyys. (Forsman 2010, 115–116.)

Työhyvinvointi sisältää siis monia tekijöitä sekä siihen vaikuttavat monet erilaiset tekijät. Mäkikangas ym. (2005, 56–69) ovat tuoneet esille työhyvinvointia edistäviä asioita, joita heidän mukaansa ovat erilaiset työympäristön voimavaratekijät. Työn voimavaratekijöinä nähdään työn fyysisten, psyykkisten, sosiaalisten ja organisatoristen piirteiden positiiviset asiat, kuten hyvät fyysiset työolot, työn vaikutusmahdollisuudet, palaute työstä, sosiaalinen tuki työssä ja työsuhteen varmuus. Myös erilaisissa työhyvinvointia koskevissa tutkimuksissa ja kyselyvastauksissa tuodaan esille se, että edellä mainittujen tekijät edistävät työhyvinvointia (Tuomi 2007, 124, 126).

Tutkimuksessani työnvoimavaratekijät liittyvät muun muassa työyhteisöön, johtamiseen, työkavereihin, onnistumiseen, osaamiseen ja vapaa-aikaan, jotka toisin sanoen vaikuttavat joko positiivisesti tai negatiivisesti työntekijän voimavaroihin. Voimavaratekijät sisältävät myös voimaantumisen ulottuvuuden, joka vaikuttaa työhyvinvointiin. Työn voimavaratekijät käynnistävät niin sanotun motivaatiopolun (Mäkikangas ym. 2005, 57), jonka itse käsitän voimaantumisen tilana. Motivaatiopolku edistää työntekijän sitoutumista työhönsä ja sitä kautta sitoutumista myös työorganisaatioon (Mäkikangas ym. 2005, 57). Voimaantuminen voi vaikuttaa samalla tavalla työntekijään. Työn voimavaratekijöiden voi katsoa tuottavan työntekijöille työtyytyväisyyttä ja työsitoutuneisuutta.

Sosiaalityöntekijöiden kokemuksia työhyvinvoinnista on kuvattu ja määritelty paljon työtyytyväisyys -käsitteen kautta (mm. Arches 1991; Stalker ym. 2007; Barth ym. 2008; Meltti & Kara 2009; Matela 2009). Sosiaalityöntekijöiden työtyytyväisyyteen vaikuttavat työn vaihtelevuus, monipuolisuus, autonomisuus ja tunne työajan sekä työtehtävien hallittavuudesta (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 44–46) sekä työorganisaation käyttämä työpolitiikka, työn arvostus, tunnustuksen saaminen hyvin tehdystä työstä ja kehittymisen mahdollisuus (Barth ym. 2008, 206).

Työtyytyväisyyttä määritellään sisäisten ja ulkoisten tekijöiden kautta. Työtyytyväisyyden sisäiset tekijät liittyvät muun muassa työntekijän persoonallisiin ominaisuuksiin,

ammattilliseen identiteettiin ja ammattirooliin ja ulkoiset tekijät ovat puolestaan sidoksissa resursseihin, etenemismahdollisuuksiin ja työn arvostukseen. Sosiaalityöntekijöiden kokemus työtyytyväisyydestä liittyy työn sisäisiin tekijöihin, kun taas tyytymättömyys on yhteydessä organisatoriseen toimintaympäristöön, kuten resursseihin, organisaatiokulttuuriin, etenemismahdollisuuksiin ja työn arvostukseen (Meltti & Kara 2009, 25, 32). Ammatti-identiteettiä vahvistavat tekijät, kuten työssä onnistuminen ja osaaminen vaikuttavat työn imun syntymiseen. Toisin sanoen työtyytyväisyyttä kokevalla työntekijällä on mahdollisuus kokea myös työn imua.

Iällä ja työkokemuksella on positiivista vaikutusta työtyytyväisyyteen, joskin iän tuoma työkokemus ei kuitenkaan vaikuta suoraan työtyytyväisyyteen. Työkokemus ja työtyytyväisyys vaikuttavat sosiaalityöntekijän pätevyyden tunteeseen. (Kayser ym. 2000.) Toisaalta kielteistä vaikutusta työtyytyväisyyteen tuo työsuhteen pituus (Meltti & Kara 2009, 31). Katson työsuhteen pituudesta johtuvan työtyytyväisyyden heikkenemisen aiheutuvan muun muassa siitä, että työntekijän mahdollisuudet kehittää itseään työssä ovat olleet vähäisiä. Itsensä kehittäminen mahdollistaisi ammatti-identiteetin ja etenemismahdollisuuksien kehittymisen sekä työn arvostuksen kohoamisen, jotka ovat tärkeitä tekijöitä työtyytyväisyyden kokemisessa.

Koulutuksella on merkitystä työhyvinvoinnin tai työtyytyväisyyden kokemiseen (Meltti & Kara 2009, 31). Kunnan epäpätevät sosiaalityöntekijät kokevat huomattavasti vähemmän työtyytyväisyyttä kuin samat ikätoverit, joilla on sosiaalityöntekijän pätevyys (Barth ym. 2008, 204). Jatko- tai täydennyskoulutus voi kuitenkin vähentää työtyytyväisyyttä, jos jatkopätevytyminen ei näy työtehtävissä tai palkassa, mutta jatko- tai täydennyskoulutus lisää kuitenkin sosiaalityöntekijän toimivaltaa ja pätevyyttä. (Meltti & Kara 2009, 31.)

Tutkijat korostavat koulutuksen merkitystä työhyvinvoinnin kokemisessa. Tutkimusaineistoni kattaessa sekä päteviä että epäpäteviä sosiaalityöntekijöitä, on mielenkiintoista havaita, että siinä ei tuoda suoraan esille koulutuksen merkitystä työhyvinvoinnin kokemukseen. Tähän saattaa vaikuttaa se, että en ohjannut kirjoittajia pohtimaan omaa koulutustaustan merkitystä työhyvinvoinnissa. Toisaalta mietin, että jos koulutus koettaisiin merkittävänä työhyvinvoinnin kannalta, olisiko se tuotu esille aineistossani. Tutkimuksessani tuodaan kuitenkin esille haastavien työtilanteiden kokemuksia. Katson, että tällaisissa työtilanteissa koulutuksella saattaa olla merkitystä työstä selviytymisen

suhteen, vaikka sen merkitystä kirjoittajat eivät tuokaan esille. Riittämätön koulutus sosiaalityöntekijän työtehtävissä saattaa aiheuttaa työntekijässä neuvottomuutta ja kokemusta siitä, että ammattitaidot eivät riitä työtehtävistä suoriutumiseen. Uskon, että professionaalaisella sosiaalityön koulutuksella ja pätevytyksellä on tarjota työntekijälle menetelmiä ja selviämisen edellytyksiä haastaviin työtilanteisiin.

Työsitoutuneisuudessa on kyse työntekijän samastumisesta työrooliin ja keskeistä tässä on, miten hyvin työ pystyy tyydyttämään yksilön työrooliin kohdistamia tarpeita. Tyydytettäviä tarpeita ovat esimerkiksi itsensä toteuttaminen ja itsenäisyys (Mäkikangas ym. 2005, 63–64), jotka sosiaalityöntekijöiden keskuudessa lisäävät työmotivaatiota ja työhön sitoutumista (Vataja & Julkunen 2004, 31.) Omien havaintojen mukaan vaikuttaa siltä, että pienemmissä sosiaalitoimistoissa itsensä toteuttaminen, työn kehittäminen ja vaikuttaminen toteutuvat helpommin, kuin isommissa sosiaalitoimistoissa, joissa organisaatorakenteet ovat suuria ja moniportaisia henkilökunnan virka-asemien suhteen. Mielestäni työntekijä on sitoutuneempi työpaikkaan, jossa hänellä on mahdollisuuksia toteuttaa itseään työssään.

Barth ym. (2008, 207) näkevät työhön sitoutumisen olevan yhteydessä työtyytyväisyyteen, sillä esimerkiksi lastensuojelun sosiaalityöntekijät, jotka pysyvät valitsemallaan alalla ja työpaikassa, kokevat todennäköisesti työtyytyväisyyttä työsssänsä. Sosiaalityöntekijöiden työtyytyväisyyttä ja työhön sitoutumista on mahdollista lisätä vahvistamalla lähityöyhteisön ja esimiehen tarjoamaa tukea, tavoittelemalla työntekijän ja organisaation arvojen samansuuntaisuutta sekä tukemalla sosiaalityön merkityksellisyyttä niin yhteiskunnassa, työpaikoilla kuin yksilötasolla. Uskon, että työtyytyväisyyteen vaikuttavat edellä mainittujen lisäksi myös palkan suuruus ja esimerkiksi se, onko sosiaalityöntekijöillä mahdollisuus saada työnohjausta työssään. Meltin ja Karan (2009, 32, 34) mielestä työtyytyväisyyden ja työsitoutumisen kehittämiseen kohdistetut väliintulot tuottavat pysyviä tuloksia silloin, kun ne vaikuttavat eri laatuisiin ilmiöihin ja tekijöihin samanaikaisesti. Pysyvien muutosten aikaansaaminen edellyttää työnteon ulkoisten tekijöiden, kuten työympäristön kehittämistä.

Työhyvinvointi sen sisältämine käsitteineen kuvaa varsin yleistä käsitystä työntekijän tilasta ja kokemuksesta työssä. Työhyvinvointi toimii kattokäsitteenä tutkimuksessani, mutta spesifimpi lähtökohta tutkimuksessani on tarkastella työhyvinvointia sen myönteisestä lähtökohdasta eli työn imun näkökulmasta. Työn imusta on esitetty kaksi eri-

laista määritelmää. Christina Maslach ja Michael P. Leiter (1997, 34) ovat määritelleet työn imun työuupumuksen vastakohtaksi eli työuupumusoireet, kuten väsymys, heikentynyt ammatillinen itsetunto ja kyynisyys, puuttuvat. Työn imu koostuu työntekijän energisyydestä, sitoutuneisuudesta ja pysyvyyden tunteesta. Wilmar Schaufeli ym. (2002, 74) määrittelevät työn imun toisenlaisesta näkökulmasta. Heidän mukaan työn imu on myös käsitteellisesti positiivinen vastakohta työuupumukselle, mutta työn imua ei tulisi kuitenkaan arvioida työuupumuksen vastakohtilla. Työn imu on suhteellisen pysyvä ja myönteinen tunne- ja motivaatiotila, jota kuvaavat työntekijän kokemukset tarmokkuudesta, omistautumisesta ja työhön uppoutumisesta. Työn imu on suhteellisen pysyvä ja kaikkialle levittyvä tila, joka ei kohdistu mihinkään yhteen tiettyyn asiaan, tapahtumaan, yksilöön tai käyttäytymiseen.

Tarmokkuuteen liittyvät energisyys, halu panostaa työhön ja sinnikkyys. Tarmokkuutta kokevalla työntekijällä on myös ponnistelun halua vastoinkäymisiä kohdatessa. Käsitteellisenä vastakohtana tarmokkuudelle on uupumusasteinen väsymys. *Omistautumisessa* korostuvat kokemukset merkityksellisyydestä, innokkuudesta, inspiraatiosta, ylpeydestä ja haasteellisuudesta työssä. *Uppoutumisessa* taas on kyse syvästä keskittymisen tilasta, paneutumisesta työhön ja näistä koetusta nautinnosta. (Schaufeli ym. 2002, 74–75.) Hakasen (2002, 44) mukaan työn imun voi helposti ajatella kaksiteräisenä miekkana, jossa ”liika” työn imu on jo riskitekijä hyvinvoinnille. Tällaisesta ei kuitenkaan ole tutkimusnäyttöä. Ylisitoutuneessa suhteessa työhön on jo lähtökohtaisesti kyse muusta kuin työn imusta, johon sisältyvät aito työstä nauttiminen ja iloitseminen.

Työn imun käsitän itekin liittyvän tarmokkuuteen, omistautumiseen ja uppoutumiseen. Tutkimuksessani tarmokkuus liittyy uuden oppimiseen ja itsensä kehittämiseen, omistautuminen liittyy oman työn arvostukseen ja haasteellisuuden kokemiseen työssä ja uppoutuminen ilmenee tutkimuksessani asioihin paneutumisena ja niin sanotusti ”ajan kulun katoamisena”. Tutkimuksessani nämä asiat tuottavat työhyvinvointia työn imun näkökulmasta. Työn imuun vaikuttavat työn voimavaratekijät, kuten osaaminen, onnistuminen ja vaikuttaminen.

Työn voimavaratekijät ovat ratkaisevia tekijöitä työn imun kannalta. Työn imu on kytköksissä työn fyysisiin, sosiaalisiin ja organisatorisiin ominaisuuksiin, jotka ovat tarkoituksenmukaisia työn tavoitteissa, kuormitustekijöiden vähentämisessä ja henkilökohtaisen kasvun ja oppimisen mahdollisuuksien luomisessa. (de Lange & De Witte & Note-

laers 2008, 201–202.) Työn erilaisten voimavaratekijöiden, kuten työstä saadun palautteen, työn kehittävyiden, esimiehen ja työyhteisön tuen, arvostuksen ja myönteisten asiakaskontaktien on todettu olevan positiivisessa yhteydessä työn imuun. Työn voimavaratekijät lujittavat työntekijän myönteistä kuvaa itsestä ja edistävät työn imua. (Demerouti ym. 2001, 510; Schaufeli & Bakker 2004, 296.) Tutkimuksessani ominaiset voimavaratekijät ovat sikäli yhteydessä työn imuun, että ne joko mahdollistavat tai estävät työn imun kokemisen.

Tarmokkuus, omistautuminen ja uppoutuminen ovat yksilön omia kokemuksia, jotka kuvaavat työhyvinvointia pelkästään yksilön omista tuntemuksista käsin. Työn tuottamat ja siihen vaikuttavat voimavaratekijät luovat laajempaa kuvaa työhyvinvoinnin todellisuudesta, joihin siis sisältyvät yksilön kokemuksen lisäksi myös ulkoapäin vaikuttavat asiat, kuten työympäristö ja johtaminen. Osaamisen, onnistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuudet sekä kokemukset voivat toteutua työntekijässä itsestään, mutta myös työn organisatoriset tekijät toimivat niiden mahdollistajana tai estäjänä.

Työn kehittävyys, esimiehen ja työyhteisön tuki, arvostus, asiakkaiden onnistunut auttaminen sekä erilaiset työstä selviytymisen keinot, kuten ongelmanratkaisu, tiedon muuttuminen, sosiaalinen tuki ja tunteiden ilmaisu auttavat työntekijää työtehtävistä suoriutumisessa. Samalla ne ovat yhteydessä työtyytyväisyyteen. (Stalker ym. 2007, 183, 188–189.) Koska työn voimavaratekijät edistävät työn imua ja työtyytyväisyyttä, on myös työtyytyväisyydellä yhteys työn imuun.

Sosiaalityöntekijöiden voimavaratekijät liittyvät muun muassa työyhteisöön (Niemelä & Hämäläinen 2001, 20). Hyvän työyhteisön tunnuspiirteitä ovat avoimuus, yhteistoiminnallisuus, aktiivisen keskustelu ja asioiden yhteinen pohdinta (Psycon Oy. 2003). Niemelän ja Hämäläisen (2001, 93) tutkimus kuitenkin ilmentää, että hyvän työyhteisön tunnuspiirteistä asioiden yhteinen pohdinta ei toteudu, koska sosiaalityöntekijöillä ei ole riittävästi aikaa siihen. Omien havaintojeni ja tutkimusaineistoni perusteella olen eri mieltä siitä, että aikaa yhteiseen pohdintaan ja keskusteluun ei olisi. Tutkimusaineistossani tuodaan esille sitä, kuinka työkavereita on helppo lähestyä ja keskustella mieltä askarruttavista asioista. Havaitsin myös käytännönopetusjaksopaikassani sosiaalitoimistossa sekä kesätyöpaikassani sosiaalitoimistossa, että sosiaalityöntekijät keskustelevat varsin usein ongelmista, pulmatilanteista ja ilmiöistä työhuoneissaan. Vaikka työssä on

kiirettä, koskaan ei kuitenkaan vaikuttaisi olevan niin kiire, ettei aikaa yhteisille keskusteluille olisi.

Matala työn imu ja autonomia sekä matalat työpaikkakohtaiset resurssit vaikuttavat työssä pysymiseen (de Lange ym. 2008, 201). Lastensuojelun sosiaalityöntekijät kokevat työnsä sellaiseksi, että ajan myötä työhön kasvaa positiiviseksi koettu imu (Forsman 2010, 114), jonka voi olettaa vaikuttavan työntekijän pysymiseen työssään. Työssä pysymiseen vaikuttavat lisäksi tyytyväisyys työoloihin, työn johtamiseen, työtovereihin ja palkkaan (Matela 2009, 104). Lastensuojelun sosiaalityöntekijät pitävät työnsä autonomiaa hyvänä. He pitävät työtä melko itsenäisenä ja työyhteisö koetaan tasavertaisena; siellä ei ole eri ammattiryhmien hierarkioita eikä titteleitä, kuten esimerkiksi sairaaloissa tai kouluissa. (Forsman 2010, 109.)

Työn imu heijastelee työn ja yksilön yhteensopivuutta, johon liittyvät myönteiset työn piirteet, kuten kohtuullinen työn kuormitus, valintamahdollisuuksien ja kontrollin tunne, sopiva tunnustus ja palkitseminen, tukeva työyhteisö, reiluus ja oikeudenmukaisuus sekä työn arvostus (Maslach & Leiter 1997). Yleisellä tasolla työn imun käsite voidaan määritellä työstä nauttimisena, työntona ja omasta työstä koettuna ylpeytenä. Työn imun tekee myönteiseksi ilmiöksi se, että sillä oletetaan olevan pääasiassa myönteisiä vaikutuksia työntekijän ja organisaation hyvinvointiin ja toimintaan. Se voi toimia yksilöllisenä ja myönteisenä voimavarana, joka edesauttaa hyviä työsuorituksia ja työssä jaksamista. (Mauno & Pyykkö & Hakanen 2006, 16.)

2.2 Sosiaalitoimisto työhyvinvoinnin paikkana

Tutkimukseni paikantuu sosiaalitoimistoissa tehtävään sosiaalityöhön, joten koen tärkeäksi tuoda esille sitä, millainen sosiaalitoimisto on työympäristönä. Tutkimuksessani en kuitenkaan lähde erottelamaan, ovatko tekijät juuri sosiaalitoimistossa ilmeneviä työhyvinvoinnin asioita, koska työhyvinvoinnin kokemukset ja siihen vaikuttavat asiat saattavat olla samanlaisia tai täysin erilaisia jossain toisessa työorganisaatiossa. Se ei ole tutkimukseni tarkoitus ja toiseksi, minulla ei ole vertailupohjaa, mitä työhyvinvointi on jossain toisen tyyppisessä organisaatiossa. Työhyvinvoinnista puhuttaessa täytyy muis-

taa, että siihen vaikuttaa niin yksilö itse kuin työorganisaatio rakenteineen, sisältöineen ja muutoksineen.

Suomalaiselle sosiaalityölle on ominaista jakautuminen kuntien sosiaalihuollon organisaatioissa tehtävään työhön sekä sosiaalihuollon ulkopuolisissa, vain tiettyihin ongelmiin keskittyvissä, toimipisteissä tehtävään työhön. Sosiaalitoimistot ovat merkittävien sosiaalityöntekijöiden työllistäjä ja suurin osa sosiaalityöntekijöistä työskentelee kuntien sosiaalihuollossa. Hieman vajaa 51 % sosiaalityöntekijöistä on töissä sosiaalitoimistossa. (Raunio 2004, 39; Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 20.) Kuntien sosiaalitoimistoihin nähden erityistoimipisteiden merkitys sosiaalityöntekijöiden työllistäjänä on kuitenkin toissijainen. Puheet perussosiaalityöstä korostavat sosiaalihuollon sosiaalityön ensisijaisuutta, vaikka itsessään sosiaalityö on viimesijaista. (Raunio 2004, 39–40, 135.)

Sosiaalitoimiston sosiaalityön erikoistumista esimerkiksi lastensuojeluun, aikuissosiaalityöhön ja vanhus- ja vammaispalveluun tapahtuu pääosin suuremmissa kaupungeissa. Niissä on riittävän suuret asiakasmäärät sekä suurten organisaatioiden mahdollistamat resurssit. Maaseutumaisissa kunnissa ja pienten kuntien organisaatioissa pienellä työntekijämäärällä tehtävä sosiaalityö on aina kokonaisvaltaista, koska sosiaalitoimiston tehtäviä ei ole mahdollista eriyttää. Maaseutumaisissa kunnissa yksi sosiaalityöntekijä saattaa saada hoitaakseen koko kunnan sosiaalityön asiakkaiden asiat lasten huolto- ja tapaamisoikeusasioista päihdehuoltoon ja vammaispalveluihin. Lisäksi sama sosiaalityöntekijä saattaa tehdä myös sosiaalitoimiston hallintotehtävät. Tämä asettaa työntekijän osaamiselle ja sen ylläpitämiselle epäinhimillisiä vaatimuksia, vaikka työntekijä olisikin kokenut ja pätevä. (Raunio 2004, 44; Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 102–103.) Pienissä maalaiskunnissa tehtävä sosiaalityö on myös hyvin kokonaisvaltaista ja integroitua. Yksi sosiaalityöntekijä hoitaa kaikkien kunnan asukkaiden kaikki sosiaalityöhön liittyvät asiat kohdusta hautaan (Kröger 1990, 139).

Sosiaalitoimistojen olennaisia kysymyksiä ovat työntekijäpula ja pyrkimys erikoistua ammatillisuuteen (Raunio 2004, 40) unohtamatta kysymystä työvoiman jaksamisesta (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 19; Yliruka & Karvinen-Niinikoski 2009, 142). Jaksamisen työssä vaikuttaa työntekijöiden ammatilliseen kehittymiseen. Työntekijän ollessa psyykkisesti väsynyt, hänellä ei välttämättä ole voimavaroja kehittää itseään työssään. Toisaalta asia toimii myös toisinpäin; ammatillinen kehittyminen vaikuttaa

työssä jaksamiseen. Tutkimuksessani tuodaan esille sitä, miten erilaiset koulutustilaisuudet ynnä muut vastaavat tapahtumat toimivat voimavarana työssä jaksamiselle.

Tarja Kemppaisen ym. (2010, 134) mukaan asiakastyön kuormittavuus vaikuttaa negatiivisesti sosiaalityöntekijöiden mahdollisuuksiin opiskella erilaisia ja uusia menetelmiä sekä käyttää niitä arjen työssä. Uusien asioiden opiskeluun ja niiden käyttämiseen vaikuttaa myös se, miten työorganisaatio tarjoaa ja tukee työntekijöiden uusien menetelmien oppimista. Helena Kotro (2008, 58) pitää työn kuormittavuutta sosiaalitoimen henkilöstön keskeisenä hyvinvoinnin riskitekijänä.

Tutkimuksessani resurssipula ja työntekijöiden vaihtuvuus vaikuttavat työntekijöiden työhyvinvointiin negatiivisella tavalla. Sosiaalitoimistojen työntekijä pula muodostuu koulutetuista, pätevien sosiaalityöntekijöiden puutteesta (Raunio 2004, 40). Pätevistä sosiaalityöntekijöistä on vajausta (Heikkilä ym. 2003, 30), mutta erityisesti työntekijäpula näkyy maaseutumaisissa kunnissa: niissä työskentelee keskimäärin nuorempia ja epäpäteviä työntekijöitä kuin muualla sekä vaihtuvuus on runsasta (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 102).

Nuoret, vastavalmistuneet pätevät sosiaalityöntekijät näkevät työn aluksi motivoivana, houkuttelevana ja kiinnostavana ja sosiaalityö koetaan myös yhteiskunnallisesti merkitykselliseksi sekä se nähdään luovana, ihmisläheisenä, ammatilliseen ja yhteiskunnalliseen yhteistoimintaan haastavana sekä vaativuudessaan palkitsevana (Yliruka ym. 2009, 13). Pettymys on kuitenkin syvä, kun työntekijä huomaa osaamisensa ja motivaationsa riittämättömyyden uupumuksen ja voimavarojen puutteen edessä (Ängeslevä 2008). Sosiaalitoimistojen työpaikoista haetaan työkokemusta ja, kun ikä ja työkokemus ovat karttuneet, siirrytään terapeuttisempaan sosiaalityöhön, perheneuvoloihin, A-klinikoille ja terveydenhuoltoon (Karvinen-Niinikoski 2003, 23). Tutkimusaineistossani tuodaan esillä tätä samaa ilmiötä. Uudet sosiaalityöntekijät aloittavat työn intoa ja tarmoa täynnä ja, kun työ ei vastaakaan omia käsityksiä ja toiveita, siirrytään toisiin työtehtäviin.

Syynä sosiaalitoimistojen sosiaalityöntekijäpulaan ja sosiaalityöntekijöiden jatkuvaan vaihtuvuuteen ovat muun muassa kuntien sosiaalitoimistojen työmäärien epäinhimillinen mitoitus, työn henkinen raskaus ja alhainen palkkataso suhteessa työntekijöiden koulutustasoon, työn raskauteen ja vaativuuteen (Heikkilä ym. 2003, 32). Sosiaalitoimiston työyhteisö ja yksittäinen sosiaalityöntekijä voi vaikuttaa vain rajoitetusti työn

laatuun ja määrään. Esimerkiksi liialliseen työmäärään, kireään työtahtiin ja työn vaatavuuteen voi vaikuttaa uudelleen organisoinnin ja työilmapiirin kehittämisen avulla. Työyhteisöt yksistään voivat vaikuttaa lähinnä siihen, miten he toteuttavat ulkopuolelta annettuja tehtäviä suhteessa työn organisointitapaan, vastuun ja työtehtävien jakoon, erilaisiin menettelytapoihin ja muihin työyhteisökulttuurisiin tekijöihin, kuten miten ja mistä yhteisössä keskustellaan. (Niemelä & Hämäläinen 2001, 96–97.) Työyhteisön vaikuttamisella koetaan olevan suurta merkitystä työoloihin. Tätä tuodaan esille tutkimuksessani.

Sosiaalityössä palvelujärjestelmä ja ammatin harjoittaminen kytkeytyvät taloudelliseen ja tehokkuuteen liittyvään ajattelutapaan, mitkä ovat melkein pä edellytyksenä sosiaalityön näkyväksi tekemiselle. (Kemppainen ym. 2010, 15.) Kemppaisen ym. (2010, 144–145) mukaan yhteiskunnassa sekä työympäristöissä tarvittaisiin radikaalia palvelujärjestelmän, toimintaympäristön sekä sosiaalityön käytäntöjen ja työmenetelmien muutosta, jotta sosiaalityön professionaalisuus pystyisi takaamaan asiakkaiden paremmat ja kokonaisvaltaiset palveluprosessit. Sosiaalipalveluiden toimivuuden kannalta tärkeää on kiinnittää huomio myös työntekijöiden hyvinvointiin, nimittäin työntekijöiden työhyvinvointi ja motivaatio vaikuttavat asiakkaiden saamaan palvelun laatuun (Laine ym. 2006, 6–7).

Synnöve Karvinen-Niinikoski (2009) katsoo, että avainsana edellä mainitun kaltaiseen muutokseen on työnohjaus. Kehittävän työnohjauspolitiikan tarkoituksena on yhdistää asiakastyön ja palvelutuotannon laatu ja kehittämisen vaatimukset sekä niiden oleellisenä edellytyksenä olevan vetovoimaisen ja työhyvinvointia rakentavan organisaation vaatimukset. Kehittävä työnohjauspolitiikka on työntekijöiden osaamisen ja työhyvinvoinnin kehittämistä ja johtamista. Sen pitäisi pyrkiä lisäämään luottamusta ja vuoropuhelua organisaatiossa sekä edistämään työhyvinvointia. (Karvinen-Niinikoski 2009, 98–100.)

Kehittävän työnohjauksen keinoin pystyttäisiin kehittämään sosiaalityön ja sosiaalipalveluiden asiantuntijuutta ja ammatinhallintaa. Näiden kehittäminen olisi avain sosiaalialan vetovoimaisuutta luoviin prosesseihin. Työnohjaus tarjoaa työntekijälle mahdollisuuden itse rakentaa jaksamistaan ja työnsä laatua. Se on korvaamaton menetelmä työn laadun, ammatillisen kehittymisen ja työhyvinvoinnin sekä työmotivaation edistäjänä. (Karvinen-Niinikoski 2009, 98–100.) Myös Kotro (2008, 78) näkee, että työnojaus on

hyvä keino sosiaalitoimen työntekijöiden työhyvinvoinnin edistämiseksi. Työnohjauksen merkitys tutkimuksessani koetaan tärkeäksi työhyvinvoinnin kannalta, mutta olenaista on miten ja mihin se on kohdistettu sekä onko sitä ylipäänsä tarjolla. Tutkimusaineistossani tuodaan esille sitä, että työnohjauksen kohdistuminen pelkästään johtamisen ja johtajan epäkohtiin ei tuota haluttua muutosta työhyvinvoinnin kannalta ja herääkin kysymys, onko työnohjaus oikea foorumi johtamisongelmien kysymysten pohtimiseen.

2000-luvun julkisissa keskusteluissa sosiaalitoimistot on yhdistetty palvelujen kriisiytymiseen. Kriisiytymisestä kertovat puheet ja tutkimukset korostavat muun muassa suurta työ- ja asiakasmäärää, työn laadun heikkenemistä, suurta vaihtuvuutta, epäpätevien työntekijöiden merkittävä osuutta, johtamisongelmia ja työntekijöiden uupumuskokemuksia. (Viialainen 2004, 2; Lankinen 2004, 40.)

Asiakkaiden hätä ja vaikeudet kertovat taloudellisista vaikeuksista ja uhkista, sosiaalisista syrjäytymisprosesseista ja häiriöistä, epävarmuudesta ja peloista, yksinäisyydestä ja turvattomuudesta, masennuksesta ja uupumuksesta, neuvottomuudesta ja arvaamattomista haasteista (Yliruka & Karvinen-Niinikoski 2009, 142), mitkä kuvaavat hyvin asiakkaiden nykypäivän moniongelmaisuuutta ja ahdinkoa. Lisäksi asiakkuudet ovat monisukupolvistuneet. Moninaistuvien ongelmien ratkaisemiseen tarvitaan uusia ja erilaisia keinoja, jotka osaltansa lisäävät sosiaalityöntekijöiden kuormitusta. Olivat kyseessä asiakkaat tai työntekijät, haasteet muutokselle ja selviytymiselle ovat suuria (Yliruka & Karvinen-Niinikoski 2009, 142).

Kuormittavista tekijöistä huolimatta sosiaalialalla työskentelevät ovat tyytyväisiä työhönsä (Laine ym. 2006, 6) ja sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijät viihtyvät työssään pääosin hyvin. Työssä viihtymiseen ja työssä pysymiseen vaikuttavat koettu työsidonnaisuus ja -tyytyväisyys, työn johtaminen, suhteet työtovereihin, palkkaus ja kokemus siitä, että on oikealla alalla. (Matela 2009, 78–85.) Sosiaalitoimistojen vahvuusalueina voidaan pitää työn monipuolisuutta ja haasteellisuutta sekä henkistä palkitsevuutta. Puutteet puolestaan ilmenevät vuorovaikutuksessa työyhteisön yhteistyökumppaneiden kanssa. (Vataja ym. 2007, 360, 362–363.)

Sosiaalityöntekijöiden työssä olemiseen vaikuttavat eniten asiakas, työntekijä itse, työyhteisö ja sosiaalityöntekijän ammatti-identiteetti. Sosiaalityöntekijät, jotka viihtyvät työssään hyvin, hakeutuvat ammattiinsa itsensä toteuttamisen, sosiaalisen aseman, työn

kutsumuksellisuuden ja yhteiskunnallisia asioita kohtaan tuntemansa kiinnostumisen perusteella. Työssä viihtymisen kokemukset liittyvät itsensä toteuttamiseen, ihmiskeskeisyyteen, yhteiskunnalliseen asemaan, turvattuun elämään ja työyhteisöllisyyden kokemuksiin. Työmotivaatio ja työtyytyväisyys lisääntyvät koetun työssä viihtymisen myötä, millä on vaikutusta työhyvinvointiin. (Heikkinen 2008, 138, 141.) Mitä vahvemmin työntekijä tuntee olevansa itselleen sopivalla alalla ja mitä tyytyväisempi hän on työoloihinsa, työn johtamiseen, työtovereihinsa ja palkkaansa, sitä epätodennäköisemmin hän harkitsee alan vaihtamista tai muun työn hakemista (Matela 2009, 104).

Yhtäältä sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden käsitys 1990-luvun lopun sosiaalityöstä ei ole niin pessimistinen kuin aikaisempien keskustelujen tai käsitysten mukaan voisi olettaa. Sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijät näkevät työnsä kokonaisuudeksi, jossa yhdellä kielteisesti koetulla asialla ei ole vaikutusta työn kokonaiskuvaan. (Heikkinen 2008, 138, 141.) Tämä viestii mielestäni siitä, että työn kuormittavat ja negatiiviset asiat eivät horjuta työntekijän kokonaistunnetta työhyvinvoinnista, edellytyksenä, että työntekijän voimavarojen ”varasto” on suurempi kuin sitä horjuttavat tekijät.

Sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden työssä jaksaminen liittyy työn motivoivan luonteeseen, työssä viihtymiseen ja tyydyttäviin tehtäviin (Kotro 2008, 69). Tutkimuksessa ni nämä ilmenevät muun muassa osaamisen kehittymisenä ja uuden oppimisena, mutta työssä jaksamiseen vaikuttaa myös jokin sellainen mitä ei osata nimetä. Työstä saa jotain sellaista, jonka voimalla jaksaa. Kotron (2008) mukaan työssä jaksamiseen vaikuttavat myös työn merkityksellisyys, vaikuttavuus ja tuloksellisuus sekä toimintatapojen muuntuminen ja kehittämismyönteinen työkuulttuuri. Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointi paikantuu esimiestyöhön, työyksikön toimintaan, organisaatiokuvaan ja työn sisältöön. Esimieheltä ja työyhteisöltä saatu tuki vaikuttaa merkittävästi sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin. (Kotro 2008, 69–70.)

Sosiaalitoimistojen työtilanne ruuhkautui 90-luvulla ja sen vuoksi sosiaalityöntekijöiden työmäärää ryhdyttiin purkamaan jakamalla työtehtäviä. Norminmukaisen toimeentulotuen myöntäminen siirrettiin etuuskäsittelijöille, jotka koulutettiin tehtävään täydennyskoulutuksella. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät ovat saaneet työparikseen sosionomeja (AMK) toteuttamaan asiakkaiden huoltosuunnitelmien mukaista perhetyötä sekä ohjaamaan kasvatuksellista ja hoidollista tukea tarvitsevia lapsiperheitä tai ohjaamaan lastensuojelun piirissä olevia nuoria heidän hoitosuunnitelmien mukaisten tavoitteiden toteut-

tamisessa. Kuntouttavassa työtoiminnassa puolestaan sosionomeille on suunnattu aktiivointisuunnitelmien mukaiset työhönvalmennustehtävät. (Heikkilä ym. 2003, 38.) Etenkin lastensuojelun sosiaalityössä (pysyvää) työparikäytäntöä pidetään hyvänä, koska työsuoritus paranee ja samalla pystytään tukemaan toinen toistansa (Forsman 2010, 128–129). Tällaisilla muutoksilla voisi kuvitella olevan sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden työmäärää vähentävää vaikutusta, mutta työtahti tuntuu silti kiireiseltä.

Sosiaalitoimiston työympäristö on muutoksille altis työorganisaatio sen suhteen miten se toimii osana yhteiskunnan hyvinvoinnin koneistoa. Työympäristö on työhyvinvoinnin ympäristö. Se joko toimii työhyvinvoinnin edistäjänä tai estäjänä. Sosiaalityöntekijät ovat yhteiskunnan palvelijoita ja heidät voi ajatella eräänlaisena hyvinvoinnin asiantuntijana, joten on tärkeää, että työntekijät itse voivat työssään hyvin. Työntekijöiden hyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että he voivat työskennellä työympäristössä, jossa on mahdollista kokea työhyvinvointia kuormitustekijöistä huolimatta.

2.3 Empowerment välineenä työhyvinvointiin

Tutkimukseni varsinaisena teoreettisena viitekehyksenä toimii empowerment, jonka tässä tutkimuksessa käsitän voimaantumisenä. Näkemykseni mukaan voimaantunut työntekijä voi työssään hyvin eli hän voi kokea työhyvinvointia kuormittavista tekijöistä huolimatta. Voimaantuminen toimii ikään kuin välineenä työhyvinvoinnin saavuttamiselle vahvistaen työn voimavaratekijöitä, kuten osaamista.

Empowerment on monitahoinen käsite ja se tuo monia näkökulmia sosiaalityön teoriaan ja käytäntöön (Leadbetter 2002, 201). Lisäksi tutkijat käyttävät sitä eri tavoin eri yhteyksissä. Empowerment -prosessin painopiste on siirtynyt valtakysymyksistä voimaantumisen kysymyksiin, johon on vaikuttanut eritoten työssä uupumisen ja jaksamisen ongelmat. Myös organisaatioiden kehittämisen tarve, luovuuden ja riskinottokyvyn painottuminen sekä ongelmat hyvinvointiyhteiskuntien ylläpitämisessä ovat vaikuttaneet empowerment -keskustelun voimapainotteisuuteen. (Siitonen 1999, 84; kts. Räsänen 2006, 75.)

Empowerment -käsitettä on usein vaikea määrittää sen monitahoisuuden vuoksi (Leadbetter 2002, 201). Empowerment -käsitteen kantasanoja ovat valta ja voima, joiden kautta se on mahdollista kääntää. Suomalaisia käännöksiä empowermentille on muun muassa valtaistuminen, valtautuminen, voimaantuminen ja voimavaraistuminen. Voimaantuminen on yksilöllisesti painottunut käsite ja valtaistuminen on painottunut puolestaan yhteiskunnallisesti. (Hokkanen 2009, 329.) Marjo Kurosen (2004) mukaan kantasanan valinta ilmaisee käyttäjänsä valintaa ja se on kannanotto empowermentin luonteeseen.

Empowermentia tarkasteltaessa yksilöllisestä näkökulmasta, se kuvaa yksilökeskeisyyttä, yksilön vastuullisuutta ja toimijuutta korostavaa kokemusta. Voimaantumisessa määritellään itseä, omaa tilannetta ja suhdetta ympäristöön. (Hokkanen 2009, 330–331.) Yksilöllisellä tasolla empowermentin tavoitteena on kasvattaa yksilöllistä elämäntaitoa ja kohottaa yksilön itseluottamusta ja ymmärrystä itsestään sekä kasvattaa tietoja ja taitoja. Itsensä kehittäminen edellyttää niiden tekijöiden tunnistamista, mitkä estävät itsensä toteuttamisen ja oman elämäntaitojen. (Askheim 2003, 230.) Työn imu vahvistaa työntekijän tunnetta pätevydestä, hallinnasta, vahvuudesta ja kyvystä vaikuttaa muutoksiin.

Empowermentin rakenteellinen taso pitää sisällensä sosiaaliset ulottuvuudet ja valtasuhteet, jotka ylläpitävät yhteiskunnan ja yksilön eriarvoisuutta ja epäoikeudenmukaisuutta. Niillä on yksilöiden elämäntaitoa vähentävä vaikutus. (Askheim 2003, 230–231; Hokkanen 2009, 330–331.) Valtaistavassa lähestymistavassa eriarvoiset ja epäoikeudenmukaiset asiantilat tiedostetaan muutosta vaativaksi ja päämääränä on vääryyden poistaminen (Hokkanen 2009, 330–331).

Tutkimuksessani empowermentin käsitän voimaantumisena, joka sisältää sekä rakenteellisen että yksilöllisen tason. Rakenteellinen taso liittyy työn organisatorisiin tekijöihin, kuten työympäristöön, johtajuuteen, työyhteisöön ja -ilmapiiriin. Työorganisaatio voi toimia työhyvinvointia edistävänä ja estävänä tekijänä. Yksilöllisen tason näen liittyvän sosiaalityöntekijän itsensä kehittämiseen ja ammattitaidon kasvattamiseen, joihin kuuluvat onnistuminen, osaaminen ja vaikuttaminen työssä sekä työn hallinta ja tehokkuuskokemukset. Voimaantuminen toimii välineenä työntekijän työhyvinvoinnin kokemiseen ja saavuttamiseen muun muassa vahvistamalla ammatti-identiteettiä, kasvatamalla tietoja ja taitoja ja kehittämällä itseään. Ihminen määrittelee itseään, omaa tilan-

netta ja suhdetta ympäristöönsä myös työelämässä. Edellä esitetyt piirteet luovat pohjaa voimaantumiseen ja ovat tällä tavoin tärkeitä ominaisuuksia myös työhyvinvoinnissa.

Askheimin (2003, 230–231) näkemyksen mukaan yksilöllinen taso ja rakenteellinen taso antavat ymmärtää, että empowerment on sekä päämäärä että väline jonkin asian saavuttamiseksi tai poistamiseksi. Sosiaalityössä empowerment määritellään yleensä prosessiksi, jonka lähtökohtana on jonkin tilanteen kokeminen epätydyttäväksi. Keskeisenä on ihmisen subjektiivinen kokemus muutosta vaativasta olotilasta. Prosessissa on kyse siirtymästä tilasta toiseen. Päämäärä on puolestaan tila, joka tulkitaan paremmaksi kuin lähtökohta. (Hokkanen 2009, 319.) Tutkimuksessani empowerment on sekä päämäärä että väline. Empowerment toimii välineenä työhyvinvoinnin saavuttamiselle, jolloin parhaimmillaan on kyse siirtymisestä ”työpahoinvoinnista” työhyvinvointiin. Tällöin empowerment toimii myös päämääränä, joka on työhyvinvointi. Siihen vaikuttavat ne tekijät, jotka tutkimuksessani sisältyvät voimaantumisen rakenteelliseen ja yksilölliseen tasoon.

Hokkasen (2009, 332–333) mukaan valtaistumista ja voimaantumista (rakenteellista ja yksilöllistä tasoa) ei tule nähdä toisilleen vastakkaisina malleina; ne tarvitsevat toisiaan. Tutkimuksessani rakenteellisen tason tekijät *vaikuttavat* työhyvinvointiin, kun taas yksilöllinen tason tekijät *tuottavat* työhyvinvoinnin kokemuksia sosiaalityöntekijöille. Työhyvinvointia tuottavien kokemusten mahdollistuminen vaatii ympärillensä toimivan työorganisaation sisältöineen, koska se toimii työhyvinvoinnin paikkana joko mahdollistavalla tai estävänä tekijänä. Valtaistavassa eli rakenteellisessa toiminnassa on voimaannuttavia luovia kokemuksia ja merkityksiä (Hokkanen 2009, 332–333).

Voimaantuminen on ihmisestä itsestä lähtevä prosessi. Se on yhteydessä ihmisen omaan haluun, omien päämäärien asettamiseen, samoin luottamukseen omiin mahdollisuuksiinsa sekä näkemykseen itsestään ja omasta tehokkuudestaan. Voimaantumisteoriassa ihmistä pidetään aktiivisena, luovana ja vapaana toimijana, joka asettaa itselleen jatkuvasti päämääriä omassa elämänprosessissaan. Vaikka voimaantuminen on henkilökohtainen prosessi, vaikuttavat siihen toiset ihmiset, olosuhteet ja sosiaaliset rakenteet sekä työympäristö. Koska voimaantumiseen vaikuttavat ihmistä ympäröivät asiat, voimaantuminen voi olla mahdollista tai todennäköisempää jossain toisessa työympäristössä kuin toisessa. (Siitonen 1999, 118, 189.)

Mann Hyung Hur (2006, 525) on tutkinut eri tieteenalojen, kuten politiikka tieteen, sosiaalityön, psykologian, johtamisen ja terveystieteiden, empowerment prosessia. Empowerment teoriana ja prosessina näyttäytyy erilaisena eri tieteenaloilla. Tutkimusten ja vertailujen myötä Hur (2006) on päätenyt viisivaiheiseen empowerment prosessiin. Robert Adams (2003, 50) on myös kuvannut empowerment prosessia, joka on melko samansuuntainen kuin Hurin (2006), mutta hänen näkemyksessä korostuu self-empowermentin (omakohtaisen voimaantumisen) prosessimaisuus.

Adamsin (2003, 48) mukaan self-empowerment tarkoittaa ihmisen valtaa oman elämänsä suhteen (power over). Hokkasen (2009, 325–326) mukaan power over on ylivaltaa, joka sosiaalityön käytännössä ilmenee esimerkiksi tahdonvastaisina huostaanottoina tai pakkokeinoina. Omaan tutkimukseeni paikantaen ymmärrän power over -käsitteen sosiaalityöntekijöiden omana valtana ja vastuuna heitä itseään kohtaan suhteessa siihen tilanteeseen ja kontekstiin, jossa he toimivat. Työhyvinvoinnista puhuttaessa, vastuu omasta hyvinvoinnista on myös työntekijällä itsellään.

Hurin (2006) mukaan ensimmäinen askel empowerment prosessissa on, että yksilöllinen, hallinnollinen, sosiaalinen tai poliittinen tilanne koetaan epätydyttäväksi tai epäkohdaksi. Yleisenä sosiaalisena epäkohtana voi pitää voimattomuutta ja avuttomuutta. Epäkohta puolestaan nousee siitä, että empowermentissa tunnustetaan vähäosaisuus ja alistuneisuus. (Hur 2006, 529.) Self-empowerment prosessissa selvennetään aluksi voimaantumisen lähtökohdat, mitkä ovat omat vahvuudet ja heikkoudet, mitä esteitä voimaantumiselle on, mitä oppimisen mahdollisuuksia on, mikä tukee voimaantumista, missä määrin apukeinoja on saatavilla ja miten aikaisemmat kokemukset kannattelevat nykyistä tilannetta. (Adams 2003, 50.) Työhyvinvointi on työntekijöiden kokemuksiin perustuva ilmiö ja se voidaan kokea epätydyttäväksi tai sen vaje koetaan epäkohtana työpaikalla. Empowerment prosessin ensimmäinen vaihe kuvastaa työhyvinvoinnin yleistä tilaa ja self-empowerment toimii siinä työhyvinvointia analysoivana tekijänä, kun pohditaan mm. työntekijän heikkouksia ja vahvuuksia, esteitä ja mahdollisuuksia voimaantumiseen.

Hur (2006) käsittää toisen empowermentin prosessin vaiheen sellaiseksi, jossa yksilön oma tietoisuus eriarvoisesta asemasta herää ja kolmannessa vaiheessa tietoisuus epäarvoisesta asemasta jaetaan. Se saa samalla sosiaalisen ulottuvuuden ja muuntuu näin yhteisölliseksi toiminnaksi. (Hur 2006, 529.) Työhyvinvointi voi ilmetä yksilöllisenä ja

yhteisöllisenä ilmiönä. Yhteisöllisen piirteen se saa silloin, kun yksittäinen työntekijä yksin tai yhdessä työyhteisönsä kanssa havahtuu edistämään työhyvinvoinnin ilmapiiriä työpaikalla. Voimaantuminen liitettynä työhyvinvointiin esiin nousee kysymys resursseista, mitkä ovat sosiaalityöntekijän ja työyhteisön voimavarat ja ajankäytön mahdollisuudet työhyvinvoinnin edistämistyöhön. Työyhteisöissä työhyvinvointia ei voi antaa, vaan kyse on lähinnä sen mahdollistamisesta. Sama pätee myös voimaantumisen kohdalla.

Omakohtaisessa voimaantumisessa laaditaan suunnitelma, joka sisältää tavoitteet, menetelmät tavoitteiden saavuttamiseksi, erityisosaamiset, osaamisen kehittämistä vaativat asiat, miten ja milloin edellä mainitut asiat saavutetaan, millä resursseilla ja millä aikavälillä suunnitelma toteutetaan. (Adams 2003, 51.) Tässä vaiheessa voimaantumisen prosessi tehdään konkreettisesti näkyväksi, kun suunnitelmat, tavoitteet ja kehittämistä vaativat asiat työhyvinvoinnin kannalta saatetaan esimerkiksi kirjalliseen muotoon. Suunnitelman laatimisessa korostuu yksilön omat pyrkimykset, mutta se voi toimia myös työyhteisön yhteisenä asiana. Ajateltaessa resurssikysymyksiä, tällaisen suunnitelman laatiminen ajaisi suunniteltuja toimenpiteitä eteenpäin työhyvinvoinnin kehittämiseksi.

Neljännessä vaiheessa voimaantumisen tunne kasvaa ja maksimoituu, kun voimaa (power) jaetaan yhteisön kesken. Yhteisöllisellä toiminnalla pyritään muuttamaan ympäröivää todellisuutta ja pienilläkin muutoksilla voi saada aikaan isoja muutoksia. Mitä enemmän voimaa (power) jaetaan, sitä suuremmaksi voimaantumisen prosessimainen luonne tulee. (Hur 2006, 529–530.) Siitonen (1999, 162) ajattelee yksilön voimaantumisen ja hyvinvoinnin olevan yhteydessä yhteisön muiden jäsenten voimaantumiseen ja hyvinvoinnin kokemiseen energisoivalla ja motivoivalla tavalla.

Adams (2003, 52–54) katsoo toimintaan liittyvän seuraavia asioita: laaditun suunnitelman noudattaminen, esteistä suoriutuminen, tuen saaminen, kriittisyys itseä kohtaan eli reflektiivisyys, itsevarmuuden kasvu, henkilökohtainen kasvu sekä itsenäisyyden ja luovuuden saavuttaminen. Hurin (2006, 529–530) näkemyksen mukaan toiminta kiteytyy yhteisölliseen yhdessä tekemiseen ja self-empowermentin toiminnan piirteet ovat yksilöllisesti painottuneita ominaisuuksia, jotka kuitenkin voivat toimia työyhteisössä, mutta työntekijäkohtaisesti. Vaikka toiminta olisikin yhteisöllistä, muutos tapahtuu kuitenkin yksilössä.

Viidennessä ja viimeisessä vaiheessa vanhat rakenteet ja instituutiot muuntuvat uusiksi (Hur 2006, 530). Tutkimusilmiöni peilaten, toiminnan kautta tulisi tapahtua muutosta eli työhyvinvointiin vaikuttavien tekijöiden tulisi muuntua tässä vaiheessa. Tällaista prosessia ei ole ajallisesti määritelty, joten alkuvaiheessa (työyhteisön) työhyvinvoinnin kehittämistä laadittu voimaantumisen suunnitelma toimisi puskurina muutokselle. Tällöin voimaantumisen voi nähdä muutokseen tähtäävänä toimintana.

Voimaantuminen nähtäessä muutokseen tähtäävänä toimintana, muutoksia tapahtuu yksilön näkemyksessä omasta elämästä, kyvyissä ja taidoissa, emotionaalisessa kontrollissa ja tiedoissa yhteisöstä tai yhteiskunnasta. Henkilökohtaiset ominaisuudet ja niiden muutokset vaikuttavat päätöksen tekoon ja ongelmista selviämiseen. Muutokset yksilön ominaisuuksissa esiintyvät ainakin kahdella eri tasolla. Henkilökohtaisella tasolla muutokset, jotka lisäävät positiivista elämänasennetta, luovat itsevarmuutta ongelmien ratkaisemisessa ja tunteiden hallinnassa. Sosiaalisella tasolla muutokset asenteissa ja taidoissa (esimerkiksi arvostus, auttamisen halu ja huolenpito) liittyvät vuorovaikutukseen toisten ihmisten kanssa. (Cheung ym. 2005, 356–357, 359, 372.)

Hurin (2006) näkemys empowerment prosessista ja Adamsin näkemys self empowermentin prosessista toimivat toisiaan tukevinä voimaantumisen menetelminä. Molemmat tutkijat tuovat voimaantumiseen tärkeitä elementtejä; Hur (2006) painottaa voimaantumista yksilön havainnoista yhteisölliseen toimintaan siirtymisenä ja Adams (2003) painottaa yksilön toimijuutta, henkilökohtaisia valmiuksia ja kasvua sekä analyysoivaa otetta itseän. Adams (2003, 55) huomauttaakin, että empowermentilla on reflektiivinen vaikutus self-empowermentiin. Kasvattaakseen empowermentia ja sen vaikutusta organisaatioihin, yhteisöihin ja yhteiskuntaan, sosiaalityöntekijöiden täytyy harkita empowermentin prosessia sekä yksilöllisten että yhteisöllisten tekijöiden kannalta. (Hur 2006, 535.)

Ihmisen elämäntilanteet muuttuvat ja myös itse ihminen muuttuu sekä fyysisesti että psyykkisesti. Lisäksi työyhteisö ja sen ilmapiiri voi muuttua työntekijöiden vaihtuvuuden myötä. Nämä vaikuttavat voimaantumisen tunteeseen, mutta keskeistä on miten ja millaisina ihminen kokee nämä muutokset. Voimaantumisen pysyvyyttä ei kuitenkaan tule nähdä muutoksille täysin alttiina tilana, nimittäin ihmisen voimavarojen varasto pitää yllä ihmisen voimaantumisen tunnetta ja hyvinvointia ihmisen kokiessa kuormit-

tavia tilanteita. Kyse on kokonaisvaltaisesta tunteesta, jossa yksi kuormittava tekijä ei horjuta voimaantumisen tunnetta. Tietojen ja taitojen kasvattaminen, itsensä kehittäminen, työn hallinnan kokeminen ja tehokkuuskokemukset mahdollistavat voimaantumisen. Voimaantumisen piireet vahvistavat työntekijän voimavaratekijöitä, jotka puolestaan vaikuttavat työn imuun.

3 Tutkimuksen toteuttaminen

3.1 Tutkimuskysymykset ja tutkimuksen tavoitteet

Sosiaalialan ja sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia on useissa tutkimuksissa lähestytty työuupumuksen näkökulmasta (esim. Viinamäki 1997; Koskela 2002; Aarnio & Hämäläinen 2005). Arkikielessäkin sosiaalityöstä puhutaan varsin usein negaatioiden kautta; sosiaalityötä pidetään uupumusammattina, työssä on kova kiire, asiakasmäärät ovat suuria eikä aikaa ole. Sosiaalityön muuttuminen vaativaksi ja alan taipumus suuriin muutosprosesseihin on lisännyt työolojen tutkimusta ja kehittämistä (Yliruka & Karvinen-Niinikoski 2009, 142). Työuupumus -tutkimusten vastapainoksi on tehty myös työhyvinvoinnista viestiviä tutkimuksia (esim. Niemelä & Hämäläinen, 2001; Vataja & Julkunen 2004; Palokangas 2008) ja kehittämishankkeita (esim. Yliruka & Koivisto & Karvinen-Niinikoski 2009).

Sosiaalialan työoloja on laajemmin tutkittu 1990-luvulta alkaen. Työolotutkimuksia ja työoloselvityksiä tehdään osana kehittämishankkeita, joita ammattijärjestöt teettävät eri tahoilla. Tutkimuksia ja selvityksiä tehdään myös erillisinä tutkimushankkeina. Sosiaalialan organisaatioiden omissa työolo- ja hyvinvointikartoituksissa selvitetään myös työoloja. Sosiaalialan työoloja on tutkittu hyödyntäen muun muassa Työterveyslaitoksen ”Työolot ja hyvinvointi sosiaali- ja terveysalalla” -julkaisua (esim. Laine ym. 2006), Kuntaliiton ”Kunta-Suomi 2004” -tutkimushanketta (Nakari 2004) sekä ”Kuntatyö 2010” -projektia (Saari ym. 2005). Suomalaiset pitkittäistutkimukset työoloista tuovat esille sosiaalialan kehitystrendejä, joista osaa voidaan pitää huolestuttavina. Työn mielekkyyden, työympäristön, työskentelyolosuhteiden ja työelämän laadun on koettu kehittyneen huonompaan suuntaan. (Meltti 2007, 19–20.)

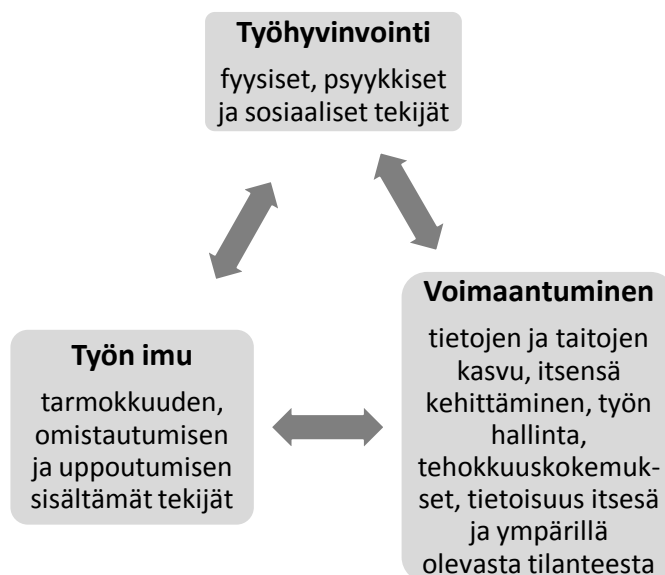
Sosiaalityöntekijöiden työoloja ja työhyvinvointia koskeva tutkimus on usein liitettyä koko sosiaalialaan, jolloin täysin ei voi erottaa puhutaanko juuri sosiaalityöntekijöistä vai esimerkiksi ohjaajista, lasten valvojista, etuuskäsittelijöistä tai lähihoitajista. Tutkimukset sosiaalityöntekijöiden työoloista ja työhyvinvoinnista puolestaan eivät välttämättä rajaudu toimipaikan perusteella, jolloin ei voida erottaa minkä edustaman organisaation sosiaalityöntekijöistä on kyse (julkinen – yksityinen – kolmas sektori). Tämän perusteella rajasin tutkimusaiheeni liittyvän sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden

työhyvinvointiin. Se kertoo, minkä sektorin sosiaalityöntekijöistä on kyse. Sosiaalitoimiston piiriin katson kuuluvan perinteisesti lastensuojelun, aikuissosiaalityön sekä vanhus- ja vammaissosiaalityön, mutta myös esimerkiksi lastenvalvojan työn. Kaupungeissa lastenvalvojen toimipisteet voivat olla sijoitettuna erilleen sosiaalitoimesta, kun taas pienemmissä kunnissa lastenvalvojan toimipiste voi olla samassa toimipisteessä kuin muidenkin sosiaalityöntekijöiden. Tärkeintä kuitenkin on, että tutkimukseni sosiaalityöntekijät tekevät töitä sosiaalitoimistossa tai sosiaalipalvelukeskuksessa. Työnkuvaa en niinkään ole rajannut erikseen.

Työhyvinvointi on varsin yleinen määritelmä ja sen oleminen on joko positiivista tai negatiivista. Tutkimuksessani lähestyn työhyvinvointia sen positiivisesta näkökulmasta, työn imusta. Työn imua käsitteleviä kirjoja, artikkeleita ja tutkimuksia lukiessani, huomasin, että tutkija pystyy suhteellisen vapaasti määrittämään omiin tarkoituksiinsa nähden, mitä työn imu on ja mistä se syntyy. Työn imun kokeminen ei ole vain tiettyjen ehtojen ja ominaisuuksien täyttymistä, vaan se antaa mahdollisuuden sekä tutkijan että työntekijän omiin havaintoihin ja kokemuksiin. Työn imu voi siis määrittyä myös yksilöllisten havaintojen ja kokemusten kautta.

Sosiaalityöntekijöiden ja eritoten sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia koskevissa tutkimuksissa työhyvinvointia ei ole lähestytty työn imun näkökulmasta. Koin tämän tärkeäksi tietoiseksi valinnaksi, jolla saisin jotain uutta tietoa työhyvinvoinnista ja etenkin erilaisesta näkökulmasta. Käsite työhyvinvointi ilman tarkempia rajauksia tuntuu leijuvan jossain työntekijöiden yläpuolella, jolla ei ole sen tarkempaa merkitystä tai tarkoitusta.

Jari Eskolan ja Juha Suorannan (2003, 17) mukaan tutkijalla ollessa vahva oma näkemys tutkimusilmiöstä tai -kohteesta, se on mainittava tutkimusraportissa lähtökohdaksi. Tutkijan lähtökohta voi myös määrittää sen, millaisen tutkimusasetelman hän tulee luoneeksi. Käsitykseni on, että työn imu vaikuttaa työntekijän voimaantumiseen tuottamalla ja vahvistamalla voimaannuttavia kokemuksia. Voimaantunut työntekijä voi työssään hyvin. Voimaannuttavat kokemukset tukevat työntekijää ja antavat voimavaroja haastaviin ja kuormittaviin työtilanteisiin. Työn voi kokea ajoittain kuormittavana, mutta voimaannuttavien kokemusten varasto, niin kutsutut tukirakenteet, pitävät yllä työhyvinvointia. Näin ollen voimaantuminen tuottaa työhyvinvointia työntekijälle.



Kuvio 1. Tutkimuksen lähtökohta

Tutkimukseni lähtökohtaa ilmentää kuviossa 1 esitetty havainnointi. Tutkimukseni niin sanottu kattokäsite on työhyvinvointi, joka vaikuttaa työn imuun ja voimaantumiseen. Työssään hyvinvoiva työntekijä voi kokea työssään työn imua sekä voimaantumista, koska hänellä on jo olemassa sellaiset lähtökohdat, jotka edellyttävät työn imun ja voimaantumisen kokemista. Työhyvinvointi toimii tällöin lähtökohtana työn imulle ja voimaantumisen kokemista. Työhyvinvointi toimii tällöin lähtökohtana työn imulle ja voimaantumisen kokemista. Työhyvinvointi toimii tällöin lähtökohtana työn imulle ja voimaantumisen kokemista. Työhyvinvointi toimii tällöin lähtökohtana työn imulle ja voimaantumisen kokemista. Työhyvinvointi toimii tällöin lähtökohtana työn imulle ja voimaantumisen kokemista.

Työn imu ja voimaantuminen myös vaikuttavat toinen toisiinsa. Työn imu mahdollistaa voimaantumista tuottavien tekijöiden kokemisen sekä samalla se vahvistaa voimaantumisen piirteitä tai ominaisuuksia. Esimerkiksi uuden oppiminen ja asioihin paneutuminen vahvistavat työntekijän tietoja ja taitoja sekä itsensä kehittämistä. Voimaantuminen toimii samalla tavoin työn imun suhteen. Esimerkiksi voimaantumisen sisältämä tietojen ja taitojen kasvu vahvistavat osaamista. Voimavaratekijät vaikuttavat myös työn imuun työn imua edistävällä tavalla. Tästä näkökulmasta työhyvinvointi ja siihen vaikuttavat tekijät muodostavat kehämäisen jatkumon, jotka vaikuttavat toinen toisiinsa ja jossa jokaisella käsitteellä on tarkoitus ja merkitys.

Näiden ajatusten pohjalta tutkimukseni tutkimuskysymyksiksi muotoutuivat seuraavat kysymykset:

1. Mikä on sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden kokemus työhyvinvoinnista työn imun ja voimaantumisen valossa?
2. Mitä ovat työhyvinvointiin vaikuttavat voimaannuttavat kokemukset?

Tutkimuskysymykseni ohjaavat tutkimukseni tavoitteita. Tarkoitukseni on saada tietoa siitä, mitä työn imu ja voimaantuminen tarkoittavat sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden kokemana ja mitä ovat ne voimaannuttavat kokemukset tai voimavarat, jotka vaikuttavat työhyvinvoinnin kokemukseen.

Sosiaalityön tiedon tuotantoa ja tiedonmuodostusta ohjaavat ja määrittelevät sosiaalityön käytännöistä nousevat tiedon intressit ja vaikuttimet, jotka ovat joko ulkoisia ja sisäisiä (Walls 2005, 28). Oma tutkimusaiheeni pohjautuu vahvasti sisäisiin eli omakoh-taisiin intresseihini. Sosiaalityössä tutkitaan paljon erilaisia ilmiöitä ja sosiaalisia on-gelmia sosiaalityön kohteena olevien asiakkaiden näkökulmasta, joten itse koin mielen-kiintoiseksi tutkia tutkimusilmiotäni sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Lisäksi tut-kimusten vähyys sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnista sai minut kiinnostuneemmaksi aiheesta. Tiedon intressini koskee myös osaltaan sitä, että itse nuo-rena ja tulevana sosiaalityöntekijänä haluan tuottaa tietoa itselleni ja muille vastavalmis-tuneille sosiaalityöntekijöille siitä, että sosiaalityötä pystyy tekemään, etenkin sosiaali-toimistoissa, työn kuormittavuuden ja negatiivisten piirteiden ”kauhukuvista” huolimatta.

Tutkimukseni tieto perustuu teoreettiseen ja empiiriseen tietoon. Julie Drury-Hudsonin (1999, 149–150) mukaan teoreettinen tieto muodostuu käsitteistä, malleista tai viiteke-hyksistä, jotka ilmentävät ilmiöitä ja tekevät mahdolliseksi ympäröivän maailman selit-tämisen, kuvaamisen, ennustamisen ja kontrolloimisen. Empiirinen tieto on peräisin tutkimuksista, joissa tietoa kerätään ja tutkitaan systemaattisesti. Tiedon keräämisen ja tutkimisen tarkoituksena on dokumentoida ja kuvata kokemuksia, selittää ilmiöitä, en-nustaa tulevia tapahtumia ja/tai arvioida tuloksia. (Drury-Hudson 1999, 149–150.) Tut-kimukseni empiirinen tieto on siinä mielessä peräisin tutkimusaineistosta ja siitä synty-

vistä tuloksista valmiiden tutkimusten sijaan, koska tutkimukseni tavoitteena on luoda uutta tietoa. Toisaalta analysoitu aineisto ja siitä johdetut tulokset ovat empiiristä tietoa.

Tutkimukseni tiedollisena tarkoituksena ei niinkään ole tulosten yleistettävyys, vaan haluan tuottaa tietoa kuvaamalla, ymmärtämällä ja antamalla teoreettisesti mielekkään tulkinnan sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden kokemuksista työhyvinvoinnista. Laadullisessa tutkimuksessa aineistosta ei tehdäkään päätelmiä yleistettävyttä ajatellen, mutta tutkimalla esimerkiksi pientä aineistoa, saadaan näkyviin myös se, mikä ilmiössä on merkittävää ja mikä toistuu usein tarkasteltaessa ilmiötä yleisemmällä tasolla. (Hirsijärvi 2009, 182.) Tutkimustulosten tulisi päteä muuhunkin kuin pelkästään tutkittuun tapaukseen (Alasuutari 1994, 207), joten teoriolla on suuri merkitys ilmiön viemisessä teoreettiselle ja yleiselle tasolle.

3.2 Tutkimuksellinen lähestymistapa

Tutkimukseni on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Laadullinen tutkimus pyrkii kuvaamaan jotain ilmiötä tai tapahtumaa, ymmärtämään tiettyä toimintaa tai antamaan teoreettisesti mielekkään tulkinnan jollekin ilmiölle (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85). David Silvermanin (2010, 109–110) mukaan ilmiön tunnistaminen ja selittäminen edellyttää teorian läsnäoloa tutkimuksessa, koska ilman sitä tutkija ei voi ymmärtää ilmiötä.

Anneli Pohjolan (2003b) mukaan käsitteet ovat tapa kuvata ilmiötä tutkimusteeman mukaisesti ja ne vaikuttavat analyysin kautta tuloksiin ja johtopäätöksiin. Käsitteet kytkeytyvät myös tutkimuksen teoreettisiin valintoihin ja kuvaavat tutkittavan ilmiön ymmärtämisen lähtökohtia. (Pohjola 2003b, 61–62.) Tutkimukseni käsitteellinen osio auttaa minua tunnistamaan ja selittämään tutkimusilmiötä eli työhyvinvointia. Tällöin teoria toimii keinona tulkintojen rakentamisessa, jossa yksittäisestä havainnosta edetään yleiseen tulkintaan (Eskola & Suoranta 2003, 83). Kiviniemen (2001, 72–74) mukaan tutkijan teoreettiset näkökulmat ja vähitellen käsitteellistyvät näkemykset tarkasteltavasta ilmiöstä ovat vuorovaikutteisessa suhteessa toisiinsa. Teoreettiset näkökulmat auttavat jäsentämään aineistoa sekä pelkistämään ja jäsentämään kehittymässä olevaa teoriaa. (Kiviniemi 2001, 72–74.)

Tutkimukseni teoria ja viitekehys muodostuvat työn imun ja voimaantumisen käsitteistä ja niiden välisistä merkityssuhteista, jotka kytkeytyvät työhyvinvointiin. Pohjolan (2003b, 62) mukaan käsitteet kertovat tutkijan näkökulmasta hänen tutkimaansa ilmiöön ja ne antavat perustan tutkimuksen tulkinnoille. Tutkimusteoreettisten käsitteiden avulla arvioin tutkimusaineistoani sekä muodostin sen avulla tutkimuskysymykset ja sen, mitä aineistosta etsin. Tutkimukseni rakenteellinen ja yksilöllinen taso nousevat empowerment -teoriasta ja niiden avulla olen jäsentänyt aineistoani.

Lähtökohtana laadullisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen, missä tutkittavaa kohdetta tai ilmiötä pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti (Hirsijärvi 2009, 161). Laadullinen tutkimus pyrkii tekemään todellisuuden ilmiöistä mahdollisimman aitoja havaintoja ja ymmärtämään ilmiöitä (Hämäläinen 1987, 6). Tähän olen tutkijana pyrkinyt olemalla mahdollisimman objektiivinen tutkimustani kohtaan. Eskolan ja Suorannan (2003) mukaan objektiivisuus syntyy tutkijan oman subjektiivisuutensa tunnistamisesta. Tutkijan tunnistessa ja erottaessa omat käsityksensä, asenteensa ja arvostuksensa tutkittavasta ilmiöstä sekä tunnistessa oman asemansa tutkimuksessa on avain tutkimuksen objektiivisuuteen. (Eskola & Suoranta 2003, 17.) Objektiivisuudella tavoitetaan tutkittavien näkökulma ja heidän näkemyksensä tutkittavasta ilmiöstä (Kiviniemi 2001, 68).

Pohjola (2003b, 61) kuitenkin huomauttaa, että tutkijan ei kuitenkaan ole mahdollista asettua tutkimuksen ulkopuoliseksi neutraaliksi toimijaksi. Tutkimusprosessin edetessä tutkija joutuu tekemään valintoja, jotka ajautuvat väistämättä valitulla polulla omaan suuntaansa ja tuottavat tutkimustuloksina omanlaistaan todellisuutta. Valinnat ovat aina kannanotto tutkimuksessa. (Pohjola 2003b, 61.) Tutkimuksen teko sisältää siinä mielessä subjektiivisen luonteen, että tutkija on tutkimuksensa tärkein väline. Hän tekee tutkimuksessaan valintoja omien näkemysten ja mielenkiinnon varassa, joten ehdoton objektiivisuus on lähes mahdotonta.

Laadulliselle tutkimukselle on ominaista, että tutkimuksessa voidaan lähteä liikkeelle mahdollisimman puhtaalta pöydältä ilman ennakoasettamuksia tai määritelmiä, mikä viestii tutkimuksen hypoteesittomuudesta. Tällöin tutkimusaineiston kohdalla on järkevä edetä induktiivisesti eli aineistolähtöisesti, jossa edetään empiirisestä aineistosta käsin yksittäisestä yleiseen kohti teoriaa. Laadullisessa tutkimuksessa aineistolähtöinen analyysi pelkistetyimmillään tarkoittaa teorian rakentamista empiirisestä aineistosta

lähtien, ikään kuin alhaalta ylös. (Eskola & Suoranta 2003, 19, 83; Tuomi & Sarajärvi 2009, 95.) Laadullinen tutkimus nähtäessä induktiivisena, teoria toimii siinä keinona. Teorian avulla aineistosta etsitään, muodostetaan ja jäsennetään tietoa, missä tietoa rakennetaan kohti yleistyksiä ja päätelmiä.

Laadullinen tutkimus tarvitsee tutkimusmenetelmän, jotta aineistossa olevat havainnot voidaan erottaa tutkimustuloksista (Alasuutari 2001, 82). Tutkimusmenetelmäni on aineistolähtöinen sisällönanalyysi, joka on yksi monista laadullisen tutkimuksen tunnusmerkeistä. Jari Eskolan (2001) mukaan aineistolähtöisessä analyysissä voidaan ottaa paremmin huomioon analyysin tekoa ohjaavat tekijät kuin induktiivisessä analyysissä.

Aineistolähtöisessä analyysissä korostuu teorian ja teoreettisen merkitys laadullisessa tutkimuksessa. Koska oma tutkimusaineistoni koostuu kirjeistä tai kirjoituksista, sisällönanalyysi on hyvä ja systemaattinen sekä objektiivinen menettelytapa erilaisten dokumenttien analysointiin, kuten Helvi Kyngäs ja Liisa Vanhanen (1999) tuovat sen esiin. Laadullinen aineisto on ilmiasultaan tekstiä (Eskola & Suoranta 1998, 19) ja sisällönanalyysi on puolestaan puhtaasti tekstianalyysia (Tuomi & Sarajärvi 2009, 104). Tutkimusmenetelmä koostuu niistä käytänteistä ja operaatioista, joiden avulla tutkija tuottaa havaintoja sekä niistä säännöistä, joiden mukaan näitä havaintoja voi edelleen muokata ja tulkita niin, että voidaan arvioida niiden merkitystä johtolankoina. Metodien tulee olla sopusoinnussa tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen kanssa. (Alasuutari 2001, 82.)

Pekka Sulkunen ja Olli Kekäläinen (1992, 11) painottavat, että laadullisessa tutkimuksessa tarvitaan taustateoria aineiston tarkastelua varten. Myös Eskolan ja Suorannan (2003, 82) mukaan teoria toimii aineiston analysoinnin apuna. Aineistoni ollessa pienenkö vastaajamääriltään, teoria on toiminut apuna siinä, että olen pystynyt nostamaan yksittäiset työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät yleiselle tasolle.

Teoria tarjoaa aineistolle myös lähes rajattomat tulkintamahdollisuudet, jotka edellyttävät, että tutkijalla on olemassa kysymyksiä, joihin hän etsii vastauksia. Vastausten etsiminen edellyttää puolestaan tulkintateoriaa, joka ohjaa tutkijan valintoja ja sitä mitä hän aineistosta etsii. (Sulkunen & Kekäläinen 1992, 11.) Teoria auttaa tutkijaa asettamaan kysymyksiä tutkimuksessaan (Silverman 2010, 103). Teoria on ikään kuin linssi, jonka läpi katsomme empiiristä maailmaa ja aineistoa.

Laadullisen tutkimuksen tarkan määrittelemisen ongelman (Hämäläinen 1987) ja teorian merkittävyyden (Eskola & Suoranta 2003) lisäksi myös aineistolähtöistä analyysia on vaikea toteuttaa, sillä havainnot ovat teorialähtöisiä. Taustalla on ajatus siitä, että ei ole olemassa objektiivisia, puhtaita havaintoja sinällään, vaan jo käytetyt käsitteet, tutkimusasetelma ja menetelmä ovat tutkijan asettamia ja vaikuttavat aina tuloksiin. On kyse siitä, voiko tutkija kontrolloida sitä, että analyysi tapahtuu aineiston tiedonantajien ehdoilla eikä tutkijan ennakkoluulojen saattelemana. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96; Moilanen & Räihä 2007, 55.)

Sisällönanalyysia on kritisoitu siitä, että sen keinoin tutkija ei kykene tekemään tutkimuksessaan mielekkäitä johtopäätöksiä, vaan hän esittelee järjestetyn aineiston ikään kuin tuloksina (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103). Teorian perusteltavuus laadullisessa sisällönanalyysitutkimuksessa tulee tässäkin kohtaa esille. Tutkimuksen raportointi on pitkälti teorian ja empirian vuoropuhelua. Aineiston analysoinnissa sekä tutkimusraportin kirjoittamisessa teoriasta on suurta hyötyä. Ilman teorian tukea, tulosten kirjoittaminen on helposti pelkkää raporttia aiheesta tutkimusraportin sijaan. (Eskola & Suoranta 2003, 82–83.) Alustavia tutkimustuloksia kirjoittaessani törmäsin tähän kysymykseen teorian tärkeydestä. Ilman teoreettisia kytköksiä tulokseni olivat pelkkää raporttia tulosten tieteellisten esittämisen sijaan.

3.3 Tutkimusaineisto

Tutkimusaineistoni keräsin marras-joulukuussa 2010 ja tammikuun 2011 aikana kirjeitse lähettämällä kirjoituspyynnön (kts. Liite) eri paikkoihin. Tutkimusaineistojen kerääminen kirjoituspyynnöin on kasvattanut suosiotaan viimeisen parinkymmenen vuoden ajan. Eri toimipaikkojen ilmoitustauluille, Internetiin ja lehtiin laitetuilla kirjoituspyynnöillä ihmisiltä kerätään tutkimustarkoituksiin elämänkertojen lisäksi myös kirjoituksia työstä, vanhemmuudesta, kasvatuksesta, köyhyydestä, seksuaalisuudesta yms. Aiheet ovat loputtomia ja niitä on laidasta laitaan. (Kuula 2006, 126.)

Tutkimusaineistoa kerätessä tutkittaville tulee antaa tietoa itse tutkimuksesta ja sen käytöstä (Kuula 2006, 99–100). Kirjoituspyynnössä toin esille minkä tyyppisestä tutkimuk-

sesta on kyse, mikä on tutkimukseni tarkoitus sekä mistä valmiin tutkimukseni tavoittaa. Aineistonkeruuseen en tarvinnut tutkimuslupaa, koska kirjoituspyyntöihin vastaaminen on vastaajilta vapaaehtoinen suostumus osallistua tutkimukseen (Kuula 2006, 117). Kirjoituspyyntöni julkaistiin Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattiliitto Talentian jäsenlehdessä ja Sosiaalitieto -lehdessä sekä heidän Internet sivulla. Aineistonkeruupyynnöni julkaistiin myös Sosiaalikallegan Internet sivulla ja sitä lähetettiin sosiaalialalla työskentelevien työntekijöiden sähköpostilistalla Lapin läänin alueella. Lisäksi lähestyin itse sähköpostitse lähinnä Pohjois-Pohjanmaan sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöitä. Kaiken kaikkiaan sain kuusi kirjoitusta.

Ihmettelin sähköpostiini saapuneiden kirjoitusten niukkuutta. Ajattelin, onko sosiaalityötoimistoissa tapahtuva sosiaalityö todella niin hektistä, että aikaa tämän tyyppiselle kirjoittamiselle ole tai ovatko sosiaalityöntekijät sen verran uupuneita työssään, että heillä ei ole kirjoittaa työhyvinvoinnin kokemuksistaan. Sosiaalityön opintoihin kuuluvassa käytännönopetusjaksolla sosiaalitoimistossa käytännönopetusohjaajani kertoi, että ainakin hänen kohdallaan työaika ei riitä tutkimusaineistopyyntöihin vastaamiseen ja kotona ollessaan työasioihin ei mielellään halua palata. Yhdessä kirjoitusaineistossani tuotiin myös esille sitä, että kirjoittamiselle ei löydy aikaa eikä malttia. Kesätyöpaikassani myös kuulin, kun kaksi sosiaalityöntekijää puhuivat keskenään aineistopyynnöistä ja niihin vastaamisesta. He kokivat vastaamisen turhana ja aikaa vievänä. Kuulemani, lukemani ja havaintojeni perusteella uskon, että aineistoni niukkuuteen vaikuttavat juuri ajan puute työssä, työasioiden jättäminen töihin vapaa-ajalla sekä aineistonkeruupyntöihin vastaamisen kokeminen merkityksettömäksi.

Tutkimusaineistoni kuuluu yksityisiin dokumentteihin. Kirjoitukset ovat henkilökohtainen dokumentti, joka kuuluu sellaisenaan perinteisesti kvalitatiivisen tutkimuksen aineistoihin (Eskola & Suoranta 1998, 123). Muita yksityisiä dokumentteja ovat esimerkiksi puheet, kirjeet, päiväkirjat, muistelmat ja sopimukset. Yksityisten dokumenttien käyttö sisältää oletuksen, että kirjoittaja kykenee ja on jollain tapaa parhaimmillaan ilmaistessaan itseään kirjallisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 84.) Kirjoittaen tuotetun aineiston hyvä puoli liittyy myös siihen, että kirjoituksista voi saada jopa enemmän irti sellaisia asioita, joita ei välttämättä viitsitä tuoda esille suullisesti. Eskola ja Suoranta (2003, 124) tuovat esille, että kirjoittaminen mahdollistaa purkautumisen tai tunnustamisen asioista, joita kerrotaan vain hyvälle ystävälle tai ei kenellekään. Kirjoittaessaan ihminen on yksin ajatustensa, kokemustensa, motivaationsa ja kirjoitusvälineidensä

kanssa, jolloin mikään vuorovaikutussuhde ei häntä häiritse. (Eskola & Suoranta 1998, 124.)

Aineiston kerääminen avoimin kirjoituksin sisältää sellaisia piirteitä, jotka ovat ominaisia (oma)elämäkerroissa. Elämäkerroissa tutkija ei ohjaa aineiston sisältöä, vaan ihmiset voivat kertoa vapaasti omista lähtökohdistaan esimerkiksi, mikä heille on ollut tärkeää, miten he ovat asioita kokeneet ja niin edelleen (Sajavaara 2009, 218). Tämä sama pätee myös muissakin kirjoitusten muodoissa, joissa ihmiset kirjoittavat jostain asiasta tai ilmiöstä heidän omasta näkökulmasta ja omista lähtökohdista käsin. Tätä voidaan pitää kirjoitusten keskeisenä antina juuri sen vuoksi, että niistä näkyy välittömästi miten ihmiset kokevat asioita ilman ulkopuolisten läsnäoloa (Eskola & Suoranta 2003, 123).

Ongelmana omaelämäkerroissa, niin kuin muissakin kerätyissä kirjoituksissa voi olla se, että tutkimuskysymysten kannalta keskeisiä asioita voi jäädä kertomatta (Eskola & Suoranta 2003, 124). Aineistokeruun valintaa tehdessäni tiedostin tämän haasteen. Kirjoituspyyntöä kirjoittaessani pyrin mahdollisimman selkeästi ja ytimekkäästi tuomaan esille sitä, mistä ainakin tulisi kertoa ja kirjoittaa. Kirjoittamista ja sen sisältöä en rajannut muutoin, vaan halusin antaa kirjoittajille vapaat kädet kokemusten tuottamiseen kirjalliseen muotoon.

Tutkimusaineiston kerääminen kirjoituksin, tutkimuksen kannalta kynnyskysymyksiksi muodostuvat tiedonantajan ikä ja kirjalliset kyvyt (Tuomi & Sarajärvi 2009, 84). Aineistossani kirjoittajat ovat iältään yli 24-vuotiaita, joten kirjallisten kykyjen suhteen kirjoituspyyntöni vastaaminen ei ole osoittautunut ongelmaksi. Kirjoittajien ikäkauma paikantuu 24–34 -vuoden välille. Yksi kirjoittaja ei ilmoittanut ikäänsä. Kirjoitukset ovat sisällöllisesti hyvin informatiivisia ja pituus niissä vaihtelee 1–4 sivua A4 -kokoisella paperilla. Suurin osa kirjoituksista on neljän sivun mittaisia. Kirjoitusten laadun suhteen en voi muodostaa käsitystä sukupuolten välisistä eroista, koska kuudesta kirjoituksesta yksi oli miehen kirjoittama ja loput viisi ovat naisten kirjoittamia.

Tuomi ja Sarajärven (2009, 85–86) mukaan laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, että tutkimukseen osallistuneet tietävät tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon tai että heillä on kokemusta asiasta. Kohdistin kirjoituspyynnön sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöille, koska nimenomaan heillä on vankka kokemus sosiaalitoimistossa työskentelystä ja sen työoloista. Kirjoituspyyntöni vastanneet sosiaalityöntekijät ovat pääosin

olleet vajaasta vuodesta neljään vuoteen töissä sosiaalitoimistossa tehden sosiaalityötä. Sosiaalityöntekijöiden työpaikkakunta vaihtelee muutaman tuhannen asukkaan kunnista reilun sadan tuhannen asukkaan kaupunkeihin. Sosiaalitoimiston kokojen suhteen aineistoni on monipuolinen.

Kirjoituspyyntöni vastanneista kolme on koulutukseltaan yhteiskuntatieteiden maistereita (YTM), joiden pääaineena on ollut sosiaalityö, ja joista yksi on aiemmalta koulutukselta sosionomi (AMK) ja toinen on aiemmalta koulutukselta hallintotieteiden masteri (HTM). Yksi kirjoittaja on valmistumisvaiheessa oleva sosiaalityöntekijä. Vastanneista kaksi on koulutukseltaan sosionomeja (AMK). Työnimikkeet kirjoittaneille ovat sosiaalityöntekijä, vs. sosiaalityöntekijä (sosiaalityöntekijän viransijainen), vt. sosiaalityöntekijä (avoimena olevan viran tehtäviä hoitava) ja sosiaaliohjaaja. Työnimikkeiden erilaisuudesta huolimatta yhteistä jokaiselle kuudelle kirjoittajalle on se, että he kaikki tekevät sosiaalityötä sosiaalitoimistoissa.

Aineistoni luonteessa törmätään taas asiaan epäpätevistä sosiaalityöntekijöistä, mikä tulee esiin koko ajan sosiaalityöstä puhuttaessa (esim. Karvinen-Niinkoski ym. 2005; Raunio 2004; Heikkilä ym. 2003). Aineistoni sisältäessä sekä päteviä että epäpäteviä sosiaalityöntekijöitä, minun on syytä miettiä mitä tarkoitan sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöillä. Alun alkaen ajattelin, että saan kirjoituksia päteviltä sosiaalityöntekijöiltä, koska aineistonkeruupyntöni kohdensin nimenomaan sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöille. Ajattelin tämän käsitepari tarkoittaen nimenomaan päteviä sosiaalityöntekijöitä. En osannut ajatella sitä mahdollisuutta, että myös epäpätevät sosiaalityöntekijät saataisivat vastata kirjoituspyyntöni. Toisaalta aineistonkeruupyynnössäni en tuo esille sitä, että kirjoittajien tulisi olla päteviä sosiaalityöntekijöitä.

Tutkimuksessa tutkija joutuu tekemään valintoja (Pohjola 2003) ja oma, ehkä suurin valinta liittyy aineistoni uskottavuuteen ja luotettavuuteen. Ratkaisin aineistooni vastanneiden tiedonantopätevyyden tai -sopivuuden siten, että tärkeintä tutkimusaineistossani on, että kirjoitukset ovat sosiaalitoimistossa sosiaalityötä tekevien työntekijöiden kirjoituksia, missä koulutustausta ei ole aineiston rajauksen kriteeri. Valmistusvaiheessa olevan sosiaalityöntekijän ja sosionomikoulutuksen omaavien kirjoitukset sisältävät tärkeää informaatiota sosiaalitoimistossa työskentelystä ja työhyvinvoinnin kokemuksista. Tähän ratkaisuun vaikutti myös se, että kirjoitusten rajaaminen olisi pienentänyt entisestään aineistoni kokoa. Se, ovatko kirjoitukset päteviltä vai epäpäteviltä sosiaalityönteki-

jöiltä, ei ole merkitystä kirjoitusten sisältämän informaation laadun suhteen. Aineistosani ei tuoda esille sitä, että koulutus suoranaisesti vaikuttaisi työhyvinvoinnin kokemuksiin.

Laadullisessa tutkimuksessa ratkaisevaa ei ole aineiston koko, vaan tulkintojen kestävyys ja syvyys. Lisäksi aineiston koolla ei ole välitöntä vaikutusta eikä merkitystä tutkimuksen onnistumiseen. Aineiston tehtävänä on toimia tutkijan apuna rakennettaessa käsitteellistä ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. Tarkoitus ei ole ainoastaan kertoa tutkittavasta ilmiöstä, vaan pyrkiä rakentamaan siitä teoreettisesti kestäviä näkökulmia. (Eskola & Suoranta 2003, 62.) Laadulliselle tutkimukselle on yleistä, että keskitytään varsin pieneen määrään tapauksia ja pyritään analysoimaan niitä mahdollisimman perusteellisesti. Aineiston tieteellisyyden kriteeri piilee aineiston laadussa, ei määrässä, kuten kvantitatiivisessa tutkimuksessa. (Eskola & Suoranta 2003, 18.) Pienikin tutkimusaineisto riittää, mikäli analyysi tehdään perusteellisesti.

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston koko vaihtelee. Joskus aineiston koko saattaa jäädä pieneksi ja tällöin on syytä kysyä, mitä yleistä joidenkin ihmisten käsitykset ja kokemukset saavuttavat. (Moilanen & Räihä 2007, 65.) Laadullisen tutkimuksen kohdalla voidaan ajatella, että aineistoa on riittävästi silloin, kun uudet tapaukset eivät tuota enää mitään tutkimusongelman kannalta uutta tietoa. Yksi tapa ratkaista aineiston riittävyys on puhua sen kylläntymisestä eli saturaatiosta. Aineiston määrä on kuitenkin laadullisessa tutkimuksessa pitkälle tutkimuskohtainen. Vastauksia tarvitaan juuri sen verran kuin se on aiheen kannalta välttämätöntä. Kylläntymistä ei kuitenkaan voi saavuttaa, jos tutkijalla ei ole selvillä, mitä hän aineistosta hakee. Tässä kohtaa teoreettisen viitekehyksen merkitys korostuu tai nousee esiin. (Eskola & Suoranta 2003, 62–63.)

3.4 Aineiston analysointi

Tutkimusaineistoni olen analysoinut aineistolähtöisen sisällönanalyysin mukaisesti teemottelemalla. Aineistolähtöisessä sisällön analyysissä tarkoituksena on luoda tiivistetysti sanallinen ja selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä kadottamatta sen sisältämää sisäistä informaatiota. Analyysillä luodaan selkeyttä aineistoon, jotta voidaan tehdä selkeitä ja luotettavia johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä (Hämäläinen 1987, 33). Toisin

sanoen tutkimusaineistosta pyritään luomaan teoreettinen kokonaisuus (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95). Aineiston laadullinen käsittely perustuu loogiseen päättelyyn ja tulkitaan (Hämäläinen 1987), jossa aineisto pilkotaan ja ryhmitellään erilaisten aihepiirien mukaan. Näin on mahdollista vertailla tiettyjen teemojen esiintymistä aineistossa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.) Aineisto kootaan uudestaan uudella tavalla loogiseksi kokonaisuudeksi (Hämäläinen 1987).

Olen toteuttanut aineistoni analysoinnin aineistolähtöisen analysoinnin kolmivaiheisen prosessin mukaisesti, jotka Matthew Milesin ja Michael Hubermanin (1994, 10–11) mukaan ovat 1) aineiston redusointi eli pelkistäminen, 2) aineiston klusterointi eli ryhmittely ja 3) abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. Alla oleva kuvio kuvaa aineistoni analysoinnin prosessia.

Kirjoitusten lukeminen ja sisältöön perehtyminen
Pelkistettyjen ilmausten etsiminen ja alleviivaaminen
Pelkistettyjen ilmausten listaaminen
Samankaltaisuuksien ja erilaisuuksien etsiminen pelkistetyistä ilmauksista
Pelkistettyjen ilmausten yhdistäminen ja alaluokkien muodostaminen niistä
Alaluokkien yhdistäminen ja yläluokkien muodostaminen niistä
Yläluokkien yhdistäminen ja kokoavan käsitteen muodostaminen

Kuvio 2. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin eteneminen (Tuomi & Sarajärvi 2009).

Analysointi lähti liikkeelle siis siitä, että luin kirjoitukset huolellisesti läpi useaan kertaan miettien samalla, mistä mikäkin asia kertoo. Luettuani aineiston, aloin pelkistämään eli redusoidaan aineistoani. Aineiston pelkistämällä on se tarkoitus, että lopullisten johtopäätösten tekeminen aineistosta tulee mahdolliseksi (Hämäläinen 1987, 37). Peilasin aineistoani tutkimuskysymyksiini ja etsin kirjoituksista niitä kuvaavia ilmaisuja. Kirjoituksissa tuotiin selkeästi esille muun muassa työympäristöön ja -yhteisöön liittyviä teki- jöitä, jotka koettiin vaikuttavan merkittäväällä tavalla työhyvinvointiin ja työssä viihtymiseen. Tutkimuskysymyksiini liittyviä ilmaisuja, kuten ”palvelutakuun toteuttaminen on vaikuttanut omaan työhöni ja työssä jaksamiseen...” tai ”tärkeimpänä voimavarana näen tällä hetkellä nimenomaiset työkaverini...” alleviivasin erivärisillä värikynillä alustavien teemojen hahmottamiseksi, jotka sitten kirjoitin tekstien viereen, mistä alleviivaamani ilmaisut kertovat ja viestivät, esimerkiksi muutokset, johtaminen, työkaverit yms.

Pelkistettyäni aineistosta kaiken oleellisen tutkimuskysymysteni kannalta, listasin kaikki alkuperäiset ilmaukset Microsoft Word -tiedostolle. Aineiston alkuperäisilmaisut käyvin läpi tarkasti ja etsin siitä samankaltaisuuksia ja/tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä, kuten Hämäläinen (1987) ja Dey (1993, 96) kehoittavat tekemään sisällönanalyysia tehdessä. Samaa asiaa tarkoittavat ilmaisut listasin alaluokiksi, jotka nimesin niiden sisältöä kuvaavilla ilmaisuilla, kuten muutosten onnistuminen, johtamisen onnistuminen, työkaverit voimavarana. Teemoittamista jatkoin niin kauan kuin se oli aineiston näkökulmasta mahdollista. Alaluokan samankaltaiset ilmaisut kokosin yhteen omiksi alueikseen, joista puolestaan muodostin alaluokkien ilmaisuja kuvaavat yläluokat, kuten työympäristö, johtaminen ja työyhteisö. Tutkimusaineisto tiivistyy, koska yksittäiset tekijät sisällytetään yleisempiin käsitteisiin (Hämäläinen 1987, 35; Dey 1993, 96).

Kolmas aineistolähtöisen sisällönanalyysin vaihe on aineiston abstrahointi, jossa siirrytään empiirisistä tekijöistä asteittain teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin, jotka muodostuvat valikoidun tiedon perusteella sekä erottelemalla tutkimuksen kannalta olennainen tieto. (Hämäläinen 1987, 35–36, 38.) Analyysistä muodostuneita yläluokkia, kuten työympäristö ja johtaminen, peilasin suhteessa teoriaan ja sain muodostettua analyysin pääluokat teoriasta; rakenteellinen taso ja yksilöllinen taso. Niiden avulla pystyn kuvaamaan aineiston tuottamia teemoja ja nämä teoreettiset käsitteet sisältöineen ovat vastaus tutkimuskysymyksiini. Sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin vaikuttavat rakenteellinen taso, johon sisältyvät työympäristö, johtaminen sekä työyhteisö ja -ilmapiiri sekä yksilöllinen taso, johon kuuluvat onnistuminen, osaaminen ja vaikuttaminen sekä työn hallinta ja tehokkuuskokemukset.

Analysoinnin jälkeen kirjoitin ylös alustavat tutkimustulokset. Sen jälkeen palasin teoriaan ja luin sitä alustavia tutkimustuloksiani silmällä pitäen. Aineistolähtöisessä analyysissä teemoittelu vaatii onnistuakseen teorian ja empirian vuorovaikutusta, joka tutkimustekstissä näkyy niiden lomittumisena toisiinsa (Eskola & Suoranta 2003, 174–175). Kohdistin teoriassa ilmeneviä asioita alustaviin tutkimustuloksiini ja käytin teoriaa täydentämään aineistoni kuvausta ja tulkintaa. Teoria auttoi myös ymmärtämään tutkimusilmiöitä.

Teemoittelussa sitaattien käyttö on yleistä ja niiden käyttäminen onkin usein mielenkiintoista, mutta niitä käyttämällä ei saa aikaiseksi kovin pitkälle menevää analyysia ja

johtopäätöksiä. Siksi teorian merkitys on suuri, jotta tutkimukseen saadaan aikaan teoreettiset ajatukset ja kytkennät. (Eskola & Suoranta 2003, 174–175, 180.) Tutkimuksessani sitaatit elävöittävät tutkimustani, mutta ne antavat myös äänen näkymättömille vastaajille. Sitaattien käytössä olen pyrkinyt antamaan niille myös teoreettista merkitystä tuoden tutkimustuloslukuihin mukaan teoriaa ja muiden tutkijoiden näkemyksiä asioista.

3.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkijan työtä sanelee vastuu hyvästä tieteellisestä käytännöstä, johon sisältyvät rehellisyys, avoimuus, kriittisyys ja luotettavuus. Tutkijalla on myös eettinen vastuu, johon liittyy eettisten ratkaisujen punnitseminen tutkimuksen eri vaiheissa kuten suunnittelussa, menetelmien valinnassa, aineiston kokoamisessa, luokittelussa ja julkaisemisessa. (Pohjola 2003b, 59; Pietarinen & Launis 2002, 46.) Eettisyys nivoutuu tutkimuksen luotettavuus- ja arviointikriteereihin, joihin liittyy myös tutkijan moraalisuus (Tuomi & Sarajärvi 2009, 127). Tutkijalta edellytetään moraalista ja eettistä sitoutumista sekä arvovalintoja (Pohjola 2003b, 59; Tuomi & Sarajärvi 2009, 127).

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa esiin nousevat kysymykset totuudesta ja objektiivisesta tiedosta (Tuomi & Sarajärvi 2009, 134). Yleisessä tiedonkäsitksessä tutkimusten luotettavuutta pohditaan validiteetin ja reliabiliteetin käsitteiden kautta. Validiteetilla tarkoitetaan sitä, onko tutkimuksessa tutkittu sitä, mitä on luvattu tutkia ja reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimustulosten toistettavuutta eli samalla aineistolla tulisi saada samanlaiset tulokset uusintatutkimuksessa. (Uusitalo 2001, 84–85; Tuomi & Sarajärvi 2009, 136–137.) Tutkimuksessani olen pyrkinyt tuomaan esille mitä työn imu ja voimaantuminen tarkoittavat sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden kokemana ja mitä ovat ne voimaannuttavat kokemukset tai voimavarat, jotka vaikuttavat työhyvinvoinnin kokemukseen. Tässä mielessä tutkimukseni on validi.

Laadullisen tutkimuksen piirissä tähän määrällisestä tutkimuksesta nousevaa luotettavuuskäsitystä on kuitenkin kritisoitu, koska sen ei katsota palvelevan laadullisen tutkimuksen tarpeita. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 134, 136–137.) Validiteetti ja reliabiliteetti

käsitteiden sijaan laadullisen tutkimuksen piirissä puhutaan mieluummin aineiston arvioitavuudesta ja analyysin toistettavuudesta (Mäkelä 1992, 47–48; Räsänen 2005, 97).

Mäkelän (1992, 53) mukaan arvioitavuus tarkoittaa sitä, että lukija kykenee seuraamaan tutkijan päättelyä ja että lukijalle annetaan mahdollisuus hyväksyä tutkijan tulkinnat tai mahdollisuus olla erimieltä. Analyysin arvioitavuutta voidaan tukea kuvaamalla tapaa, jolla tutkimus on toteutettu (Eskola & Suoranta 2008, 210; Raunio 1999, 329–332). Toistettavuus tarkoittaa sitä, että tutkimuksen luokittelu- ja tulkintasäännöt on esitetty mahdollisimman yksiselitteisesti niin, että toinen tutkija pystyy soveltamaan tulkintoja päätymällä samoihin tuloksiin (Mäkelä 1992, 53). Yleisesti käsittäen laadullisen tutkimuksen luotettavuudesta kertoo se, kuinka tarkasti tutkija on kertonut tutkimuksensa toteuttamisesta (Hirvijärvi 2009, 232). Itse olen pyrkinyt kuvamaan aineiston analysointiprosessia mahdollisimman tarkasti ja huolellisesti tuomalla esille analyysin etenemisen taulukon muodossa ja vaiheittaisen kuvauksen siitä, mitä olen tehnyt analyysin eri vaiheissa. Tällöin analyysin toistettavuus on myös mahdollista.

Toisaalta pohdin sitä, millä varmuudessa tutkimus voi olla toistettavissa. Tutkimus on tutkijansa näköinen ja tällä tarkoitan sitä, mitä Kiviniemikin (2001, 68) tuo esille, että aineistoon liittyvät näkökulmat ja tulkinnat kehittyvät tutkijan tietoisuudessa tutkimusprosessin edetessä. Tämän perusteella toinen tutkija ei välttämättä saa samoja tuloksia aikaan kuin minä ellei hän pääse samaan ajatusmaailmaan kanssani. Tutkija tuottaa omista lähtökohdistaan käsin tutkimastaan aihepiiristä omanlaisensa tulkinnan ja sen myötä myös tutkimuskohteensa (Granfelt 2000, 101). Tutkijat voivat tulkita tiedonantajien kertomia tai esille tuomia asioita aivan eri tavalla, millä voi olla merkittävää vaikutusta lopputuloksen syntymiseen.

Kvalitatiivisen tutkimuksen pääasiallisena luotettavuuden kriteerinä pidetäänkin tutkijaa itseään ja täten luotettavuuden arviointi koskee koko tutkimusprosessia (Eskola & Suoranta 2008, 210; Raunio 1999, 329–332). Tutkija tekee valintoja tutkimuksen etenemisen suhteen. Käsitteiden valinta, käyttö ja niiden luominen sekä erilaisten luokittelujen ja kategorisointien tekeminen ovat eettisesti punnittavia tulkinnallisia ratkaisuja, koska niiden kautta tutkija rakentaa kuvaa todellisuudesta ja ihmisistä toimijoina. (Pohjola 2003a, 8.)

Tutkimuksessaan tutkijalla on myös tulkitsijan rooli. Se tuo tutkimuseettisessä mielessä tutkijalle vastuuta, joka edellyttää tutkijalta monimuotoista herkkyyttä tutkittaviensa ilmiöiden ja tutkimuksessa mukana olevien suhteen. (Pohjola 2003a, 8.) Tutkimusilmiöön perehtyminen liittyy kontekstuaaliseen sensitiivisyyteen, jossa tiedonantajien toimintaympäristön merkityksen ja siihen mukaan kietoutuvien tekijöiden ymmärtäminen on tärkeää tutkimuksen teossa (Pohjola 2003b, 55). Tutkimuksessani kontekstuaalisesta sensitiivisyydestä ja herkkyydestä viestii se, että olen perehtynyt ja omaksunut tietoa työhyvinvoinnista kolmen vuoden ajan varsin monenlaisista ja erilaisista näkökulmista. Ensikosketukseni tutkimusilmiöni tapahtui keväällä 2008 psykologian aineopintojen kurssilla Työhyvinvoinnin psykologia. Siitä seurasi aiheeni sosiaalityön kandidaatin tutkielmaan ja tutkimussuunnitelman tekemiseen pro gradu -tutkielmaan. Lisäksi tein tutkimusilmiöön liittyen yhden seminaarityön sosiaalityön erikoistumisopintoihin ja tein myös kahden opiskelukaverini kanssa seminaarityön sosiaalityön johtamisesta työhyvinvoinnin näkökulmasta.

Tutkimusaiheeni ei ole eettisessä mielessä erityisen herkkä aihe, kuten esimerkiksi inestitapaukset ja väkivaltatutkimukset, joten aiheeni ei sisällä valmiiksi eettisiä pohdintoja vailla olevia asioita. Minun kuitenkin tulee kohdella tutkimusaineistoani ja tiedonantajia tutkimuseettisellä herkkyydellä. Tutkimusprosessissa tutkijaa velvoittavat tietyt eettiset sitoumukset.

Läheittämani aineistonkeruupyynnön sisältämä informaatio on minua velvoittava ja sitova sopimus aineiston käytöstä. Aineistonkeruupyynnössä olen luvannut käsitellä kirjoituksia täysin luottamuksellisesti ja tutkimuseettisiä periaatteita noudattaen siten, ettei kenenkään henkilöllisyys tule ilmi missään vaiheessa tutkimusprosessia. Informaation antaminen tutkimuksesta on tärkeää, koska se saattaa ratkaista sen, haluavatko ihmiset osallistua tutkimukseen. Se myös ratkaisee tunnisteellisen aineiston kohtalon. (Kuula 2006, 100–111.)

Tutkimuksen etiikan yksi tavanomaisin vaatimus on, että tutkittavia ei voi tunnistaa tutkimusraportista (Alasuutari 2005, 20). Tutkimukseen osallistuvien tunnisteellisuuteen liittyy tunnisteiden poistaminen tai muuttaminen eli anonymisointi (Kuula 2006, 200). Tutkimuksessani olen anonymisoinut kirjoittajat siten, että olen numeroinut kirjoitukset, Kirjoitus 1, Kirjoitus 2, Kirjoitus 3 jne. aina kuudenteen kirjoitukseen saakka, siinä järjestyksessä kuin ne ovat minulle saapuneet. En myöskään tuo missään vaiheessa esille

sitä, mistä päin Suomea kirjoitukset ovat tai minkä paikkakunnan sosiaalitoimistosta on kyse. Periaatteena on oltava henkilöllisyyden selviämisen tekeminen mahdollisimman vaikeaksi (Eskola & Suoranta 1998, 57) ja tässä olen onnistunut hyvin, koska tutkimuksessani en ole tuonut tiedonantajista esille mitään paljastavia informantteja.

Tutkimuksen tekeminen on ollut minulle tutkijana varsinainen oppimisprosessi ja oivaltamisen paikka. Kiviniemen (2001, 70–71) mukaan tutkimuksen voi nähdä arvoitukseksi, joka ei aina ole etukäteen jäsennettävissä selkeisiin eri vaiheisiin, vaan ratkaisut muotoutuvat tutkimukset edetessä. Tutkimuksen tekemisen vaiheessa olen joutunut hiomaan ja paikantamaan teoriaa sekä miettimään käsitteiden välisiä suhteita useaan kertaan. Valmista tekstiä ei saa aikaan kerralla. Tutkimuksen prosessimaisuus on tullut hyvin esiin minulle tutkimuksen teon aikana. Tutkimustehtävä, teorianmuodostus ja aineiston analyysitapa ovat kehittyneet tutkimuksen edetessä, kuten Kiviniemi (2001, 68, 79) tuo myös esiin kuvatessaan tutkimuksen prosessimaista luonnetta. Välillä olen epäillyt tutkimustehtäväni kestävyyttä, kuinka se kestää aineiston analysoinnin vaiheen ja siitä johtaneita tuloksia.

Ihminen on tutkijana moraalinen toimija ja häntä koskevat samat eettiset periaatteet, normit ja arvot kuin muitakin, ketä tahansa ihmistä tai tutkijaa (Pietarinen 2002, 58). Pidän itseäni moraalisenä toimijana ja luulen, että se on luonnostaan asettanut minut siihen asemaan, että olen pystynyt arvioimaan omaa tutkijan roolia ja eettisyyttä tutkimuksessani koko tutkimusprosessin ajan. Pohjola (2003c, 127) huomauttaa, että vaikka eettisyys on niin sanotusti kirjoitettu tutkimusprosessiin, sitä ei silti voi ottaa annettuna ja automaattisesti toteutuvana. Se vaatii ilmiöiden kyseenalaistamista ja tiedostamista sekä kehittymistä tutkijana.

4 Rakenteellinen taso työhyvinvointiin vaikuttajana

4.1 Työympäristö

Sosiaalityöntekijöiden työn imuun sekä voimaannuttaviin ja voimavaraistaviin kokemuksiin liittyy vahvasti työympäristö. Aineistoni perusteella työympäristöön kuuluvaksi ja siihen vaikuttaviksi tekijöiksi muotoutuivat muutokset, byrokraattiset piirteet, resurssit sekä arvostus. Työympäristön lisäksi on syytä huomioida myös työn ulkopuolisen elämän tärkeys. Työntekijä viettää vuorokaudestaan kahdeksan tuntia töissä, joten loppuajan vuorokaudesta työntekijä on tavallinen ihminen omaten vapaa-ajan. Työn ulkopuolista elämää ei tule nähdä täysin erillisenä asiana työympäristöstä, koska ihmisen henkilökohtaisessa elämässä olevat asiat ja muutokset voivat vaikuttaa myös työympäristöön.

Muutokset vaikuttavat eittämättä sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin sekä aiempien tutkimusten ja selvitysten (mm. Yliruka ym. 2009; Heikkilä ym. 2003) että omien tutkimustulosten perusteella. Sosiaalitoimistot ovat suurten muutosten pyörteissä ja muutokset organisaatorakenteista työtehtävien lisääntymiseen ja työntekijöiden vaihtuvuuteen vaikuttavat työntekijöiden työhyvinvointiin. Muutokset tapahtuvat supistuvien voimavarojen, kutistuvien henkilöstöressurssien, taloudellisten tehokkuuspaineiden ja tuottavuusohjelmien hengessä. Tällaiset suuret asiat tuntuvat juuri sosiaalityön arjen käytännöissä ja sieltä nousevista haasteissa. (Yliruka & Karvinen-Niinikoski 2009, 142.) Organisaatiomuutosten epäonnistuminen

”... on johtanut siihen, että työntekijöillä on jatkuva epäselvyys (työstä) ... ja jatkuva epävarmuus omasta työkuvasta lisää työssä jaksamisen ongelmia.” (Kirjoitus 1)

”Organisaatiossa ja työtehtävissä on jatkuvia muutoksia. Työtehtävät lisääntyvät. Työntekijät purnaavat, väsyvät ja ovat sairaslomilla.” (Kirjoitus 2)

Muutokset vaikuttavat työhyvinvointiin negatiivisella tavalla, jos niihin ei pystytä vastaamaan ja niiden toteutuminen epäonnistuu. Jos muutokset onnistutaan organisoimaan sujuvasti, ne koetaan positiiviseksi; onnistuneet muutokset kehittävät työtä ja työ mahdollistaa myös työntekijän itsensä kehittämisen. Johdon tuki ja delegointikyky nousevat ensiarvoisen tärkeäksi tekijäksi työhyvinvoinnissa, etenkin muutosten keskellä.

Työympäristön muutokset vaikuttavat työntekijän voimaantumiseen. Voimaantuminen ei ole pysyvä tila, jos voimaantumisen piirteissä tapahtuu muutoksia (Siitonen 1999, 164). Voimaantuneen työntekijän kokemus voimaantuneesta tilasta horjuu, jos työympäristössä tapahtuvat muutokset vaikuttavat voimaantumisen piirteissä saakka. Muutosten horjuttaessa voimaantumisen tilaa, työntekijä joutuu uudelleenmäärittelyn tilanteeseen, johon voimaantuminen perustuu.

Voimaantuminen on hallinnan tunnetta, oman ympäristön kriittistä tietoisuutta ja aktiivista kiinnittymistä siihen (Zimmerman 1995, 592). Voimaantumisen tunnetta heikentää, jos työntekijä kokee muutokset negatiivisiksi, hän ei saa tukea muutosten keskellä ja hän ei pysty vastaamaan muutoksen vaatimiin tehtäviin. Positiiviseksi koetut muutokset puolestaan voivat vaikuttaa työntekijän voimaantumisen tunteeseen positiivisesti, etenkin jos työ nähdään kehittäväenä ja työntekijä pystyy kehittämään itseään muutosten myötä. Askheimin (1993, 230) mukaan voimaantuneella ihmisellä on mahdollisuuksia muun muassa kasvattaa omia tietoja ja taitoja, jotka luovat ihmiselle mahdollisuuden kehittää itseään.

Aikuissosiaalityössä tehtävä toimeentulotukityö mielletään usein vähemmän vaativaksi rahan jakamiseksi, mikä estää niin sanotun oikean sosiaalityön tekemisen (Raunio 2004, 45). Oikean sosiaalityön tekemiseen vaikuttaa se, miten työ on organisoitu. Ulkoapäin rajatut työtehtävät kuormittavat työntekijöitä. Sosiaalityöntekijöillä tulisi olla valtaa määrittää, millaisissa olosuhteissa ja millä edellytyksillä vaikuttavaa ja professionaalista työtä tehdään (Kempainen ym. 2010, 15). Kun sosiaalityö on jaettu esimerkiksi sosiaalisen ja taloudellisen tuen yksikköön, se vaikuttaa automaattisesti sosiaalityöntekijöiden työtehtävien monipuolisuuteen. Lisäksi sosiaalitoimiston byrokraattiset piirteet, kuten toimeentulotuen palvelutakuun toteutuminen, kuormittavat sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia, jos he eivät työntekijäpulasta johtuen pysty toteuttamaan sitä määräajassa eli seitsemässä arkivuorokaudessa. Tällöin työn imusta nauttiminen ei pääse toteutumaan, jos työntekijöillä on jatkuva huoli työtehtävistä suoriutumisesta. Huolen pitäminen palvelutakuun toteutumisesta vaikuttaa asiakastyöskentelyyn.

”Palvelutakuun toteuttaminen on vaikuttanut omaan työhöni ja työssä jaksamiseen siten, että sosiaalityöntekijöitä on kielletty ottamasta asiakkaita vastaan.” (Kirjoitus 1)

Tämä vaikuttaa oleellisesti työn laatuun ja työssä jaksamiseen. Tämä ilmentää myös hyvin sosiaalityön rakenteellista ja ideologista ristiriitaa, jossa sosiaalityöntekijät joutu-

vat tekemään usein asioita, jotka ovat ristiriidassa sen kanssa, mitä he haluaisivat tehdä (Kemppainen ym. 2010, 143). Ristiriita toivottujen ja todellisten tehtävien välillä vähentää työtyytyväisyyttä (Meltti & Kara 2009, 31). Sosiaalityön byrokraattinen luonne, etenkin jos työtehtävät on eriytetty jo erikoistuneen toimialan (esimerkiksi aikuissosiaalityön) sisällä, voi siis estää sosiaalityölle ominaisen piirteen eli kasvokkaisen vuorovaikutuksen asiakastyöskentelyssä. Byrokraattisten sääntöjen mukainen työskentely ei aina palvele asiakkaiden tarpeita parhaalla mahdollisella tavalla. Ne voivat vähentää myös vaikuttamista omiin työtehtäviin sekä työn itsenäisyyttä, kuten Vataja ja Julkunen (2004, 30) organisaatorakenteista sanovat. Stefan Morénin (1996) mukaan sosiaalityöntekijöiden työtehtävissä ja niiden onnistumisessa on kyse laadusta ja tavasta, jolla työ on organisoitu.

Raunio (2004) tuo esille, että toimeentulotukityö on saanut rinnallensa uusia tehtäviä, kuten yhteiskunnallisen eheyden ylläpitäminen ja syrjäytymisen estäminen, jotka ovat ammatillisesti haastavia. Toimeentulotukityö ei nykyisin ole enää pelkkää rahan jakamista, vaan työn tavoitteena on katkaista pitkäaikainen toimeentulokiriippuvuus ja aktivoida tuen saajia työmarkkinoille. Uusiin haasteisiin vastaaminen edellyttää kokonaisvaltaista näkemystä asiakkaan tilanteesta ja sen mukaista monipuolista ammatillista osaamista. (Raunio 2004, 45.) Aikuissosiaalityön toteutumista ei aina nähdä eikä koeta näin ruusuisena.

”... sosiaalityö on sama asia kuin toimeentulotuki, rahalla pyritään ratkomaan sosiaalisia ongelmia. Paneutuvaan sosiaalityöhön ei juurikaa satsata, mikä näkyy mm. pitkäaikaistyöttömyydessä sekä nuorisotyöttömyyden lisääntymisenä.” (Kirjoitus 1)

Outi Välimaan (2008) tutkimuksen perusteella nykyisessä kunnallisen sosiaalitoimiston aikuissosiaalityössä sosiaalityön ammattietiikan mukainen työskenteleminen ei olisi mahdollista johtuen työn tiukoista reunaehdoista. Osaltansa samaa viestittää myös Närhen ym. (2009) tutkimus. Organisaation linjaukset ja säännöt antavat sosiaalityöntekijälle pienen harkinnanvaran mahdollisuuden työtilanteisiin, mutta toisaalta ne eivät anna suurta liikkumatilaa (Cavén 1999, 104).

Organisaation byrokraattiset piirteet saattavat rajoittaa itsenäisyyttä, mutta se ei kuitenkaan tarkoita aina työhyvinvoinnin heikkenemistä. Ohjeisiin ja sääntöihin nojaaminen saattaa toimia joissakin tilanteissa työuupumukselta suojaavana tekijänä. (Vataja & Julkunen 2004, 28–31.) Cavénin (1999, 133) mukaan osaava, ammattimainen työntekijä

osaa hyödyntää byrokratiaa niin, että hän valitsee tilanteeseensa ja tavoitteisiinsa parhaiten sopivat keinot ja toteuttaa toimintaansa sääntöjen ja määräysten rajoissa. Toisaalta toimeentulotukityössä byrokratia ei aina toimi työhyvinvointia suojaavana tekijänä. Kunnan linjaukset ja työorganisaation muutokset saattavat vaikuttaa työntekijöihin jopa kuormittavalla tavalla. Kuormittuminen puolestaan vaikuttaa sosiaalityön henkilöstön jaksamiseen (Heikkilä ym. 2003, 31), koska sosiaalityöntekijät joutuvat miettimään usein eettisesti ja moraalisesti oikeintoimimista parhaan päätöksen tai tuloksen aikaansaamiseksi (Laine ym. 2006, 105).

”Kunnan linjaukset vaikuttavat päivittäiseen työhyvinvointiin sitä kautta, että joskus asiakkailta tulee negatiivista palautetta kunnan linjauksista, joista pidetään kiinni koskien juuri toimeentulotukea.” (Kirjoitus 6)

Sosiaalityöntekijöiden saama palaute on merkityksellistä heidän työn kehittämisen sekä oman jaksamisen kannalta (Forsman 2010, 136). Asiakkaiden antama positiivinen palaute vaikuttaa myönteisesti sosiaalityöntekijöiden työtyytyväisyyteen (Meltti & Kara 2009, 33), kun taas negatiivinen palaute koetaan vaikuttavan negatiivisesti työhyvinvointiin. Negatiivisen palautteen purkaminen esimerkiksi työkavereiden tai esimiehen kanssa on tärkeää, jotta asian voi jättää taakseen. Toimintaympäristön byrokraattiset piirteet kun eivät johdu sosiaalityöntekijöistä. He kuitenkin edustavat sosiaalitoimea ja koska ovat kosketuksissa asiakkaiden kanssa, asiakkaiden on helppo ilmaista sekä negatiivisia että positiivisia mielipiteitään sosiaalityöntekijöille.

Kysymykset ja puheet resursseista tuntuvat olevan ikuisia, mutta ne ovat kuitenkin ajankohtaisia työn määrään ja vaativuuteen nähden. Tutkimusaineistoni kirjoittajat tuovat esille sitä, että työhyvinvointiin voidaan vaikuttaa lisäämällä työntekijöiden määrää, joka puolestaan vaikuttaa työnhallittavuuteen ja työn laatuun. Työvoiman lisäämisellä pystyttäisiin vastaamaan paremmin asiakkaiden palvelutarpeisiin.

”Riittävä henkilöstömäärä takaisi sen, että toimeentulotukijono ei mm. kesälomien aikana venyisi kohtuuttomiksi. Henkilöstömäärän vaihteluun tulisi myös reagoida hyvissä ajoin, eli palkata esimerkiksi riittävästi kesälomasijaisia.” (Kirjoitus 1)

”Työn tekemiseen ei ole riittävästi resursseja (sosiaalityöntekijöitä) ja asiakkaille ei ole antaa tarvittavia avohuollon palveluja (mm. perhetyötä).” (Kirjoitus 2)

Henkilöstön riittävyyteen voidaan vaikuttaa kehittämällä tehtävärakenteita, työnjakoa ja työnmitoitusta sekä henkilöstön osaamista ja työhyvinvointia. Erityisesti työympäristön

muutostilanteiden hallinta edellyttää johdon kykyä ennakoida tulevaisuudessa tarvittavaa osaamista. Riittävää henkilöstömäärää voidaan varmentaa ajantasaisella tiedolla sosiaalihuollon asiakkaiden palvelutarpeista, kunnan väestön hyvinvointia uhkaavista tekijöistä ja toimintaympäristön muutosten vaikutuksista kunnan sosiaalisiin olosuhteisiin. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2009, 47.) Työntekijöiden voimaantuminen edellyttää myös, että työympäristön tilannetta kartoitetaan erityisosaamisen, osaamisen kehittämisen ja resurssien suhteen (Adams 2003, 51). Tilanteen kartoittamisen jälkeen voimaantumisen tunne mahdollistuu ja jopa kasvaa, kun voimaa (power) jaetaan työyhteisön kesken (Hur 2006, 529).

Pienten kuntien sekä suurten kaupunkien sosiaalitoimistoille on yleistä myös sosiaalityöntekijöiden suuri vaihtuvuus, joka koetaan vaikuttavan työn hallintaan ja määrään. Forsman (2010, 126) huomauttaa, että työntekijöiden vaihtuvuus kuormittaa myös koko työyhteisöä sekä se vaikuttaa myös asiakastyöskentelyn laatuun.

”Pienessä kunnassa on ... suuri vaihtuvuus sosiaalityöntekijöiden osalta. Nyt asiat ovat kyllä hiukan paremmin. Meitä on kolme sosiaalityöntekijää... . Lisäksi meillä on sosiaaliohjaaja ja 1,5 toimistotyöntekijää. - - Tällä porukalla koen asioiden hoituvan hyvin ja ajallaan.” (Kirjoitus 4)

Resurssit eivät liity pelkästään työntekijöiden määrään tai vaihtuvuuteen, vaan myös työntekijöiden käytössä oleviin resursseihin, kuten tietokoneisiin ja muihin työvälineisiin (Forsman 2010, 126). Meltti ja Kara (2009, 33) huomauttavat, että organisaation on ilmaistava arvostus työntekijälle, mikä vaikuttaa sosiaalityöntekijöiden organisatiosoitoutumiseen. Työntekijöiden käytössä olevat resurssit koetaan työpaikan tai -ympäristön osoittamana arvostuksena.

”... kunta muun muassa hankki ... sosiaalityöntekijöilleen uudet työpuhelimet, jotka ovat yhdistettävissä suoraan tietokoneeseen ja siten helpottavat työtä kirjaamista vähentäen.” (Kirjoitus 5)

Työympäristön osoittama arvostus työntekijää kohtaan ilmenee myös antamalla työntekijälle suurempaa palkkaa, kuin mitä se esimerkiksi KVTES:n (Kunnallinen yleinen virka- ja työehtosopimus) mukaan olisi. Palkkaus tuo osaltaan myös kateutta toisiin työntekijöihin, jos se on eriarvoinen samaa työtä tekevien työntekijöiden kesken koulutuksesta huolimatta.

”Koska itselleni on maksettu kuitenkin sosiaalityöntekijän palkkaa, vaikka käytännössä olen tehnyt etuuskäsittelyä (toimeentulotukea), olen huomannut kateutta etuuskäsittelijöissä sekä myös ohjaajissa.” (Kirjoitus 1)

Työympäristön osoittama arvostus työntekijän tietoja ja taitoja kohtaan koetaan tärkeäksi. Vatajan ja Julkusen (2004) mukaan työn arvostukseen kohdistuu kahdelta suunnalta keskenään eroavia käsityksiä. Sosiaalityöntekijät arvostavat itse omaa työtään, mutta ongelmaksi koetaan yhteiskunnallinen arvostus, mikä näkyy esimerkiksi palkkauksessa. Työn heikko arvostus vaikuttaa työmotivaatioon, työhön sitoutumiseen ja alalle hakeutumiseen. (Vataja & Julkunen 2004, 28–31.) Arvostuksen saaminen puolestaan kasvattaa työntekijän työn imua ja pätevyyttä. Työympäristön tarjoamat mahdollisuudet työtehtävien suhteen tuovat työntekijälle tunnetta pätevydestä ja osaamisesta, jotka kasvattavat voimaantumisen tunnetta (Miley ym. 2004, 86). Esimerkiksi vastuullisten työtehtävien tarjoaminen työntekijälle kertoo luottamuksesta työntekijää hänen pätevyytensä kohtaan.

Arvostuksesta puhuttaessa, ei pidä unohtaa työntekijän omaa arvostusta työtään kohtaan. Työn merkityksellisyys ja työn kokeminen tärkeäksi pitävät yllä työntekijöiden työmotivaatiota (Forsman 2010, 109). Se, miten työntekijä kokee työnsä ja näkee itsensä työssä, yhteydessä voimaantumiseen (Siitonen 1999, 118).

”Koen olevani omassa työssäni tarpeellinen yhteiskunnan jäsenten palvelija; auttaja, tukija ja rinnalla kulkija; tulevaisuuteen suuntaava ja eteenpäin tuoppaaja; vaikuttaja ja puolesta puhuja.” (Kirjoitus 2)

Työ koetaan jopa niin merkitykselliseksi, että kuulopuheet joidenkin ihmisryhmien hyysäämisestä tai negatiiviset mielipiteet eivät vaikuta työn mielekkyyden kokemiseen. Huomion arvoista on, että työn kokemiseksi merkitykselliseksi riittää, että saa pienenkin asian toimimaan. (Forsman 2010, 109–111.) Valta osa lastensuojelun sosiaalityöntekijöistä pitää työtänsä merkityksellisenä (Matela 2009, 74).

Keinot työssä jaksamiseen ja työhyvinvoinnin lisäämiseen sekä kehittämiseen ovat työolosuhteiden parantaminen, työkyvyn ja ammattitaidon ylläpitäminen, henkilöstöpolitiikan ja johtamisen kehittäminen, palkkauksen kehittäminen koulutustasoa ja työelämän vaatimustasoa vastaavaksi sekä työntekijöiden määrän mitoittaminen palvelujen tarvetta ja olosuhteita vastaavaksi (Heikkilä & Kaakinen & Korpelainen 2003, 32). Työhyvinvoinnin lisääminen ei tapahdu pelkästään työorganisaatiossa, vaan vastuu on myös työn-

tekijällä itsellään. Sosiaalityöntekijöillä on vastuu omasta itsestä, työn tekemisestä sekä omasta jaksamisesta. Näihin liittyvät asiat työaikojen kiinnipitämisestä, oman fyysisen ja psyykkisen kunnon huolehtimisesta, palauttavien asioiden löytämisestä omaan elämään sekä normaalisuuden säilyttämisestä. (Forsman 2010, 120.) Kinnunen ja Feldt (2005, 35) huomauttavat, että kuormittavassa työssä myös työntekijän itse tulisi kiinnittää huomiota kuormitusvaikutuksista palautumiseen, työn huokoisuuteen, lepoon ja loma-aikoihin.

Siitosen ja Robinsonin (1998, 187–188) mukaan voimaantumisessa ihmisen henkilökohtaiset asiat ovat vuorovaikutuksessa ympäristön sosiaalisten tekijöiden kanssa. Ihmisen henkilökohtaiset asiat painottuvat voimaantumisen tunteisiin siten, että tieto, uskomisiin kykyihin ja itseluottamus ilmenevät reflektiivisyytenä, sisäisenä puheena ja sisäisten viestien antamisena itselle. Se, miten työntekijä käsittää itsensä ja kykynsä, heijastuvat työelämässä työssä olemisen ja tekemisen tapana.

Työn ulkopuolista elämää eli vapaa-aikaa sosiaalityöntekijät pitävät suurena ja merkittävänä vastapainona työlle. Se antaa voimavaroja työhön. Vapaa-ajasta saadut voimavarat liittyvät harrastuksiin, liikuntaan ja ihmissuhteisiin. Harrastusten merkitys vaikuttaa korostuvan sosiaalityön luonteen vuoksi, mikä aineistoni valossa johtuu työn haastavuudesta. Vapaa-ajan harrastukset antavat mahdollisuuden irtautua työstä sekä päästä tuulettumaan. Lisäksi erilaiset lomareissut toimivat myös hyvänä vastapainona työlle.

”Olen huomannut työssäni ajattelevani yhä enemmän harrastuksiani ja sinne pääsemistä ’tuulettumaan’. - - Unohtaa ei pidä perheeni merkitystä ja yksi erittäin tärkeä jaksamisen kannalta on vapaa-ajan harrastukset ..., jossa voi tyhjentää ”ajatukset”.” (Kirjoitus 3)

”... pidän perhe-elämää ja vapaa-aikaa sinä oikeana elämänä. Työhön nähden perhe-elämä, mökkireissut ja ulkomaanreissut antavat mukavaa vastapainoa työssä ololle.” (Kirjoitus 2)

Työstä aiheutuvat kuormittavat tekijät aiheutuvat työn kiireestä ja haasteellisuudesta, mutta esille nousi myös oman henkilökohtaisen elämän vaikutus. Jos oma elämä jollakin elämän alueella koetaan haastavana, vaikuttaa se työssä jaksamiseen. Työntekijän oman elämän puitteet ja sosiaaliset suhteet tulee olla kunnossa, jotta työssä jaksaa. Ne toimivat voimavaroina työssä ja kantavat eteenpäin vaikeimpinakin päivinä.

4.2 Johtaminen

Työn voimavaratekijät lisäävät työn imua ja yksi työn voimavaroista liittyykin juuri esimiehen tukeen ja johtamisen käytäntöihin (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 47). Sosiaalityöntekijät kokevat esimiestoiminnassa tärkeäksi tuen, tavoitettavuuden, johdonmukaisuuden, suunnitelmallisuuden ja arvostuksen osoittamisen. Sosiaali- ja terveysministeriön (2009, 19) julkaisun mukaan työntekijöiden työn hallittavuus ja tarkoituksemukainen kohdentuminen, henkilöstön osaamisen vahvistaminen ja työssä oppimisen mahdollisuudet ovat ratkaisevia tekijöitä työntekijöiden hyvinvoinnin ja työssä pysymisen varmistamisessa.

Johtamisen tehtävänä on huolehtia riittävästä aineellisista ja henkisistä resursseista työn tekemiseksi, joten johtamisella on merkittävää vaikutusta työhyvinvointiin (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 47; Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 51; Vataja & Julkunen 2004, 34). Johtamistapa on yhteydessä myös moniin muihin työhyvinvointia edistäviin tekijöihin. Henkilöstön hyvinvointia ja työyhteisön toimivuutta voidaan edistää oikeudenmukaisella ja työyhteisöä tukevalla vuorovaikutteisella johtamistavalla. (Vataja & Julkunen 2004, 34.)

Sosiaalityöntekijät ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä sosiaalityön esimiestoimintaan, mutta tyytymättömyyttä tunnetaan organisaatioiden ylempää johtoa kohtaan (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 51). Esimiehen tuki, tavoitettavuus ja lähestyttävyyys koetaan pääosin puutteelliseksi kaupunkien sosiaalitoimissa.

”... olen kokenut, että työpaikallamme esimiehiä on toisinaan vaikea tavoittaa. Useimpien en saa esimiestäni kiinni juuri sillä hetkellä, kun asia on akuuttina mielessä. - - Itse toivoisin enemmän kokouksia esimiehen kanssa, jotta voisimme käydä läpi ajankohtaisia asioita.” (Kirjoitus 6)

”Esimies ei ole työntekijöiden tuki, vaan kaikki pyrkivät pikemminkin välttelemään häntä. Moni kokee hänet pelottavana, jonka luokse mennään vasta viime hädässä.” (Kirjoitus 1)

Lähestyttävyyys tarkoittaa sitä, että työntekijän on helppo mennä esimiehen puheille ja keskustella askarruttavista asioista. Tavoitettavuus koetaan tärkeäksi akuuteissa tilanteissa tai, että jokin asia on akuuttina mielessä. Säännölliset ja useinkin toteutuvat taapamiset koetaan tärkeiksi, jotta ajankohtaisista asioistaan voidaan puhua saman pöydän ääressä.

Pienen kunnan sosiaalitoimessa esimiehen tuki koetaan sekä hyvänä että puutteellisena. Tähän vaikutti se, että vastaajan työssäoloaikana esimies vaihtui kerran ja esimiehen omalla koulutuksella koettiin olevan vaikutusta johtamistapaan. Esimiehen sosiaalityön koulutuksella ja kokemuksella asiakastyöstä koetaan olevan sosiaalityöntekijöille tukeaa antava vaikutus. Lisäksi esimiehen sosiaalityöntekijän pätevyyden koetaan vaikuttavan työn delegointikykyyn. Siihen, vaikuttaako esimiehen koulutus vai kunnan tai sosiaalitoimen koko esimieheltä saadun tuen laatuun ja määrään, en pysty aineistoni perusteella vastaamaan.

”Koen ... pätevän ja helposti tavoitettavissa olevan lähiesimiehen roolin tärkeäksi työhyvinvointia ylläpitäväksi tekijäksi. Se vähentää sosiaalityöntekijän painetta ja auttaa vastuun jakamisessa.” (Kirjoitus 5.)

Vatajan ja Julkusen (2004, 34) mukaan uudenlaiseen johtamistapaan kuuluu työntekijöiden mielipiteiden ja asiakastyökokemusten huomioonottaminen ja arvostaminen sekä päätöksenteon riittävä delegoiminen alaisille. Sosiaalitoimistoissa päätöksen tekoa on delegoitu tavallista enemmän ja työssä on melko hyvät mahdollisuudet päättää erilaisista työhön liittyvistä ratkaisuista (Psycon 2003).

Esimiehen tuki korostuu tilanteissa, joissa työtehtävät koetaan haasteelliseksi ja keinot asian ratkaisemiseen ovat vähissä. Salojärven (2009) mukaan esimiehellä tulisi olla hyvä käsitys alaisensa työtehtävän edellyttämästä osaamisesta ja alaisen henkilökohtaisesta osaamisesta. Tämä ei voi olla esimiehellä heti tiedossa, mutta näitä käsityksiä esimiehen tulisi rakentaa koko ajan päivittäisessä johtamistyössään. Myös esimiehen ja alaisen väliset keskustelut tai kehityskeskustelut ovat niitä paikkoja, jolloin molempien käsityksiä osaamisesta, niin alaisen kuin esimiehenkin, voidaan käydä läpi. (Salojärvi 2009, 150–151.)

Sosiaalityöntekijät toivovat esimieheltä saavansa neuvoja ja että, esimies ottaisi vastuun sellaisista työtilanteista, joissa perustoimintatapa ei voida sellaisenaan soveltaa. Työympäristössä tapahtuvien muutosten keskellä työntekijöiden työhyvinvointia edistävät esimiehen läsnä oleva johtaminen ja kyky laittaa itsensä likoon, rohkeus tarttua ongelmiin, luottamuksen rakentaminen ja valmentava johtajuus (Stenvall ym. 2007). Esimiehen tuen puute ilmenee työntekijöiden keskuudessa muun muassa osaamisen kuormittumisena.

”Sosiaalityöntekijöinä emme saaneet häneltä (perusturvajohtajalta) juuri tukea poikkeuksellisiin tai harkinnan varaisiin päätöksiin, jouduimme tekemään ne pitkälti omien näkemystemme varassa. Koin viimeisen kuukauden henkisesti raskaana, koska jouduin tekemään isoja päätöksiä omien tietojeni varassa...” (Kirjoitus 5)

Uusien ja haastavien tilanteiden hoitaminen saatetaan kokea kahdelta kantilta: tilanteisiin, joihin ei ole valmista toimintatapaa, saatetaan kokea tärkeäksi esimiehen neuvot ja mahdolliset ratkaisut, mutta uudet ja erilaiset tilanteet saatetaan nähdä myös mahdollisuutena kehittää itseään ja omaa osaamista, kun tilanne yritetään ratkaista itse. Salojärven (2009) mukaan osaamisen kehittäminen edellyttää osaamisen arviointia. Tähän paras henkilö on työntekijä itse, jos hänellä on riittävästi kykyä itsereflektioon ja oman osaamisen ja oppimisen kriittiseen tarkasteluun. (Salojärvi 2009, 150.) Itsereflektion myötä työntekijä voi myös voimaantua, jossa korostuvat Adamsin (2003) mukaan yksilön toimijuus, henkilökohtaiset valmiudet ja kasvu sekä analyysoiva ote itseen. Johtajan merkitys korostuu siinä, että hänen tulee kehittää henkilöstön kykyä itsearviointiin ja oman oppimisprosessin johtamiseen (Salojärvi 2009, 150).

Haastavien tilanteiden suhteen voi olla eroja työuran pituuden ja koulutustaustan suhteen. Vähän työkokemusta omaavat sosiaalityöntekijät eivät välttämättä ole valmiita tai eivät uskalla itse lähteä soveltamaan, vaan tukeutuvat helpommin esimieheen. Pitempää työuralla olleella osaamista on jo karttunut ja näin myös ongelmanratkaisukyky on harjaantunut. Parhaimmillaan haasteellisuuden kokeminen tuottaa työntekijälle työn imua (Schaufeli ym. 2002). Koulutuksen riittämättömyys taas saattaa aiheuttaa työntekijälle neuvottomuutta ja osaamisen riittämättömyyttä haastavissa työtilanteissa. Aineistossani ei tuotu esille sitä, vaikuttaako koulutus haastavissa työtilanteissa. Nämä ovat omia pohdintojani asiasta.

Johtamistavan johdonmukaisuus korostuu etenkin muutostilanteissa. Muutoksessa on kyse kahden asian yhdistämisestä: sisällöistä eli siitä, mitä asioita muutetaan ja prosessista eli tavasta, jolla muutos suunnitellaan ja toteutetaan (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 52). Lähiesimiehet voivat edistää työntekijöiden sopeutumista uudistuksiin antamalla tilaa, keskustelemalla muutoksen huonoista ja hyvistä puolista verrattuna entiseen tilanteeseen. Tämä auttaa työntekijöitä muodostamaan uutta identiteettiä, suuntautumaan työssään uudella tavalla sekä ymmärtämään muutoksen perusteita. (Pakarinen 2007.) Johtajan tulisi nähdä työntekijät kanssatovereina, ”samassa veneessä olevina” etenkin muutosten keskellä. Voimaantumisen näkökulmasta ihmiset eivät ole passiivisia

toimijoita, vaan ihmisillä on halu perehtyä asioihin, olla taitavampia ja osallistua päätöksen tekoon (Zimmerman 1995, 592). Oman aseman ja tiedon rakenteiden tiedostamisen myötä ihminen voi tuntea voimaantumisen tunnetta, kun hän ymmärtää olevansa yhteydessä yhteisön vuorovaikutukseen (Neufeld & Grimmet 1994, 221.) Muutosten keskellä esimiehen tulee organisoida työ ja saattaa työntekijöiden tietoisuuteen, mitä, miten ja millaista työtä heidän tulee tehdä.

”Työhyvinvointi edellyttää mielestäni selkeää työnkuvaa, joka ei nykyisellään työssäni toteudu. Useat työtoverini ovat kuvanneet tilannetta sanoilla, että kun aamulla töihin tulee, ei oikein tiedä, mitä sen päivän aikana pitääkään tehdä. - - Perustehtävän tulisi kuitenkin olla selkeä, koska jatkuva epävarmuus omasta työnkuvastaan lisää työssä jaksamisen ongelmia.” (Kirjoitus 1)

Johdonmukaisuus liitetään työn suunnitelmallisuuteen. Muutosten myötä esimiehen tulisi pystyä suunnittelemaan ja ohjeistamaan työ pitkän tähtäimen mukaisesti. Jatkuvasti muuttuvien ohjeistusten mukana pysyminen ja niiden toteuttaminen on lähes mahdotonta työntekijöille, jos esimies ei kykene olemaan johdonmukainen ja suunnitelmallinen työntekijöitensä kohtaan.

”... jotka (uudet ohjeistukset) meille vain ylhäältä alas päin osoitetaan täytöntöön pantaviksi ja joiden tarkoitusperistä emme ole välttämättä tietoisia.” (Kirjoitus 2).

”Esimies antaa jatkuvasti muuttuvia ohjeistuksia, edellinen ohjeistus kumoaa toisen. Kuukaan ei pysy hänen antamiensa ohjeistuksien mukana. Jos jätät noudattamatta ohjeita, tunnen sen nahoissasi” (Kirjoitus 1)

Pahimmassa tapauksessa esimiehen johdonmukaisuuden ja työn organisointikyvyn puute kuormittaa työntekijöitä niin paljon, että he joutuvat sairauslomille työuupumuksen vuoksi tai irtisanoutuvat ja hakeutuvat muualle töihin. Ilmeistä on, että hyvällä johtamisella pystytään vaikuttamaan ainakin osittain työntekijöiden vaihtuvuuteen sekä vähentämään työstä aiheutuvien sairauspoissaolojen määrää ja työn kuormittavuutta.

Sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnin ja työyhteisön toimivuuden kannalta työn suunnitelmallisuus sekä selkeät tavoitteet ja tehtävänkuvat ovat tärkeitä tekijöitä. Selkeillä tavoitteilla voidaan vähentää sosiaalityön kaaosmaisuuutta. Lisäksi yhteiset keskustelut tavoitteista ja toimintaa ohjaavista arvoista ovat tärkeitä työhyvinvoinnin ja työyhteisön kannalta. (Vataja & Julkunen 2004, 26–28.)

Työhyvinvointiin peilaten voimaantumisen kokemukset liittyvät työtehtävien hallittavuuteen, työnkuvan selkeyteen ja suunnitelmallisuuteen sekä tietoisuuteen siitä, mitä työorganisaatiossa ja laajemmin yhteiskunnassa tapahtuu (esim. Karvinen-Niinikoski ym. 2005,44–46; Barth ym. 2008, 206; Meltti & Kara 2009, 31.) Työntekijän voimaantuminen vaatii sen, että hänellä on hallinnan tunne omasta itsestään tai omasta työstään (Zimmerman 1995, 592). Samalla vaikutus voimaantumiseen on negatiivinen, jos työn tekijä kokee, että työ ei ole hänen hallinnassaan.

Työn arvostus ja tunnustus vaikuttavat työntekijän työmotivaatioon ja työhön sitoutumiseen (Vataja & Julkunen 2004, 31). Työnantajan osoittama arvostus toteutuneista työtavoitteista ei välttämättä ole samassa linjassa työntekijän omien työtavoitteiden suhteen.

”... työnantaja on palkinnut työntekijöitä työnantajan lähtökohdista käsin ja työnantajan mukaan hyvin tehdystä työntekijän työstä. - - Työnantajan tilaaja-tuottaja -mallia korostava arvomaailma on niin kaukana työntekijän asiakkaan elämää ja tarpeita lähellä olevasta maailmasta.” (Kirjoitus 2)

Tilaaja-tuottaja -malli korostaa ulkoistamista, alihankintaa, kilpailutusta ja markkinates-tausta. Julkunen (2008, 186) kritisoi tilaaja-tuottaja -mallia sikäli, että tulosten ja vaikutavuuden mittarit tai laadunvarmistuksen määritteet eivät tavoita sosiaalityön ydintä tai sille ominaista pitkäjännitteisyyttä. Sosiaalityön tuloksille, kuten asiakkaan elämänaset-tuminen raiteilleen, ihmisen kasvu ja kehitys, on ominaista tietty hitaus.

Meltin ja Karan (2009, 33) mukaan työtyytyväisyys heikkenee ja työpaikan vaihtoaiheet vahvistuvat, jos työntekijän ja organisaation arvot etäännyvät toisistaan ja toisaalta työntekijän tekemän työn merkityksellisyys ja organisaation odottaman toiminnan välille syntyy ristivetoa. Etenkin työympäristön muutostilanteissa on se riski, että johtamisen ja henkilöstön maailmat eriytyvät toisistaan (Pakarinen 2007).

Toimintaympäristön muutokset asettavat myös johtajuudelle entistä suurempia vaatimuksia, joihin vastaaminen edellyttää esimiestyön ja hyvinvoinnin tukemista sekä johtajuusosaamisen vahvistamista (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 19). Hyvin johdettu työ vahvistaa työntekijän työn hallinnan tunnetta, joka muodostuu riittävästä vaikutusmahdollisuuksista työntekijän toimintaympäristössä sekä työn sisällöllisistä ja ulkoisista kannustearvoista (Manka 2006, 18). Johtajilla on haasteellinen tehtävä voimaantumisen mahdollistavan työympäristön luomisessa ja ylläpitämisessä, jotta sillä olisi työntekijän

voimaantumista tukeva vaikutus (Siitonen 1999, 143). Haasteet liittyvät myös työteki-
joiden työn imun ylläpitämiseen. Yleensä työn imu heikkenee silloin, kun työssä koe-
taan kuormittavuutta, kuten organisaation tai työn muutoksia. Työyhteisön muutosvai-
heissa ja muissa kuormittavissa tilanteissa on tärkeä miettiä, mitkä asiat tukevat työnteki-
jien selviytymistä, ylläpitävät työmotivaatiota ja työn imua ja jopa edistäisivät työn
mielekkyyttä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 47.)

4.3 Työyhteisö ja -ilmapiiri

Johtajuuden rinnalla aineistossani korostettiin myös työyhteisön ja -ilmapiirin tärkeyttä
työhyvinvointiin vaikuttavana tekijänä. Työkavereiden merkitystä työhyvinvointiin pai-
notettiin hieman enemmän kuin johtajuuden merkitystä. Kotron (2008) tutkimuksen
mukaan työtovereilta saatua apua pidetään jopa esimiehen apua tärkeämpänä. Työtove-
rit ja hyvä työilmapiiri nähdään merkittävänä voimavarana työssä jaksamiselle ja työssä
viihtymiselle.

*”Meillä on hyvä tiimihenki, tuemme toisiamme haastavissa toimeentulotukitapauksissa,
keskustelemme aktiivisesti työpaikkamme ongelmista. Tärkeimpänä voimavarana näen
tällä hetkellä nimenomaiset työkaverini.” (Kirjoitus 1)*

*”Työtoverit ovat yksi merkittävimmistä tekijöistä, joka saa minut viihtymään työpaikas-
sani. Mikäli olisin kuntani ainoa sosiaalityöntekijä, enkä saisi kollegiaalista tukea mis-
tään, kokisin oloni työssä varmasti melko yksinäiseksi.” (Kirjoitus 6)*

Hyvässä työyhteisössä asioiden koetaan hoituvan hyvin ja ajallaan. Toisenlaista näkö-
kulmaa työilmapiiriin toi sosiaalityön sukupuolittuneisuus, valta osa (93 %) työnteki-
jistä kun on naisia (Karvinen-Niinikoski ym. 2005). Miehet saattavat kokea vahvasti
sukupuolittuneen työilmapiirin osittain haastavana.

*”Viihtyvyys ... työtovereiden kanssa ovat varmastikin oma hedelmä ja antaa voimia. Toi-
saalta työskentelen kahdeksan naisen kanssa ainoana miehenä, joka on mielestäni haas-
tavaa, kun pitää ottaa asiakkaiden lisäksi huomioon työtoverinaispuolisen maailma, joka
kuitenkin on erilainen miespuoliseen nähden.” (Kirjoitus 3)*

Työyhteisön sosiaaliset suhteet ja olosuhteet voivat toimia voimaannuttavina tekijöinä.
Ne liittyvät esimerkiksi hyväksyntään, arvostukseen, luottamukseen, kunnioitukseen,
ilmapiiriin ja toimintavapauteen. Työyhteisöissä arvostetaan ilmapiiriä, yhteistyötä,

työskentelyolosuhteiden suunnittelua, organisaatioissa oppimista ja sitä, että työntekijä nähdään voimavarana. (Siitonen 1999, 87, 143.) Kotron (2008) mukaan työyhteisö on työntekijöiden osaamisen vahvistamisen kannalta tärkeä. Hyvässä työilmapiirissä työntekijät voivat jakaa tietoa ja osaamisesta. Sen voi katsoa kasvattavan työntekijän pätevyyden tunnetta, jolla puolestaan voimaannuttava vaikutus työntekijään (Miley ym. 2004, 86).

”... sain opettaa niiden (uusien työmenetelmien) käyttöä muille lastensuojelua tekeville sosiaalityöntekijöille.” (Kirjoitus 5)

”Voin milloin tahansa käydä kysymässä ja ihmettelemässä työtovereideni huoneessa töihin ja yhteiskuntaan liittyviä asioita, jotka pohdituttavat minua” (Kirjoitus 6)

Työkavereiden tuki on erittäin keskeisessä asemassa sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnin kokemisessa ja voimaantumisessa. Hyvä työyhteisö pyrkii mahdollistamaan ja tukemaan työntekijöiden voimaantumista (Siitonen 1999, 87, 143).

”Koko työyhteisön tuki on ollut koko ajan erittäin merkittävä työhyvinvointia ylläpitävä tekijä. He ovat kannustaneet minua vaikeina hetkinä ja luoneet uskoa, että hankalista tilanteista selvitään. Ilmapiiri sosiaalitoimistossa on hyvä, kaikki ovat keskenään hyvissä väleissä ja toimivat toinen toistensa tukea ja apuna.” (Kirjoitus 5)

Työkavereiden tärkeyden merkitys korostuu myös sen kautta, jos sosiaalityöntekijöillä ei ole käytössä työnohjausta. Aktiivinen keskustelu työpaikan sekä asiakkaiden asioista ja asiakastilanteista antaa voimavaroja työhön. Työkavereiden kesken pystyy puhumaan myös asiakkaiden antamasta negatiivisesta palautteesta. Se koetaan tärkeäksi, etteivät asiat jää mieleen pyörimään. Forsman (2010) huomauttaakin, että sosiaalityöntekijät saavat työssään paljon myös negatiivista palautetta ja sen rinnalla positiivisen palautteen merkitys vain kasvaa. Pienikin positiivinen palaute auttaa jaksamaan ja kantaa eteenpäin. (Forsman 2010, 136–137.)

Työkavereilta saatu palaute omasta tehdystä työstä auttaa jaksamaan ja kokemaan työn imua.

”Työtoverit ovat se suola, joiden seuraa ja mielipiteitä haluan kuulla päivittäin. Saan työtovereiltani palautetta työskentelystäni.” (Kirjoitus 6)

Saatu palaute nähdään myös voimavarana työn tekemiselle. Työkaverit koetaan helposti lähestyttäviksi asiasta riippumatta, joten työtehtävistä sekä myös omista asioista ja vä-

symyksen tunteista on helppo puhua. Tällainen työilmapiiri viestii luottamuksesta toisia työntekijöitä kohtaan. Hyvät ihmissuhteet, mahdollisuus keskustella työkavereiden kanssa, avoimuus, mahdollisuus osallistua työyhteisön kehittämiseen ja tunne kuulumisesta toisten yhteyteen ovat työntekijällä merkittäviä voimavaroja (Niemelä & Hämäläinen 2001, 20).

Haastavien työtilanteiden vastapainona on työntekijöiden välinen huumori, joka tuo työhön voimavaroja.

”Rehellinen nauru on rentouttavaa ja saa hetkellisesti kaikki pohtimisprosessissa olevat asiat raukeamaan ja unohtumaan.” (Kirjoitus 4).

Hyvästä työilmapiiristä viestii se, että siellä helähtää nauru useamman kerran päivässä. Huumorin ja naurun on kuvattu rentouttavan ja auttavan unohtamaan hetkellisesti kaikki asiakastilanteet. Huumori on tila, jossa arkipäivän työstä pääsee hetkeksi pois ja mieli lepää.

Työyhteisö ja sen ilmapiiri vaikuttavat suurelta työntekijän voimaantumisen tunteeseen. Sosiaalisten kokemusten sulauttaminen ja sisäistäminen henkilökohtaisiin kokemuksiin on voimaantumisprosessissa tärkeää. Kyky kääntää sosiaalisissa suhteissa koetut asiat henkilökohtaisen reflektiivisyyden välineiksi lujittaa voimaantumisen mahdollisuuksia. Voimaantuminen syntyy ammatillisen käytännön todellisissa ja jokapäiväisissä yhteyksissä silloin, kun olemme vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Se muodostuu elinympäristömme ja kokemustemme kautta ja niiden koskettaessa toisiaan. Se liittyy yhteyteen toisten ihmisten kanssa ja takaisin sisäisiin pohdintoihin, reflektiivisyyteen omaan persoonaamme liittyen ja jälleen takaisin yhteyteen toisten ihmisten kanssa, teoriasta käytäntöön ja käytännöstä teoriaan. (Siitonen & Robinson 1998, 188.)

5 Yksilöllinen taso työhyvinvoinnin tuottajana

5.1 Onnistuminen, osaaminen ja vaikuttaminen

Onnistuminen

Tunnustusta osaamisesta saadaan asiakkailta, työtovereilta, esimieheltä, muilta toimijoilta ja perheeltä. Työkavereilta saatu palaute liittyy hyviin suorituksiin ja oikeitten ratkaisujen tekemiseen, mikä kertoo onnistuneesta työstä työntekijöiden näkökulmasta. Sosiaalitoimen sosiaalityöntekijöiden onnistumisen kokemukset liittyvät asiakastyöhön sekä työstä saatuun tunnustukseen. Oma onnistumista arvioidaan asiakastyöskentelyn kautta.

”Onnistumisen osoitus omassa työssä voi olla esimerkiksi arjen väsyttämän asiakkaan pieni hymy tai vastaavasti kiitos -sana.” (Kirjoitus 2)

Osaltansa myös työtehtävät voivat vaikuttaa siihen, koetaanko onnistumista ja missä määrin.

”Kokemuksia onnistumisesta työssäni on ollut suhteellisen vähän, koska en ole saanut tehdä asiakastyötä juurikaan.” (Kirjoitus 1)

”... onnistumisen elämys saattaa varsinkin työssäni toimeentulotukipuolella ja päihdehuollossa olla vaikeaa...” (Kirjoitus 3)

Ian Shawin ja Alison Shawin (1997) mukaan onnistumisen kokemukset työssä voivat liittyä asiakkaisiin siten, että asiakkaan tilanne onnistutaan hoitamaan hyvin ja sujuvasti. Asiakastyöstä saatu palaute perustuu sanallisen palautteen lisäksi myös tietoon siitä, että tehty työ on auttanut ja asiakkaan tilanne on kohentunut (Forsman 2010, 136). Onnistuminen työssä saa työntekijän innostumaan työstänsä ja halun jatkaa työssään, mikä työn imun näkökulmasta ilmenee työntekijän energisyytenä ja innokkuutena (Schaufeli ym. 2002). Mietin myös sitä, miksi sosiaalityöntekijä ei saisi kokea myös ylpeyttä itsestään onnistuessaan työssään. Joskus onnistumisen kokemukset voivat johtua sosiaalityöntekijän omasta tunteesta, että nyt hän onnistuu. Tuntemus ei perustukaan havaintoon siitä, mitä asiakkaan elämässä tai tilanteessa oikeasti tapahtuu. (Shaw & Shaw 1997.)

Aino Ritala-Koskisen (2003, 109) näkemyksen mukaan asiakkaan elämäntilanteen niemeäminen onnistuneeksi tai epäonnistuneeksi on lähtökohtaisesti sosiaalialan ammatillisen työn eettisten periaatteiden vastaista sen perusteella, että ihmisarvon kunnioitus on sosiaalityön keskeinen perusta elämäntilanteesta riippumatta. Asiakkaan tilanteessa tapahtuvat pienetkin muutokset koetaan kuitenkin onnistumisena, olkoon asiakkaan elämäntilanne mikä tahansa.

”... koen ... onnistumisena ja osaamisenani selvät jaksot henkilöllä [päihdeongelmallisella] (oli ne sitten lyhyitäkin) ja puhelinyhteydet/toimistokäynnit henkilön puolelta selvänä ollessa.” (Kirjoitus 3)

Ritala-Koskisen (2003, 113) havaintojen mukaan onnistumisissa on kyse loppujen lopuksi hyvin yksinkertaisista, tavalliseen elämään ja elämänhallintaan liittyvistä asioista. Sosiaalityössä tulee iloita pienistäkin asioista, nimittäin sosiaalityön tuloksille on ominaista tietty hitaus (Julkunen 2008, 182).

”Onnistumisen elämykset työssä kuuluvat niihin, jotka kantavat omaa työssä jaksamista. Tällaisia hetkiä on vähän suhteessa kaikkiin työtilanteisiin, mutta niillä on sellainen ihmeellinen vaikutus, että vähäisyydessäänkin ne tuovat sen verran iloa, että niiden vaikutus kestää pitkään.” (Kirjoitus 2)

Onnistumisen kokemukset saattavat olla niin henkilökohtaisia, että niistä ei välttämättä kerrota muille työyhteisön jäsenille, koska onnistumisen kokemusten positiivinen vaikutus työhyvinvointiin ei ole välttämättä läheskään sama kuin mitä se on kokijalle. Se, että onnistumiskokemusten positiivisesta vaikutuksesta ei kerrota muille, kertoo mielestäni voimaantumisen yksilöpainotteisuudesta (kts. Siitonen 1999). Onnistumiskokemusten tapahtuessa vahvasti subjektiivisten kokemusten kautta, siinä korostuvat Hokkasen (2009, 330–331) näkemyksen mukaisesti voimaantumisen yksilökeskeisyys, -vastuullisuus ja -toimijuus.

Osaaminen

Osaaminen liitetään vahvasti asiakastilanteisiin. Jos asiakastyötä ei pääse toteuttamaan tarpeeksi, koetaan, että osaamistaan ei pääse hyödyntämään, josta taas seuraa arvostuksen osoittamisen vähäisyys. Osaamista omaa työssään on myös vaikea arvioida, jos muilta saatu palaute koetaan vähäiseksi. Palautteen saamisella on muun muassa ammat-

ti-identiteettiä ja itseluottamusta voimistava vaikutus. Itseluottamuksen kasvu on puolestaan yksi voimaantumisen tavoitteista (Askheim 2003, 230).

”Oma osaaminen ja kokemus osaamisesta kasvaa koko ajan. Tämän myötä itseluottamusta tulee lisää tehdä työtä omalla tavallaan. Omat tiedot kasvavat koko ajan, jota voi hyödyntää asiakastyössä.” (Kirjoitus 6)

Tietojen ja taitojen omaksumisella on myös työn imuun johtavia vaikutuksia.

”Omaksun uutta tietoa päivittäin ja kenties juuri se on työssäni se imu, että koskaan työ ei lopu eikä koskaan voi tietää kaikkea. - - Työssä voi kehittää itseään ja työssä kehittyä jatkuvasti” (Kirjoitus 6)

Näen tällaisen imun liittyvän tiedon janoon. Tiedon jano nähtäessä motivaatiotilana, joka kuvaa työn imua, on liitettävissä mielestäni tarmokkuuteen, johon liittyvät energisyys ja halu panostaa työhön sekä omistautumiseen, johon puolestaan liittyvät innokkuus ja inspiraatio (Schaufeli ym. 2002).

Sosiaalityössä kohdataan työn haastavuus, kun kohdataan poikkeuksellisia tai harkinnanvaraisia tilanteita. Johtajuuteen liitettiin tuen antaminen tällaisissa tilanteissa ja tuen puute puolestaan koettiin kuormittavan osaamista. Toisaalta päätösten tekeminen oman harkinnan varassa, johtui se tuen puutteesta tai ei, saattaa myös kasvattaa omaa osaamista tai ainakin se voi tarjota mahdollisuuden osaamisen kehittämiseen. Työn haasteellisuutta ei tule nähdä aina negatiivisessa mielessä, etenkin jos haasteellisuus sisältää työn imuun johtavia piirteitä, jolloin Schaufelin ym. (2002) mukaan on kyse omistautumisesta. Haasteellisista työtehtävistä selviäminen kehittää työntekijää ja tuo osaamisen kokemuksia. Katson näiden olevan työn imua tuottavia tekijöitä työn haasteellisuudesta puhuttaessa.

Omien taitojen ja tietojen kehittyminen ja osaamisen kehittäminen vaikuttavat siis työn imuun, mutta sillä on myös voimaannuttavia kokemuksia, kun työntekijä saa valtaa oman työn tekemiseen. Kyse ei aina kuitenkaan ole vallan välttämättömyydestä voimaantumisen, vaan kyse voi olla yksinkertaisesta halusta saada perehtyä asioihin (Zimmerman 1995, 592). Osaamisen ja muiden osoittama arvostus sitä kohtaan liittyy työn voimavaratekijöihin, jotka puolestaan on liitetty työn imua lisääväksi tekijöiksi.

Osaamisella on itseluottamuksen kasvua sekä tietojen ja taitojen kehittymistä vahvistava vaikutus. Työn tekijän käsitys omista kyvyistä ja taidoista sekä osaamisesta vaikuttavat työntekijän voimaantumiseen (Siitonen 1999, 189; Askheim 2003, 230). Sosiaalityöntekijän työstä nousevat voimaannuttavat kokemukset toteutuvat asiakastyössä. Voimaannuttavia kokemuksia tuo, kun työntekijä pääsee asiakastyössä toteuttamaan omia tavoitteitaan ja osaamista työssään. (Forsman 2010, 133.)

Työntekijään kohdistuva luottamus niin asiakkaan taholta kuin työympäristön taholta ovat myös tekijöitä, jotka vaikuttavat omaan osaamiseen ja sen kehittymiseen. Hyvä yhteistyösuhde asiakkaan kanssa tuo jaksamista työntekijälle ja tärkeää on, että auttavat keinot löydetään yhdessä asiakkaan kanssa. Se voi olla asiakkaallekin voimaannuttava kokemus. (Forsman 2010, 133).

”Asiakkaan luottamukseen liittyy myös se, että minulle itselleni tulee tunne, että osaan käsitellä asioita ja asiakkaita oikealla tavalla...” (Kirjoitus 4)

”... minun tietojani ja taitojani arvostettiin, vaikka paljon minulla oli opeteltavaakin. ... sain alusta alkaen hoidettavaksi vastuullisia tehtäviä...” (Kirjoitus 5)

Sosiaalityöntekijät kokevat tärkeäksi osaamisen ja kehittämisen. Oman osaamisen ja kokemuksen omasta osaamisesta katsotaan kasvavan ja vakiintuvan työtä tekemällä. Oman osaamisen kehittymisen myötä itseluottamus työn tekemisen tapaa kohtaan kasvaa. Työpäivien mielenkiintoisiksi ja vaihteleviksi kokemisen myötä työntekijät kohtaavat työssään uusia ja erilaisia asiakastilanteita, joihin on löydettävä sopiva ratkaisu. Forsman (2010) tuo esille, että etenkin lastensuojelun sosiaalityössä työssä jaksamisen ja pärjäämisen edellytyksenä on jatkuva omien taitojen kehittäminen ja koulutuksiin osallistuminen. Kehittämishankkeiden, yhteistyöprojektien ja vapaaehtoistenkin koulutusten nähdään auttavan kehittämään työntekijän omaa, persoonallista työtapaa sen löytäminen tuntuu myös innostavalta. (Forsman 2010, 118–119.)

”... huomaan olevani täysin uuden ja/tai erilaisen ongelman edessä, johon on löydettävä yleispätevä, mutta samalla nimenomaan kyseiselle asiakkaalle sopiva ratkaisu.” (Kirjoitus 4)

Osaamisen kehittämisen kannalta koetaan tärkeäksi, että työntekijä pystyy käyttämään työaikaansa uusien työvälineiden etsimiseen sekä niihin perehtymiseen, ettei sen tarvitse tapahtua vapaa-ajalla. Kotro (2008, 45) näkee työntekijän oman osaamisen liittyvän oman työn kehittämiseen sekä kehittämistyön myönteisiin kokemuksiin. Meltti ja Kara

(2009, 31) nostavat esille koulutuksen merkityksen työhyvinvoinnin tai työtyytyväisyyden kokemiseen. Salojärvi (2006) puolestaan tuo esille, että osaamisen kehittämiseen varatut päivät voivat jo itsessään olla työhyvinvointia edistäviä. Työntekijä kokee lataavansa niitä voimavaroja, joita juuri työelämässä tarvitaan. Tällöin työntekijälle syntyy kokemus siitä, että antamisen lisäksi työstä myös saa jotain itselleen. (Salojärvi 2006, 52.) Omaa osaamista pystyy kehittämään erilaisten täydennyskoulutusten kautta, jolla on myös ”vertaistuellinen” ja kollektiivinen merkitys.

”... koulutukset antavat aina vähän uutta ajateltavaa ja erilaisia malleja työntekoon. Ne avaavat myös usein mahdollisuuden olla tekemisissä toisten samaa alaa koskettavien tai samojen asiakkaiden kanssa työtä tekevien työntekijöiden kanssa. Ne kasvattavat tunnetta, että olemme yhteisen yhteiskunnan palveluverkoston jäseniä.” (Kirjoitus 2)

Meltti ja Kara (2009) huomauttavat, että jatko- tai täydennyskoulutus voi kuitenkin vähentää työtyytyväisyyttä, jos jatkopätevytyminen ei näy työtehtävissä tai palkassa (Meltti & Kara 2009, 31). Pöyhösen (1988) mukaan työtyytyväisyys syntyy juuri siitä, että työntekijä kokee työn vaatimusten vastaavan hänen tavoitteitaan. Keskeistä on, että tavoitteet ovat tasapainossa työntekijän todellisten perustarpeiden ja elämän päämäärien kanssa. (Pöyhönen 1988, 128.) Työntekijän tulisi pystyä hyödyntämään omaa osaamistaan, tavoitteitaan ja koulutusta saatua pätevyyttään työssään.

”Olen suorittanut kaksi korkeakoulututkintoa, joten pelkän etuuskäsittelyn (toimeentulotukityön) tekeminen on oman ammatillisen osaamisen kannalta ei-motivoivaa. ... pelkästään kirjallisiin hakemuksiin keskittyminen ei ole ainakaan vahvistanut omaa työhyvinvointiani.” (Kirjoitus 1)

Työympäristöjen tarjoamat edellytykset sosiaalityölle ovat jännitteisessä suhteessa ammattikunnan pyrkimyksiin luoda omintakeista ammatillista toimintaa ja vahvistaa asemaansa (Raunio 2004, 40). Monille sosiaalitoimistoille on tyypillistä toimintakulttuurit ja organisoitavat, jotka eivät anna sosiaalityöntekijöille mahdollisuutta hyödyntää koulutuksen antamia valmiuksia laajasti. Tämä osaltaan heikentää akateemisesti koulutettujen sosiaalityöntekijöiden pysyvyyttä sosiaalitoimistoissa. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2003, 13.)

Aiemmin esille tulleet muutokset, esimerkiksi laissa ja käytännöissä, ja niiden vaikutukset työhön voidaan kokea myös mahdollisuutena kehittää itseään ja omaa osaamista. Työntekijän on melkein pakko kehittää itseään tai päivittää osaamistaan, kun muutoksia koetaan sosiaalitoimen ympäristöissä alati. Toisaalta kuntien sosiaalitoimistoissa

urakehitys asiakastyössä on kapea-alaista. Sosiaalityöntekijän etenemishalut uralla tar-koittavat siirtymistä hallintotehtäviin tai siirtymistä pois kunnan palveluksesta. Kunta ei ole säilyttänyt asemaansa kilpailukykyisenä työnantajana. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003, 13–14.)

Vaikuttaminen

Sosiaalityöntekijöiden kokemat työn vaikutusmahdollisuudet koskevat välittömiä asiakas tilanteita (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 4). Sosiaalityön vaikuttaminen ei rajaudu pelkästään asiakaskontakteihin, vaan vaikuttamista tapahtuu myös yhteiskunnallisella ja rakenteellisella tasolla. Vaikuttaminen ilmenee muun muassa tutkimusten tekemisellä ja tiedon tuottamisella, kunnallispolitiikkaan vaikuttamisella sekä toimintatapojen muuttamisella tai kehittämisellä. (Satka ym. 2003.) Aineistossani yhteiskunnallisen ja rakenteellisen vaikuttamisen tasot eivät tulleet ilmi, vaan vaikuttamisen nähtiin liittyvän vaikuttamisena asiakkaisiin ja vaikuttamisena työhön. Vaikuttaminen merkityksellistyy asiakaskontakteissa.

”Vaikuttaminen on myös jäänyt vähäiseksi, koska kirjallisten toimeentulotukipäätösten kautta ei paljoo vaikuteta asiakkaiden elämään.” (Kirjoitus 1)

Sitä ei koeta aidoksi vaikuttamiseksi tai vaikuttamiseksi ylipäänsä. Työn vaikuttavuus ilmenee asiakkaan elämäntilanteen kohentumisena, mikä puolestaan on yhteydessä onnistumisen ja osaamisen kokemuksiin. Toisaalta sosiaalitoimessa asiakkaiden elämäntilanteisiin vaikuttaminen nähdään vaikeampana kuin muulla sosiaalityön alalla.

”... siellä (koulukuraattorin työssä) olen ongelmien alkulähteillä ja minulla on tunne, että siellä voin vielä vaikuttaa paremmin asiakkaiden asioihin ja elämään, jotta ne eivät lähtisi väärille raiteille. Sosiaalitoimen asiakkailta ongelmien prosessit ovat yleensä jo paljon pidemmällä...” (Kirjoitus 4)

Sosiaalitoimiston työntekijät kokevat vaikuttamisen työn sisältöön, tavoitteisiin ja työtahtiin hyvänä (Vataja ym. 2007, 363), kun taas vaikutusmahdollisuudet ovat rajallisia työn puitteisiin, resursointiin ja kehittämistoimintaan nähden (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 4). Aineistossani vaikutusmahdollisuuksista tuotiin esiin erilaista näkökulmaa, kuin mitä Karvinen-Niinikosken ym. (2005) tutkimus antaa ymmärtää. Yhteinen vaikuttaminen ja yhteisellä asialla oleminen koetaan tarpeelliseksi ja tärkeäksi työntekijöiden

omien sekä asiakkaiden oikeuksien toteutumisen kannalta. Samalla se luo yhteenkuuluvuuden tunnetta.

”Nykyisessä työtilanteessa ja työoloissa olemme työyhteisössä rivisosaalityöntekijöiden kesken koonneet rivejämme ja olemme valmiita yhdessä vaikuttamaan sekä omiin työoloihin sekä asiakkaan saamiin palveluihin.” (Kirjoitus 2)

Yhteinen vaikuttaminen etenkin muutostilanteissa voi toimia myös voimaantumisen käynnistäjänä. Tähän vaikuttaa se, mitkä ovat työntekijöiden vahvuudet ja kyvyt vaikuttaa muutoksiin (Miley ym. 2004, 86). Hurin (2006, 529) mukaan voimaantumisen prosessi alkaa, kun nykyinen tilanne koetaan epätyytyttäväksi ja, jonka seurauksena tietoisuus muutosta vaativasta tilasta herää (kts. myös Hokkanen 2009, 330–331). Tästä seuraa yleensä myös se, että tietoisuus epätyytyttävästä tilanteesta jaetaan esimerkiksi työyhteisön kesken. Näin voimaantuminen voi muuttua myös yhteisölliseksi toiminnaksi, jossa pyritään muuttamaan ympäröivää todellisuutta ja pienilläkin muutoksilla voi saada aikaan isoja muutoksia. (Hur 2006, 529.)

Voimaantumisen mahdollisuuteen vaikuttavat työntekijän omakohtaisten piirteiden lisäksi työyhteisön sosiaaliset rakenteet ja olosuhteet (Siitonen 1999, 189). Voimaantuminen nähtäessä yhteistoiminnallisena asiana, parhaimmillaan työyhteisö toimii voimavarana työntekijän jaksamiselle, kun taas kolikon toinen puoli on se, että pahimmillaan se on liiallisen psyykkisen kuormituksen ja uupumuksen aiheuttaja (Niemelän ja Hämäläinen mielestä 2001, 97).

Sosiaalityössä, etenkin aikuissosiaalityössä, työn vaikuttavuuden arviointia pidetään vaikeana, koska tarkkaan ei tiedetä millä tavalla tulisi osoittaa mikä tai mitkä tekijät, toimenpiteet tai toimijat ovat saaneet asiakkaissa aikaan toivottuja muutoksia (Kotro 2008, 39–40). Sosiaalityön vaikuttavuuden ja ”tulosten” tarkastelussa tulisi kiinnittää huomiota työntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutussuhteeseen (Jokinen ym. 2003, 165–167).

5.2 Työn hallinta ja tehokkuuskokemukset

Työn aiheuttama kiire ja työkykyyn vaikuttava stressi ovat vähentyneet vuosien 1990–2005 aikana (vrt. Wickström ym. 2000 ja Laine ym. 2006). Vaikka kiire on vähentynyt, se ei kuitenkaan ole kadonnut mihinkään (kts. Karvinen-Niinikoski ym. 2005). Sosiaali-toimiston sosiaalityössä koetaan jatkuvaa kiirettä stressiä. Työ ei nimittäin lopu koskaan kesken. Työssä kohtaa aina jotain uutta tekemistä tai sitten aiemmat työt ovat jääneet kesken, jotka täytyy hoitaa. Sosiaalityöntekijän aloittaessa työt uudessa työpaikassa, työmäärä saattaa yllättää työntekijän, etenkin vasta-alkajan. Työmäärästä suoriutuminen edellyttää työntekijältä tietynlaista sopeutumista, jotta työssä voi kokea jaksavansa. Työmäärän kasvaessa on tärkeää, että tehokkuuden kokemukset ja saavutuksen tunteet kasvavat samalla, koska se voi suojata työuupumukselta (Meltti & Kara 2009, 32). Työntekijä voi oppia käyttämään hyväkseen työstä aiheutunutta stressiä ja työkiireiden keskellä sosiaalityöntekijä voi puolestaan kokea olevansa tavallista tarmokkaampi työtehtävien keskellä.

”Aloittaessani työssäni olin melko uupunut kaikesta työmäärästä, mutta pikkuhiljaa olen oppinut käyttämään stressiä hyväkseni. - - ... kun koko ajan on pieni positiivinen stressi päällä, työskentelen tehokkaammin ja saan aikaiseksi. - - Kiire ja stressi ajavat tekemään työtä...” (Kirjoitus 6)

”Yleensä tilanne on se, että hoidettavia asioita on sopivasti jonossa ja joudun hieman puristamaan itsestäni mehuja irti, jotta asiat tulee hoidetuksi ajallaan. Tuo valtavasti tyydytystä, kun huomaa, että suoriutui tehtävistä tiukemmassakin aikataulussa.” (Kirjoitus 4)

Tällaiset kokemukset ovat työntekijälle todennäköisesti niitä voimaannuttavia kokemuksia, jos voimaantumisen ajatellaan syntyvän työstä aiheutuvista seurauksista, kuten työsuorituksista. Voimaantumisella on työn hallintaa kasvattava ja elämäntyytyväisyyttä lisäävä vaikutus (Cheung ym. 2005). Työn hallinnalla on työtyytyväisyyttä tuova vaikutus (Karvinen-Niinikoski ym. 2005).

Yleensä työmäärän ja työn vaatimusten lisääntymisen aiheuttama stressi ja uupumus alentavat työntekijän työtehokkuutta (Meltti & Kara 2009, 31). Työtehtävien määrällä suhteessa omiin voimavaroihin on merkitystä töiden sujuvaan etenemiseen. Jos työviikko tai -päivät koetaan liian löysiksi, se koetaan osin turhauttavana, kun tulee tunne, ettei mitään saa aikaiseksi. Kiire ja stressi sopivissa määrin pitävät yllä työtahtia, minkä voi olettaa pitävän työntekijää työn imussa, jolloin myös tehokkuuskokemukset kasvavat.

”Mitä enemmän teen työtä, sitä enemmän opin ja sitä paremmin ja tehokkaammin pystyn tekemään työni.” (Kirjoitus 6)

Tehokkuuskokemukset kasvavat työtä tekemällä, mutta taustalla on kuitenkin tunne siitä, että työ on hallinnassa ja stressiä koetaan sopivissa määrissä. Työn ja stressin hallinta edellyttää työntekijältä oman itsensä tuntemista ja valveutuneisuutta, jotta työntekijä ei ajaudu syöksykierteellä uupumuksen partaalle.

Sosiaalityössä työn imun voi käsittää olevan positiivista vetoa työtä kohtaan. Työn imu nähdään liittyvän juuri yksittäisiin tehtäviin uppoutumisena ja paneutumisena kuin jatkuvana työn palona.

”... menee johonkin kiinnostavaan työtehtävään niin mukaan, että ei huomaa ajan kuluu, vaan huomaa jälkeen päin omista poskista, että tulihan hurahdettua, mutta että kannatti.” (Kirjoitus 2)

Sosiaalityössä asiakastapaukset ja heidän elämäntilanteensa ovat usein haastavia, moniongelmaisia ja monisukupolvisia. Joidenkin työntekijöiden kohdalla työasiat kantautuvat kotiin, kun asiakkaiden asiat ja tilanteet jäävät pyörimään mieleen. Työt kantautuvat jopa yöuniin. Asioiden jättäminen töihin ja keskittyminen vapaa-ajalla ainoastaan omiin asioihin on siihen opetteluun seurausta.

”Opin pikkuhiljaa jättämään asiat töihin ja keskittymään vapaa-ajalla vain omiin asioihini.” (Kirjoitus 6)

”Työssäni mielestäni tarvitsee jonkin verran sellaista kovuutta, mikä robotin tunteettomuudella onnistuu, että tekee sen minkä pystyy ja jättää tekemättä, mitä ei pysty tekemään ja vielä unohtaa sen, mitä ei pystynyt tekemään.” (Kirjoitus 2)

Työssä tulee eteen tilanteita, joita ei aina onnistuta ratkaisemaan. Tällaisissa tilanteissa on tärkeää, että asioita ei jää jälkeensä ”vatvomaan” mieleen ja tuntemaan syyllisyyttä tai huonommuutta siitä, kun ei tilannetta osannutkaan hoitaa.

Tilanteet, joissa sosiaalityöntekijä huomaa esimerkiksi työmäärän käyvän liian suureksi tai hän huomaa itsessään väsymyksen tai uupumisen merkkejä, kertoo havahtumisesta omaan tilanteeseen ja tai oman tilanteen tiedostamisesta. Havahtumiseen kytkeytyy voimaantumiseen sitä kautta, että havahtuminen on ihmisen subjektiivinen kokemus.

Voimaantumisen prosessissa ihminen määrittelee itseä, omaa tilannettaan ja suhdetta ympäristöönsä (Hokkanen 2009, 331).

”Olen pyrkinyt tiedostamaan ne, mistä minin tunne johtuu, etsinyt järjellistä selitystä itselleni ja päässyt tiedostamisen kautta perusongelman käsittelyn alkuun” (Kirjoitus 2)

Työntekijän on hyvä pyrkiä tiedostamaan hänen tuntemansa epäkohdat, jotka ilmenevät hänen jaksamisessaan ja hyvinvoinnissaan. Tunnistaminen saattaa vaatia tiukkaakin pohdintaa siitä, mistä mikäkin tunne johtuu. Mileyn ym. (2004) mukaan voimaantuminen ilmentää omaa ymmärrystämme tilanteestamme. Siihen liittyy se, että meillä on niin sanotusti pätevyyttä pitää huolta itsestä, hankkia voimavaroja ja jakaa niitä sosiaaliseen ja fyysiseen ympäristöön. (Miley ym. 2004, 86.) Työntekijälle itselle kokemat merkittävät asiat eivät välttämättä kuitenkaan ole muiden kannalta yhtä merkittäviä asioita, mikä viestii voimaantumisen subjektiivisesta kokemuksesta.

Työntekijä kokee työssään monenlaisia tunteita niin asiakkaita kuin järjestelmää kohtaan. Näiden tunteiden tunnistaminen on tärkeää, jotta ne eivät myöhemmin ole este työnteolle. Joskus myös työntekijän henkilökohtaisessa elämässä saattaa tapahtua asioita, jotka saattavat vaikuttaa työntekoon. Tällöin tiedostaminen, mistä mikäkin tunne johtuu, korostuu. Jokin työtehtävä saattaa laukaista kiukun tunteen, mutta miettiessä kiukun syvempää syytä, syy saattaa olla työstä riippumaton asia. Negatiiviset tunteet työtä kohtaan syntyvät muun muassa työntekijän omasta fyysisestä väsymyksestä, hankalista asiakastapauksista tai jopa työkavereista tai yhteistyökumppaneista. Työn keskellä sosiaalityöntekijällä on suuri vastuu asiakkaiden hyvinvoinnin lisäksi myös omasta hyvinvoinnista. Sosiaalityöntekijällä tulee olla tietynlaista itsekkyyttä itsestä huolta pitämiseen, jotta hänen työkykynsä säilyy.

Työhyvinvoinnista puhuttaessa huomionarvoista on, että työntekijä voi samanaikaisesti kokea sekä positiivista työhyvinvointia että kuormittuneisuutta. Kyse on tällöin juurikin työn hallinnan tunteesta sekä omista voimavaroista suhteutettuna työmäärään. (Hakanen 2005, 27.) Työn hallinnan, työ määrän ja voimavarojen tasapainon suhteen työntekijä joutuu hakemaan paikkaansa ja hyvää tekemisen tapaa, mikä viestii työntekijän tietoisuudesta omista varoista. Työuran alkuvaiheessa oman jaksamisen ja työn hallinnan saattaa yliarvioida, mutta siihen on oppiminen. Työntekijän on hyvä tunnistaa omat rajat ja oma rajallisuutensa. Kukaan ei ole kone, eikä voi tehdä töitä robotinomaisella tehokkuudella.

6 Yhteenveto

Sosiaalityön tärkeä voimavara on riittävä, osaava ja hyvinvoiva henkilöstö. Tähän voimavaraan voidaan vaikuttaa edistämällä työntekijöiden työhyvinvointia. Sen kehittämiseksi ja tietämiseksi, millaisesta ilmiöstä tai ominaisuudesta on kyse, tarvitaan tietoa siitä, mitä työhyvinvointi on ja mitä se sisältää. Tutkimukseni tarkoituksena oli tutkia mitä työn imu ja voimaantuminen tarkoittavat sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden kokemana ja sitä, mitä ovat ne voimaannuttavat kokemukset tai voimavarat, jotka vaikuttavat työhyvinvoinnin kokemiseen. Tutkimustulosteni perusteella sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden työn voimavaratekijät liittyvät työympäristöön, johtamiseen, työyhteisöön ja -ilmapiiriin sekä onnistumiseen, osaamiseen ja vaikuttamiseen työssä. Näiden voimavaratekijöiden voidaan katsoa tukevan työhyvinvointia. Tässä yhteenvetoluussa kokoan tulkinnallisesti yhteen, mitä nämä voimavaratekijät viestivät työhyvinvoinnista ja mikä empowermentin paikka on siinä.

Työn imuun sisältyvät uuden oppiminen ja itsensä kehittäminen (=tarmokkuus), oman työn arvostus ja haasteellisuuden kokeminen (=omistautuminen) sekä asioihin paneutuminen ja ajan kulun katoaminen (=uppoutuminen). Nämä tekijät muodostavat ja vahvistavat työhyvinvointia työn imun näkökulmasta. Voimavaratekijät toimivat joko työn imun mahdollistajana tai estävät työn imun kokemisen.

Tutkimuksessani voimaantumiseen vaikuttavat tai sitä synnyttävät tekijät muodostuivat tietojen ja taitojen kasvusta, itsensä kehittämisestä, työn hallinnasta, tehokkuuskokemuksista sekä tietoisuudesta itsestä ja ympärillä vallitsevasta tilanteesta. Voimaantumisella on työntekijän voimavaroja vahvistava vaikutus. Kokemus onnistumisesta ja osaamisesta työssä kasvattavat työntekijän tietoja ja taitoja sekä kehittävät häntä työntekijänä. Voimavaratekijöillä ja voimaantumisella on myös samanlainen merkitys toisiinsa kuin voimavaratekijöillä työn imuun; työympäristö, johtaminen ja työyhteisö- ja ilmapiiri joko mahdollistavat työntekijän voimaantumisen tai toimivat sen estäjänä. Tässä kohtaa työhyvinvoinnin rakenteellisen ja yksilöllisen tason erot tulevat ehkä selkeinten esiin. Voimaantuminen vahvistaa yksilöllisen tason tekijöitä ja rakenteellisen tason voimavaratekijät mahdollistavat tai estävät voimaantumisen kokemuksen.

Tutkimuksessani rakenteellisen tason voimavaratekijät liittyvät työympäristöön, johtamiseen sekä työympäristöön ja -ilmapiiriin ja yksilöllisen tason voimavaratekijät liittyvät onnistumiseen, osaamiseen ja vaikuttamiseen sekä työn hallintaan ja tehokkuuskokemuksiin. Työympäristön keskeisimmät voimavaratekijät liittyivät muutoksiin, byrokrattisiin piirteisiin, resursseihin ja vapaa-aikaan. Näitä asioita, pois lukien vapaa-aika, tuotiin esille pitkälti negatiivisten kokemusten sävyttämänä, johtuen siitä, että muutokset työorganisaatioissa olivat epäonnistuneet ja organisaation linjaukset koettiin estävän aidon sosiaalityön toteutumisen.

Esimies voi omalla toiminnalla ja työn organisointitavalla mahdollistaa työntekijöiden voimaantumisen tai estää sitä. Työtehtävien hallittavuus, työnkuvan selkeys ja suunnitelmallisuus, tietoisuus omasta tilanteesta sekä tietoisuus siitä, mitä työorganisaatiossa ja laajemmin yhteiskunnassa tapahtuu antavat työntekijälle mahdollisuuksia voimaantua. Työntekijän voimaantuminen vaatii sen, että hänellä on hallinnan tunne omasta itsestään tai omasta työstään (Askheim 2003, 230; Zimmerman 1995, 592). Muutokset voivat olla työntekijälle voimavara, jos työ nähdään kehittävänä ja työntekijä pystyy kehittämään itseään muutosten myötä. Myös haastavat työtilanteet käännettäessä oppimisen ja kehittämisen paikaksi voi kasvattaa työntekijän työn imua. Tietojen ja taitojen kasvu puolestaan kasvattaa työntekijän mahdollisuuksia voimaantua (Askheim 230, 230).

Johtajilla on haasteellinen tehtävä voimaantumisen mahdollistavan työympäristön luomisessa ja ylläpitämisessä, jotta sillä olisi työntekijän voimaantumista tukeva vaikutus (Siitonen 1999, 143). Johtaja voi työn organisointitavoilla vaikuttaa työntekijöiden työn hallintaan ja siitä seuraaviin tehokkuuskokemuksiin. Tästä näkökulmasta rakenteellisen tason ominaisuuksien toimivuus edellyttää sen, että yksilöllisen tason ominaisuudet voivat toteutua työntekijässä. Työyhteisön muutosvaiheissa ja muissa kuormittavissa tilanteissa on tärkeä miettiä, mitkä asiat tukevat työntekijöiden selviytymistä, ylläpitävät työmotivaatiota ja työn imua ja jopa edistäisivät työn mielekkyyttä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 47).

Sosiaalityötä tehdään paljon lain sanelemin määräyksin etenkin lastensuojelussa ja toimeentulotukityössä. Ulkoapäin rajatut työtehtävät kuormittavat sosiaalityöntekijöitä jossain määrin. Työhyvinvoinnin ja työn hallinnan kokemuksia lisää, jos sosiaalityöntekijöillä on enemmän valtaa määrittää ja vaikuttaa työntehtäviin ja niiden määrään.

Työntekijän työhyvinvointia tukevat tukea antava esimies ja hyvät työkaverit, jotka vaikuttavat työntekijän voimaantumiseen. Voimaantuminen vaatii sen, että työntekijällä on hallinnan tunne omasta itsestään ja omasta työstään (Zimmerman 1995, 592). Se kasvat-
taa työn hallinnan edellytyksiä ja lisää samalla työtyytyväisyyttä. Omien voimavarojen tiedostaminen kuitenkin edellyttää työntekijältä omien resurssien tiedostamista. Voi-
maantunut työntekijä ymmärtää omat voimavaransa.

Työn sopiva määrä omiin voimavaroihin suhteutettuna saa työntekijässä tuntemaan te-
hokkuutta ja tarmokkuutta työssään, jotka ajavat työssä eteenpäin. Tällöin on kyse työn
imusta. Tarmokkuutta kokevalla työntekijällä on halua ponnistella eteenpäin silloinkin,
kun kohdataan vastoinkäymisiä (Schaufeli ym. 2002). Tehokkuuskokemukset ovat yh-
teydessä myös työntekijän voimaantumiseen. Samalla kun työntekijä tuntee tehokkuu-
den ja tarmokkuuden olevan työtä eteenpäin vieviä asioita, mahdollistuu uuden oppimi-
nen sekä onnistumis- ja osaamiskokemukset. Ne kasvattavat työntekijän työn imua.

Sosiaalitoimistojen työympäristön luonne sisältää melko kuormittavia tekijöitä, joten
muut asiat työssä saavat sitäkin suuremman merkityksen. Muutosten keskellä oleminen
ja johtajuuden epäonnistuminen korostavat työkavereiden merkitystä. Vaikka työssä
koetaan muutoksia ja esimiehen tuen puutetta, ovat työkaverit ja työn ulkopuolinen
elämä se voimavara, joka mahdollistaa onnistumis-, osaamis- ja vaikuttamiskokemusten
syntymisen. Työkaverit ja -ilmapiiri ovat yleensä se tekijä, joka mahdollistaa työnteki-
jän voimaantumisen ja työn imun. Hyvässä työilmapiirissä töiden koetaan sujuvan hy-
vin eteenpäin, millä on työn hallinnan kokemiseen vaikutusta. Hyvässä työilmapiirissä
työntekijät voivat myös jakaa tietoa ja taitoja onnistumisen ja osaamisen kokemuksista.
Se tuottaa työntekijälle pätevyyden tunnetta, jolla on voimaannuttava vaikutus työnteki-
jään (Zimmerman 1995, 592). Työkavereilta palautteen saaminen työstä on myös voi-
mavara työn tekemiselle. Palautteen saamisella on muun muassa ammatti-identiteettiä ja
itseluottamusta voimistava vaikutus, jotka kasvattavat työntekijän voimaantumisen
mahdollisuuksia (Askheim 2003, 230).

Sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden onnistumis- ja osaamiskokemukset liittyvät
vahvasti asiakastyöskentelyyn. Onnistumisella ja osaamisella ja sen kehittymisellä on
työntekijän itseluottamuksen kasvua sekä tietojen ja taitojen kehittymistä vahvistava
vaikutus. Työn tekijän käsitys omista kyvyistä ja taidoista sekä onnistumisesta ja osaa-
misesta vaikuttavat työntekijän voimaantumiseen. Niiden kokemisessa painottuu voi-

maantumisen henkilökohtaisuus. Etenkin onnistumisien suhteen kokemuksia pidetään jopa niin henkilökohtaisina, että sosiaalityöntekijät eivät halua jakaa niitä muiden kanssa. Tämä johtuu siitä, että kokemukset onnistumisesta ja hyvin tehdystä työstä ovat riippuvaisia kokijasta; toinen ei koe eikä anna samaa painoarvoa onnistumisille, kuin joku toinen. Tärkeintä työntekijän oman hyvinvoinnin kannalta on, että hän itse tietää onnistuneensa.

Työntekijän työn imun ja voimaantumisen kannalta on tärkeää, että työntekijä pystyy hyödyntämään omaa osaamistaan, tavoitteitaan ja koulutusta saatua pätevyyttään työssään. Työntekijä voi kokea olonsa turhautuneeksi, jos työtehtävät eivät vastaa hänen tavoitteitaan tai koulutustasoaan, mikä puolestaan vaikuttaa työntekijän työhyvinvointiin. Turhautuneen työntekijän on vaikea kokea työn imua, jos hän ei koe nauttivansa työstä. Tällöin myös oman työn arvostus saattaa heiketä, joka myös vaikuttaa työn imuun negatiivisella tavalla. Tietojen ja taitojen sekä itsensä kehittäminen voimaantumista edistävänä asiana kangertelee, jos työnkuva ei vastaa työntekijän tavoitteita.

Sosiaalityössä koetaan uusia ja haastavia työtilanteita jatkuvasti. Oman osaamisen kehittäminen koetaan tärkeäksi oman työhyvinvoinnin kannalta. Se kehittyy työtä tekeväällä, omalla opiskelulla ja erilaisten koulutusten myötä ja niiden myötä itseluottamus työn tekemisen tapaa kohtaan kasvaa. Osaamisen kehittämisellä on näin ollen työn imua ja voimaantumista vahvistava vaikutus. Voimaantumisen tietojen ja taitojen kasvu myös vaikuttavat työssä onnistumiseen ja osaamiseen. Ne tuottavat työntekijälle myös työn imua, kun työntekijä pystyy oppimaan uutta ja kehittämään itseään.

Kysyin johdanto luvussa mitä se ”sellainen” on, joka saa työntekijät jaksamaan työssään. Työn imun ja voimaantumisen näkökulmasta se ”sellainen” koostuu johtajan tuesta, hyvistä työkavereista, työn hallinnasta, tehokkuuskokemuksista, itsensä kehittämisestä, uuden oppimisesta sekä tietojen ja taitojen kasvusta sekä niihin liittyvistä onnistumisesta, osaamisesta ja vaikuttamisesta. Niissä todentuvat työhyvinvoinnin rakenteellinen ja yksilöllinen taso: rakenteellinen taso vaikuttaa työhyvinvointiin ja yksilöllinen taso tuottaa työhyvinvointia. Huomion arvoista on, että työn imu ja voimaantuminen sisältävät osittain samoja piirteitä, joilla kuitenkin on erilainen ”lopputulos”; työn imu ja/tai voimaantuminen. Se, että kumpaa se on enemmän, on sosiaalityöntekijän subjektiivinen ja henkilökohtainen kokemus.

Pro gradu -tutkimuksen tekeminen on ollut mielenkiintoinen ja opettavainen vuoden kestävä prosessi. Opin muun muassa sen, että aineistonkeruumenetelmän valintaan kannattaa käyttää aikaa. Koin haasteelliseksi aineiston keräämisen kirjoituksin. Mikäli olisin tavannut sosiaalityöntekijöitä, uskon, että motivointi kirjoittamiseen olisi ollut helpompaa. Omakohtainen motivointi sähköpostitse ei kuitenkaan saavuta sitä samaa luonnetta, kuin mitä se olisi kasvokkaisessa vuorovaihtuksessa. Joidenkin kirjoitusten kohdalla olisin halunnut tehdä tarkennuskysymyksiä ja pyytännyt lisäinformaatiota, mutta se oli haastavaa kirjoittajien anonyymisuuden vuoksi. Olen kuitenkin kaikin puolin tyytyväinen aineistooni ja sen sisällölliseen rikkauteen.

Tutkimustulosten osalta minua jäi eniten pohdituttamaan koulutuksen vaikutus työhyvinvointiin. Vaikka se ei noussut selvästi esiin aineistosta, jäin miettimään kirjoituksissa kerrottuja asioita suhteessa kirjoittajien koulutustaustaan. Johtuuko haastavien tilanteiden kokeminen kuormittavaksi tiedon tai koulutuksen puutteesta, työntekijän epävarmasta ammatti-identiteetistä, esimiestason tuen puutteesta, työkavereiden osaamisen vähättelystä vai jostain muusta? Mikäli tällaista jatkotutkimusta lähden joskus tekemään, aineistonkeruumenetelmä on todennäköisesti aivan toinen, kuin mitä se on ollut tässä tutkimuksessa.

Lähteet

- Aarnio, Jaana & Hämäläinen, Hanna 2005: Varttihullu vai Leipäsossu? Työuupumus sosiaalityössä. Kertomukset sosiaalityöntekijöiden subjektiivisten kokemusten välittäjinä. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Pro -gradu -työ.
- Adams, Robert 2003: *Social Work and Empowerment*. Palgrave Macmillan, New York, China. 3. uudistettu painos. 1. painos 1990.
- Alasuutari, Pertti 2001: *Laadullinen tutkimus. Vastapaino*. Jyväskylä. 4. uudistettu painos. 1. painos 1994.
- Askheim, Ole Petter 2003: Empowerment as guidance for professional social work: an act of balancing on a slack rope. *European Journal of Social Work*. Vol.6. No.3. Routledge. 229–240.
- Barth, Richard P. & Lloyd, Christopher E. & Christ, Sharon L. & Chapman, Mimi V. & Dickinson, Nancy S. 2008: Child welfare worker characteristics and job satisfaction: A national study. *Social Work*. Vol. 53. No. 3. 199–209.
- Bell, Holly 2003: Strengths and secondary trauma in family violence work. *Social Work*. Vol. 48. No. 4. 513–522.
- Carless, Sally A. 2004: Does psychological empowerment mediate the relationship between psychological climate and job satisfaction. *Journal of Business and Psychology*. Vol. 18. No.4. 405–425.
- Cavén, Outi 1999: *Sujutusta ja pyöritystä. Tutkimus byrokratian merkityksistä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastyössä*. Painosalama Oy. Helsinki.
- Cheung, Yuet W. & Mok, Bong-Ho & Cheung, Tak-Sing 2005: Personal empowerment and life satisfaction among self-help group members in Hong Kong. *Small group research*. Vol. 36. No. 3. Sage. 354–377.
- Clemans, Shantih E. 2004: Life changing. The experience of rape- crisis work. *Affilia* Vol. 19. No. 2. 146–159.
- Dane, Barbara 2000: Child welfare workers: an innovative approach for interacting with secondary trauma. *Journal of Social Work Education*. Vol. 36. No. 1. 27–38.
- Dane, Barbara & Chachkes, Esther 2001: The cost of caring for patients with an illness. Contagion to the social worker. *Social Work in Health Care*. Vol. 33. No. 2. 31–51.
- de Lande, Annet & De Witte, Hans & Notelaers, Guy 2008: Should I stay or should I go? Examining longitudinal relations among job resources and work engagement for stayers versus movers. *Work and Stress*. Vol. 22. No. 3. 201–223.
- Demerouti, Evangelia & Bakker, Arnold B. & Nachreiner, Friedhelm & Schaufeli, Wilmar B. 2001: The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 86. No. 3. 499–512.
- Dey, Ian 1993: *Qualitative data analysis. A user-friendly guide for social scientists*. Routledge. London.
- Drury-Hudson, Julie 1999: Decision making in child protection: The use of theoretical, empirical and procedural knowledge by novices and experts and implications for fieldwork placement. *British Journal of Social Work*. Vol. 29. No. 1. 147–169.
- Eskelinen, Leena 1988: *Psyykinen työ- ja toimintakyky*. Teoksessa Lindström, Kari & Kalimo, Raija (toim.): *Työpsykologia. Terveys ja työelämän laatu*. Työterveyslaitos. Helsinki. 157–166.
- Eskola, Jari 2001: *Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat*. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle*

- tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-kustannus. Jyväskylä. 133–157.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2003: Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino. Jyväskylä. 6. painos. 1. painos 1998.
- Feldt, Taru & Mäkikangas, Anne & Piitulainen, Sari 2005: Persoonallisuuden riski- ja suojaavatekijät työhyvinvoinnin näkökulmasta. Teoksessa Kinnunen, Ulla & Feldt, Taru & Mauno, Saija (toim.): Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. PS-Kustannus. Keuruu. 95–118.
- Forsman, Sinikka 2010: Sosiaalityöntekijän jaksaminen ja jatkaminen lastensuojelussa. Henkilökohtaisen ja muodollisen uran rajapinnoilla. Tutkimushankkeen loppuraportti. Tampereen yliopisto. Tampere.
- Fox, Raymond & Cooper, Marlene 1998: The effects of suicide on the private practitioner: a professional and personal perspective. *Clinical Social Work Journal*. Vol. 26. No. 2. 143–157.
- Gellis, Zvi D. 2001: Job stress among academic health center and community hospital social workers. *Administration in Social Work*. Vol. 25. No. 3. 17–33.
- Gold, Nora 1998: Using participatory research to help promote the physical and mental health of female social workers in child welfare. *Child Welfare*. Vol. 77. No. 6. 701–724.
- Granfelt, Riitta 2000: Kertomuksia kodittomuudesta ja marginaalista. Teoksessa Karvonen, Synnöve & Pösö, Tarja & Satka, Mirja (toim.): Sosiaalityön tutkimus. Metodologisia suunnistuksia. SoPhi. Jyväskylä. 99–116.
- Hakanen, Jari 2002: Työuupumuksesta työn imuun – positiivisen työhyvinvointikäsitteen arviointimenetelmän suomalaisen version validointi opetusalan organisaatiossa. *Työ ja ihminen* 1. 42–58.
- Hakanen, Jari 2005: Työuupumuksesta työn imuun: työhyvinvointitutkimuksen ytimessä ja reuna-alueilla. *Työ ja ihminen Tutkimusraportti* 27. Työterveyslaitos. Helsinki.
- Heikkilä, Matti & Kaakinen, Juha & Korpelainen, Niina 2003: Kansallinen sosiaalialan kehittämisprojekti. Selvityshenkilöiden raportti. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.
- Heikkinen, Jarmo 2008: Sosiaalityön ammattikuva sosiaalihuollossa. Tutkimus sosiaalityöntekijöiden näkemyksistä ja kokemuksista sosiaalitoimiston ammatillisesta sosiaalityöstä. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 161. Kuopio.
- Hirsijärvi, Sirkka 2009: Aineiston hankinnan suunnittelu. Teoksessa Hirsijärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (toim.): Tutki ja kirjoita. Tammi. Hämeenlinna. 177–190.
- Hokkanen, Liisa 2009: Empowerment valtaistumisen ja voimaantumisen dialogina. Teoksessa Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja (toim.): Sosiaalityö ja teoria. PS-Kustannus. Juva. 315–337.
- Hur, Mann Hyung 2006: Empowerment in terms of theoretical perspectives: exploring a typology of the process and components across disciplines. *Journal of Community Psychology*. Vol. 34. No. 5. 523–540.
- Hämäläinen, Juha 1987: Laadullinen sosiaalitutkimus käytännössä. Johdatus laadullisen sosiaalitutkimuksen ”käsityötaitoon”. Kuopion yliopiston julkaisuja. Tilastot ja selvitykset 2/1987. Sosiaalitieteiden laitos. Kuopion yliopisto. Kuopio.
- Ilmarinen, Juhani 2006: Pitkää työuraa! Ikääntyminen ja työelämän laatu Euroopan Unionissa. Työterveyslaitos. Jyväskylä.
- Jagannathan, Radha & Camasso, Michael J. 2006: Public assistance workers’ confidence in Welfare-to-work programs and the clients they serve. *Administration in Social Work*. Vol. 30. No. 1. 7–32.

- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Raitakari, Suvi 2003: Sosiaalityötä ”menestystarinoiden” tuolla puolen? Teoksessa Satka, Mirja & Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta (toim.): Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä. 149–169.
- Jones, Loring P. & Okamura, Amy 2000: Reprofessionalizing child welfare services. An evaluation of a title IVE training program. *Research on Social Work Practice*. Vol. 10. No. 5. 607–621.
- Julkunen, Raija 2008: Uuden työn paradoksit. Keskusteluja 2000-luvun työprosesseista. Vastapaino. Jyväskylä.
- Järvikoski, Aila 1994: Vajaakuntoisuudesta elämänhallintaan? Kuntoutuksen viitekehysten ja toimintamallien tarkastelu. Kuntoutussäätiö. Helsinki.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve 2009: Reflektiiviset rakenteet ja hyvät työnohjauskäytännöt sosiaalialan asiantuntijuutta ja vetovoimaisuutta vahvistamassa. Teoksessa Yliruka, Laura & Koivisto, Juha & Karvinen-Niinikoski, Synnöve (toim.): Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:6. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki. 77–103.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Salonen, Jari & Meltti, Tero & Yliruka, Laura & Tappola-Haapala, Maria & Björkenheim, Johanna 2005: Konstikas sosiaalityö 2003. Suomalaisen sosiaalityön todellisuus ja tulevaisuuden näkymät. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.
- Kayser, Karen & Walker, Dennis & Demaio, Jennifer 2000: Understanding social workers’ sense of competence within the context of organizational change. *Administration in Social Work*. Vol. 24. No. 4. 1–20.
- Kemppainen, Tarja & Kostamo-Pääkkö, Kaisa & Niskala, Asta & Ojaniemi, Pekka & Vesterinen, Kerttu 2010: Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin ensiaskeleet Lapista. Tutkimus sosiaalityön vaikuttavuudesta. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisuja 32. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Rovaniemi.
- Kinnunen, Ulla & Feldt, Taru 2005: Hyvinvointi työssä. Stressi työelämässä. Teoksessa Kinnunen, Ulla & Feldt, Taru & Mauno, Saija (toim.): Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. PS-Kustannus. Keuruu. 13–37.
- Kiviniemi, Kari 2001: Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-Kustannus. Jyväskylä. 68–84.
- Koskela, Kaisa 2002: Sosiaalityöntekijöiden työuupumus. Tutkimus kuntien sosiaali-toimistoissa työskentelevien sosiaalityöntekijöiden työuupumuksesta ja sen taustatekijöistä. Turun yliopisto. Sosiaalitieteiden laitos. Pro gradu -työ.
- Kotro, Helena 2008: Aikuisosiaalityön areenat. Kehittämishankkeen loppuraportti. Socom. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy.
- Kröger, Teppo 1990: Sosiaalityötä pienessä maalaiskunnassa. Tampereen yliopiston sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia B 7. Tampere.
- Kuronen, Marjo 2004: Valtaistumista ja voimavaraistumista – feministisiä näkökulmia empowermentiin sosiaalityön käsitteenä ja käytäntönä. Teoksessa Kuronen, Marjo & Granfelt, Riitta & Nyqvist, Leo & Petrelius, Päivi (toim.): Sukupuoli ja sosiaalityö. PS-Kustannus. Jyväskylä. 277–296.
- Kuula, Arja 2006: Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. vastapaino. Jyväskylä.
- Kyngäs, Helvi & Vanhanen, Liisa 1999: Sisällön analyysi. *Hoitotiede* 1/99. 3–12.
- Laine, Marjukka & Wickström, Gustav & Pentti, Jaana & Elovainio, Marko & Kaarlela-Tuomaala, Anu & Lindström, Kari & Raitoharju, Reetta & Suomala, Tiina 2006: Työolot ja hyvinvointi sosiaali- ja terveysalalla 2005. Työterveyslaitos. Tampere.

- http://www.ttl.fi/NR/rdonlyres/358C8DAC-116D-42A5905BDDDB0E7CF10BA/0/Tyoolot_ja_hyvinvointi_sosiaali_ja_terveysalalla_2005.pdf
- Lankinen, Niko 2004: Ainainen kiire raunioittaa sosiaalityöntekijää. *Dialogi* 7. 40–42.
- Leadbetter, Michael 2002: Empowerment and advocacy. Teoksessa Adams, Robert & Dominelli, Lena & Payne, Malcolm (toim.): *Social work. Themes, issues and critical debates*. Palgrave. New York. 200–208.
- Manka, Marja-Liisa 2006: *Tiikerinloikka työniloon ja menestykseen*. Talentum. Helsinki.
- Maslach, Christina & Leiter, Michael P. 1997: *The truth about burnout. How organizations cause personal stress and what to do about it*. Jossey-Bass. San Francisco.
- Matela, Kari 2009: *Viihtyvät ja vaihtuvat. Lastensuojelut sosiaalityöntekijöiden työssä pysymiseen ja työstä lähtemiseen vaikuttavat tekijät*. Lapin yliopisto. Sosiaalityön laitos. Lisensiaatintutkimus.
- Mauno, Saija & Pyykkö, Mervi & Hakanen, Jari 2005: Koetaanko organisaatiossamme työn imua? Työn imun yleisyys ja selittävät tekijät kolmessa erilaisessa organisaatiossa. *Psykologia* 1. 16–30.
- Meltti, Tero 2007: Sosiaalialan työoloja on tarpeen tutkia edelleen. *FinSoc* 1/2007. 19–22.
- Meltti, Tero & Kara, Hanna 2009: Sosiaalityöntekijöiden työolot, -ympäristö ja työhyvinvointi sekä niihin vaikuttavat tekijät. Teoksessa Yliruka, Laura & Koivisto, Juhana & Karvinen-Niinikoski, Synnöve (toim.): *Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen*. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:6. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki. 22–39.
- Miles, Matthew B. & Huberman, Michael 1994: *Qualitative data analysis: an expanded sourcebook*. Sage. Thousand Oaks.
- Miley, Karla Krogsrud & O'Melia, Michael & DuBois, Brenda 2004: *Generalist social work practice. An empowering approach*. Pearson A & B. United States of America.
- Moilanen, Pentti & Räihä, Pekka (2007) *Merkitysrakenteiden tulkinta*. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. 2. korjattu ja täydennetty painos. PS-kustannus. Jyväskylä. 46–69.
- Morén, Stefan 1996: *Förändrings gestalt. Om villkoren för mänskligt bistånd*. Nordstedts Juridik AB. Stockholm.
- Mäkelä, Klaus 1992: *Kvalitatiivisen analyysin arviointiperusteet*. Teoksessa Mäkelä, Klaus (toim.): *Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta*. Gaudeamus. Helsinki. 42–61.
- Mäkikangas, Anne & Feldt, Taru & Kinnunen, Ulla 2005: *Positiivisen psykologian näkökulma työhön ja työhyvinvointiin*. Teoksessa Kinnunen, Ulla & Feldt, Taru & Mauno, Saija (toim.): *Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet*. PS-Kustannus. Keuruu. 56–74.
- Nakari, Risto 2004: *Kuntien erilaistuva työelämä. Tutkimus kunnallisista työyhteisöistä 1995–2003*. Suomen Kuntaliitto. Helsinki.
- Neufeld, John & Grimmert, Peter P. 1994: *The Authenticity for struggle*. Teoksessa Grimmert, Peter P. & Neufeld, J. (toim.): *Teacher development and the struggle for authenticity. Professional growth and restructuring in the context of change*. Teacher College Press. New York. 205–232.
- Niemelä, Pauli & Hämäläinen, Juha 2001: *Työuupumuksen ehkäisy ja lievittäminen sosiaalialan asiantuntijatehtävissä. Kolmen interventiomallin kokeilu ja arviointi*. Kuopion yliopiston selvityksiä E. *Yhteiskuntatieteet* 25. Kuopio.
- Närhi, Kati & Talvensola, Suvi & Valppu-Vanhainen, Anne & Karjalainen, Juhani 2009: *Aikuissosiaalityö muutoksessa? Keski-Suomen maakunnan aikuissosiaali-*

- työn kehittämishankkeen loppuraportti. Raportteja 22. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Jyväskylä.
- Pakarinen Terttu 2007: Tuloksellisuusarviointi ja henkilöstöjohtaminen muutosmekanismeina julkisessa tieto-organisaatiossa. Acta. Nro 195. Suomen Kuntaliitto. Helsinki.
- Helsinki: Teknillinen korkeakoulu ja Suomen Kuntaliitto.
- Palokangas, Hanna 2008: Hyvä työ kunnan sosiaalitoimistossa. Sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä Toimiva yhteistyö -kyselyssä vuonna 2007. Turun yliopisto. Sosiaalityeiden laitos. Pro gradu -työ.
- Pietarinen, Juhani & Launis, Veikko 2002: Etiikan luonne ja alueet. Teoksessa Karjalainen, Sakari & Launis, Veikko & Pelkonen, Risto & Pietarinen, Juhani (toim.): Tutkijan eettiset valinnat. Gaudeamus. Tampere. 42–57.
- Pockett, Rosalie 2003: Staying in hospital social work. *Social Work in Health Care*. Vol. 36. No. 3. 1–24.
- Pohjola, Anneli 2003a: Eettisyys tutkimuksen lähtökohtana. Teoksessa Pohjola, Anneli (toim.): Eettisesti kestävä sosiaalitutkimus. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 47. Rovaniemi. 5–10.
- Pohjola, Anneli 2003b: Tutkijan eettiset sitoumukset. Teoksessa Pohjola, Anneli (toim.): Eettisesti kestävä sosiaalitutkimus. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja C. Työpapereita 47. Rovaniemi. 53–67.
- Psycon. Oy 2003: Sosiaalitoimistojen organisaation toimivuustutkimus.
- Pöyhönen, Terhi 1988: Työtyytyväisyyden rakentuminen. Teoksessa Lindström, Kari & Kalimo, Raija (toim.): Työpsykologia. Terveys ja työelämän laatu. Työterveyslaitos. Helsinki. 127–141.
- Raunio, Kyösti 1999: Positivisismi ja ihmistiede. Sosiaalitutkimuksen perustat ja käytännöt. Gaudeamus. Helsinki.
- Raunio, Kyösti 2004: Olennainen sosiaalityössä. Gaudeamus. Tampere.
- Ritala-Koskinen, Aino 2003: Onnistumisia lastensuojelussa. Teoksessa Satka, Mirja & Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta (toim.): Sosiaalityö ja vaikuttaminen. SoPhi. Jyväskylä. 103–124.
- Räsänen, Juhani 2006: Voimaantumisen mahdollistaminen ja ratkaisut. Yhteiskunnan, yhteisön ja yksilön valtaistaminen. Suomen työvalmennusakatemia julkaisu. Julkiviestintä Oy. Järvenpää.
- Räsänen, Pekka 2005: Havaintojen mittaus ja aineiston jäsentämisen metodologia. Teoksessa Räsänen, Pekka & Anttila, Anu-Hanna & Melin, Harri (toim.): Tutkimusmenetelmien pyörteissä. Sosiaalitutkimuksen lähtökohdat ja valinnat. PS-Kustannus Juva. 85–102.
- Saari, Pirjo & Blomster, Peter & Väänänen, Janne 2005: Sosiaali- ja terveysalojen työn haasteista ammattiryhmittäin. Kuntatyö 2010 -tutkimuksen raportteja 2/2005. Kuntien eläkevakuutus. Helsinki.
- Sajavaara, Paula 2009: Tutkimustyyppit ja aineistonkeruun perusmenetelmät. Teoksessa Hirsijärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (toim.): Tutki ja kirjoita. Tammi. Hämeenlinna. 191–220.
- Salojärvi, Sari 2009: Osaamisen johtaminen ja kehittäminen. Teoksessa Helsilä, Martti & Salojärvi, Sari (toim.): Strategisen henkilöstöjohtamisen käytännöt. Talentum. Helsinki. 143–172.
- Satka, Mirja & Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta 2003: Vaikuttamisen vaihtuvat tulkinnat. Teoksessa Satka, Mirja & Pohjola, Anneli & Rajavaara, Marketta (toim.): Sosiaalityö ja vaikuttaminen. SoPhi. Jyväskylä. 7–29.
- Schaufeli, Wilmar B. & Bakker, Arnold B. 2004: Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*. Vol. 25. No. 3. 293–315.

- Schaufeli, Wilmar B. & Salanova, Marisa & Gonzáles-Romá, Vicente & Bakker, Arnold B. 2002: The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies* 3. Kluwer Academic. Netherlands. 71–92.
- Shaw, Ian & Shaw, Alison 1997: Game plans, buzzes, and sheer luck: Doing well social work. *Social Work Research*. Vol. 21. No. 2.
- Siitonen, Juha 1999: Voimaantumisperusteiden hahmottelua. *Acta Universitatis Ouluensis E* 37. Oulun yliopisto. Oulu.
- Silverman, David 2010: *Doing qualitative research. Practical handbook*. Sage. London.
- Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2003: Kiireelliset toimenpiteet sosiaalityön vahvistamiseksi. Sosiaalityön neuvottelukunta. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. Helsinki.
- Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2009: Johtamisella laatua ja työhyvinvointia sosiaalialalle. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisuja 2009:17. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. Helsinki.
- Stalker, Carol A. & Mandell, Deena & Frensch, Karen M. & Harvey, Cheryl & Wright, Margriet 2007: Child welfare workers who are exhausted yet satisfied with their jobs: how do they do it? *Child and family social work* 12. 182–191.
- Stenvall, Jari & Majoinen, Kaija & Syväjärvi, Antti & Vakkala, Hanna & Selin, Antti 2007: ”Mees romppeines siihen”. *Henkilöstövoimavarojen hallinta ja muutoksen johtaminen kuntafuusiolla*. Acta. Nro. 191. Suomen kuntaliitto. Helsinki.
- Sulkunen, Pekka & Kekäläinen, Olli 1992: *Wpindex-laadullisen aineiston analyysiohjelma*. Gaudeamus. Helsinki.
- Sullivan, Elizabeth L. 1999: Discrimination and ‘meta-discrimination’. *Issues for reflective practice. Australian Social Work*. Vol. 52. No. 3. 3–8.
- Tuomi, Kaija 2007: Työyhteisön toiminta, henkilöstön hyvinvointi ja yrityksen menestyminen työelämän murroksessa. Teoksessa Kasvio, Antti & Tjäder, Johanna (toim.): *Työ murroksessa*. Työterveyslaitos. Keuruu.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009: *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Tammi. Helsinki.
- Työterveyslaitos 2007: *Työ ja terveys*. Teoksessa Kauppinen, Timo & Hanhela, Rauno & Heikkilä, Pirjo & Kasvio, Antti & Lehtinen, Suvi & Lindström, Kari & Toikkanen, Jouni & Tossavainen, Antti (toim.): *Työ ja terveys Suomessa 2006*. Työterveyslaitos. Vammala. 159–235.
- Uusitalo, Hannu 2001: *Tiede, tutkimus ja tutkielma*. Johdatus tutkielman maailmaan. WSOY. Juva.
- Vataja, Katri & Julkunen, Ilse 2004: *Sosiaalitoimistojen työn organisointi ja työhyvinvointi*. Hyvät käytännöt -tutkimuskatsaus. STAKES.
- Vataja, Katri & Seppänen-Järvelä, Riitta & Vanhanen, Tuomas 2007: *Sosiaalitoimisto työympäristönä*. Sosiaalitoimistojen tarkastelua työyhteisöjen ja työn organisoimisen näkökulmasta. *Yhteiskuntapolitiikka*. Vol. 72. No. 4. 357–370.
- Viialainen, Riitta 2004: Paineiden puristuksessa. *Dialogi* 7. 2.
- Viinamäki, Tanja 1997: Opettajien ja sosiaalityöntekijöiden psyykkinen rasittuneisuus. *Kuopion yliopiston julkaisuja E*. *Yhteiskuntatieteet* 50. Kuopio.
- Välilä, Outi 2011: Kategoriat ongelman selontekoina. Pitkäaikaistyöttömyydestä neuvottelemisen ja sen rakentuminen haastattelupuheessa.
- Walls, Georg 2005: *Sosiaalityön käytäntötutkimus – koordinaatteja ja paikannuksia*. Teoksessa Satka, Mirja & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim.). *Sosiaalityön käytäntötutkimus*. Palmenia -kustannus. Helsinki. 23–46.
- Westbrook, Tonya M. & Ellis, Jackie & Ellett, Alberta J. 2006: Improving retention among public child welfare workers: What can we learn from the insights and ex-

- periences of committed survivors? *Administration in Social Work*. Vol. 30. No. 4. 37–62.
- Wickström, Gustav & Laine, Marjukka & Pentti, Jaana & Elovainio, Marko & Lindström, Kari 2000: Työolot ja hyvinvointi sosiaali- ja terveystalalla — muutokset 1990 –luvulla. Työterveyslaitos. Helsinki.
- Yliruka, Laura & Karvinen-Niinikoski, Synnöve 2009: Paloittaisesta parantamisesta kokonaisvaltaiseen työhyvinvoinnin kehittämiseen. Teoksessa Yliruka, Laura & Koivisto, Juha & Karvinen-Niinikoski, Synnöve (toim.): Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2009:6. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki. 142–148.
- Yliruka, Laura & Karvinen-Niinikoski, Synnöve & Koivisto, Juha 2009: Sosiaalialan työolot puntarissa. Teoksessa Yliruka, Laura & Koivisto, Juha & Karvinen-Niinikoski, Synnöve (toim.): Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2009:6. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki. 13–21.
- Zimmerman, Marc A. 1995: Psychological empowerment: Issues and illustrations. *American Journal of Community Psychology*. Vol. 23. No. 5. 581–599.
- Ängeslevä, Päivi 2008: Uupuneet auttajat. *Helsingin Sanomat*. 13.1.2008.

Liite 1

KIRJOITA TYÖHYVINVOINNIN KOKEMUKSISTA

Hei!

Olen sosiaalityön opiskelija Lapin yliopistossa ja teen pro gradu -tutkielmaa sosiaalityötoimiston sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnista. Sosiaalityötä ilmennetään usein negatiivisten kautta; puhutaan jaksamisen puutteesta ja jopa uupumuksesta, joten olen kiinnostunut tutkimaan, minkä tekijöiden valossa työssä voi voida myös hyvin.

Työhyvinvointi on laaja ilmiö. Sen kokeminen on aina yksilöllistä ja siihen vaikuttavat kunnallinen konteksti, työympäristö, -yhteisö, johtaminen ja osaamisen vaatimukset, mutta myös henkilökohtaiset asiat. Tutkimuksessani tarkastelen työhyvinvointia sen myönteisestä lähtökohdasta eli työn imun näkökulmasta. Työn imu kuvaa työntekijän kokemuksia tarmokkuudesta, omistautumisesta ja työhön uppoutumisesta. Viitekehiksenä tutkimuksessani on voimaantuminen. Voimaantuminen on omakohtainen prosessi, mutta omakohtaisten piirteiden lisäksi ympäristön sosiaaliset rakenteet ja olosuhteet vaikuttavat myös voimaantumisen kokemuksiin. Tutkimukseni tarkoituksena on saada tietoa työhyvinvoinnista työn imun valossa sekä työhyvinvointiin vaikuttavista voimaannuttavista kokemuksista.

Etsin Sinua sosiaalityötoimistossa työskentelevä sosiaalityöntekijä. Pyydän Sinua kirjoittamaan vapaamuotoisesti kokemuksistasi työhyvinvoinnista. Kerro ainakin siitä, mitkä tekijät työssäsi tuottavat kokemusta onnistumisesta, osaamisesta ja vaikuttamisesta työprosessin haastavuudesta huolimatta ja siitä, mitkä tekijät tukevat Sinua ja antavat voimavaroja haastaviin työprosesseihin. Lisäksi kerro kirjoituksessasi ikäsi ja sukupuolesi sekä koulutustaustasi ja milloin olet tutkinnot suorittanut. Kerro myös, millaisessa sosiaalityötoimiston toimipisteessä työskentelet, mikä on kunnan asukasmäärä ja kauanko olet ollut töissä sosiaalityötoimistolla ja nykyisessä työpaikassasi.

Kirjoituksen pituuden voit määrätä itse. Voit kirjoittaa omalla nimellä tai nimimerkillä. Käsittelemme kirjoitukset täysin luottamuksellisesti, tutkimuseettisiä periaatteita noudattaen, ettei kenenkään henkilöllisyys tule ilmi missään vaiheessa tutkimusprosessia.

Lähetä kirjoituksesi sähköpostitse osoitteeseen pikarppi@ulapland.fi tai kirjeitse osoitteeseen: Pauliina Karppinen, Metsämuseontie 26 D 15, 96460 Rovaniemi. Toivon kirjoituksesi olevan perillä viimeistään 4.2.2011. Pro gradu -tutkielmani valmistuu syksyllä 2011 ja on saatavilla Lapin yliopiston pääkirjastosta sekä toimitan sen pyynnöstä pdf-muodossa. Annan mielelläni lisätietoja tutkimuksesta.