

TYÖHYVINVOINNIN MÄÄRITTYMINEN HOIVATYÖNTEKIJÖIDEN
TARINOISSA

LEHTONEN TUULA
Tampereen yliopisto
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö
Sosiaalityön lisensiaatintutkimus
Sosiaalityön erikoistumiskoulutus
Yhteisösosiaalityö
Lokakuu 2011

Tampereen yliopisto
Sosiaalityön tutkimuksen laitos
LEHTONEN, TUULA
Työhyvinvoinnin määrittäminen hoivatyöntekijöiden tarinoissa
Lisensiaatin tutkimus, 139 s.
Ohjaajat: YTT Leena Eräsaari ja YTT Suvi Raitakari
Lokakuu 2011

TIIVISTELMÄ

Tutkimus on puheenvuoro ajankohtaiseen sosiaali- ja terveysalan henkilöstön työhyvinvointia ja riittävyttä koskevaan keskusteluun. Tavoitteena on tutkia hoivatyöntekijöiden kirjoittamia työhyvinvointia koskevia tarinoita. Tutkimuskysymykset ovat, miten työhyvinvointi määrittyy hoivatyöntekijöiden kertomuksissa ja minkälaisista ulottuvuuksista työhyvinvointi koostuu. Tutkimus nojaa naistutkimuksen käsitteistöön. Työhyvinvointi nähdään alakohtaisena ja kontekstisidonnaisena ilmiönä.

Tutkimus on laadullinen. Tutkimusotteena on tarinallisuus, joka liittyy seuraaviin valintoihin: aineisto koostuu kirjoitetuista tarinoista eli kertomuksista ja analysointi tapahtui teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä, jota voidaan pitää myös narratiivisena analysointitapana. Tutkimuksen yhteenvedon esittämisen yhtenä tapana on tarinamuotoisuus.

Tutkimusaineisto koottiin ammatillisen oppilaitoksen täydennyskoulutustilaisuuksissa talvella 2009–2010. Tutkimukseen osallistuneet hoivatyöntekijät, yhteensä 44, ovat kaikki naisia. He työskentelevät lasten päivähoidossa ja vanhustenhuollossa, julkisella ja yksityisellä sektorilla. Aineiston tarinat on kerätty käyttäen eläytymismenetelmää.

Sisällönanalyysin avulla päädyttiin tulokseen, että työhyvinvointi koostuu neljästä ulottuvuudesta: työolosuhteiden merkitys, työpaikan vuorovaikutussuhteiden merkitys, henkilöön liittyvät merkitykset ja ammatillinen pohdinta osana työhyvinvointia. Kyseiset ulottuvuudet limittyvät tiiviisti yhteen.

Hoivatyöntekijöiden kuvaama kiireinen työtahti, moninaiset psykofyysiset oireet ja turhautuminen tulisi ymmärtää vakaviksi yhteiskunnallisiksi ongelmiksi, joihin olisi syytä puuttua hoivatyöntekijöiden, heidän asiakkaidensa ja perheidensä hyvinvoinnin takia. Tutkimuksessa ilmeni, että työhyvinvointi on merkittävästi yhteisöllinen kysymys. Hoiva itsessään, kun sen voi tehdä ammatillisesti korkeatasoisesti, on palkitsevaa ja iloa tuottavaa. Yhteenvetona hoivatyöntekijöiden työhyvinvoinnin määrittämisestä esitetään työhyvinvoinnin hyvän kehän teoria.

Toimenpidesuosituksena esitetään, että yhteisöllisyyttä tulisi työpaikoilla vahvistaa ja edistää tarkoituksellisesti. Työyhteisöissä tulisi panostaa ensinnäkin hyvän kehän jo olemassa olevien piirteiden tunnistamiseen ja seuraavaksi niiden vahvistamiseen.

University of Tampere
Department of Social Work Research
LEHTONEN, TUULA: Well-being at Work in the Narratives of Care Workers
Licentiate studies, 139 pages
Advisors: Doctor of Social Sciences Leena Eräsaari and Doctor of Social Sciences
Suvi Raitakari

October 2011

This study addresses the current discussion about the well-being at work of care workers and their sufficient number in the future. The purpose of this study is to analyze the narratives written by the care workers about their well-being. The following study questions were investigated: how is well-being defined in the narratives of the care workers and what dimensions it is composed of. This study is based on the concepts of feminist research. Well-being at work is seen a contextual phenomenon.

The study is qualitative. The approach is narrative relating to the following choices: the data are composed of written narratives and the analysis of the data was carried out by the content analysis, also being considered as a narrative analysis. One way of presenting the summary of the study is in the form of narratives.

The data were collected during winter 2009–2010 in educational meetings of care workers at the local vocational institute. All the 44 care workers participating in the meetings were women working within children's day care and elderly care, both in the public and private sector. The narratives were collected by using the role-playing method.

The results obtained by the content analysis method indicated that well-being at work consists of four main dimensions: the meaning of working conditions, the meaning of social interaction at the work place, the meaning of the person 'herself' and professional reflection as part of well-being at work. The dimensions in question are closely linked with each other.

Working in a great hurry, various psycho-physical symptoms and frustration described by the care workers should be understood as serious social problems to be interfered with because of the well-being of the care workers, their clients and families. The study results indicate that work well-being is a strongly community-related issue. Care work itself is rewarding and brings along a feeling of happiness, when one is able to work according to high professional standards and in a patient-centered way. As a summary of this study a theory of a virtuous circle of well-being at work can be constructed.

Interventions proposed to advance well-being suggest that sense of community should be purposefully encouraged and strengthened at the work-places. Within the work communities, attention should be paid to the identification of the virtuous circle and its existing characteristics in the first place, secondly to the reinforcement of these characteristics.

SISÄLLYS

1 Johdanto.....	6
2 Hoivatyö ja työhyvinvoinnin tutkimus.....	9
2.1 Hoiva ja hoivatyö tutkimuksen kohteena	9
2.2 Hoivatyöntekijöiden työolot tutkimusten valossa	17
2.3 Työhyvinvointitutkimuksen erilaiset lähestymistavat	22
3 Tutkimuskysymykset, tarinoiden keruu, luonne, osallistujat sekä eettiset näkökohdat	29
3.1 Tutkimuskysymykset.....	29
3.2 Tarinoiden keruumenetelmä	30
3.3 Tarinoiden kirjoittamistilanne ja tutkimukseen osallistuneet.....	32
3.4 Tutkimusaineiston määrällinen ja laadullinen kuvaaminen	34
3.5 Tutkimuseettiset kysymykset	39
4 Tutkimuksen metodiset lähestymistavat.....	42
4.1. Laadullista tutkimusta.....	42
4.2 Tarinallisuuden monet merkitykset	43
4.3 Tarinallisen tutkimuksen analysoinnin eri tasot	48
4.4 Sisällönanalyysin teoreettinen kuvaus	50
4.5 Sisällönanalyysin toteutus	53
5 Työhyvinvoinnin ulottuvuudet.....	62
5.1 Työolosuhteiden merkitys työhyvinvoinnille	65
5.2 Työpaikan vuorovaikutussuhteisiin liittyvä ulottuvuus.....	80
5.3 Henkilöön liittyvät tekijät työhyvinvointia määrittämässä.....	95
5.4 Ammatillinen pohdinta osana työhyvinvointia.....	105
6 Yhteenvedo työhyvinvoinnin määrittämisestä, hyvän kehän teoria	119
7 Tutkimuksen luotettavuuden ja tutkimusprosessin arviointi.....	126
7.1 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi	126
7.2 Tutkimusprosessin arviointi.....	129
7.3 Tutkimuksen hyödynnettävyys	134
7.4. Jatkotutkimuksen aiheet	139
Lähteet:	140

TAULUKOT

Taulukko 1. Tutkimusaineisto luokiteltuna hoivatyöntekijöiden työpaikan sekä kehskertomusten variointien mukaan.

Taulukko 2. Analysoinnin tavat analyysiyksikön ja kohteen perusteella tutkijoiden Lieblich ym. (1998) mukaan.

Taulukko 3. Hyvää ja kurjaa työpäivää kuvaavien lausumien jakautuminen työhyvinvoinnin ulottuvuuksien mukaan.

Taulukko 4. Työolosuhteiden merkitys työhyvinvoinnille.

Taulukko 5. Työpaikan vuorovaikutussuhteisiin liittyvä merkitys työhyvinvoinnille.

Taulukko 6. Henkilöön liittyvä ulottuvuus osana työhyvinvointia.

Taulukko 7. Ammatillinen pohdinta osana työhyvinvointia.

KUVIOT

Kuvio 1. Tarinallinen kiertokulku (Hänninen 2000, 21).

Kuvio 2. Työhyvinvoinnin ulottuvuudet ja niiden sisältämät kokoavat käsitteet.

Kuvio 3. Työhyvinvoinnin myönteisen kehän muodostuminen.

1 Johdanto

Sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset, joita kutsun tässä tutkimuksessa hoiva-alan ammattilaisiksi, pitävät yllä päivittäin satojentuhansien asiakkaidensa arjen jatkuvuutta. He ovat useimmiten naisia. He työskentelevät erilaisissa perustason hoivayksiköissä kuten lasten päiväkodeissa, vanhainkodeissa, kehitysvammalaitoksissa, sairaalan vuodeosastoilla, erilaisissa palvelukodeissa ja kotihoidossa. Teen tämän tutkimuksen kiinnostuksesta ja arvostuksesta hoivatyötä ja hoivatyöntekijöitä kohtaan.

Elämää ylläpitävä ja uusintava inhimillinen hoivatyö on kautta aikojen pysynyt perustaltaan samana, mutta työn tekemisen olosuhteet ovat muuttuneet. Toisesta maailmansodasta lähtien on Suomessa muiden Pohjoismaiden tavoin rakennettu julkista sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmää. Ratkaiseva muutos hyvinvointivaltiollisen julkisen järjestelmän tilassa tapahtui 1990-luvun laman aikana, jolloin alkoi talouden resurssien uudelleensuuntaaminen. Hoivapalveluita on siitä alkaen järjestetty uudelleen. Niitä on karsittu, yhdistetty, ohennettu ja tehostettu. Hoivatyöntekijöiden kannalta tämä on tarkoittanut kiireisiä työpäiviä, työviikkoja ja työvuosia. Kyse ei enää ole vain niin sanotusta ruuhka-aikojen tilapäisestä kiireestä.

Hoivatyöntekijöiden työhyvinvointi ja riittävyys on viime vuosina noussut myös kansantalouden ”kovaksi” ongelmaksi. Tutkimukseni on puheenvuoro ajankohtaiseen sosiaali- ja terveyspalvelujen henkilöstön tilaa ja hyvinvointia koskevaan keskusteluun.

Työhyvinvointitutkimuksella on Suomessa pitkät perinteet. Perustutkimuksen painopiste on korkeakoulujen ja yliopistojen tutkimusyksiköissä ja soveltavan tutkimuksen ja kehittämistyön vastaavasti muissa työhyvinvointitutkimusta toteuttavissa laitoksissa ja organisaatioissa. Viime vuosina on eri ministeriöiden toimenpitein käynnistetty ja toteutettu useita työhyvinvointia edistäviä valtakunnallisia tutkimus- ja kehittämishjelmia, joissa on tehty ja rahoitettu runsaasti alan tutkimusta. Työelämässä ta-

pahtuvat muutokset tuovat jatkuvasti uusia haasteita työhyvinvointitutkimukselle. Tutkimuksen painopiste on laajentunut perinteisestä fyysisten olosuhteiden ja terveysriskien ja -vaarojen tutkimuksesta henkisen kuormittuneisuuden, työyhteisön sosiaalisen toimivuuden ja yksilöiden jaksamisen sekä työssä selviytymisen alueille. Työelämä tutkimus on usein monitieteellistä erilaisia näkökulmia yhdistävää toimintaa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2005.)

Työhyvinvoinnin tutkimus on ollut pääosin laajoilla aineistoilla tehtyä määrällistä tutkimusta. Tutkimukset ovat olleet sekä yleisiä että kohdistuneet eri toimialoille. Haluan omassa tutkimuksessani tarkastella työhyvinvointia alakohtaisena ja hoivatyön arjen kontekstissa. Tutkimukseni on metodologiselta lähtökohdaltaan laadullinen. Tutkimusotteeni on tarinallinen, ja tämä ilmenee aineiston hankintatavassa, aineiston luonteessa, sen analysoinnissa ja raportoinnissa. Tarkoitukseni on selvittää hoivatyöntekijöiden kirjoittamien kertomusten perusteella työhyvinvoinnin rakentamista. Tutkimuskysymykseni ovat, miten työhyvinvointi määrittyy hoivatyöntekijöiden kertomuksissa ja minkälaisista ulottuvuuksista työhyvinvointi koostuu?

Tutkimusaineisto on kirjoitettuja tarinoita eli kertomuksia ja se on kerätty eläytymismenetelmällä. Tutkimuksessani yhdistyy aineistolähtöinen ja teoriaohjaava lähestymistapa. Tavoitteeni on hoivatyöntekijäkertojien äänen kuuleminen. Tutkimukseen osallistuneet ovat erään keskisuuren kaupungin hoivatyöntekijöitä. He työskentelevät pääosin lasten päivähoidossa ja erilaisissa vanhustenhoito- ja palveluyksiköissä, julkisella ja yksityisellä sektorilla. Valtaosa heistä on pitkäaikaisessa työsuhteessa. Tavoitin heidät talvella 2009–2010 paikallisen ammattiopiston järjestämissä täydennyskoulutustilaisuuksissa, jossa olin mukana tutkijan roolissa. Tutkimukseen osallistuneet henkilöt ovat kaikki naisia, kuten päivähoidon ja vanhustenhuollon työntekijät tilastojen mukaan lähes poikkeuksetta ovatkin (Laine 2010).

Henkilökohtainen kokemus omien lasten jaetusta vanhemmuudesta ja vanhusten hoivasta ovat syventäneet näkemystäni hoivan tärkeydestä ja sen elämää ylläpitävästä merkityksestä. Myös kokemukseni sukupolvien välisen hoivan puuttumisesta joissa-

kin elämä vaiheissa on vakuuttanut minut julkisen hoivan tärkeästä asemasta ihmisen elämässä. Kiinnostukseni kyseiseen aiheeseen palautuu myös työkokemukseeni sosiaalityöntekijänä, toisen asteen sosiaali- ja terveystalouden opettajana sekä täydennyskouluttajana. Olen työskennellyt erilaisissa rooleissa sosiaali- ja terveystalouden koulutuksen, työelämän, hallinnon ja suorittavan työn rajapinnoilla. Lukuisat mielenkiintoiset ammatilliset keskustelut hoivatyöntekijöiden, alan opiskelijoiden ja heidän ammattijärjestöjensä edustajien kanssa ovat suoneet ulkopuoliselle mahdollisuuden päästä kiinni hoivatyön ytimiin ja reunaehtoihin. Perustason hoivatyötä olen tehnyt lyhyissä jaksoissa eri vaiheissa useilla sosiaali- ja terveydenhuollon alueilla. Myös se on lisännyt arvostustani hoivatyön tekijöitä ja hoivatyötä kohtaan.

Pitkäaikaisena julkisen sektorin työntekijänä olen myös kokenut työn uuden järjestyksen, työolosuhteiden muutoksen, työhyvinvointini horjumisen ja siitä selviämisen. Tavoitteenani on tutkimusraportissa yhdistää ammatillisia ja henkilökohtaisia kokemuksia sekä teoreettista tietoa tutkimusaineiston käsittelyssä.

Tutkimuksen kulku on seuraava. Aluksi hahmottelen yhteiskunnallista kontekstia eli tarkastelen hoivatyötä ja sen tekemisen olosuhteita. Toiseksi taustoitatan tutkimuskohdettani työhyvinvoinnin erilaisilla lähestymistavoilla. Sitten esittelen tutkimuksen metodiset lähestymistavat sekä tutkimuksen toteuttamisen käytännössä. Tutkimuksen empiirisen osan muodostavat työhyvinvoinnin ulottuvuuksien analysointi. Analyysiin kytken mukaan aikaisempia tutkimuksia hoivatyön erityispiirteistä ja työhyvinvoinnista. Tutkimuksen yhteenveto-osuudessa tiivistän tulokset työhyvinvoinnin myönteiseksi kehäksi ja tarinaksi. Lopuksi arvioin työprosessin onnistumista ja esitän suosituksia työelämän käytäntöjen ja koulutuksen kehittämiseksi.

2 Hoivatyö ja työhyvinvoinnin tutkimus

Jäsennän seuraavaksi hoivan, hoivatyön ja työhyvinvoinnin käsitteitä aikaisempien tutkimusten valossa niiden yhteiskunnallisissa ja historiallisissa yhteyksissään. Tedren (1999, 43) mukaan auttamisen arki on vaiettua historiaa.

2.1 Hoiva ja hoivatyö tutkimuksen kohteena

Hahmotan tutkimani ilmiön eli hoivatyöntekijöiden työhyvinvoinnin yhteiskunnallisesti naistutkimuksen *hoiva* käsitteen kautta. Englanninkielinen käsite *care*, ruotsiksi *omsorg* on käännetty suomeksi sanoilla hoiva, huolenpito, hoitaminen ja välittäminen. Suomennettaessa englanninkielinen *care for* ja *care of* eivät kääntyneet *hoiva* termiin. Suomen *hoiva*-termistä puuttuu esimerkiksi termi välittää (*care for*). Välittäminen on tärkeä osa hoivaa. Välittäminen on myös välissä olemista, siis verkostojen ylläpitoa ja rakentamista. Suomalainen termi *hoiva* antaa ymmärtää, että kyse olisi yksilösuorituksesta. (Eräsaari 2010, 211.)

Hoiva ja *hoivatyö* ovat sosiaalipoliittisesti orientoituneen naistutkimuksen piirissä käytettyjä käsitteitä, joilla on pyritty tekemään näkyväksi naisten tekemää palkallista ja palkatonta työtä. Keskeinen naistutkimuksen lähtökohta on, että hoiva ja hoivaaminen eivät ole geeneissä, vaan hoiva on historian kuluessa luovutettu naisille. Yhteiskunnallisessa työnjaossa naisen paikaksi on määrittynyt koti ja hoivan antaminen, jolloin kyseessä on sukupuolisopimus¹. Koska lähes kaikki hoivatyöntekijät ovat naisia, ei työtä voida pitää sukupuolineutraalina (Tedre 1999, 54; Korvajärvi 2010, 183–185).

Kansainvälisesti hoivatutkimus liittyy 1960-luvulla Yhdysvalloissa tapahtuneeseen naisasialiikkeen vahvistumiseen ja akateemisen naistutkimuksen syntyyn 1970-luvulla. Brittiläinen tutkimus on keskittynyt palkattomaan, lähinnä vanhuksille annettuun informaaliin hoivaan. Pohjoismaiset hoivatutkijat kiinnostuivat formaalin, julki-

¹ Sukupuolisopimus on naistutkimuksen käyttämä, politiikan tutkimuksesta peräisin oleva teoreettinen käsite. Se viittaa yhteis-

sen hoivan kysymyksistä eli hoivan ammatillistumisesta, palkatusta hoivatyöstä ja etenkin kunnallisesta kotipalvelusta. Suomessa hoivatyön tutkimus alkoi 1980-luvulla naistutkimuksen piirissä. Suomalainen hoivatyön tutkimus on laajentunut kolmen vuosikymmenen aikana ja se on pysytellyt pohjoismaisen naistutkimuksen kanssa samantyyppisissä teemoissa. Pohjoismaisen hoivatutkimuksen käynnistäjä norjalainen Kari Waerness nosti 80-luvulla esiin *hoivan* ja *hoivarationaliteetin* käsitteet. Waerness määritteli hoivan kattamaan sekä palkattoman että palkallisen, pääosin naisten tekemän työn. Hän myös korosti naisten tekemän hoivatyön merkitystä pohjoismaiselle hyvinvointivaltiolle. (Waerness 1984 ref. Anttonen 2011, 138) Hoivan määrittelyyn ovat vahvasti vaikuttaneet myös hollantilaiset tutkijat Trudie Knijin ja Monique Kremer (1997, 328–334). Heidän mukaansa hoivassa on kysymys kansalaisten perustarpeista, oli sitten kyse hoivan antamisesta tai saamisesta. Hoiva on työtä, joka voi olla palkattua tai palkatonta työtä. Rajankäynti palkattoman ja palkallisen hoivatyön välillä on jatkuva poliittinen ja sosiaalipoliittinen kysymys.

Hoivan ”yhteiskunnallistaminen” on ollut tärkeä osa pohjoismaista demokratia- ja tasa-arvoajattelua. Uudenaikainen sosiaalipolitiikka alkoi kehittyä Suomessa 1950-luvulla kohti pohjoismaista hyvinvointivaltiojärjestelmää, jossa sosiaalietuudet ja hyvinvointipalvelut toteutettiin universalismin periaatteella. Sosiaalipolitiikan suuri muutos tapahtui 1990-luvun alussa, jolloin kansainväliseen taloudelliseen lamaan, työttömyyteen, julkisten tulojen vähenemiseen ja valtion velkaantumiseen reagoitiin kireällä säästöpolitiikalla. Siirryttiin taloudellisen tiukkuuden ja tehokkuuden määrittelemään aikaan. Julkisesta vastuusta ja universalismin periaatteesta alettiin luopua. Uusi kansainvälinen ajattelutapa ja yhteiskuntapoliittinen päälinjaus olivat hoivavastuun siirtäminen yksityisille markkinoille, kolmannen sektorin järjestöille sekä omaisille ja ihmiselle itselleen. (Vabo 2005, 172–173; Anttonen ym. 2009, 16–37; Koskiahho, 2008, 15; Julkunen 2004, 171; Waerness 2008, 373.) Myös uusi hoivapolitiikka sai alkunsa.

Hoivan uudet organisointitavat

Hoivatyön olosuhteet eli rakenteelliset mahdollisuudet hoivatyön tekemiseen ovat olleet laajojen muutosten kohteena. Leena Eräsaari (2011, 181) vertaa, että hyvinvointivaltiossa tapahtunut muutos on yhtä suuri murros kuin 1900-luvun teollistuminen ja kaupungistuminen. Selityksenä tälle on kriittisen yhteiskuntatutkimuksen edustajien mukaan uusliberalistisen politiikan käytännön ilmentymä New Public Management² eli uusi julkisjohtaminen. Julkisella sektorilla se tarkoittaa palvelujen markkinoistamista, toisin sanoen markkinoiden toimintalogiikka omaksutaan olennaiseksi osaksi julkisen sektorin toimintatapoja. Avainasioiksi on muodostunut hoivamenojen vähentäminen ja palveluiden tehostaminen. Tämä näkyy muun muassa palveluiden ohentamisena, rajaamisena, suoritteiden laskuna ja ajan tiukkana kontrollina. Rakenteelliset muutokset ovat olleet organisaatioiden hallinnollisia ja toiminnallisia uudelleenjärjestelyjä, joista esimerkkinä sosiaali- ja terveystalouden kohdalla on tilaaja-tuottaja -malli, julkisten palveluiden ulkoistaminen, julkisten palveluiden maksujen korottaminen ja palveluseleiden käyttöönotto. (Eräsaari 2007; Koskiahho 2008; Siltala 2004.)

Kirjoittaessani tätä tutkimusta syksyllä 2010 länsisuomalainen maakuntalehti uutisoi seuraavasti: *Asumis- ja hoivapalvelut myllerrettiin Raumalla. Tarjouskilpailu: Paikalliset jäivät hännille.* (Satakunnan Kansa 27.10.2010) Tekstistä ilmenee, kuinka paikallisen vanhainkodin johtaja kertoo tilanteen olevan hämmentävä ja uusi, ja ettei kaupungin palveluostojen katkeamisen seuraamuksia ole kuin ihmetelty. Hän hämäästelee, miten täysin ulkopuoliset ovat voineet tarjota palvelujaan halvemmilla hinnoilla, kun yrityksillä ei ole Raumalla edes toimitiloja tai henkilökuntaa. Vastaavista tapauksista tiedotettiin samaan aikaan useilla paikkakunnilla. Suuren yritykset laajentavat toimintaansa ja ulkomaiset yritykset ovat tulossa ja jo tulleet suomalaisille sosiaali- ja terveystalouden markkinoille. Kansainvälinen kilpailu laajenee EU:n lainsäädännön ja Suomen valtion systemaattisella myötävaikutuksella. (Koskiahho 2008, 177.)

² New Public Management -käsitteellä tarkoitetaan julkisten organisaatioiden toiminnan muuttamista yksityissektorin toiminnan mukaiseksi. NPM sisältää ajatuksen, että yksityinen on julkista parempaa muun muassa joustavuuden ja tehokkuuden takia. Kyseessä on kokonaan uudenlainen tapa ajatella ja järjestää julkista hallintoa. (Vabo 2005, 172–173; Eräsaari 2007, 87–92; Koskiahho 2008, 27–28.)

Muutokset ovat jollain tavalla koskeneet useimpia hoiva-alan ammattilaisia. Perinteinen kotipalvelutyö on ollut keskeinen hoivatyön ammateista ja se on kokenut kenties suurimmat muutokset. Sen alkuperäinen toimintamalli oli laaja-alainen ehkäisevä lastensuojelullinen toiminta. Nyt kotipalvelun on muuttunut kotihoidoksi ja on sen sijaan pääosin tarkasti ositettua, kotisairaanhoidojohtoista ja yhdistettyä vanhusten avopalvelua. (Eräsaari 2010, Kovalainen 2004.) Seuraava lainaus Sari Erkkilän (2010) selvityksestä, joka koski laitospaikkojen vähentämisen seurauksia kotihoidon asiakkaille ja työntekijöille, kertoo selkeästi hoivatyön tilasta ja työntekijöiden kuormittumisesta kotihoidossa.

"Kotihoidon työntekijät kokevat riittämättömyyttä, jopa häpeää, koska joutuvat tinkimään eettisistä periaatteistaan jokaisella asiakaskäynnillään. Työ ei näin ollen ole palkitsevaa. Jatkuva huoli asiakkaista, myös vapaa-ajalla, on raskasta. Vastaaajista 56 prosenttia ilmoitti, ettei poissaolevan työntekijän tilalle saada tai oteta säästösyistä sijaista. Tämä johtaa työntekijöiden uupumiseen. Asiakkaan luona käytettävä aika on rajattu minimiin, joka vaikuttaa asiakkaiden saamaan hoidon laatuun ...70 % vastaaajista kokee työnsä kotihoidossa raskaaksi." (Erkkilä 2011, 24.)

Tutkimusten mukaan hoivatyötä tehdään nykyisin muutospaineissa, jotka johtuvat eri tahoilta tulevien vaatimusten ja käytännön mahdollisuuksien ristiriidasta. Jari Siltala (2004) käyttää tapahtuvasta prosessista kuvausta *hyvän asiakastyön edellytysten eroosio*. Eräsaari (2010) kuvaa ammattitaidon ja hoivan laadun rapautumista meneillään olevassa muutosten turbulenssissa. Työtä "kevennetään", "pinnallistetaan" ja ositetaan taylorismin hengessä ja se etäännyy yhä kauemmaksi hoivaetiikasta ja alan ammattilaisten eettisistä ohjeista.

Kiire ja jatkuvat kireät aikataulut raamittavat työpäiviä, työviikkoja ja työvuosia. Ne eivät enää ole vain ns. ruuhka-aikojen tilapäistä kiirettä (Siltala 2004). Mitä kiireellä ymmärretään? Kiireen käsitettä hoivatyössä voidaan avata erilaisilla aikakäsityksillä³. Hoivatyössä erilaiset aikakäsitykset, syklinen ja lineaarinen, kohtaavat. Kirsi

³ Eri kulttuurien aikakäsitykset voidaan jakaa karkeasti sykliseen ja lineaariseen aikakäsitykseen. Filosofit Eero Ojasen (2007, 24) mukaan syklinen aika on kiertoa, samojen asioiden toistumista ja tapahtumista yhä uudelleen kuten vuodenvuoro. Lineaarinen on johonkin suuntaan etenevää aikaa, johon yleensä kuuluu myös alku ja loppu. Käsitteet kokemuksellinen aika ja mitattavissa oleva aika ovat myös lähellä edellisiä määrittelyjä, mutta ne eivät ole vaihtoehtoja vaan saman asian eri puolia.

Juhila (2011) toteaa, että hoivan ja huolenpidon etiikka riitautuvat herkästi nopea-tempoisen yhteiskunnan aikakäsityksen kanssa. Asiakkaiden hetkittäinen ja ruumiillinen aika haastaa järjestelmän lineaarisen ajan. Anna-Liisa Niemelä (2006, 31–42) määrittelee kiireen työssä historialliseksi ilmiöksi ja yhteiskunnalliseksi jännitteeksi, joka vallitsee työntekijän realistiseksi kokeman ajan, työnantajan määrittelemän normatiivisen ajan ja normaalin työtehtäviin kuluvan ajan välillä. Arkisessa työssä kiire näyttäytyy käytettävissä olevan ajan riittämättömyytenä vaadittaviin työtehtäviin ja henkilöstön määrään nähden. Hoivatyöntekijä työskentelee tässä jännitteisessä kentässä.

Edellä lyhyesti kuvatulla hyvinvointipolitiikan muutoksella sekä hoivan uusien organisointitapojen toteuttamisella on vaikutusta hoivatyöntekijöiden työhyvinvointiin (Henriksson & Wrede 2008, 126–127; Waerness 2008, 372).

Uusliberaaliin politiikkaan liittyvä tehokkuuden rationaliteetti johtaa hoivatyöntekijöiden ammatillisen aseman ja työhyvinvoinnin huonontumiseen. Waerness (2008) toteaa, että työolosuhteissa tapahtunut muutos eli yhä vähemmän aikaa yhtä asiakasta kohti, vaikeuttaa huomattavasti työstä saatavaa tyytyväisyyttä ja mielekkyyden kokemusta. Tämä tyytyväisyys on noussut siitä, että on voinut tarjota hyvää hoivaa asiakkaalle, jonka elämään hän on perehtynyt. Keskeinen kysymys Lea Henrikssonin ja Sirpa Wreden (2008) mukaan on, kuinka säilyttää *arvokkuus (dignity)* hoivatyössä toisin sanoen, kuinka taata ammatillisen kehittymisen mahdollisuudet ja hoivatyöntekijöiden säällinen (*ethical*) kohtelu hoivapalveluissa. Paljon on muuttunut. Aikaisemmin hyvinvointipalveluiden eetokseen kuului, että työntekijöiden työoloista pidetään huolta, sillä hyvä ammattitaito ja kunnolliset työolot tuottavat myös hyvää hoivaa. Lopulta kyse on sekä asiakkaiden että hoivatyöntekijöiden sosiaalisista oikeuksista.

Hoivassa on lopulta kyse etiikasta. Siinä on kyse kahden tai useamman henkilön välisestä vuorovaikutussuhteesta, jossa toinen osapuoli on hoivaa tarvitseva, usein havoittavassa elämäntilanteessa oleva henkilö. Naistutkimuksessa painotetaan hoivan

moraalista ulottuvuutta, jolloin puhutaan hoivaetiikasta yksilö- ja yhteiskuntatasoisena ilmiönä. Hoiva on hyvän yhteisön moraalinen periaate ja moraalinen arvo. (Anttonen 2011, 146.) Ymmärtääksemme hoivatyöntekijän työhyvinvointia on hoivan yhteiskunnallisen paikan määrittelyn lisäksi aiheellista luonnehtia hoivaa ja hoivatyön sisältöä.

Hoivan sisällön määritelmiä

Anneli Anttosen (2011, 139–142) mukaan hoiva on vaikea käsite määritellä. Siltä puuttuu vakiintunut tietoteoreettinen perusta, kuten on kasvatuksella kasvatustieteessä tai hoidolla hoito- ja lääketieteessä. Pienten lasten hoiva käsitteenä lähestyy äitiyttä ja vanhemmuutta tai kasvatusta. Ikääntyneiden hoiva puolestaan jäsentyy sosiaalisen ja lääketieteellisen hoivan väliin, jolloin on vaikea erottaa, mikä on hoivaa ja hoitoa. Hoiva ja kotityö ovat myös käsitteinä lähellä toisiaan. Hoiva on kuitenkin aina työtä, jonka kohteena on toinen ihminen, kun taas kotityö voi olla yksinomaan siivousta, ruuanlaittoa ja pyykistä huolehtimista. Joka tapauksessa hoivan erityisyys on sen kokonaisvaltaisuudessa ja useimmiten pitkäkestoisuudessa.

Hoivan sisältö on vakiintunut kattamaan kokonaisvaltaisen huolenpidon lapsesta, vanhuksesta, sairaasta, vammaisesta tai henkilöstä, jonka toimintakyky on muistasyistä alentunut tai joka yleisesti hyväksytyjen normien mukaan ei selviydy ilman toisten apua. Hoiva on päivittäistä arjen jatkuvuuden ylläpitoa. (Knijin & Kremer 1997, 328–334). Pelkistetyn määritelmän mukaan hoiva on työtä, jonka tavoitteena on pitää läheiset hengissä (Graham 1983 ref. Anttonen 2009, 20).

Hoivatyötä luonnehtii ruumiillisuus, läsnäolo, vastuurationaalisuus ja sitoutuminen. Hoivan ruumiillisuus on keskeinen osa työtä, koska ensinnäkin hoiva on raskasta fyysistä työtä ja toiseksi se edellyttää hoivaajan fyysistä läsnäoloa. Hoivassa on usein kyse asiakkaan fyysisten perustarpeiden tyydyttämisestä (syöttämisestä, ulostamisesta avustamisesta, lämpimänä pitämisestä, liikkumisen avustamisesta jne.). Silva Tedre (1999; 2004) on erityisesti korostanut hoivan ja hoivatyön fyysistä ja ruumiillista

luonnetta. Hänen mukaansa hoivatyö liittyy ensisijaisesti aikaan ja paikkaan. Se on aktuaalista läsnäoloa tai käytettävissäoloa. Sitä ei voi tehdä varastoon. Hoiva on kokonaisvaltaista. Fyysisen ja henkisen työn erottaminen hoivassa on mahdotonta. "Hoivassa kohtaaminen muodostuu konkreettisesta tekemisestä, katseista, tavoista, puheista, kosketuksista, hajuista, hiljaisuuksista, kohtaamisista ja väistelyistä." (Tedre 1999, 44.)

Hoivan käsite on sisältänyt alusta alkaen emotionaalisen ulottuvuuden⁴. Käsitteen tunnettyö (*emotional labor, emotion work*) on tuonut esiin jo 1980-luvulla yhdysvaltalainen sosiologi ja naistutkija Arlie Russell Hochschild (1983). Hän tutki lentoemäntien työhön liittyviä tunteita. Hän oli kiinnostunut siitä, miten tunteista tehdään kaupallisuuden välineitä. Perinteisen naistyön erityislaatu kun on juuri tunnettyössä, toisten tarpeiden huomaamisessa ja huomioimisessa. (Hochschild 1983 ref. Anttonen ym. 2009, 24; ref. Julkunen 2008, 144.) Mielenkiintoinen on Donna Barnesin (2006) väite, että kun miehet astuvat naisten työhön, sekä miehet itse, naisvaltaiset työyhteisöt että asiakkaat pyrkivät säilyttämään miesten maskuliinisuutta. Heiltä ei odoteta samanlaista tunnettyötä ja vastuullisuutta kuin naisilta.

Hoivatyöntekijöiden⁵ (tutkimuksessa ei kerrota, osallistuiko tutkimukseen myös miehiä) tunteita on tutkinut sosiaaligerontologi Gustav Molander (2003). Hän määrittelee, että työntekijä on läsnä asiakkaiden elämän herkissä kohdissa, jolloin tunteet tiivistyvät ja siirtyvät. Asiakkaiden tunnekieli luetaan omien tunteiden läpi, ja omien tunteiden havaitseminen ja erottaminen toisen tunteista on herkkää häiriöille. Toistuvat siirtymät asiakassuhteesta toiseen vievät voimia ja edellyttävät yhä uudelleen viriävää vastaanottavaisuutta muiden tunteille ja tarpeille. Työn sujuvuus pohjaa tulokselliseen vuorovaikutukseen myös omaisten, työtovereiden ja esimiesten kanssa. Tunteiden tunnistaminen, nimeäminen ja ilmaiseminen työyhteisössä mahdollistavat

⁴ Julkunen (2008, 155–165) mukaan valtavirtana työelämässä kaikkiaan on työn naisistuminen eli feminisoituminen. Käsitteitä viittaa naisammattien taitojen ja kulttuuristen sisältöjen yleistymisessä myös perinteisillä miehisisillä aloilla. Avainsanoja ovat kognitiivinen, affektiivinen, interaktiivinen ja kommunikatiivinen.

⁵ Hänen tutkimukseensa osallistujat olivat vanhustyöntekijöitä, mutta tulokset voisivat yhtäläillä koskea mitä tahansa hoivatyön aluetta. Julkunen (2008, 150) kommentoiikin kyseistä tutkimusta seuraavasti: Vanhustyöllä ei ole monopolia tällaisiin tunteisiin eikä myöskään niihin tapoihin, jolla työntekijät keventävät tunnetaakkaa ja saavat positiivisen tunnevoiman kaikesta huolimatta viriämään niin itsessään kuin hoidettavissaan.

vuorovaikutuksen sujumisen ja siinä onnistumisen. Hoivatyön työyhteisöt toimivat monensuuntaisten tunnevirtojen ja niiden käsittelytapojen kohtauspaikkana. Hoiva-alan työyhteisöillä on myös oma erityinen tunnekulttuurinsa, joka normistona säätelee työntekijöiden keskinäisten tunteiden ilmaisua. (Mt.,10–27.)

Merja Reijosen (2006, 18) mukaan tunteet ja tunnetyö jäävät sosiaalityötä ja sosiaalialan työtä koskevassa tutkimuksessa epämääräiseksi ja marginaaliseen asemaan. Hänen mukaansa selityksenä tunteiden vähäiseen huomiointiin sosiaalialan ammatillisessa keskustelussa on, että tunnetyö käsitetään yhdeksi palveluammattien ominaispiirteeksi. Tunteita esitetään ja kontrolloidaan organisaation odotusten mukaisesti. Sosiaalialan ja hoitotyön erityisyys tunnetyön suhteen on näiden professionien syvää ydintä.

Hoivan ytimeen sisältyvät empatian, vastuun ja sitoutumisen elementit ovat Päivi Petreliuksen (2004, 49) mukaan hoivaeettisiä lähestymistapoja, joita hän nimittää myös naistapaisiksi. Kyse on historiallisesti, kontekstuaalisesti ja tilanteittain eri tavoin rakentuvista naisiksi ajatelluista ajattelu- ja toimintatyyleistä. Kun hoivaeettisyyttä korostetaan liikaa tai siihen jopa vedotaan ylevänä ja eettisesti tavoiteltavana orientaationa, jopa uhrautumisena, voi siitä tulla myös ansa. Se voi osaltaan vahvistaa naisten alistusta ja yhteiskunnallista eriarvoisuutta. Petrelius (2004, 70) toteaa, että naistyöntekijöille ominainen välittämisen moraali voi yhdessä työolosuhteiden puutteellisen organisoinnin, suurten asiakasmäärien ja työn kuormittavuuden kanssa tuottaa erityisesti naistyöntekijöitä uuvuttavia työkuulttuureita. Myös Anu Järvensivu (2010, 121–122) toteaa, että naisten perinteiset vahvuudet sopivat "uuden työn"⁶ vaatimuksiin, mutta samalla tilanteesta on kehittynyt naissukupuolelle aiempaa pahempi ansa.

⁶Käsitteellä "uusi työ" viitataan työn tekemisessä, työn tekemisen kokemisessa, työmarkkinoilla ja koko tuotannossa tapahtuviin muutoksiin (Jokinen 2010; Julkunen 2008; Järvensivu 2010).

2.2 Hoivatyöntekijöiden työolot tutkimusten valossa

Sosiaali- ja terveysalan henkilöstön työoloja ja työhyvinvointia on tutkittu viime vuosina runsaasti. Poimin tutkimukseni kannalta ”raamittavia” näkökulmia lähinnä Työterveyslaitoksen seurantalutkimuksesta (Laine ym. 2010) ja pohjoismaisesta hoivatyötä koskevasta vertailututkimuksesta (Kröger ym. 2009).

Työterveyslaitos on tutkinut sosiaali- ja terveysalan työoloja ja henkilöstön hyvinvointia laajoilla valtakunnallisilla kyselyillä vuosina 1992, 1999, 2005 ja 2010. Tutkimuksessa on mukana kattavasti sosiaali- ja terveysalan eri ammattiryhmät lääkäreistä perushoidon työntekijöihin ja toimistotyöntekijöihin saakka. Ammatti- ja sektorikohtaisia tietoja on myös eritelty tarkemmin. Näissä tutkimuksissa todetaan, että sosiaali- ja terveysalan eri ammatit ja tehtävät eri toimialoilla ovat hyvin erilaisia. Eroja rakentavat muun muassa koulutustaso, palkkaus ja työtehtävien luonne, myös taloudellisten suhdanteiden vaihtelut näkyvät eri tavoilla eri toimialoilla ja ammateissa. (Laine ym. 2010.)

Työterveyslaitoksen tutkimusten mukaan sosiaali- ja terveysalan tehtäviin liittyy runsaasti myönteisiä piirteitä. Asiakastyö tarjoaa paljon onnistumisen, mielihyvän ja ilon kokemuksia. Valtaosa henkilöstöstä katsoo pystyvänsä edelleen tekemään oman työnsä hyvin, vaikka arviot työpaikan tarjoaman palvelun laadusta ovatkin heikentyneet 1990-luvun alkuun verrattuna. Kyselylomakkeilla ilmaistut tietyt kokemukset työolosuhteiden paranemisista vuodesta 2005 vuoteen 2010 välillä herättävät tutkijoissa hämmästyksiä. Raportoidut kokemukset kiireestä ovat osin vähentyneet kyseisenä aikana, vaikka asiakasmäärät eivät ole vähentyneet. Ja vuoden 2010 potilas- ja asiakastyössä kohdattiin eettisiä tai moraalisia ongelmia selvästi harvemmin kuin vuonna 2005. Tulosten todetaan olevan ristiriidassa sen kanssa, että vastaajat lähes kaikilla sektoreilla ilmoittivat yleisemmin, että eivät voi toimia eettisesti tai moraalisesti oikein työpaikan rajallisten resurssien vuoksi. Tutkijat arvelevat, että kyseessä olisi ajan ja pohdinnan mahdollisuuksien puute ja kysyvät, olisivatko uupumus ja kyynisyys lisääntyneet alalla. (Laine ym. 2010, 47.)

Viime vuosien kehitys sosiaali- ja terveysalalla näyttää myös monelta osin kielteistä: työn ruumiillinen raskaus, kiire, asiakkaiden moniongelmaisuus, väkivalta ja sen uhka ovat yleistyneet (Laine ym. 2010, 5).

Poimin seuraavassa työterveyslaitoksen tutkimuksesta joitakin tutkimukseni kannalta keskeisiä tietoja. Ammatillisten hoivatyöntekijöiden keski-ikä on korkea 46,8 vuotta vuonna 2010. Kun sosiaali- ja terveysalalla on naisten osuus 91,6 %, on naisvaltaisuus vielä totaalisempaa lapsi-, vanhus- ja kotihoitotyössä. Naisia on niissä noin 97 % kaikista työntekijöistä. (Laine ym. 2010, 20.)

Parin vuosikymmenen seurantajakson aikana fyysisen kuormituksen koetaan lisääntyneen vähitellen monilla sosiaali- ja terveystoimen sektoreilla. Ainoa poikkeus on kotipalvelu, jossa vastaajat ovat raportoineet työn raskauden vähentyneen. Erityisesti vanhustenhuollossa ja myös lastenhoidossa päivittäisen elämän ylläpitämiseen kuuluu fyysisesti raskaita tehtäviä, kuten asukkaiden nostot, kantamiset ja kannattelemiset ilman apuvälineitä. Käsiteltävien taakkojen paino oli hyvin yleisesti yli 25 kg. Työhön kuvattiin sisältyvän hankalia työasentoja kuten kumarassa työskentelyä. Yli puolet terveyskeskusten vuodeosastojen, vanhainkotien ja päivähoidon työntekijöistä raportoivat työhön sisältyvän päivittäistä huonossa työasennossa työskentelyä yhdestä neljään tuntia tai jopa enemmän. Työterveyslaitoksen tutkimuksen mukaan kiire kuormittaa työntekijöitä edelleen erityisesti vanhainkodeissa ja vuodeosastoilla, joissa 60 % työntekijöistä koki kiirettä usein tai jatkuvasti. (Laine ym. 2010, 30–34.)

Ammatillista hoivatyötä ja sen tekemisen olosuhteita on tutkittu laajalla pohjoismaisella vertailututkimuksella, NORDCARE vuonna 2005 (Kröger ym. 2009). Tutkimus käsittelee hoivatyön piirteitä, olosuhteita ja hoivatyön tilaa eri Pohjoismaissa. Tutkimus koski perushoivatyöntekijöiden työtä pääosin seuraavissa palvelumuodoissa: kotihoito/-palvelu, palveluasuminen, vanhainkoti ja terveyskeskus. Tutkimus oli osa laajempaa yhteispohjoismaista hankekokonaisuutta *Omsorgsvardag in Norden*, jonka Suomen loppuraportti *Hoivan tekijät - suomalainen hoivatyö pohjoismaisessa tarkas-*

telussa, kertoo mielenkiintoista tietoa hoiva-alan työntekijöiden työoloista, työntekijöiden kokemuksista ja tulevaisuusnäköistä.

Suomalaista hoivatyötä kuvataan tutkimuksessa seuraavasti: Suomessa sosiaali- ja terveyspalvelut painottuvat julkiselle sektorille ja työsuhteet ovat pääosin vakituisia. Kuitenkin noin neljänneksellä hoivatyöntekijöistä on määräaikainen työsuhte. Suomelle on myös erityistä, että työsuhteet ovat pääosin kokoaikaisia, kun muissa Pohjoismaissa kokoajien määrä on vain noin 34 %–40 %. Suomalaiset hoivatyöntekijät ovat myös muita Pohjoismaita koulutetumpia. (Kröger ym. 2009, 58.)

Suomalaiset hoivatyöntekijät ilmoittavat suurempia työvuorokohtaisia asiakasmääriä kuin hoivatyöntekijät muissa maissa. Näin on etenkin laitoksissa ja asumispalveluyksiköissä. Tavanomainen asiakasmäärä päivävuoron aikana Suomessa on keskimäärin 14, kun Tanskassa se on 6, Norjassa 7 ja Ruotsissa 8. Kyseisen tutkimuksen aineiston perusteella ei voitu päätellä, oliko kyse henkilökuntamitoituksesta vai työn erilaisesta organisoinnista. Suomalaiset hoivatyöntekijät pitivät muita maita useammin asiakasmääräänsä liian suurena. Kotihoidossa eri maiden asiakasmäärät olivat keskenään samalla tasolla. (Mt., 50–51.)

Teppo Kröger ja muut tekijät (2009) olivat yllättyneitä havaitsemastaan tuloksesta, että suomalaiset hoivatyöntekijät ovat uskollisempia tai ainakin vähintään yhtä uskollisia kuin hoivatyöntekijät muissa Pohjoismaissa. Suomessa hoivatyöntekijöillä on myös hieman vähemmän sairauspoissaoloja kuin muissa Pohjoismaissa. Useilla tutkimuksessa käytetyillä työhyvinvoinnin indikaattoreilla mitattuna suomalaiset hoivatyöntekijät ovat huonommassa asemassa kuin muissa Pohjoismaissa alalla työskentelevät. Näitä indikaattoreita ovat univaikeudet, työpäivän jälkeinen väsymys, riittämättömyyden tunne, palkaton ylityö ja väkivallan uhka. Suomalaiset hoivatyöntekijät tekevät huomattavasti muiden pohjoismaiden työntekijöitä useammin yövuoroja. (Mt., 49–59.)

Epättyypilliset työajat ovat sosiaali- ja terveysalalla yleisiä, muuta esimerkiksi vuorotyötä tekevien osuus vaihtelee kovasti eri ammateissa. Vuonna 2010 yli 50 % vastaajista teki säännöllistä päivätyötä, noin 40 % kaksi- tai kolmivuorotyötä ja vain noin 2 % teki säännöllistä yötyötä. Päivätyö on yleisintä lasten päivähoidossa ja vastaavasti vuorotyö vanhustenhuollossa ja terveyskeskusten vuodeosastoilla. (Laine ym. 2010, 22.) Vuorotyön järjestämisen tavat ja rytmitys vaihtelevat eri työpaikoilla, mutta vaikutusmahdollisuudet työaikoihin koettiin erityisen vähäisiksi juuri edellä mainituilla sektoreilla (Mt., 84.) Tutkimusten mukaan ikääntyessä kyky sopeutua epäsäännöllisiin työaikoihin, etenkin vuorotyöhön, huononee. Myös nukkuminen yövuoron jälkeen on vanhemmilla ihmisillä vaikeampaa kuin nuoremmilla. Lähes kolmannes 45–54-vuotiaista vuoro- ja yötyöntekijöistä kärsii unihäiriöistä. (Ilmarinen 2006, 315.)

Sairauspoissaoloja pidetään yhtenä työhyvinvoinnin mittarina, mutta vertailukelpoisia tietoja maamme sosiaali- ja terveysalan sairauspoissaoloista ja niiden muutoksista on hankala saada. Suomessa ei ole valtakunnallista sairauspoissaolotilastoa, jonka mukaan työikäisen väestön sairauspoissaoloja voitaisiin seurata, ja olemassa olevat tilastot perustuvat hyvin erilaisiin aineistoihin⁷. (Kauppinen ym. 2010, 129.) Sairauspoissaoloissa on paljon eroja eri ammattiryhmien välillä. Tilastokeskuksen tietojen mukaan vuonna 2008 eniten sairauspoissaoloja oli lastenpäivähoidossa, postityössä, ompelutyössä, kemian prosessityössä sekä siivoustyössä. Työterveyslaitoksen seurantalutkimuksen mukaan kunta-alalla eniten sairastivat kodinhoitajat ja siivoajat. Sairauspoissaolot eivät ole aivan viime vuosina lisääntyneet. Mutta, naisilla poissaoloja oli selvästi enemmän kuin miehillä, ja tämä ero on vain kasvanut viime vuosina. (Kauppinen ym. 2010, 249.)

Ruotsin työssäkäyvää väestöä koskevat työterveystutkimukset osoittavat, että viimeisen kymmenen vuoden aikana on tapahtunut merkittävää myönteistä kehitystä, mutta poikkeuksen tekee vähän koulutettujen naisten tilanne. Avustavat hoitajat (*assistant*

⁷ Tilastokeskuksen työvoimatutkimus, Elinkeinoelämän keskusliiton (EK) Työaikakatsaus ja Kansaneläkelaitoksen (Kela) sairauspäivärahatilasto.

nurses, voisi verrata Suomen vanhaan hoitoapulaisen ammattinimikkeeseen ja uuteen hoiva-avustajan ammattitutkintoon) kuuluvat sellaiseen ammatilliseen ryhmään, jonka pitkäaikaisterveys on ollut kaikista ammattiryhmistä huonoin. Tutkimuksen indikaattorina oli sairauspoissaolojen esiintyminen. (Hägglund ym. 2010, 325.)

Pohjoismaisessa hoivatyötutkimuksessa tuotiin esille käsite *sairausläsnäolot* (*sickness presenteeism*). Niiden todettiin olevan hyvin yleisiä kaikkien palvelumuotojen hoivatyöntekijöiden parissa maassamme. Tutkimuksessa ilmeni, että oli yleisempää mennä hoivatyöhön sairaana kuin olla töistä pois sairauden vuoksi. Sairaana työhön menemisen on ajateltu heijastavan työpainetta ja työsuhteen epävarmuutta. (Kröger 2009, 34.)

Useissa tutkimuksissa (Tainio & Wrede 2008; Kröger 2009; Laine 2010) ilmenee ammatillisen hoivatyön ristiriitaisuus. Hoivatyö koetaan hyvin motivoivana ja mielenkiintoisena. Alan kiinnostavuus ja mielekkyys nousevat ennen kaikkea asiakastyöstä. Varsinkin vanhustyön koetaan antavan työntekijälle merkityksellisyyden ja arvokkuuden tunteen. Parasta hoivatyössä ovat suora kontakti ja työskentely vanhojen ja vammaisten ihmisten kanssa sekä kokemus siitä, että työllään pystyy todella auttamaan toisia ihmisiä.

Myös lastensuojelun sosiaalityössä on havaittu samantyyppistä työn ristiriitaisuutta kuin hoivatyössä. Sinikka Forsman (2010, 155) toteaa, että vaikka sosiaalityössä koetaan kuormitusta ja uupumusta työ koetaan kuitenkin samalla tärkeäksi ja motivoivaksi etenkin asiakkaiden vuoksi.

Sekä Työterveyslaitoksen suomalainen sosiaali- ja terveysalan työöloja koskeva seuranta tutkimus että pohjoismaisen hoivatyötä koskeva vertailututkimus antavat määrällistä ja sisällöllistä raamitusta omalle laadulliselle tutkimukselleni, jossa tarkoitus on astua edellä esitettyjen ilmiöiden ja lukumäärien taakse. Tämän lisäksi kontekstoin tutkimustani perehtymällä työntekijöiden työhyvinvoinnin erilaisiin lähestymistapoihin ja määrittelyiden muuttumiseen.

2.3 Työhyvinvointitutkimuksen erilaiset lähestymistavat

Työhyvinvointia on tutkittu ja määritelty runsaasti eri tieteiden piirissä, kuten taloustieteessä, lääketieteessä, psykologiassa, kasvatustieteessä ja yhteiskuntatieteissä. Työhyvinvointitutkimus on ollut monitieteellistä. Käytetyt käsitteet ja puhettavat ovat muuttuneet yhteiskunnallisen muutoksen, työolojen muutoksen ja tutkimuksen lisääntymisen myötä. Tarkastelen seuraavaksi, mistä näkökulmista työhyvinvointia on lähestytty eri aikoina.

Työturvallisuudesta työn imuun

Teollisen ajan alusta alkaen tuottavuuden maksimointi ja tehokkuuden tavoite ovat olleet kaikkien organisaatioiden päätavoitteita. Näiden tavoitteiden rinnalla on yritetty turvata henkilöstön työhyvinvointia. (Kuittinen & Kejonen 2009, 245.) Valtaosa työstä on historiallisesti katsoen ollut pääosin fyysistä voimaa vaativaa ja työolosuhteet ja -välineet ovat olleet ihmisen terveyttä vaarantavia. Työhön liittyviä riskitekijöitä katsottiin aikaisemmin lähinnä *fyysisen työturvallisuuden* näkökulmasta. Vähitellen 1970-luvulla fyysiset työolot parantuivat, mutta työn psyykkinen vaativuus lisääntyi ja silloin alettiin kiinnittää huomiota työntekijöiden henkisen jaksamiseen. Tunnistettiin mielenterveysongelmien olemassaolo ja lisääntyminen työelämässä. Niinpä vähitellen työsuojelu laajentui käsittämään myös niin sanottuun *henkisen työsuojelun*. Työntekijäpuolella oltiin huolestuneita liukuhihnatyön tuomista ongelmista ja työstä vieraantumisesta. Korostettiin yksipuolisen työn tuomia ongelmia ja puhuttiin *työviihtyvyydestä*. (Waris 2001, 8–10.)

Erityisesti ruotsalaiset työpsykologit toivat esille niin sanotut *psykososiaaliset tekijät* kuten inhimillisen vuorovaikutuksen. Suomessa puhuttiin vielä 1980-luvulla *työelämän mielenterveyskysymyksistä*, tosin laajasti määriteltynä. *Henkinen työhyvinvointi* -käsite vakiintui yleiseen käyttöön vuosikymmenen loppuun mennessä. Psykologisen työhyvinvointitutkimuksen piirissä yksi eniten tutkituista käsitteistä on ollut *työtyytyväisyys*. (Waris 2001, 8–10.)

Samoin *työkyvyn* käsite vakiintui 1980-luvulla yleiseen kielenkäyttöön. Työssä selviytymisen mittaaminen yksilön "työkykyisyydellä" on liittynyt alun perin hyvin rajattuun ja erityiseen tilanteeseen: eläkettä tai muuta sosiaalietuutta hakevan yksilön arviointiin. Erityinen "työkykylähestymistapa" on ollut hyvin suomalainen ilmiö. (Mäkikangas 2010, 162.)

Anne Mäkikankaan (2010, 165–166) mukaan työmarkkinaosapuolten työkyvyn ylläpitämiseksi nimetty lisäys työterveyshuoltolakiin velvoittivat työterveyshuoltoa "osallistumaan työkykyä ylläpitävään toimintaan". Tämä strategia johti suomalaisilla työpaikoilla laajamittaisiin fyysisen kunnan mittauksiin ja liikunnallisten aktiviteettien järjestämiseen. Työkykyä ylläpitävä toiminta muodostuikin synonyymiksi työpaikkaliikunnalle, vaikka käsitteelle on annettu myös laaja-alaisempia tulkintoja.

Samoihin aikoihin tuli tunnetuksi lähinnä psyykkisiin ongelmiin liittyvä termi *burn out*, joka korvaantui 1990-luvulta lähtien suomenkielisellä vastineella *työuupumus*. Työuupumuksella tarkoitettiin työntekijän vakavaa psyykkistä häiriötilaa, josta toipuminen on vaikeaa ilman ulkopuolista apua. Käsitteelle määriteltiin kolme ulottuvuutta: ammatillisen omanarvontunnon menettäminen, voimakas väsymys ja kyynisyys. Lukuisat työstressi- ja työuupumustutkimukset loivat pohjaa edelleen uudelle käsitteelle *työssä jaksaminen*. (Waris 2001, 8–10.)

Yhteiskunnallinen kysymyksenasettelu kääntyi 1990-luvulla eläkkeelle siirtymisestä työurien pidentämiseen. Valtiovallan ja eläkerahastojen aloitteesta on 2000 -luvun alusta nostettu vahvasti julkisuuteen huoli tulevan työvoiman riittävydestä ja nykyisen eläkejärjestelmän kustannuksista. Tässä keskustelussa eläkeiän nostamiseen tavoitteeseen liittyen työhyvinvoinnin tutkimukseen ja käytäntöihin on tullut uusi käsite *työssä jatkaminen*.

Edellä esiteltyjä käsitteitä on kritisoitu monenlaisin perustein. Ensimmäkin niitä on kritisoitu fyysispainotteisuudesta, jolloin psyykkinen ja sosiaalinen ulottuvuus sivuu-

tetaan. Toinen kritiikin kohde on ollut työhyvinvoinnin käsitteen yksilökeskeinen lähtökohta. Yksilön persoonallisuuden ja työhyvinvoinnin yhteyksiä on psykologian piirissä tutkittu ja tulkittu monitasoisesti. Taru Feldtin ym. (2005, 95–99) mukaan on keskitytty yksittäisten persoonallisuuden piirteisiin, taipumuksiin tai stressinkäsittelykeinoihin. Esimerkiksi yhdysvalloista 1950-luvulta peräisin oleva teoria, jossa tyytittellään persoonallisuuden ominaisuuksia A- ja B-tyyppiin, otettiin käyttöön suomalaisessa työelämäntutkimuksessa. Kyseisessä tarkastelussa ihminen nähdään erillisenä osana työyhteisöä.

Kolmas kritiikin kohde työpsykologian tutkijoiden taholta on, että työhyvinvointia on lähestytty usein kielteisistä, ongelmakeskeisistä lähtökohdista. Siten pahoinvointi työssä, kuten uupumus ja stressi, ovat saaneet tarkastelussa keskeisen roolin. Kyseinen näkökulma työhön on ollut lääketieteellisesti ilmaistuna patogeeninen. (Mäkikangas ym. 2005, 56.) Patogeenisen näkökulman rinnalle on tullut salutogeeninen näkökulma. Psykologian käsittein ilmaistuna kyse on niin sanotusta positiivisesta psykologiasta, jossa tutkitaan mm. ihmisen hyvinvointia, terveyttä ja näitä ennakoivia tekijöitä. Positiivisessa psykologiassa tutkitaan sitä, mikä toimii ja mikä on kehittymässä. Tämän näkemyksen mukaan työhyvinvointi on enemmän kuin pahoinvoinnin puuttumista. (Hakanen 2005, 268; Mäkikangas ym. 2005, 56.) Näitä positiivisen psykologian käyttämiä käsitteitä on sosiaalityön ja -tutkimuksen piirissä kutsuttu voimavarakeskeisiksi ja juuriltaan "empowerment" - lähtökohdan mukaisiksi käsitteiksi. Vaikka työtyytyväisyyden tarkastelullakin on jo pitkät perinteet, on tutkijoilta puuttunut myönteisiä käsitteitä, joilla kuvata työhyvinvointia.

Vähitellen myönteisiä käsitteitä alkoi ilmaantua työhyvinvoinnin tutkimuksen piiriin. Käsitteen *työssä voimaantuminen*⁸ on Suomessa tuonut alun perin esille kasvatustieteen tutkija Juha Siitonen (1999). Tutkimuksen taustalla oli työuupumuksen ja työsäjäksämisen ongelmat. Ydinilmiöksi tutkimuksessa nousi yksilön sisäisen voiman-

⁸Lisäksi työyhteisöjen voimaantumislähtöistä kehittämistä ovat painottaneet muun muassa Jorma Heikkilä ja Kristiina Heikkilä (2005) *Voimaantuminen työyhteisön haasteena*, Takanen (2005) *Voimaantuva työyhteisö - miten luomme tulevaisuutta?* Räsänen (2002) *Voimaantumisen oikeus ja välttämättömyys* ja (2006) *Voimaantumisen mahdollistaminen ja ratkaisut* sekä Mattila, Heleena *Voimaantumisen ydin* (2008). Mattila on tutkinut sosiaali- ja terveysalalla toimivien ihmisten mahdollisuuksia voimaantua työssään.

tunteen rakentuminen (*empowerment*). Sen mukaan voimaantuminen lähtee ihmisestä itsestään. Se on henkilökohtainen prosessi, joka edellyttää havahtumista eli pysähtymistä ja asioiden perinpohjaista uudelleen arviointia. Voimaantuminen on Siitosen mukaan myös sosiaalinen prosessi. Toimintaympäristön sosiaaliset rakenteet ja olosuhteet esimerkiksi tasa-arvoinen kollegiaalisuus, yhteisten päämäärien asettaminen, yhteistoiminta, ilmapiirin avoimuus, toistensa arvostaminen voivat olla merkityksellisiä. Voimaantumista voidaan tukea työyhteisöissä hienovaraisilla ja mahdollistavilla toimenpiteillä, esimerkiksi avoimuudella, toimintavapaudella, rohkaisemisella sekä turvallisuuteen, luottamukseen ja tasa-arvoisuuteen pyrkimisellä. (Siitonen, 1999.)

Empowerment käsitteen tulkinta ja suomennos *voimaantuminen* viittaavat käsitteen yksilökohtaiseen painotukseen, kun taas käsitteen yhteiskunnallinen ja yhteisöllinen painotus *valtautuminen*, on jäänyt työelämä tutkimuksessa syrjään. Tämä on varsin ymmärrettävää, sillä kysymys muodollisesta vallasta organisaatioissa on omistajalla tai työnantajan edustajalla, ellei valtasuhteista päätetä toisin.

Sittemmin myönteisiä työhyvinvointia luonnehtivia käsitteitä on ilmaantunut lisää. Vähän tieteellistä ja käytännön mielenkiintoa Suomessa herättänyt, voimavarakeskeinen käsite on *työnilo*⁹. Mutta Ruotsissa käsite *arbetsgädje* otettiin käyttöön jo 1970-luvulla, mutta meillä se ei ole missään vaiheessa saanut vastaavaa asemaa kuin Ruotsissa (Turunen 2010). Juha Varilan ja Taija Viholaisen (2000) mukaan työnilo on sitä kokevan ihmisen oman toiminnan tuottamaa onnistumisen iloa. Erityisen merkityksellistä on työnilo, joka syntyy yksilön omaehtoisena, aktiivisena, itseohjautuvan ja sitoutuneena pitkäjänteisen työskentelyn kuluessa tai päätteeksi. Työniloa käsittelevässä tutkimuksessa korostetaan työyhteisön sosiaalisten suhteiden merkitystä. Yksi tärkein näistä ihmissuhteista on suhde esimieheen, hänen johtamistyyliinsä, häneltä saatu tuki ja positiivinen palaute. Työnilon edellytyksenä ovat tutkijoiden mukaan seuraavat asiat: työn mielekkyys, toimivat ihmissuhteet työpaikalla sekä esi-

⁹ Varila, Juha & Viholainen, Taija (2000) *Työnilo tutkimuksen kohteeksi*. Ruotsissa muun muassa Gardell, Bertil (1979) *Työn sisältö ja elämisen laatu*. Helsinki: Tammi. Ruotsinkielinen alkuperäisteos ilmestyi 1976 Arbets innehåll och livskvaliteten.

mieheen liitetyt ominaisuudet. Tutkijat toteavat, että kaikenlaisissa toimintaympäristöissä työn ilo kokeminen ei ole mahdollista. ”Jos työ väsyttää ja uuvuttaa, mahdollisuudet työiloon ovat heikot.” (Varila & Viholainen 2000.)

Eniten julkisuutta on saanut käsite *työn imu*. Jari Hakanen (2005) oli lähtenyt tutkimaan työuupumusta, mutta päätyi *work engagement* käsitteeseen, jonka hän suomenkieliseksi työn imuksi. Hakasen mukaan työimua luonnehtii ensinnäkin tarmokkuus, joka on kokemusta energisyydestä, halua panostaa työhön, sinnikkyyttä ja ponnistelun halua myös vastoinkäymisissä. Se on kokemus, että työhön on kiva lähteä aamulla. Toiseksi työn imua kuvaa omistautuminen työlle, mikä tarkoittaa työn kokemista merkitykselliseksi sekä työssä koettua innostusta, inspiraatiota, ylpeyttä ja haasteellisuutta. Kolmanneksi työn imua luonnehtii siihen uppoutuminen eli syvä keskittyneisyyden tila, paneutuneisuus työhön ja näistä saatu nautinto. Työn imun kokemus on kaikkialle levittäytyvä tila, joka voi tuki vaihdella tilanteiden ja työolojen olennaisesti muuttuessa seuraavat asiat: työn mielekkyys, toimivat ihmissuhteet työpaikalla sekä esimieheen liitetyt ominaisuudet. Työuupumus ja työn imu eivät hänen mukaansa ole vastakkaisia käsitteitä, vaan osin saman ilmiön eri puolia.

Vaikka edellä esitetyt voimavarakeskeiset työhyvinvointia kuvaavat käsitteet ovat lähtökohtaisesti yksilökeskeisiä, tulee niissä esiin myös työhyvinvoinnin yhteisöllinen puoli. Käsittelen seuraavassa tarkemmin työhyvinvoinnin yhteisöllisyyden kompleksista luonnetta.

Työhyvinvoinnin yhteisöllisyys

Työhyvinvointi käsitteenä on siis vähitellen laajentunut yksilökeskeisestä yhteisölliseen ja organisatoriseen suuntaan. Esimerkkinä näkemysten muutoksesta lainaan Sosiaalialan työolot hankkeen raporttia *Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen*. Siinä todetaan, että työolojen, työssäjaksamisen ja työhyvinvoinnin kehittämisen fokus on siirtynyt 2000-luvulla yksittäisen työntekijän ominaisuuksista toimintakyvyn parantamiseen ja vähitellen yksilön ja hänen ympäristönsä vuorovaikutukseen.

Perinteistä käsitystä työhyvinvoinnista on laajennettu yhteisölliseen ulottuvuuteen, joka korostaa jaksamisen ja viihtymisen kysymyksiä osana työkuultuurin ja organisaation toimintatapoja. (Yliruka ym. 2009, 16.)

Yhteisöllisyys on yleisellä tasolla hyvin monimerkityksellinen ja monimuotoinen käsite, johon liitetään muun muassa emotionaalisia ihanteita, yhteenkuuluvuuden tunnetta, me-henkeä ja vuorovaikutuksen tapaa (Lehtonen 2000; Eräsaari 2009; Kuittinen & Kejonen 2009.) Eräsaaren (2009, 69) mukaan yhteisö -termi tuli luvulla suomalaisen tietoisuuteen viimeistään 1960 -luvulla. Englannin *community* -termillä on vahva yhteys paikkaan ja alueeseen toisin kuin suomalaisella yhteisöllä, joka viittaa vain ihmisiin ja heidän sosiaalisiin suhteisiinsa. Lisäksi *community* -termi viittaa siihen, että ihmisillä on jotain yhteistä (*in common*), puhutaan yhteisistä tai jaetuista intresseistä. Yhteinen voi viitata myös julkiseen ja jaettuun (julkinen tila, *public, common*). Yhteisöllä viitataan myös erilaisiin yhteisasumisen muotoihin kommuuneihin. Yhteistä kaikille yhteisö -termin käytölle on, että termiin liittyy lämpö, joka on jo olemassa tai sitten viitataan lämpimien suhteiden mahdollisuuteen.

Työpaikan yhteisöllisyys on kuitenkin lähtökohdaltaan institutionaalista yhteisöllisyyttä. Työtä tehdään työnjohdollisen vallan alaisena ja se tapahtuu lakisääteisten sopimusten puitteissa. Työtä tehdään organisaatiossa, joka on aina jonkinlainen yhteisö. Työpaikalla yhteisöllisyyttä voi syntyä joko virallisella tasolla tai epävirallisella tasolla, joka on johdon kontrollin ulottumattomissa.

Yhteisöllisyyden rakentaminen on nykyisissä työelämän olosuhteissa erittäin suuri haaste. Matti Kuittinen ja Martti Kejonen (2009, 245–270) toteavat, että yhteisöllisyyteen liittyy paradokseja ja lähes kaksoissidoksen kaltaisia tilanteita. Yhteisöllisyyttä heikentävät työhön liittyvien kontrolli- ja arviointijärjestelmien lisääntyminen. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus (2005) toteaa, että on esimerkkejä siitä, erilaiset tulosjohtamisen muodot ja uudet suorituspalkkajärjestelmät ovat ehkä heikentäneet tai hajottaneet perinteistä yhteisöllistä kulttuuria. Jos tiimimäinen työn organisointi on lisännyt yhteisöllisyyttä niin verkosto-organisaatio

puolestaan edistää yhteisön hajoamista ja ihmissuhteiden pilkkoutumista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2005, 72–73)

Eräsaaren (2009, 87) mukaan julkisen sektorin uudistukset (NPM) ja hyvinvointipalveluiden keskittäminen suuriin yksiköihin eivät tue yhteisöllisyyttä, vaan palveluista karsiutuvat yhteisöt ja yhteisölliset piirteet. Erityisen vähän ollaan muutosten yhteydessä kiinnostuneita niistä ammattilaisten näkemyksistä, jotka koskevat työyhteisöjä. Kuittinen ja Kejonen (2009) toteavat, että yhteisöllisyys on vaarassa jäädä organisaatiomuutosten ja työn tehostamisissa vain näennäiseksi tavoitteeksi. Toisaalta jaettu turvattomuuden ja epäluottamuksen kokemus voi lisätä epävirallista yhteisöllisyyttä työpaikoilla. Työntekijät hakevat turvaa toisistaan. Yhteisöllisyys saa siis monia muotoja.

Yhteisöllisyyden rakentamisen mahdollisuudet ja keinot ovat olleet työelämän tutkimuksessa sivujuoni verrattuna tutkimuksiin, joissa analysoidaan yhteisöllisyyden rapautumista ja ohentumista. Selityksenä kyseiselle tilanteelle näen seuraavat asiat. Ensinnäkin kriittinen työelämä tutkimus on ensisijassa analysoinut työelämää ravisuttavia megatrendejä ja keskeisiä työhyvinvoinnin puutteita. Toiseksi yhteisöllisyys merkitsee eri asioita työelämän eri osapuolille: työnantajille, keskijohdolle ja työntekijöille. Arkinen puhe työyhteisöistä on antanut yksioikoisen kuvan organisaatioista sisäisesti eheinä yhteisinä. Kolmanneksi lainaan Kuittisen ja Kejosen (2009, 248) näkemystä, että yhteisöllisyys on aina alisteinen työorganisaation hierarkkiselle perusluonteelle. Organisaation johto määrittelee pääosin organisaation tavoitteet, ja henkilökunta palkataan näiden tavoitteiden saavuttamiseksi. Neljänneksi yhteisöllisyyden merkitykset saattavat olla erilaista myös eri työaloilla kuten tietotekniikan alalla, materiaalin kuljetusalalla ja hoivatyössä. (Kuittinen ja Kejonen 2009.)

Yhteisöllisyyden mahdolliset merkitysten erot eri työaloilla herättävät kysymyksen myös työhyvinvoinnin alakohtaisuudesta ja kontekstisidonnaisuudesta. Työhyvinvoinnin kontekstisidonnaisuutta korostaa muun muassa pohjoismainen hoivatyön tutkimusryhmä (Kröger ym. 2009, 20). Heidän mukaansa työhyvinvoinnin voidaan

olettaa eroavan olennaisesti toisistaan eri toimialojen ja ammattien välillä, joten työhyvinvointia ja siihen liittyviä tekijöitä tulee tutkia alakohtaisesti. Myös Järvensivu (2010, 182, 271) korostaa työelämän muutoksen näyttäytyvän erilaisena eri sukupuolille ja korostaa myös kohdennetun tutkimuksen tarvetta. Työelämän muutokset eivät ilmene ja vaikuta samalla tavalla kaikilla aloilla. Hän osoittaa huolensa muun muassa nuorehkojen ja lähellä keski-ikää olevien naisten jaksamisesta, koska vastuu omista lapsista ja ikääntyvistä vanhemmista sekä lukuisat vapaaehtoistyöt kuormittavat naisia. Järvensivu kysyykin, miten heitä suojataan ristiriitaisilta tavoitteenasettamisketjuilta, kun heitä ohjaa halu tehdä kaikki onnellisiksi?

Edellä oleva katsaus työhyvinvointitutkimuksen erilaisiin lähestymistapoihin taustoittaa tutkimustani hoivatyöntekijöiden työhyvinvoinnin määrittämisestä. Mikään edellä esitellyistä lähestymistavoista ei yksin muodosta tutkimukseni taustateoriaa, mutta ne ovat kaikki osaltaan mukana rakentamassa ymmärrystäni ja tulkintojani aineiston analysoimisprosessissa.

3 Tutkimuskysymykset, tarinoiden keruu, luonne, osallistujat sekä eettiset näkökohdat

3.1 Tutkimuskysymykset

Tässä tutkimuksessa on lähtökohtana käsitys alakohtaisesta työhyvinvoinnin muodostumisesta. Näkemykseni hoivatyön ja työhyvinvoinnin erityisyydestä palautuu väljästi nais erityisen hoivatutkimuksen perinteeseen.

Tavoitteena on lähestyä työhyvinvointia monimuotoisena ilmiönä ja tarkastella ilmiön realisoitumista ruohonjuuritason hoivatyössä. Tavoitteena on tutkia hoivatyöntekijöiden työhyvinvointiin liittyviä merkityksiä. Tähän tavoitteeseen pyrin erittelemällä hoivatyöntekijöiden kirjoittamista kertomuksista työhyvinvoinnin määrittämisestä; sen ulottuvuuksia, sitä heikentäviä ja tukevia tekijöitä.

Tutkimuskysymykseni ovat, miten työhyvinvointi määrittyy hoivatyöntekijöiden kertomuksissa ja minkälaisista ulottuvuuksista työhyvinvointi koostuu?

Kuvaan seuraavassa osiossa mahdollisimman tarkasti käyttämäni aineistonkeruumenetelmää ja sitä tilannetta, missä aineiston keruu tapahtui.

3.2 Tarinoiden keruumenetelmä

Keräsin tutkimukseni aineistotarinat eläytymismenetelmän¹⁰ avulla. Eläytymismenetelmä on jo vakiintunut käänös englanninkielisestä *role-playing* -termistä. Alun perin eläytymismenetelmällä on ollut kaksi erilaista käyttötapaa. Ensimmäinen, joka on käännetty `aktiiviseksi menetelmäksi (active role-playing) toimii eräänlaisen roolileikin tapaan. Toinen, jota on nimitetty menetelmän `passiiviseksi käyttötavaksi` (passive role-playing) toimii siten, että eläytyminen tapahtuu kirjallisesti kirjoittamalla pieni kertomus. Se, että tutkimusmateriaali kerätään eläytymismenetelmällä, tarkoittaa siis sitä, että osallistujat kirjoittavat pienen esseen tutkijan antamien ohjeiden mukaan. Osallistujille annetaan kehyskertomukseksi kutsuttu orientaatio, jonka antamien mielikuvien mukaan heidän tulee kirjoittaa pieni essee, tarina. Tarinoissa kirjoittaja mielikuvituksensa avulla joko vie kehyskertomuksessa esitetyn tilanteen eteenpäin tai kuvaa sitä, mitä kehyskertomuksessa esitettyä tilannetta ennen on täytynyt tai voinut tapahtua. (Eskola 1997, 5–23.)

Keskeinen idea on variointi eli kehyskertomuksen muuntelu. Tällä asetelmalla saavutetaan koeasetelman kaltainen tilanne, jossa vain yhtä tekijää muuntamalla muiden pysyessä ennallaan, voidaan katsoa, miten tämä varioitu tekijä muuttaa vastauksia, eli miten se vaikuttaa kirjoitettuihin tarinoihin. Näin saadaan erilaisia kertomuksia.

¹⁰ Eläytymismenetelmän kehittämisen pioneeri Suomessa on ollut 1980 -luvulla sosiaalipsykologian professori Antti Eskola. Menetelmää ovat edelleen kehittäneet Juha Suoranta ja Jari Eskola. Eräsaaren (2010) mukaan eläytymismenetelmää on käytetty viime vuosina maassamme suhteellisen runsaasti. Väitöskirja, jossa on käytetty eläytymismenetelmää esimerkiksi Kuure, Tapio (1996) Marginaalin politiikkaa. Marginaalista murtautumisen vaihtoehtoiset strategiat.

joiden avulla voidaan etsiä kyseisen tilanteen rakenne ja sen eri elementtejä, tilanteen tai tapahtuman tietty logiikka. Eläytymismenetelmällä yritetään tavoittaa sekä tilanteen että vastaajan sosiaalisuus ja kulttuurisidonnaisuus. Tavoitteena on valaista kyseessä olevan toiminnan merkityksiä. (Eskola 1997, 15–18.)

Tässä tutkimuksessa johdattelin tutkimukseen osallistuvia kertomusten kirjoittamiseen seuraavalla suullisella instruktioilla.

”Olen T.L. Opiskelen työn ohessa Tampereen yliopistossa ammatillisen lisensiaatin jatko-opintoja. Tutkimusaiheeni on sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden työhyvinvointi ja työssäjaksaminen. Teen tutkimukseni sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille. Lähestyn tässä ensivaiheessa aihetta tarinallisesti. Pyydän, että luet oheisen kehyskertomuksen ja jatkat sitä samalle paperille. Kirjoitukset palautetaan nimettöminä. Kiitos osallistumisestasi!

Varsinaisen tutkimuksen vastauslomakkeessa oli seuraava kirjallinen instruktio:

Kirjoitukset palautetaan ja käsitellään luottamuksellisesti. Tutkimuksellisessa tarkoituksessa pyydän alleviivaamaan luettelosta työalueesi. Päiväkoti, vanhainkoti, kotihoito, sairaala, kehitysvammaisten huolto, päihdehuolto, vammaispalvelut, mielen-terveyspalvelut, ensihoito, muu.....

Eläytymismenetelmään liittyvä varioitu kehyskertomus oli seuraava:

Kehyskertomus 1.

Muistele tilannetta, kun työpäiväsi oli erityisen hyvä. Kotiin lähtiessäsi olosi tuntui tyytyväiseltä ja keveältä. Pysähdyit oikein miettimään, miten se oli mahdollista. Kirjoita, mitä sinä silloin teit, mitä työtoverisi, mitä esimiehesi asiakkaasi tekivät jne. Jatka kertomusta, mitä päivän aikana tapahtui.

Kehyskertomus 2.

Muistele tilannetta, kun työpäiväsi oli erityisen kurja. Kotiin lähtiessäsi olosi tuntui tyytymättömältä ja raskaalta. Pysähdyit oikein miettimään, miten se oli mahdollista. Kirjoita, mitä sinä silloin teit, mitä työtoverisi, mitä esimiehesi asiakkaasi tekivät jne. Jatka kertomusta, mitä päivän aikana tapahtui.

Valitsin eläytymismenetelmän aineistonkeruutavaksi, koska ajattelin sen tuottavan monipuolista tekstiaineistoa. Matthew Davidin & Carole Sutton'n (2011, 113) mukaan avoimien kysymysten esittäminen mahdollistaa tutkimukseen osallistuvien uskomusten, arvojen ja toiminnan kuvausten esiintulon heidän omilla sanoillaan ilmaistuna. Tutkijan valmiiksi asettamat tiukasti formuloidut kysymykset on vastaavasti

muodostettu hänen omasta näkökulmastaan. Eläytymismenetelmällä tuotetut kirjoitetut kertomukset kuten kirjoitettu teksti yleensäkin ovat tavallaan pintaa, jonka sisältämiin kulttuurisiin merkityksiin syventyminen on mielenkiintoista ja haastavaa. Oletin tarinamuotoisen aineiston avaavan hoivatyön ja työhyvinvoinnin moniulotteisuutta ja kerroksellisuutta.

Eläytymismenetelmällä tuotettujen aineistojen analysointi on yhtä vaativaa kuin kaikkiaan laadullisten aineistojen analysointi. Eläytymismenetelmän etuja ovat sen nopeus ja edullisuus. Eläytymismenetelmällä vie vähän aikaa verrattuna esimerkiksi haastattelun viemään aikaan. (Eskola 1997, 28). Eläytymismenetelmän etuihin kuuluu myös se, että aineiston keruu voi tapahtua missä tahansa rauhallisessa tilassa, jossa voi kirjoittaa kuten tässä tutkimuksessa tavallisessa luokkahuoneessa.

3.3 Tarinoiden kirjoittamistilanne ja tutkimukseen osallistuneet

Valitsin kertomusten kirjoittamistilanteeksi täydennyskoulutustilaisuuden paikallisessa ammattioppilaitoksessa, jossa työskentelen. Tiesin etukäteen, että kyseisiin koulutustilaisuuksiin osallistuu yleensä runsaasti perustason hoivatyöntekijöitä. Tutkimus tapahtui talvikaudella 2009–2010. Tutkimukseen osallistujat olivat tulleet oppilaitoksen kutsumana ja työpaikkansa lähettämänä kyseisiin iltapäivisin pidettyihin koulutustilaisuuksiin. Sitä ennen he olivat tehneet puolikkaan työpäivän. Työasiat olivat oletettavasti mielessä ja vieraassa ympäristössä niihin sai myös hiukan etäisyyttä. Tutkimustilanne tuli heille yllätyksenä, kun tilaisuuden kouluttaja avasi tapahtuman ja kertoi pienestä ohjelmanmuutoksesta eli tutkimuksellisesta osuudesta. Itse olin mukana vain tutkijan roolissa. Esittelin itseni, tutkimusaiheeni ja lähestymistapani aiheeseen. Pyysin heitä osallistumaan tutkimukseeni kirjoittamalla kertomus työhyvinvoinnista tai sen puutteesta. Osallistujat ilmoittivat suostumuksensa tutkimukseen. Virikkeenä näihin kertomuksiin oli edellä mainittu pieni kehyskertomus, jota kehotin jatkamaan kirjallisesti A4 kokoiselle valkoiselle viivattomalle paperille.

Sekoitin kehyskertomuspaperit ennen jakamista, jolloin jokainen vastaaja sai eteensä sattumanvaraisesti toisen käytetyistä kehyskertomuksista. En rajannut kirjoittamisaikaa, joten heillä oli myös mahdollisuus keskittyä kirjoittamiseen kenenkään häiritsemättä. Kirjoittamistilanteet kestivät noin 15 minuuttia. Kukaan ei käyttänyt enempää aikaa. Kenenkään kirjoittamista ei keskeytetty. Varsinaisessa tutkimuksessa kaikki osallistujat palauttivat paperinsa. Tilaisuuden lopussa kerroin eläytymismenetelmän varioinnin idean eli sen, että kehyskertomuksia oli kahdenlaisia.

Aineiston keruukertoja oli kolme. Ensimmäinen kerta oli esitutkimus. Se oli samalla katsaus kohderyhmäni kirjoittamisen tapaan. Esitutkimuksen perusteella muutin kehyskertomusta enemmän toiminnalliseen suuntaan. Toisella ja kolmannella kerralla eli varsinaisella tutkimuskerralla korostin kehyskertomuksessani aikaisemman *kerro mitä tapahtui?* -kysymyksen sijasta enemmän kirjoittajien toimijanäkökulmaa esittämällä pyynnön kertoa, mitä kukin oli tehnyt. Kysymys oli muotoa: *Mitä sinä teit? Mitä työtoverisi teki?*

Tutkimukseen osallistuneet ovat ruohonjuuritason hoivatyöntekijöitä eräässä keskisuudessa länsisuomalaisessa kaupungissa. He työskentelevät lasten päivähoidossa, vanhusten palvelutaloissa ja vanhainkodeissa julkisella ja yksityisellä sektorilla. He olivat täydentämässä osaamistaan lähihoitajien työssäoppimisen ja tutkintotilaisuuksien arvioinnissa. Vastaaviin tilaisuuksiin osallistujat ovat yleensä valtaosin naisia. Näissä tapauksissa kaikki osallistujat olivat naisia. Tutkimukseen osallistuneiden ikä oli havaintoni mukaan noin 25-vuotiaasta noin 60-vuotiaaseen. Vanhimmat heistä siis olivat käyneet kodinhoitaja-, perushoitaja-, lastenhoitaja- tai lasten päivähoitajakoulutuksen. Nuorimmat ja osa vanhemmista henkilöistä oli käynyt lähihoitajakoulutuksen. Joidenkin kasvot olivat minulle tuttuja, sillä olenhan toiminut kouluttajana alalla jo yli kaksikymmentä vuotta. Heidän koulutustaastaansa tai muitakaan sosiaalista asemaa kuvaavia tekijöitä en tiedustellut aineistonhankinnan yhteydessä. Koska tilaisuuksien sisältö oli opiskelijoiden ammattitutkintojen näyttöjen arviointi, päätellen, että suurin osa osallistujista oli pitkäaikaista henkilökuntaa.

Seuraavassa kuvaan aineiston määrällisesti ja laadullisesti, esittelen tarinoiden toimijat ja tarinoiden fyysis-materiaalisen ympäristön.

3.4 Tutkimusaineiston määrällinen ja laadullinen kuvaaminen

Kuvaan ensin aineistoani määrällisesti ja sen jälkeen laadullisesti. Kuvauksessa on mukana varsinainen tutkimusaineisto, jossa on mukana sekä lasten päivähoitoa että vanhustenhuollon työntekijöiden kertomuksia.

Kahteen tilaisuuteen, joissa suoritin varsinaisen aineistoni keräyksen, osallistui yhteensä 50 henkilöä. Heistä lasten päivähoitoa työntekijöitä oli 13 ja vanhustyöntekijöitä 31, joista palvelutaloista oli 22 ja vanhainkodeista 9. Aineistosta rajasin pois kotihoidon, sairaalan ja kehitysvammahuollon työntekijöiden kirjoittamat kertomukset, sillä niitä oli yhteensä vain 6. Tutkimuksen tässä vaiheessa rajauksen perusteluna oli myös ajatus mahdollisesta työhyvinvoinnin kertomusten vertailusta eri hoiva-alan työntekijöiden välillä. Aineistoni päivähoitoa työntekijät tulevat päiväkodeista. Tutkimukseen osallistuneet vanhustenhuollon työntekijät tulevat sekä laitosmaisista vanhainkodeista että avohoidosta eli vanhusten palvelutalojen perus- ja tehostetun hoidon yksiköistä.

Taulukko 1. Tutkimusaineisto luokiteltuna hoivatyöntekijöiden työpaikan sekä kehystekijöiden kertomuksen variointien mukaan.

Työpaikka	Hyvä työpäivä	Kurja työpäivä	Yhteensä
Lasten päivähoito	7	6	13
Palvelutalo	12	10	22
Vanhainkoti	2	7	9
Yhteensä	21	23	44

Aineistoni koostuu siis 44 hoivatyöntekijän kertomuksesta. Laadullisen tutkimuksen aineisto voi perustua suhteellisen pieneen tapausmäärään. Silloin vastauksia pyritään analysoimaan mahdollisimman perusteellisesti. Tieteellisyyden kriteeri on määrän sijasta laatu, käsitteellistämisen kattavuus. Tutkija pyrkii sijoittamaan tutkimuskohteen yhteiskunnallisiin yhteyksiinsä ja antamaan siitä tarkan kuvan. (Eskola & Suoranta 1988, 18, 61.) Laadullisen tutkimuksen yhteydessä puhutaan saturaatiosta eli kylläntymisestä. Jari Eskolan (1997, 24) mukaan aineistoa on riittävästi, kun tapahtukset eivät enää tuota tutkimusongelman kannalta uutta tietoa. Noin 15 vastausta kehyskertomusta kohden on suhteellisen toimiva määrä ajatellen tavanomaista eläytymismenetelmätutkimusta. Aineistossani oli 21 ja 23 kertomusta yhtä kehyskertomusta kohti.

Eläytymismenetelmällä kerätyt kertomukset ovat Matti Hyvärisen määritelmää käyttäen lähinnä minimikertomuksista. "On huomattava ero laajan kertomuksen (romaanin, elämäkertan) ja *minimikertomuksen* (jotakin tapahtui) välillä" (Hyvärinen 2006, 4). Kertomusten pituus vaihtelee muutaman sanan ranskalaisilla viivoilla esitetyistä ajatuksista monisanaisempiin juonellisiin kuvauksiin. Kertomuksissa hoivatyöntekijät kuvaavat työpäivänsä arkea, konkreettisia tapahtumia ja tunnelmia. Kertomuksissa ollaan ajallisesti monessa tilanteessa tästä päivästä aina kahdeksan vuoden takaisin episodeihin saakka ja viitataan myös tulevaisuuteen. Niissä kerrotaan enimmäkseen "tavallisista" työpäivistä, mutta myös harvinaiseksi nimetyistä tilanteista ja tapahtumista.

Kertomukset on kirjoitettu puhekielellä ja paikalliset murreilmaisut rikastuttavat kertontaa. Kertomukset eivät ole puhtaasti kehyskertomuksen instruktiossa annetun otsikon mukaisia, hyvän tai kurjan työpäivän kuvauksia. Kirjoittajat ovat käyttäneet mahdollisuutta liittää kertomuksiinsa aineksia erilaisista työpäivistä. He ovat kirjoittaessaan haastaneet kehyskertomuksen kehikon rajat kirjoittaen hyvän työpäivän kuvauksiin myös huomioita kurjien työpäivien tapahtumista ja päinvastoin.

Ajattelen, että tutkimukseen osallistuneet ovat kirjoittaneet näihin kertomuksiin työhyvinvointiinsa liittyviä asioita, joita he pitävät juuri siinä hetkessä ja paikassa merkityksellisinä, olipa tutkijan tarjoama kehys minkäläinen tahansa. Eräs päiväkodin työntekijä ratkaisi kirjoittamispyynnön kurjan työpäivän kehyskertomuksen pohjalta seuraavasti:

Ensiksi haluan sanoa, että työpäiväni ovat tosi harvoin erityisen kurjia, siksi on tosi vaikeaa kertoa tähän, mitä olisi voinut tapahtua kurjana päivänä... Olisin voinut joutua yllättäen siirtymään toiselle osastolle tai venyttämään työpäivää, vaikka itsellä olisi ollut joku meno. Olisin joutunut selviytymään yksin lasten kanssa jonkun osaamattoman, alalle sopimattoman sijaisen kanssa. Kotiinlähtö on aina niin kivaa, että työpäivän tyytymättömyydet ja kurjuudet unohtuvat silloin!! (Ht, Ph, 5)

Kirjoittaja kertoo kurjasta työpäivästä konditionaalissa, koska hänellä kertomansa mukaan on harvoin erityisen kurjia päiviä työssään. Konditionaalista huolimatta tämä tarina muistuttaa sisällöltään aineiston muiden hoivatyöntekijöiden kertomuksia.

Tarinoiden toimijat

Aineiston tarinoissa esiintyy pääosin työpaikalla toimivia henkilöitä ja lisäksi joitakin muita, kuten kirjoittajien omaisia. Tarinoiden henkilöitä ovat: kertoja itse, työtoveri (omaan työryhmään kuuluva tai toiselta osastolta tuleva työtoveri), esimies (päiväkodin kertomuksissa johtajaksi nimetty), opiskelija, työllistetty, sijainen, "osittaja", "kaupungin ihmiset", työyhteisö, asiakas (lapsi päivähoitossa ja asukas vanhustenhuollossa), asiakkaan omaiset, työntekijän omat lapset, oma perhe, yleiskäsitteenä koti ja ystävät. Lisäksi esiintyy työhön liittyvä lähes personoitu käsite ”kiire”, joka *astuu esiin*, silloin kuin ei pitäisi. Kertomuksissa ei esiinny kertojan kumppania tai puolisoa.

Työtoveria, työkaveria tai työparia yksinään kuvataan ilmaisuilla: tuttu, turvallinen, hyväntuulinen, "oma", kiva, mukava ymmärtäväinen, ammattitaitoinen, osaava ja toisaalta: väsynyt, hankala, huonotuulinen, sairauslomalla oleva, alalle sopimaton, kouluttamaton. Työtovereita ryhmänä nimitetään työyhteisöksi, työporukaksi, tiimiksi, työryhmän aikuisiksi ja henkilökunnaksi.

Esimiehiä kuvataan ilmaisuilla: aina hyväntuulinen, tervehtivä, luottava, tehtäviä antava, kiittävä, ja toisaalta: ymmärtämätön, ”aina oikeassa oleva”, asioihin puuttumaton, kärkeä huomauttelemaan, pelottava, kostava eikä anna palautetta.

Asiakkaita, jotka ovat vanhustenhuollossa pääosin asukkaita ja päivähoitossa lapsia, kuvataan erilaisilla luonnehdinnoilla: hyväntuulinen, ”oma”, ihana, kivulias, oma-toiminen ja toisaalta: ”vaikea tapaus”, hoitovastainen, haastavasti käyttäytyvä, vihainen, riehakas, tottelematon, levoton ja hankala. Asiakkaiden omaiset esiintyvät kertomuksissa harvoin. Heitä kuvataan vanhustenhuollossa vierailevina statisteina tai huonosta hoidosta valittajina. Lasten päivähoiton kertomuksissa omaiset näkyvät kerran ja silloin kuvaus on etäinen ja ongelmakeskeinen.

Kertojat kuvaavat itseään seuraavilla ilmaisuilla: pirteä, iloinen, tyytyväinen, hyvin nukkunut, onnellinen, hyväntuulinen, rohkaistunut ja toisaalta: väsynyt, stressaantunut, itseensä pettynyt, lapsiaan ikävöivä ja kaikkeen tottunut. Kertomuksista löytyy myös erilaisia kertojan ruumiillisuuteen liittyviä ilmaisuja kuten päätä särki, niskat jumissa, jalat hapoilla, verenpaine taivaissa ja hermot koetuksella.

Kertomuksissa ei juuri esiinny omaa esimiestä hierarkkisesti korkeampia henkilöitä tai tahoja. Poissa ovat esimerkiksi taloushallintoon kuuluvat henkilöt. Varsinaisia päättäjiä kuten johtokunnan, lautakunnan tai kaupunginvaltuuston jäseniä ei myöskään esiinny näissä hoivatyöntekijöiden arkista työhyvinvointia kuvaavissa tarinoissa. Aineistossa on yksi maininta päättäjistä etäisinä toimijoina, kun oli *”kaupungin ihmisten katselmus työoloista ja työtiloista”*.

Tarinoiden konteksti ja puitteet¹¹

Hoivatyön erityisyys, jota kuvasin aikaisemmin alaluvussa 2.1 muodostaa näiden tarinoiden kontekstin. tarinat ovat osa naisten muodostamaa hoivatyön kulttuuria ja

¹¹Kielitieteilijä Vesa Heikkinen (2004, 32) erottaa toisistaan käsitteet konteksti ja puitteet. Hän tarkoittaa kontekstilla abstraktia ympäristöä, kuten esimerkiksi yleiset olosuhteet, kulttuuri, poliittiset ja historialliset tekijät. Puitteilla Heikkinen tarkoittaa lähinnä fyysis-materiaalista ympäristöä. Käsitteiden raja ei ole yksiselitteinen.

kertovat tavoista ilmaista itseään ja suhteita muihin ihmisiin. Aineiston kirjoitukset ilmentävät sitä, minkälaista oman toiminnan kuvausta ja kertomista hoivayhteisöjen kulttuureissa arvostetaan. Tarinat ovat osa naisten muodostamien hoivayhteisöjen vuorovaikutuskulttuuria. Tarinoiden yhteiskunnallisena kontekstina näen työelämän muutoksen ja hoivatyön uudet organisoinnin tavat.

Tarinoiden kirjoittajien fyysis-materiaalinen ympäristö eli puitteet on tässä työpaikka ja erilaiset hoivatyön käytännöt. Asiakkaiden ikä näkyy kirjoituksissa. Lasten päivähoidossa tehdään töitä pienten lasten kanssa. Lapsuuteen, elämän ensi vuosiin liittyy turvallisuuden korostaminen. Lapsuuteen liitetään myös ilon ja toivon tunteet, jotka myös näkyvät kirjoittajien käyttämässä sanastossa. Päiväkodit ovat työympäristönä usein värikkäitä ja koristeltuja. Laulu ja leikki kuuluvat toimintojen keskiöön. Vaikka päivähoidon hoivatyössä näkyy koko elämän kirjo sen kaikkine tunteineen, on ilon tuottaminen lapsille vahvasti sisällä tarinoissa ilmenevässä päivähoidon toimintakulttuurissa.

Vanhustyöntekijöiden työkonteksti tulee kirjoituksissa ilmi kertomuksina vuorotyöstä ja kiireestä. Vanhustenhuollossa tehdään työtä ihmisten kanssa, jotka elävät viimeisiä vuosiaan. Hoivatyöntekijät ovat päivittäin tekemisissä fyysisesti tai henkisesti elinvoimansa menettävien ihmisten kanssa. Kuoleman läheisyys on monella tavalla mukana päivittäisessä työssä. Luopumisen ja menetyksen tunteet ovat osa emotionaalista työympäristöä. Vanhustyöntekijöiden kirjoituksissa tämä ei kuitenkaan tule juuri esille. Kirjoituksissa on perusvireenä asiakkaiden elämän kunnioitus ja ihmisarvoisen elämän mahdollistaminen vanhuksille.

Useissa hoivatyöntekijöiden tarinoissa kirjoitetaan työn tekemiseen liittyvistä raskeista olosuhteista, kuten yksin tehdyn aamuvuoron kiireestä, usean peräkkäisen ilta-
vuoron tuomasta uupumisesta tai väsymisestä ohjaamaan kouluttamattomia sijaisia. Ne ovat osa hoivatyön sisältöä, joka ovat heille olemassa ja joita he kuvaavat valitsemistaan näkökulmista. Yhtä merkittäviä ovat kertomukset asiakkaiden ja työntekijöiden kohtaamisista ja kokemuksista: lasten ilosta, ihanista vanhuksista, onnistuneis-

ta ongelmanratkaisuista ja hyvin toimivista tiimeistä. Ajattelen, että kirjoitetut tarinat ilmentävät ja uusintavat hoivatyön ruohonjuuritasolla kerrottua sosiaalista tarinavarantoa (ks. Hänninen 2000, 22; Heikkinen 2010, 145).

3.5 Tutkimuseettiset kysymykset

Tutkimusetiikka määritellään tutkijoiden ammattietiikaksi, joka koskee kaikkia tieteenalvoja. Ammattietiikkaan sisältyvät alan eettiset periaatteet, moraali, arvot ja normit. Sillä on sekä lainsäädännöllinen että moraalinen perusta. Eettinen ajattelu on kykyä pohtia sekä omien että tiedeyhteisön arvojen kautta, sitä mikä jossakin tilanteessa on oikein tai väärin. (Kuula 2006, 21–23.)

Eettinen harkinta on ihmistieteellisissä tutkimuksissa erityisen tärkeää. Ihmistieteisiin luettavaa tutkimusta koskevat eettiset periaatteet jakautuvat tutkimuseettisen neuvottelukunnan mietinnössä (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009) kolmeen osa-alueeseen, joita ovat tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vahingoittamisen välttäminen ja yksityisyys ja tietosuoja. Sosiaalityön tutkimuksessa ollaan usein tekemisissä haavoittavissa olosuhteissa elävien ihmisten kanssa, jolloin eettinen harkinta korostuu erityisesti. Sosiaalipalveluissa on asiakkaiden ja työntekijöiden lisäksi muitakin osapuolia, kuten omaisia ja ystäviä, jotka on otettava huomioon tutkimusetiikan toteutumisessa. (Rauhala & Virokangas 2011, 239.) Tässä tutkimuksessa ollaan tekemisissä ammatillisten hoivatyöntekijöiden kanssa. Heidän kirjoittamissaan tarinoissa esiintyy myös muita työntekijöitä, asiakkaita ja heidän omaisiaan, joten yksityisyys ja tietosuoja ovat tässäkin tärkeitä asioita.

Olen perehtynyt tutkimustieteellisen neuvottelukunnan (2002) hyvän tieteellisen käytännön ohjeisiin ja noudattanut niitä parhaani mukaan. Tutkimuseettiset näkökohdat ovat mukana tutkimusprosessin alusta lähtien. Jo tutkimusaiheen valintaa voidaan pitää eettisenä kysymyksenä. (Hirsjärvi 2005, 26–28.) Valintani tutkia hoiva-alan työntekijöiden kertomuksia työhyvinvoinnista palautuu kokemukseeni hoiva-alan ammatillisena opettajana. Hoiva-ala on näkemykseni mukaan naisten tekemää, aliar-

vostettua ja alipalkattua, mutta inhimillisesti elintärkeää yhteiskunnallista työtä. Ihmistieteissä tutkimus itsessään on aina interventio ihmisten kokemusmaailmaan. Esimerkiksi tutkimuksen kohteena oleminen sinänsä luo merkityksiä tutkimukseen osallistuville. Tutkimuskysymys viestii myös sisällöllisestä merkityksenannosta ja tunnustamisesta. Tutkimus on osoituksen siitä, että heistä ja heidän työstä ollaan kiinnostuneita ja sitä arvostetaan.

Hyvän tieteellisen käytännön seitsemästä ohjeesta ensimmäinen koskee tiedeyhteisön tunnistamia toimintatapoja, joita ovat rehellisyys ja huolellisuus tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tulosten arvioinnissa (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2002, 3–5; Kuula 2006, 34–35.) Toinen ohje koskee tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä sekä avoimuutta. Eläytymismenetelmän käyttöön liittyy seuraavia eettisiä näkökulmia. Eläytymismenetelmä itsessään on alun perin kehitetty 1980-luvulla eettisenä vaihtoehtona ihmisten tutkimiselle kokeellisissa laboratorioolosuhteissa. Kun perinteisissä kokeellisissa tutkimuksissa koehenkilön toiminta on usein pyritty rajoittamaan eliminoimalla hänelle luontainen toiminta, eläytymismenetelmällä taas on haettu juuri niitä toimintamekanismeja, joita ihminen arkielämässäänkin käyttää: harkintaa ja eri vaihtoehtojen punnintaa. Eläytymismenetelmässä pyritään ymmärtämään ihminen kulttuuriolentona ja huomioimaan ihmisen toiminnan aktiiviset puolet: tietoisuus, kieli, pohdinta ja aktiivinen ajattelu. (Eskola 1997, 11–13.)

Eskolan mukaan (1997, 14) eläytymismenetelmä on eettisten kysymysten osalta ongelmattomampi kuin moni muu tiedonhankintamenetelmä. Se ei sido vastaajaa tiettyihin valmiiksi annettuihin vastausvaihtoehtoihin eikä häneen vastaustilanteessa mitenkään pyritä vaikuttamaan kannustamalla tai ohjaamalla keskustelua haastattelijan toivomaan suuntaan. Eläytymismenetelmässä tutkittava ei välttämättä tiedä tutkijan varsinaista tutkimusongelmaa. Toteutin kuitenkin avoimuuden periaatetta kertoessani tehtävän instruktiossa tutkimusaiheestani.

Kolmas ohje liittyy muiden tutkijoiden työn ja saavutusten kunnioittamiseen. Käytännössä tämä tarkoittaa toisten tutkijoiden töiden plagioinnin kieltämistä, täsmällisiä lähdemerkintöjä ja suorien ja epäsuorien lainausten osoittamista ja tutkimustulosten asiallista esittämistä. Neljäntenä ohjeena on, että tutkimus on suunniteltu, toteutettu ja raportoitu yksityiskohtaisesti ja tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten edellyttämällä tavalla (Kuula 2006, 34–35). Tutkimusprosessin aikana olen perehtynyt kirjallisuuden avulla tieteellisen tutkimuksen periaatteisiin ja käyttänyt runsaasti saatavilla olevaa tieteellistä ohjausta ja ottanut tutkimuksen eri vaiheissa huomioon saamani kritiikin ja kommentit. Tutkimuksellista eettisyyttä olen ilmentänyt muun muassa seuraavilla tavoilla: pyrkimällä tutkimuksen sisäiseen johdonmukaisuuteen, kirjoittamalla auki omia ennakko-oletuksiani selostamalla mahdollisimman avoimesti ja läpinäkyvästi tutkimuksen eri vaiheiden suorittamisen.

Viides, kuudes ja seitsemäs ohje liittyvät tutkijan asemaan, oikeuksiin ja velvollisuuksiin tutkimusryhmässä, rahoituslähteiden ja muiden sidonnaisuuksien ilmoittamiseen sekä hyvän hallintokäytännön noudattamiseen (mt., 34–35). Olen saanut tutkimusstipendin Työsuojelurahastolta ja Suomen lähi- ja perushoitajaliitolta. Molempien apurahojen myöntäjien kriteeri on saada tutkimus nähtäväksi, kun se on valmis.

Tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden kunnioittava kohtelu eli ihmisarvon, itsemääräämisoikeuden ja yksityisyyden kunnioittaminen, on keskeinen tutkimuseettinen lähtökohta. Tilaisuuksissa, joissa keräsin tutkimusaineistoni, kerroin suullisesti tutkimuksesta ja sen tarkoituksesta. Kirjallisessa instruktiossa oli maininta, että kirjoitukset palautetaan nimettöminä ja käsitellään luottamuksellisesti. Lisäksi kerroin, että tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista. Osallistumisen vapaaehtoisuuden mahdollisuutta käytettiin hyväksi, siten että esitutkimuksessa kaksi osallistujaa jätti tyhjän paperin. Varsinaisessa tutkimuksessa osallistujat päättivät itse, minkä verran ja mitä he halusivat kirjoittaa työhyvinvoinnistaan. Suoria tunnistetietoja kuten nimeä, ikää tai osoitetta en kysynyt. Epäsuoria tunnistetietoja ovat työpaikka, käydyt koulutukset tai ainutkertaisten tapahtumien kuvaukset (Kuula 2006, 81–82). Niiden tunnistettavuutta olen pohtinut tutkimuksen aikana. Vastauspaperissa kysyttiin vain

työalaa, ei yksittäistä työpaikkaa. Huomioin mahdollisen tunnistettavuuden kertomuksia analysoidessani ja otteita lainatessani siten, että en esitä tutkimusraportissa kokonaista alkuperäistä tarinaa, mikäli ajattelen sen olevan tunnistettavissa tiettyyn henkilöön tai työpaikkaan.

Pyysin tutkimusaineiston keräämiseen luvan siihen osallistuneilta hoivatyöntekijöiltä, omilta esimiehiltäni ja kyseisten täydennyskoulutusten järjestäjiltä. Koska kyseessä ei ollut tiettyyn työpaikkaan tai organisaatioon kohdistuva tutkimus, en voinut pyytää lupaa tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden esimiehiltä.

Tiivistän tutkimuseettisen osuuden Pirkko-Liisa Rauhalan ja Elina Virokankaan (2011, 251) esittämiin vaatimuksiin, että tutkittavan ihmisen oikeus integriteettiinsä edellyttää tutkijaa avaamaan käsitteelliset ja metodologiset valintansa, joihin sisältyy tutkimuksen ohjaaminen korkeatasoisella ja harkitulla tutkimusetiikalla. Sen lisäksi he muistuttavat, että tutkimuksen periaatteet tulee raportoida läpinäkyvästi osana tuloksia. Seuraavassa luvussa kuvaan tutkimuksen metodista lähestymistapaa ja käyttämäni analyysimenetelmää yksityiskohtaisesti.

4 Tutkimuksen metodiset lähestymistavat

Työhyvinvointia on tutkittu runsaasti kvantitatiivisella tutkimusotteella ja realistisen tietokäsityksen pohjalta¹². Tästä poiketen valitsin tutkimukseeni laadullisen lähestymistavan ja tutkimusotteeksi tarinallisuuden.

4.1. Laadullista tutkimusta

Laadullinen tutkimus ei ole sosiaalitieteissä yhtenäinen filosofinen tai metodinen suuntaus, vaan se on laajentunut moneksi erilaiseksi tutkimussuuntaukseksi, jotka ovat omaksuneet vaikutteita monelta tieteenfilosofiselta taholta. Laadullinen tutki-

¹² Esimerkiksi seuraavat tutkimukset: Tilastokeskuksen työolotutkimus (vuodesta 1977 lähtien tehty laaja haastattelututkimus, jonka avulla seurataan työoloja ja niiden muutosta), edellisen yhteydessä suoritettu Työ- ja elinkeinoministeriön tutkimus nimeltä Työolobarometri vuodesta 1992 lähtien, Työterveyslaitoksen laatima tutkimus Työ ja terveys Suomessa vuosilta 1997, 2000, 2003 ja 2006, Työterveyslaitoksen alakohtainen tutkimus Sosiaali- ja terveysalan työolot vuosilta 1992, 1999, 2005 ja 2010.

mus mahdollistaa sosiaaliseen elämään liittyvän rikkauden, syvyyden, monimuotoisuuden, kompleksisuuden, ristiriitaisuuden ja kontekstin huomioimisen, sen sijaan että ne olisivat tutkijalle vain hämmentäviä ja poissuljettavia asiantiloja. Nämä ominaisuudet, etenkin kontekstisidonnaisuus ovat laadulliselle tutkimukselle erityistä. Myös holistisuus aineiston analyysissä ja tulkinnassa on ominaista laadulliselle tutkimukselle. (Mason 2002, 1–4.) Vaikka laadullinen tutkimus tarjoaa runsaasti mahdollisuuksia ja vapauksia, on sille asetettu omat tieteelliset kriteerinsä. Niitä ovat edellisten lisäksi Jennifer Masonin (2002, 7) mukaan systemaattisuus, selontekovollisuus, strateginen joustavuus, aktiivinen refleksiivisyys ja selitysten tuottaminen tutkittavasta ilmiöstä. Jälkimmäisen liitän Pertti Alasuutarin (2007, 44) käsitteeseen tutkimuksen arvoituksen ratkaiseminen.

4.2 Tarinallisuuden monet merkitykset

Tarinallisuus on yksi ihmistieteellisessä tutkimuksessa käytetty laadullisen tutkimuksen lähestymistapa. Hannu L. T. Heikkisen (2000, 47) mukaan se on väljä metodinen viitekehys. Vilma Hänninen (2000, 16) viittaa sillä myös avoimeen tutkijoiden keskusteluverkoston, jota yhdistää "tarinan" käsite. Lähdin tutkimustehtävässäni liikkeelle tällä avoimella tulkinnalla tarinallisuudesta, jota kuvaan seuraavassa tarkemmin.

Narratiivisuudella on pitkät perinteet filosofiassa, kirjallisuustieteessä ja kielitieteessä. Se on paljon käytetty lähestymistapa useilla muilla tieteenaloilla, esimerkiksi sosiologiassa, kasvatustieteessä, hoitotieteessä, kansatieteessä ja antropologiassa. Tutkimuksen piirissä alettiin 1990-luvulla yleisesti puhua narratiivisesta käänteestä ja käänteestä kohti konstruktivismia. (Heikkinen 2010, 143–145.)

Tarinan käsitettä voidaan käyttää monenlaisissa merkityksissä ja se on helposti epä-määräinen. Heikkisen (2010, 145–155) mukaan narratiivisuuden käsitettä tieteellisessä tekstissä on käytetty ainakin neljässä merkityksessä. Ensimmäinen sillä viitataan tiedonprosessiin sinänsä eli tietämisen tapaan ja tiedon luonteeseen. Tällöin narratiiv-

visuus liittyy usein konstruktivistiseen tiedonkäsitykseen. Sen mukaan ihmiset rakentavat tietonsa ja identiteettinsä kertomusten välityksellä. Yhtä todellisuutta ei ole, vaan on useita ihmismielessä ja sosiaalisessa vuorovaikutuksessa konstruoituvia todellisuuksia. Kyseinen näkemys edustaa tietoteoreettista relativismia, jonka mukaan tietäminen on suhteellista - ajasta, paikasta ja tarkastelijan asemasta riippuvaa. (Heikkinen 2010, 146.) Jennifer Mason ja Angela Dale (2011, 4) katsovat lisäksi, että narratiivisuuden käsitettä kuvataan ihmiselle luonteenomaisena tapana hahmottaa elämää ja maailmaa sekä kertoa siitä hyödyntäen kulttuurista kertomusvarantoa. Heidän mukaansa tarinoilla on perustavaa laatua oleva ontologinen rooli. Sosiaalinen maailma itsessään nähdään olemukseltaan tarinallisena, tarinallisesti rakentuvana.

Kun tarinallisuudessa on kysymys ontologisesta ja epistemologisesta näkemyksestä, on kielellä keskeinen merkitys. Eskola (2010, 186) toteaa, että tutkimuksen tekijän on paikannettava työnsä suhteessa erilaisiin kielikäsitteisiin. Eskola kärjittää kielikäsitteiden ääripäät seuraavasti: onko kieli tutkijalle totuuden paljastamisen väline vai onko tutkijan näkemys, että totuutta ei yksiselitteisesti ole tai ainakaan sitä ei voi selvittää, jolloin tutkijan tehtävä on selvittää kielen käyttöä eri tilanteissa. Heikkinen (2010, 143) määrittää narratiivisen tutkimuksen ytimeksi sen, että huomio kohdistetaan kertomukseen tiedon välittäjänä ja rakentajana. Tässä tutkimuksessa lähtökohtanani on näkemys, että kielen avulla konstruoinme eli merkityksellistämme puheen tai kirjoituksen kohteena olevia asioita. Tarinallinen lähestymistapa sisältää näkemyksen, että kertomusten kirjoittaja, hoivatyöntekijä on halunnut omalla tavallaan merkityksellistää työhönsä ja työhyvinvointiinsa liittyviä tapahtumia ja kokemuksia.

Toiseksi narratiivisuuden käsitettä käytetään Heikkisen (2010) mukaan kuvattaessa aineiston luonnetta. Narratiivisen tutkimuksen aineisto voi olla yksinkertaisimmillaan mikä tahansa puhuttu tai kirjoitettu materiaali. Vaativamassa merkityksessä aineistolta voidaan edellyttää kertomuksen tunnuspiirteitä kuten juonellisuutta. Narratiivisen tutkimuksen oppi-isä Donald Polkinghorne (1995, 7) korostaa juonen (*plot*) keskeistä merkitystä narratiivisuuden ja narratiivien ymmärtämisessä. Juonen tehtävä on muodostaa yksittäisistä tapahtumista tarina, jossa on alku, keskikohta ja loppu.

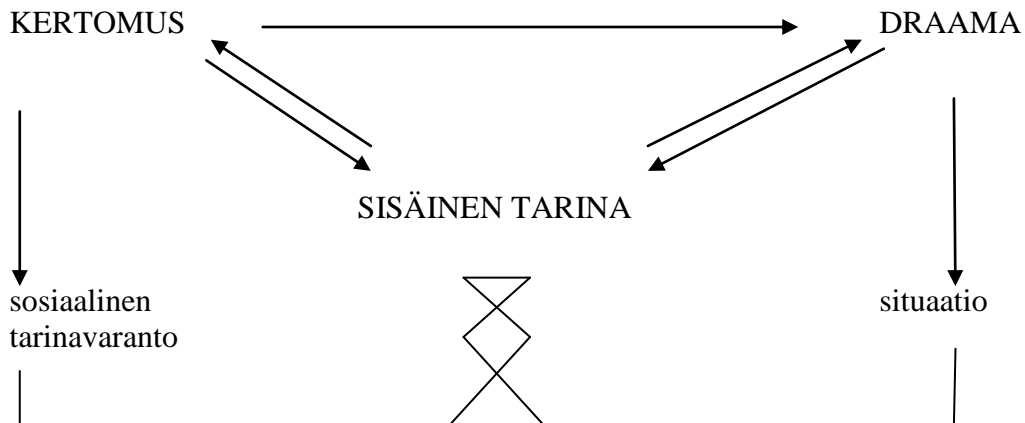
Juonen avulla kertoja juonellistaa (*emplotment*) yhteen erilaisia yksittäisiä elementtejä ja tapahtumia temaattisesti yhtenäiseksi kokonaisuudeksi. Juonessa ilmenee, millä kriteereillä yksittäiset tapahtumat on sisällytetty tarinaan. Juoni järjestää tapahtumat ajallisesti ja tuo julki irrallisten tapahtumien osuuden kokonaisuudessa. Omassa tutkimuksessani aineisto koostuu hoivatyöntekijöiden tutkimustani varten kirjoittamista tarinoista, joita esittelin aikaisemmassa alaluvussa 3.4.

Kolmanneksi narratiivisuudella voidaan viitata aineiston analyysitapaan, siihen miten tutkimusaineistoa luetaan (Heikkinen 2010). Näitä tapoja on useita. Hänninen (2010, 167–173) esittelee tarinallisen analyysiin kuuluviksi sellaiset analysointitavat, jotka huomioivat tarinan kokonaisuutena. Niitä ovat muun muassa kertomuksen rakenteen analyysi, juonianalyysi, aktanttianalyysi, elämäntarina-analyysi ja tarinan vuorovaiikutuksellista muodostumista jäljittävät analyysitavat. Omassa tutkimuksessani käytän analyysitapana luokittelevaa analyysiä, joka kohdistuu sisältöön eli siihen, mitä työhyvinvoinnista kerrotaan. Esittelen seuraavassa alaluvussa 4.3. käyttämäni analyysitavan.

Neljänneksi tarinallisuudella voi olla myös käytännöllinen merkitys eli tarinallisuutta, tarinoita käytetään ammatillisena työvälineenä. Narratiivisuutta on sovellettu muun muassa psykoterapian, sosiaalityön, kasvatuksen ja opetuksen alueilla. Tietoinen pyrkimys on silloin kohentaa osallistujien itseymmärrystä tai asemaa. Narratiivien käyttö ammatillisena työvälineenä poikkeaa kuitenkin sen käytöstä tutkimusvälineenä: edellinen on kiinnostunut kertomusten kertomisen käytännöllisistä seurauksista ja jälkimmäinen tiedonmuodostuksen tehtävästä. (Heikkinen 2010, 152). Omalla tutkimuksellani haluan kiinnittää huomiota hoivatyöntekijöiden työhyvinvointiin ja siinä tarkoituksessa on myös pyrkimykseni kohentaa heidän asemaansa. Tiedonmuodostuksen tavoite tässä tutkimuksessa on tavoittaa hoivatyöntekijöiden tapaa merkityksellistää ja tehdä ymmärrettäväksi omaa työtään.

Jäsentääkseen tarinallisuuden eri ulottuvuuksia ja niiden keskinäisiä suhteita Hänninen (2000, 20) erottaa tarinallisuudessa kolme ulottuvuutta: draama eli eletty tarina,

sisäinen eli koettu tarina ja kertomus eli kerrottu tarina. Tarinallisen kiertokulun teoria asettaa nämä käsitteet keskinäisiin suhteisiin ja kytkee tarinallisuuden ilmene-
mismuodot ulkopuoliseen todellisuuteen. (Kuvio 1.)



Kuvio: 1. Tarinallinen kiertokulku (Hänninen 2000, 21).

Tarinallisen kiertokulun teoriassa ulkopuolista todellisuutta kuvataan Lauri Rauhalan (1993, 43–44) käsitteellä *situaatio*. Se tarkoittaa niiden seikkojen kokonaisuutta, joihin ihminen on suhteessa kuten esimerkiksi asuinpaikka, työpaikka, perhesuhteet, terveydentila sekä sosiaaliset normit, säännöt ja lait. *Situaatio* käsittää siis ihmisen elämäntilanteen kokonaisuuden, sen tarjoamat mahdollisuudet ja sen asettamat rajat. *Situaatio* itsessään on faktinen eli se ei muutu ajattelun vaan ainoastaan toiminnan kautta. Kuitenkin sille voidaan sisäisessä tarinassa antaa erilaisia tulkintoja. (Hänninen 2000, 20–21.)

Draaman käsite viittaa elävään elämään ja sen tapahtumiin, ei kerrottuun tai esitettyyn ”näytelmään”, kuten käsitteen tavanomaisempi käyttöyhteys tuo mieleen. Hänninen (2000) käyttää elämästä draaman käsitettä korostaakseen näkemystään, että elävä elämä on itsessään tarinallisesti tulkitunutta. Omassa tutkimuksessani taustalla on ajatus, että hoivatyöntekijä on elänyt omassa elämäntilanteessaan ja oman työyhteisönsä arjessa (*situaatio*) tietyn tapahtuman tai tapahtumaketjun.

Sisäisen tarinan käsite viittaa mielen sisäiseen prosessiin, jossa ihminen tulkitsee omaa elämäänsä tarinallisten merkitysten kautta. Vain osa sisäisestä tarinasta kerrotaan. Tässä hoivatyöntekijä reagoi omalla erityisellä tavallaan työhön liittyviin tapahtumiin, selittää niitä itselleen ja pohtii omia henkilökohtaisia tulkintojaan ja merkityksiään.

Kertomuksen käsite taas viittaa Hännisen (2000) tutkimuksessa ihmisen itsestään toisille kertomaan tarinaan. Kertomus on tarinan esitys. Tyypillisimmin kertomuksessa käsitellään menneitä tapahtumia. Kerronnassa luodaan tapahtuneesta yhä uusia tulkintoja. Kertomalla, jakamalla tarinaansa ihminen voi reflektoida kokemustaan, saada kokemukselleen sosiaalista vahvistusta ja liittyä sosiaaliseen yhteyteen muiden ihmisten kanssa. Hänen tarinansa siirtyy sosiaaliseen tarinavarantoon kuulijoiden ja lukijoiden resurssiksi, jota he voivat käyttää hyväksi oman elämänsä tulkinnassa. (Hänninen 2000, 22.) Omassa tutkimuksessani lähdin siitä, että hoivatyöntekijä kertomuksessaan luo uusia tulkintoja ja merkityksiä kirjoittamalla työhyvinvoinnistaan tutkimuskäyttöön. Näin hänen tarinansa siirtyy osaksi laajempaa sosiaalista tarinavarantoa. Analyysi kohdistuu hoivatyöntekijöiden tietyssä alan koulutustilaisuudessa ulkopuoliselle tutkijalle kirjoitettuihin tarinoihin.

Neljäntenä ulottuvuutena tässä tutkimuksessa on analyysin taso eli kirjoitettujen tarinoiden lukeminen, tulkinta ja merkityksellistäminen. Tutkijoiden Sam Larsson ja Yvonne Sjöblomin (2010, 276) toteavat, että analysoija luo lopulta aineistostaan metatarinan. Hän editoi ja muotoilee uudestaan kerrottua ja edelleen tekstin lukija tekee tästä henkilökohtaisen tulkintansa. Näin jokainen teksti on avoin useille erilaisille johtopäätöksille ja tulkinnoille.

Käytän tutkimuksessani käsitettä tarinallisuus, sen suomenkielisyyden vuoksi. Valintani nojaa Heikkisen (2010, 143) ja Hännisen (2000, 15) tapaan käyttää käsitteen `narratiivinen` sijasta käsitettä `tarinallinen`. Nämä molemmat termit viittaavat sellaiseen tutkimukseen, jossa tarinan, kertomuksen tai narratiivin käsitettä käytetään

ymmärrysvälineenä. Hyvärinen (2006, 3) toteaa, että suomalaisessa tutkimuksessa termit tarinallinen ja kerronnallinen tai kertomuksellinen tarkoittavat samaa.

Olen edellä esittämällä kuvauksella halunnut liittää tutkimukseni osaksi tarinallista viitekehystä ja tarinallisen kiertokulun teoriaa. Käyn seuraavassa läpi tarinalliseen tutkimukseen liittyviä erilaisia analysointimahdollisuuksia.

4.3 Tarinallisen tutkimuksen analysoinnin eri tasot

Polkinghorne (Bruner 1985 ref. Polkinghorne 1995, 5) pohjaa teoriansa Brunerin tietokäsitykseen, josta on johdettavissa kaksitahoinen narratiivisen analyysin kehikko. Paradigmaattiseen tietokäsitykseen pohjaten (*pragmatic-type narrative inquiry*) aineistona käytetään tarinoita, joita analysoidaan lähinnä luokittelemalla. Kyseessä on silloin narratiivien analyysi (*analysis of narratives*). Narratiiviseen tietokäsitykseen (*narrative-type inquiry*) pohjaten kerätään tapahtumia aineistoksi, jota analysoidaan tarkoituksella tuottaen selittäviä tarinoita. Kyse on narratiivisesta analyysistä (*narrative analysis*). Polkinghornen (1995) mukaisessa jaottelussa omassa tutkimuksessani yhdistän näitä kahta analyysitapaa. Painopisteeni tutkimuksessa on kuitenkin narratiivien analysoimisessa.

Anna Lieblich ja tutkijakumppanit (1998) laajentavat tarinallisen tutkimuksen analysointimahdollisuuksia. Tarinallinen aineiston analysointi ja tulkinta tapahtuvat heidän mukaansa seuraavilla akseleilla: laaja-alainen (*holistic*) - luokitteluun perustuva (*categorical*) sekä sisältöön perustuva (*content*) - muotoon perustuva (*form*). Kertomuksia voidaan tarkastella akseleista muodostuvan neljän pelkistetyn mallin avulla. Selvennän kyseisiä analysointimahdollisuuksia seuraavan (Taulukko 2.) nelikentän avulla.

Taulukko 2: Analysoinnin tavat analyysiyksikön ja kohteen perusteella tutkijoiden Lieblich ym. (1998) mukaan.

		Huomion kohde	
		Sisältö, Content	Muoto, Form
Analyysiyksikkö	Laaja-alainen Holistic	Yksilön elämäkerta, "case studies"- tyyppinen analyysi	Juonirakenteen analysointi, esim. komedia, tragedia,
	Luokittelu Categorical	Sisällön analyysi, analyysiyksiköt luokitellaan ja ryhmitellään	Tiettyjen kertomuksen elementtien luokittelu esim. tekstin metaforat, toimijuus

Analyysitavan valitseminen on sidoksissa tutkimuskysymykseen, tekstityyppiin ja aineiston kokoon. Mitkään näistä analysointitavan mahdollisuuksista ja rajoista eivät ole todellisuudessa yksiselitteisen selkeitä. Muotoa ja sisältöä ei voi täysin erottaa toisistaan. Esimerkiksi kertojan tapaa käyttää kertomuksessaan passiivia tai aktiivimuotoa ei voi erottaa hänen elämäntilanteensa kokonaisvaltaisesta ymmärtämisestä. Tutkimuksessa näkökulma voi kuitenkin keskittyä johonkin näistä. Holistinen näkökulma tarkoittaa, että tutkija katsoo tarinaa kokonaisuutena esimerkkinä yksilön elämäkerran tarkastelu. Myös juonirakenteen analysointi edustaa holistista näkökulmaa. Luokittelevaa näkökulmaa edustaa aineiston sisällön analyysi, joka poikkeaa holistisesta lähestymistavasta. Luokitteleva näkökulma on käyttökelpoinen silloin, kun tutkija on kiinnostunut tekstin metaforista tai jostakin tietystä ilmiöstä kertomuksessa, esimerkiksi siitä, miten toimijuus on kirjoitettu tekstin. (Lieblich ym. 1998, 12–14.)

Toisin kuin Lieblich ja muut tutkijat (1998) esittävät, Hänninen (2010, 166) ei sisällytä kategorista analysointitapaa tarinalliseen analysointiin kuuluvaksi. Kyse ei ole varsinaisesta narratiivisesta analysointitavasta, jos kertomusten tarinaluonne jätetään huomiotta. Varsinaista tarinallista analyysiä ovat vain sellaiset analyysitavat, joissa kertomuksia tarkastellaan lähtökohtaisesti kokonaisuuksina. Vaikka en tässä tutkimuksessa lähesty tarinoita kokonaisuuksina, määrittelen käyttämäni lähestymistavan tarinalliseksi seuraavilla perusteluilla.

Tässä tutkimuksessa tarinallinen lähestymistapa liittyy siis seuraaviin valintoihin:

- Aineisto koostuu kirjoitetuista tarinoista eli kertomuksista.
- Käytän narratiivista analysointitapaa, luokittelevaa analyysia, joka kohdistuu kertomusten sisältöön eli siihen, mitä työhyvinvoinnista kerrotaan.
- Tutkimuksen raportointi on luonteeltaan tarinallista.
- Yhteenvedon yhtenä esittämistapana käytän tarinamuotoisuutta ja
- Lopulta tutkimus on aina tutkijan tuottama ja koostama tarina, joka kuvaa tutkijan tapaa ymmärtää ja tulkita tutkimuskohdettaan.

Esittelen seuraavassa sisällönanalyysimenetelmän teoreettisesti, jonka jälkeen kuvaan yksityiskohtaisesti sen käytännön toteuttamisen eri vaiheet.

4.4 Sisällönanalyysin teoreettinen kuvaus

Aineiston analyysimenetelmäksi valitsin sisällönanalyysin. Se on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä. Sitä voidaan pitää väljänä teoreettisena kehyksenä. Sisällönanalyysiä voidaan toteuttaa sekä määrällisenä että laadullisena. Analyysin tarkoitus on luoda tutkimuksen aineiston kuvaamasta ilmiöstä sanallinen ja selkeä kuvaus. Analyysin toteuttamissäännöt voidaan ymmärtää orientoitumistavoiksi, joilla pyritään välttämään tulkinnan mielivaltaisuutta. Helvi Kyngäs ja Liisa Vanhanen (1999, 10) kirjoittavat, että sisällönanalyysi sopii hyvin strukturoimattoman aineiston käsittelyyn. Sitä voidaan käyttää päiväkirjojen, kirjeiden, puheiden, dialogien, raporttien, kirjojen ja artikkeleiden ja muun kirjallisen materiaalin analyysiin.

Sisällönanalyysin toteuttamisessa on kolme erilaista tutkimuksellista vaihtoehtoa. Ratkaisevaa on, edetäänkö yksityisestä yleiseen vai yleisestä yksityiseen. Kolmas vaihtoehto on abduktiivinen päättely. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95–110.)

Teorialähtöinen analyysi on ollut luonnontieteellisessä tutkimuksessa perinteinen analyysimalli. Siinä nojataan tiettyyn teoriaan, malliin tai auktoriteetin ajatteluun, joka on aikaisemman tiedon pohjalta luotu kehys. Aikaisempaa tietoa testataan uuden aineiston valossa ja uudessa kontekstissa. Teorialähtöisessä analyysissä päättelyn logiikka yhdistetään usein deduktiiviseen päättelyyn. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 97–98.) Tämän tutkimuksen kohdalla teorialähtöinen analyysi tarkoittaisi sitä, että valitsisin työhyvinvointia mielestäni parhaiten kuvaavan teorian, kuten esimerkiksi Hakasen (2004) *work engagement*, työnimun teorian ja lähtisin testaamaan sitä kertomuksellisessa aineistossani. Tällöin erittelisin aineistosta työn imun teorian mukaisia tarmokkuuden, omistautumisen ja uppoutumisen kokemuksia.

Aineistolähtöisessä analyysissä analyysiyksiköt eivät ole etukäteen sovittuja, vaan ne valitaan aineistosta tutkimuksen tarkoituksen ja tehtävänasettelun mukaisesti. Tutkimuksessa valitut metodologiset sitoumukset ohjaavat analyysia. Aineistolähtöisessä analyysissä pyritään luomaan tutkimusaineistosta teoreettinen kokonaisuus. Oletuksena on, että tutkijan aikaisemmat havainnot, tiedot tai teoriat eivät vaikuta analyysin toteuttamiseen tai lopputulokseen. Päättelyn logiikka on aineistolähtöisessä analyysissä induktiivista. Puhtaan induktion mahdollisuus on kuitenkin asetettu kyseenalaiseksi, koska uusi teoria ei voi syntyä ainoastaan havaintojen pohjalta. Käytetyt käsitteet, tutkimusasetelma ja menetelmät ovat tutkijan asettamia ja vaikuttavat aina tuloksiin. Puhdas aineistolähtöisyys ei siis ole mahdollista, koska tutkijalla on aina ennakkokäsityksiä, omia kokemuksia ja näkemyksiä tutkittavasta ilmiöstä. Aineistolähtöinen tutkimus vaatii tutkijan tietoista avoimuutta omien ennakkokäsitystensä suhteen ja myös niiden ilmaisemista tutkimuksessaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95–96.) Tutkijana pyrin olemaan avoimessa dialogissa aineiston kanssa.

Sisällönanalyysin kolmas vaihtoehto on abduktiiviseen päättelyyn liittyvä *teoriaohjaava analyysi*. Siinä pyritään välttämään aineistolähtöisen analyysin tuomia ongelmia. Teoriaohjaavassa analyysissä on havaittavissa teoreettisia kytkeitä, mutta ne eivät pohjautu suoraan tiettyyn teoriaan. Aikaisempi tieto pikemminkin ohjaa tai auttaa analyysin tekemistä. Analyysistä on tunnistettavissa aikaisemman tiedon vai-

kutus, mutta sen tehtävä ei ole niinkään testata teoriaa, kuten ohjaavan analyysin, vaan pikemmin avata uusia näkökulmia. Teoriaohjaavassa analysointiprosessissa voivat myös vaihdella sekä aineistolähtöisyys että käytetyt teoreettiset mallit. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 97.) Analysointiprosessi tässä tutkimuksessa koostuu yhdistelmästä sekä aineistolähtöistä että teoriaohjaavaa lähestymistapaa.

Yhdysvaltalaisen sisällönanalyysiperinteen mukaisesti¹³ Miles ja Huberman (Miles & Huberman 1994 ref. Tuomi & Sarajärvi 2009, 109–113) esittävät aineistolähtöisen eli induktiivisen sisällönanalyysin kolmivaiheisena prosessina

1. Aineiston redusointi eli pelkistäminen. Aineistosta karsitaan litteroinnin jälkeen tutkimukselle epäoleellinen informaatio joko tiivistämällä aineistoa tai pilkkomalla se osiin.
2. Aineiston klusterointi eli ryhmittely. Alkuperäiset ilmaukset käydään läpi tarkasti. Aineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja/tai eroavuuksia kuvaavia käsitteitä. Luokitteluyksikkönä voi olla esimerkiksi tutkittavan ilmiön ominaisuus, piirre tai käsitys. Luokittelussa aineisto tiivistyy, koska yksittäiset tekijät sisällytetään yleisimpiin käsitteisiin.
3. Abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. Tutkimuskysymysten kannalta oleellinen tieto erotetaan ja sen perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Abstrahoinnissa eli käsitteellistämässä edetään alkuperäisinformaation käyttämisestä kielellisistä ilmauksista teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin.

Jouni Tuomi ja Anneli Sarajärvi (2009, 120–122) ehdottavat, että laadullinen sisällönanalyysi voi jatkaa aineiston kvantifioimisella eli tuotetaan sanallisesta aineistosta määrällisiä tuloksia. Keskeinen kysymys on, tuottaako aineiston kvantifointi uutta näkökulmaa tutkimustuloksiin. Tuon esille myös määrällisiä tuloksia tutkimusaineistosta. Sovellan tarinoiden erittelyssä sisällönanalyysiä edellä esitetyn yhdysvaltalaisen perinteen mukaisesti, jota esittelen tarkemmin seuraavassa alaluvussa.

¹³ Tuomi ja Sarajärvi (2009, 101–103) kuvaavat kolmea eri aineistolähtöistä analyysimallia: yhdysvaltalainen perinne, fenomenologis-hermeneuttinen perinne ja hermeneuttinen perinne.

4.5 Sisällönanalyysin toteutus

Kuvaan tässä luvussa toteuttamani sisällönanalyysin vaiheittaisen etenemisen. Siinä alkuperäisiä kertomuksia pelkistämällä, tiivistämällä, erottelemalla ja kokoamalla sekä edelleen abstrahoimalla pyritään kohti teoreettisia käsitteitä ja johtopäätöksiä. Tässä käsittelyssä tekstin alkuperäinen tarinallisuus katoaa ja siitä syntyy tutkijan muotoilema uudenlainen tarina. Vaarana on, että kuvatussa sisällönanalyysisessä käsittelyssä etäännyttään kauas lausumien alkuperäisyhteydestä ja menetetään kosketus siihen kontekstiin, johon merkitykset kertomuksissa liittyvät. Tarkoitus on kuitenkin säilyttää tutkimuksen raportoinnissa kertomuksissa ilmenevä kielenkäytön rikkaus esimerkiksi liittämällä tekstiin alkuperäisilmaisuja.

Edellä esitetyt sisällönanalyysin etenemisen kolme päävaihetta sisältävät Tuomen ja Sarajärven (2009, 109–113) mukaan useampia yksittäisiä etenemisportaita. Esittelen analyysini konkreettisen etenemisen pääosin tämän logiikan mukaan.

1. Kertomusten kirjoittaminen sähköiseen muotoon

Aloitin sisällönanalyysin kirjoittamalla käsin kirjoitetut tarinat sähköiseen muotoon heti aineiston keruun jälkeen.

Merkitsin ja järjestelin kirjoitukset kehyskertomuksen variaatioiden mukaisesti. Hyvän työpäivän merkitsin tunnuksella Ht ja kurjan työpäivän Kt. Lajittelin kertomukset sen mukaan, millä hoiva-alan työpaikalla kirjoittaja työskentelee: Päivähoidossa työskentelevän tunnus on Ph, palvelutalossa työskentelevän tunnus on Pt ja vanhainkodissa työskentelevän tunnus on Vk. Litteroinnissa numeroin kirjoitukset järjestysnumeroilla 1, 2, 3 jne.

2. Kertomusten lukeminen ja sisältöön perehtyminen

Kertomusten lukeminen on monivaiheinen prosessi. Jokaisella lukukerralla tulee esille uusia sävyjä ja syvyyksiä. Kirjoitukset vaikuttivat ensilukemalta arkisilta ja hiukan stereotyyppisiltä, mistä Eskola (1988a, 274) varoittaakin. Tarkemman perehtymisen jälkeen saatoinkin kuitenkin havaita, että hoivatyöstä ja työhyvinvoinnista oli kirjoitettu värikkäästi ja sensitiivisesti. Olen lukenut aineistoni useaan kertaan sekä alkuperäisinä kirjoituksina että sähköisessä tulostemuodossa.

3. Pelkistettyjen ilmausten etsiminen ja alleviivaaminen

Ennen varsinaisen analyysin aloittamista sisällönanalyysissä tulee määritellä analyysiyksikkö. Se määräytyy aineistolähtöisessä analyysissä tutkimustehtävän ja aineiston laadun perusteella (Kyngäs & Vanhanen 1999, 5; Tuomi & Sarajarvi 2009, 110). Analyysiyksikkönä olen käyttänyt lausetta, virkettä, lausumaa ja ajatuksellista kokonaisuutta¹⁴. Analyysiä ei voi tehdä täsmällisesti kieliopillisesti nimetyillä yksiköillä. Kertomuksissa käytetty kieli ei noudata kieliopin sääntöjä, vaan se on puhekieltä. Yhdeksi virkkeeksi kirjoitetussa kokonaisuudessa saattaa olla mukana useita erillisiä tutkimuksen kannalta kiinnostavia lausumia. Ja yhtä ajatuksellista kokonaisuutta on saatettu kuvata useilla erillisillä pienillä lauseilla, lausumilla ja yksittäisillä sanoilla. Seuraavassa konkretisoin muutamalla aineistoesimerkillä erilaisia analyysiyksiköitä.

¹⁴ Kieliopillisesti määriteltynä *lause* on sanoista ja lausekkeista muodostuva rakenteellinen kokonaisuus, jonka ytimenä on verbin persoonamuoto eli finiittiverbi ja jonka osien välillä vallitsee erilaisia riippuvuus- ja määräyssuhteita. *Virke* on tekstin ortografinen rakenneyksikkö: ison alkukirjaimen ja pisteen, kysymys- tai huutomerkkin välinen osa. Virkkeen voi muodostaa yksinkertainen lause tai yhdyslause....Toisaalta virke voi käsittää esimerkiksi verbittömän ilmauksen tai yksittäisen sanankin. Puheen *lausumia* ei voi tarkastella pelkästään lauseen käsitteen valossa, vaan hyvin monentyyppiset ja -rakenteiset ilmaukset ovat esiintymisyhteydessään lausumina hyväksyttäviä ja toimivia. (Hakulinen ym.2004, 827)

Esimerkki 1. Tutkimuksessa käytetyt analyysiyksiköt esimerkein.

Analyysiyksikkö	Alkuperäisilmaisu
Lause	<i>Henkilökuntaa oli liian vähän.</i>
Virke	<i>Minulla oli kylvetyspäivä ja olisin tarvinnut monessa asiassa toisen apua.</i>
Lausuma	<i>Oma ja työkavereiden ammatillisuus täysillä mukana.</i>
Ajatuksellinen kokonaisuus	<i>Se alkoi taas. Arvostelu, henkilökohtaisuuksiin meneminen. Mikä olet? Mitä teet? Mitä ajattelet? Olet nolla tai sitten teet liikaa ja olet tai yrität olla kymppi. Tätä työkaverin arvostelua olin saanut kuulla melkein joka yö ja siihen on melkein tottunut. jne,</i>

Jatkossa käytän analyysiyksiköstä yleisnimeä lausuma. Olen tehnyt luokittelun useampaan kertaan. Koska kyse on laadullisesta aineistosta, kielestä ja ilmaisuista, lausumien lukumäärän on summittainen, koska tarkkaa rajaa on vaikea vetää. Joku toinen tutkija päätyisi mahdollisesti hieman erilaisiin lukumääriin. Aineistoa lukiessani ja analysoidessani olen käyttänyt erivärisiä tusseja ja koodannut alleviivaamalla tutkimuskysymysten kannalta olennaisia ilmaisuja.

Aineiston analysoinnissa en käyttänyt tietokoneohjelmaa, vaan tein työn manuaalisesti. Tein lausumista taulukoita tavallisen tekstinkäsittelyohjelman avulla. Tekstiaineiston 44 kertomusta sisältävät yhteensä 250 tutkimuskysymysten kannalta merkittävää lausumaa. Hyvää työpäivää kuvaavia lausumia on 146 ja kurjaa työpäivää kuvaavia lausumia on 104.

4. Pelkistettyjen ilmausten listaaminen ja muodostaminen

Ryhmittelin tutkimuskysymys mielessäni samaa aihetta käsitteleviä alkuperäisilmaisuja yhteen. Tämän jälkeen muotoilin alkuperäisilmaisuista pelkistettyjä ilmaisuja, jolloin vielä pysyttelin lähellä kertomusten alkuperäistä kielenkäyttöä. Tämä on kategorioiden muodostamisen ensimmäinen vaihe (Kyngäs & Vanhanen 1999, 6).

Esimerkki 2. Alkuperäisilmaisuista muodostetut pelkistetyt ilmaisut.

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus
<i>Ryhmämme aikuisetkin ovat mukavia ja heidän kanssaan on mukava työskennellä, vapaa-aikaakin vietämme yhdessä. (Ht, Ph, 6)</i>	Mukavat ryhmän aikuiset, joiden kanssa vietetään vapaa-aikaakin
<i>Esimiehemme antaa usein vastuullisia tehtäviä ja luottaa että ne tulevat hoidetuksi. Tämä tuntuu aina hyvältä! (Ht, Vk, 1)</i>	Tuntuu hyvältä, kun esimies antaa vastuullisia tehtäviä ja osoittaa luottavansa.

Tässä päiväkodin työntekijän lausumassa kuvataan, että ryhmässä toimivat aikuiset eli työtoverit ovat mukavia ja heidän kanssaan on mukava työskennellä ja viettää vapaa-aikaakin. Lausumista voi lukea ilmauksia hyvästä työilmapiiristä ja ilon kokemuksista työtovereiden kesken. Toisessa esimerkissä vanhainkodin työntekijä kertoo esimiehen luottamuksen osoittamisesta ja siitä, miltä se hänestä tuntuu.

Pientä osaa alkuperäisilmauksista oli hankala kiteyttää pelkistetyiksi ilmauksiksi, kuten seuraava havainnollinen palvelutalon työntekijän esimerkkilause osoittaa. *Kotiin päästyä jalat hapolla ja verenpaine taivaassa (kurja - tl), mutta tunne että sinusta pidetään, on taivaallinen! (hyvä - tl) (Ht, Pt, 9)*. Ratkaisin pelkistämisiongelman jakamalla lauseen kahteen osaan.

Esimerkki 3. Pelkistämisiongelma ja ratkaisu.

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus
<i>Kotiin päästyä jalat hapolla ja verenpaine taivaassa, (Ht, Pt, 9) ... mutta tunne että sinusta pidetään, on taivaallinen! (Ht, Pt, 9)</i>	Jalat hapolla ja verenpaine korkealla Tunne, että on pidetty on taivaallinen

5. Samankaltaisuuksien ja erilaisuuksien etsiminen pelkistetyistä ilmauksista

Etsin pelkistetyistä ilmauksista samanlaisuuksia ja erilaisuuksia. Samaa tarkoittavat ilmaisut yhdistetään. Tähän vaiheeseen liittyy jo aineiston käsitteellistämistä (Kyngäs

& Vanhanen 1999, 6). Tämä analyysivaihe tuntui aluksi melko sujuvalta ja selkeältä, mikä perustui oletettavasti aiheen sisällölliseen tuttuuteen. Hyödynsin aikaisempaa tietoa luokittelussa ja analyysiyksiköiden nimeämisessä. Olin lukenut hoivatyötä ja työhyvinvointia käsittelevä kirjallisuutta ja pohtinut työhyvinvointia oman työkokemukseni pohjalta usealta kannalta.

Esimerkki 4. Samankaltaisuuksien etsiminen pelkistetyistä ilmauksista

Pelkistetyt ilmaukset:

1. Henkilökuntaa liian vähän
2. Vajaa miehitys jatkuu
3. Kaksi työtoveria sairauslomalla

Näissä kaikissa ilmauksissa kuvataan kurjaa työpäivää henkilökunnan vähäisellä määrällä. Tosin näissäkin ilmauksissa on havaittavissa eroja. Ensimmäiseen ilmaisuun liittyy tilanteen arviointi *liian*, kun kahdessa vain todetaan henkilökuntatilanne. Eli alkuvaiheen selkeys muuttui myöhemmin haastavammaksi.

6. Pelkistettyjen ilmausten yhdistäminen ja alaluokkien muodostaminen.

Sisällönanalyysi jatkuu pelkistettyjen ilmausten yhdistämisellä. Tämä analyysivaihe oli hyvin vaativa, sillä olihan pelkistetyt ilmaukset edelleen ryhmitelty sekä hyvän ja kurjan työpäivän kuvauksiin että kirjoittajien työpaikan mukaan kolmeen eri ryhmään. Seuraavassa esimerkissä aiheena on palvelutalon työntekijöiden ammatillinen pohdinta.

Esimerkki 5. Alaluokkien muodostaminen pelkistetyistä ilmauksista

Pelkistettyjä ilmauksia	Alaluokka
Tunsi saavansa tehdyksi paljon hyödyllistä, ihmistä arvostavaa ja kuntouttavaa työtä Henkilökunta ollut ammattitaitoista ja huolehtivaa Jokainen työntekijä tiesi mitä tehdään, eikä tarvinnut neuvoa	Tyytyväisyys omaan ja työryhmän ammatilliseen osaamiseen

7. Alaluokkien yhdistäminen ja yläluokkien muodostaminen

Nostin vähitellen ilmaisujen käsitteellistä tasoa eli abstraktiotasoa, jolloin työhyvinvointiin liittyvien teoreettisten mallien läsnäolo analyysissä alkoi näkyä. Olin lähestymässä teoriaohjaavaa analyysiä. Työhyvinvoinnin muodostumisesta on runsaasti aikaisempaa tutkimustietoa, joista tutkimuksen teoriaosassa olen esitellyt vain muutamana. Ne palautuivat mieleeni etenkin tässä analyysin vaiheessa.

Seuraavassa esimerkissä on aiheena työolosuhteet ja niiden raskaus

Esimerkki 6: Alaluokkien yhdistäminen yläluokiksi.

Alaluokka	Yläluokka
Työtoverin sairausloma, vaihtuvat sijaiset Kouluttamattomien sijaisten, opiskelijoiden, työllistettyjen neuvominen kuluttaa voimia Sijaisten perehdyttäminen omien töiden lisäksi raskasta.	Sijaistyöntekijöiden ja opiskelijoiden ohjaus

Toinen esimerkki käsittelee työhyvinvoinnin yksilöön itseensä liittyvää ulottuvuutta.

Esimerkki 7. Alaluokkien yhdistäminen yläluokiksi

Alaluokka	Yläluokka
Oma positiivinen asenne ja tyytyväisyys Fyysisestä kunnosta huolehtiminen Itsen arviointi huumorilla	Positiivinen asenne työhön ja itseen

Tässä vaiheessa huomasin, miten matkan varrella, sisällön analyysin eri vaiheissa oli kielellinen ilmaisu pelkistynyt ja samalla myös köyhtynyt. Käsittelyssä oli pudonnut pois muun muassa seuraavia värikkäitä vanhustyön tekijöiden kirjoittamia ilmaisuja kuten: *Meillä on asukkaana sellainen pieni ”mummo” joka on erittäin usein vihainen ja hoitovastainen, Yksi asukkaistani vastusteli todella paljon suihkuun menoa. Toinen taas itki pillitti ja valitti ilman syytä ja Valloittava hymy, katse täynnä kiitosta, kädenpuristus. Pyyntö: ”saanko vähän halata”. Näitä suorastaan sateli aamulla. Otin näitä alkuperäisilmaisuja runsaasti mukaan tutkimukseni raportointiosuuteen.*

8. Yläluokista muodostetut työhyvinvoinnin ulottuvuudet

Kokosin aineistosta työhyvinvoinnin ulottuvuuksiksi erilaisia luokkia, aluksi kuusi erillistä yläluokkaa, jotka nimesin seuraavasti: työolosuhteet, työntekijöiden keskinäiset suhteet, päivän työtehtävät, asiakaskohtaamiset, henkilöön eli kirjoittajaan liittyvät lausumat ja muut lausumat. Pohdiskelin myöhemmin analysoinnin kannalta näiden kokoamieni yläluokkien lukumäärää ja sisällöllistä perustelua. Edetessäni aineiston tarkastelussa pidemmälle yhdistelin työhyvinvoinnin ulottuvuuksien luokkia vielä seuraavasti. Osan niistä alaluokista, jotka aluksi mielsin kuuluvan päivän työtehtäviin, siirsin yläluokkaan työolosuhteet ja osan uudelleen nimeämäni luokkaan ammatillinen pohdinta. Muut lausumat -luokan poistin, koska siihen kokoamani asiat eivät olleet keskeisiä tutkimuskysymyksen kannalta. Lopulta päädyin seuraavaan jaotteluun.

1. Työolosuhdeulottuvuuteen kokosin ulkoisiin tekijöihin liittyvät lausumat muun muassa työtahti, henkilöstön määrä, asiakkaiden määrä, työn fyysinen ja psyykinen raskaus ja sen sosiaaliset seuraukset.
 2. Työpaikan vuorovaikutussuhteisiin liittyvä ulottuvuus oli melko selkeästi erotettavissa omaksi ryhmäkseen. Sisällytin siihen muun muassa lausumat esimiehen merkityksestä, työyhteisön ilmapiiristä, työyhteisön työntekijöiden keskinäisestä vuorovaikutuksesta ja niihin liittyvistä ongelmista.
 3. Henkilöön itseensä liittyvät lausumat sisältävät tässä aineistossa työntekijän työhön liittyvien asenteiden, vapaa-ajan toimintojen ja elämäntilanteen kuvauksia. Työhyvinvoinnin ulottuvuuksissa itseen liittyvien lausumien tarkka erottaminen itsen ulkopuolisista lausumista on erittäin vaikeaa, koska ne voivat koskea yhtä aikaa työyhteisösuhteita tai ammatillisuutta.
 4. Ammatillisen pohdinnan ulottuvuuteen kokosin työntekijöiden oman työn arvioimiseen liittyvät lausumat, jotka koskevat sekä asiakassuhteita että työn suunnitelmallisuutta. Ammatillinen pohdinta on ulottuvuuksista monimuotoisin, sillä voidaan ajatella, että kaikki kirjoitetut tarinat ovat osaltaan ammatillisuuden pohdintaa. (Suljin pois läheisen käsitteen ammatillinen reflektiivisyys¹⁵, koska se laajentaisi tutkimusaihetta yli tutkimustehtävän. Ammatillista reflektointia syntyisi, mikäli näistä kirjoitetuista pohdinnoista jatkettaisiin hoivatyön kehittämiseen liittyvää keskustelua.)
9. Yläluokkien yhdistäminen ja kokoavien käsitteiden muodostaminen

Olin käyttänyt aineiston keräämisessä eläytymismenetelmään liittyvää variointimahdollisuutta eli hyvän ja kurjan työpäivän kehyskertomusta. Koska kertomukset eivät kuitenkaan olleet puhtaasti hyvän tai kurjan työpäivän kuvauksia päätin, että jatkossa

¹⁵ Toisiaan lähellä olevat käsitteet refleksisyys, reflektiivisyys ja reflektiivinen ammatillisuus sisältävät merkityseroja, joihin en tässä tutkimuksessa paneudu. Synnove Karvisen (1993, 27) mukaan kotoperäiset käsitteet: ajattelu, pohtiminen, kriittinen arviointi eroavat reflektiivisyydestä siinä, että niistä puuttuu toisin tekemisen mahdollisuuden oivaltaminen. Reflektiiviseen ammatillisuuteen liittyy vahvasti tietoinen työn kehittämisajatus.

poimin kummankin kehyskertomuksen mukaisista kertomuksista erikseen hyvät ja kurjat lausumat.

Kirjoittajat olivat siis käyttäneet mahdollisuutta liittää kertomuksiinsa aineksia erilaisista työpäivistä. He olivat kirjoittaessaan haastaneet kehyskertomuksen kehikon rajat kirjoittamalla hyvän työpäivän kuvauksiin myös huomioita kurjien työpäivien tapahtumista ja päinvastoin. Hyvän työpäivän kuvauksiin on kirjoitettu lukuisia kurjan sävyisiä lausumia, kuten *Stressaavinta on ainainen sijaisten vaihtuminen. Se kulluttaa kummasti voimia. ja on tietysti hienoa, kun on harjoittelijoita ym. apukäsiä, mutta ei aina jaksu neuvoa joka välissä.* Lisäksi muutamassa kirjoituksessa oli loppuksi ilmaisu kuten: *Tosin näin (hyvin - tl) ei aina ole tai Tuntuu vaan, että tällaisia (hyviä - tl) päiviä on vähän.* Kurjien työpäivien kuvauksissa oli myös mukana runsaasti hyväksi luokiteltavia lausumia, kuten *Muuten ei kai jaksaisi, jos pitäisi aina töihin lähteissään miettiä, että voi että, taasko sinne pitää mennä. Nyt sinne kuitenkin SAA mennä.* ja *Työyhteisöni on hyvä ja viihdyn työssäni. (Sama paikka jo yli 20 vuotta.).* Lisäksi kurjan työpäivän otsikon mukaisissa kertomuksissa oli muutamia seuraavankaltaisia loppulausumia: *Työpäiväni ovat tosi harvoin kurjia tai ettei näitä päiviä onneksi ole usein.*

Hyvän ja kurjan työpäivän kuvaukset tuottavat hyvinvoinnista lausumia eri suunnista. (Hyvä on luonnollisesti enemmän kuin vain kurjan poissaoloa.) Hyvän ja kurjan työpäivän kertomuksissa ilmenevät samat työhyvinvoinnin ulottuvuudet vastakohtien kautta. Esimerkiksi hyvän päivän kertomuksissa kuvataan esimieheltä ja työtovereilta saatu kiitos ja positiivinen palaute ja vastaavasti kurjaksi palautteen puute ja negatiivinen palaute. Hyvän työpäivän kertomuksissa kuvataan rauhallinen työtahti ja kurjan työpäivän kertomuksissa vastaavasti kiire. Hyvän työpäivän kertomuksissa on kaikki työntekijät paikalla ja kurjissa kertomuksissa vastaavasti työtoverit esimerkiksi sairauslomalla. Hyvän työpäivän kertomuksissa on kirjoitettu muun muassa asiakassuhteissa tapahtuneista onnistumisista, asiakkaiden tyytyväisyydestä ja vastaavasti kurjien päivien kertomuksiin on kirjoitettu asiakkaiden levottomuudesta, ongelmallisuudesta ja vastustamisesta. Itseen liittyvien hyvän ja kurjan päivän kertomusten

yhdistäminen onkin hankalampi asia, sillä hyvää työpäivää kuvaavat itsestä huolehtimisen kertomukset, mutta kurjaa työpäivää kuvataan työstä aiheutuville väsymysoireilla.

Pohdin tarkkaan, miten jatkan analyysiä. Päätin yhdistää kaikkien kolmen työpaikan kirjoitukset, koska yhdistäviä tekijöitä eri työpaikkojen välillä oli lopulta enemmän kuin erottavia. Tässä vaiheessa havaitsin myös tarpeen muodostaa työhyvinvoinnin ulottuvuuksien alle ns. kokoavia käsitteitä. Kokoavat käsitteet esittelen seuraavassa kappaleessa kunkin työhyvinvoinnin ulottuvuuden kohdalla.

Edellä olen kuvannut sisällönanalyysin monivaiheisen etenemisen. Kertomusten kirjoittaminen sähköiseen muotoon, niiden läpikäyminen yhä uudelleen ja uudelleen mahdollisti aineiston pelkistämisen ja tiivistämisen. Samankaltaisuuksien ja eroavuuksien yhdistäminen ja käsitteellisesti ylempitasoisten luokkien hahmottaminen päättyi työhyvinvoinnin ulottuvuuksien konstruoimiseen. Prosessi jatkui vielä muodostamalla työhyvinvoinnin ulottuvuuksien sisään kokoavat alakäsitteet.

Seuraavassa tulosluvussa esittelen aluksi konstruoimani neljä työhyvinvoinnin ulottuvuutta kokoavine käsitteineen. Esittelen työhyvinvoinnin ulottuvuudet omissa kappaleissaan ja kunkin ulottuvuuden lopuksi koontiosuuden, johon olen liittänyt mukaan aikaisempien tutkimusten tuloksia ja näkemyksiä.

5 Työhyvinvoinnin ulottuvuudet

Tutkimuskysymykseni ovat, miten työhyvinvointi määrittyy hoivatyöntekijöiden kertomuksissa ja minkälaisista ulottuvuuksista hoivatyöntekijöiden työhyvinvointi koostuu. Vastaan näihin kysymyksiin aineistosta luokittelemieni yläkäsitteiden, kokoavien käsitteiden, aineisto-otteiden ja niiden tulkintojen kautta. Yläkäsitteiksi eli työhyvinvoinnin ulottuvuuksiksi olen nimennyt seuraavat: työolosuhteet, työpaikan vuorovaikutussuhteet, ammatillinen pohdinta ja henkilöön liittyvät tekijät. Kyseiset ulottuvuudet korostavat työhyvinvoinnin eri puolia, ne limittyvät toisiinsa ja ovat

osin sisäkkäisiä. Erittelen ulottuvuuksia määrällisesti ja laadullisesti. Sivuan analyysissäni hiukan myös eroja työpaikkojen (lasten päivähoito eli Ph, vanhusten palvelutalo eli Pt ja vanhainkoti eli Vk) välillä. Tarkastelussa painopisteenä ovat hyvän työpäivän määrittelyt, joita peilaan kurjan työpäivän tuottamiin erilaisiin "pahoinvoinnin" määrittelyihin. Tiivistän tulokset kunkin ulottuvuuden jälkeiseen yhteenvetolukuun.

Haluan antaa tilaa kirjoittajien eli hoivatyön naisten omalle ilmaisutavalle eli sille, miten työhyvinvointiin liittyvistä asioista kirjoitetaan ja miten niitä merkityksellistetään. Alkuperäisilmaisut tuovat myös tärkeällä tavalla esille erilaiset hoivatyön ruohonjuuritason kontekstit ja työhyvinvoinnin paikallisuuden. Raportointi tapahtuu käyttäen väljästi tarinallista ilmaisutapaa, jossa tavallaan tulkitsen hoivatyön naisten tarinoita uudessa valossa.

Analyysiin on suodattanut teoreettinen tieto hoivatyön erityispiirteistä ja työhyvinvoinnin rakentumisesta. Tässä tutkimuksessa käytän käsitettä työhyvinvointi sen laajuuden takia. Käsite mahdollistaa myös yhteisöllisen näkemyksen huomioimisen. Kolmanneksi käytän käsitettä siihen sisältyvän voimavarakeskeisen näkökulman vuoksi: *hyvin + vointi*. Käsite on kuitenkin abstraktio, eikä se ole hoivatyöntekijöiden arkikieltä. Yhdessäkään naisten kertomuksessa ei esimerkiksi käytetä *työhyvinvointi* -käsitettä. Sen sijaan kirjoituksissa käytetään ilmaisuja: *jaksaminen, hyvä mieli, voin hyvin jne.* ja vastaavasti ilmaisuja: *tuntui etten enää jaksa, kurja olo jne.* Analyysissä tulkitsen aineistosta erittelemiäni työhyvinvoinnin erilaisia merkityksiä. Analysoin pääosin kirjoitusten sisältöä eli sitä, mitä työhyvinvoinnista on kirjoitettu. Lisäksi sivuan hieman kirjoittamisen tapaa eli miten työhyvinvoinnista on kirjoitettu.

Seuraavassa taulukossa esittelen työhyvinvoinnin ulottuvuuksien jakautumisen määrällisesti hyvän ja kurjan työpäivän lausumien mukaan.

Taulukko3: Hyvää ja kurjaa työpäivää kuvaavien lausumien jakautuminen työhyvinvoinnin ulottuvuuksien mukaan.

TYÖHYVINVOINNIN ULOTTUVUUDET	HYVÄÄ TYÖPÄIVÄÄ KUVAAVAT LAUSUMAT	KURJAA TYÖPÄIVÄÄ KUVAAVAT LAUSUMAT	YHTEENSÄ
Työolosuhteet	23	52	75
Työpaikan vuorovaikutussuhteet	54	25	79
Henkilöön liittyvät	34	10	44
Ammatillinen pohdinta	35	17	52
Yhteensä	146	104	250

Lausumia on yhteensä 250 kappaletta. Hyvään työpäivään liittyviä lausumia on huomattavasti enemmän, eli 146 kappaletta. Kurjaan työpäivään liittyviä lausumia on vähemmän, eli 104 kappaletta. Eniten lausumia löytyy ulottuvuudesta Työntekijöiden keskinäiset suhteet (79) ja toiseksi eniten löytyy työolosuhteita koskevia lausumia (75). Ammatilliseen pohdintaan liittyviä lausumia on kolmanneksi eniten (52) ja Henkilöön liittyviä lausumia vähiten (44). "Kurjan päivän lausumat" korostuivat huomattavasti ja ainoastaan työolosuhteisiin liittyvässä ulottuvuudessa. "Hyvän päivän lausumat" korostuivat työpaikan vuorovaikutussuhteet, ammatilliseen pohdintaan ja henkilöön liittyvissä ulottuvuuksissa.

5.1 Työolosuhteiden merkitys työhyvinvoinnille

Työolosuhteisiin liittyvä ulottuvuus tässä aineistossa sisältää työn ulkoisiin tekijöihin liittyviä asioita, kuten työn tekemisen tahti ja erilaiset työn kuormittavuuteen liittyvät asiat. Palkkausasioita sivutaan vain parissa kirjoituksessa.

Seuraavassa taulukossa esittelen, miten työolosuhteisiin liittyvä analysointi eteni alaluokista, yläluokkiin ja kokoaviin käsitteisiin. Yläluokat ovat tiivistyksiäni lausumien keskeisistä piirteistä. Kokoavat käsitteet yhdistävät puolestaan samantyyppiset yläluokat. Taulukon yläosassa esitän työolosuhteisiin liittyvien hyvien työpäivien kuvausten analysoinnin ja alaosassa kurjiin työpäiviin liittyvän analysoinnin etenemisen. Alaluokkiin on tiivistetty 75 työolosuhteisiin liittyvää alkuperäistä lausumaa. Hyvää työpäivää kuvaavia lausumia oli 23 ja kurjaa työpäivää kuvaavia lausumia 52. Tässä ulottuvuudessa korostuivat siis kurjaa työpäivää kuvaavat lausumat.

Tunnukset Ph, Pt ja Vk taulukossa tarkoittavat osallistujan työpaikkaa, kuten luvussa 4.3 esittelin. Päivähoidossa työskentelevän tunnus on Ph, palvelutalossa työskentelevän tunnus on Pt ja vanhainkodissa työskentelevän tunnus on Vk.

Taulukko 4. Työolosuhteiden merkitys työhyvinvoinnille.

Alaluokka	Yläluokka	KOKOAVA KÄSITE
Pk- Täysi henkilökunta ja opiskelija apuna Pk- Ehdittiin tehdä rauhallisesti työtä Pk- Mukava ja rauhallinen aamu-vuoro Pk- Oli aikaa olla ihmisten kanssa ja tehdä muutakin kuin välttämätön	Aika asiakkaille	RAUHALLINEN TYÖTAHTI
Pt- Mahdollisuus omista perustarpeista huolehtimiseen Pt- Normaali ruokatauko Pk - Kahvitauot tärkeitä	Aikaa omille perustarpeille	
Pk- Kiireinen aamu, koska liian vähän henkilökuntaa Pk- Kaikki lapset paikalla ja vuorossa yksin Pt- Vuorossa vähemmän työntekijöitä Pt- Työntekijöiden vajeus Vk- Henkilökuntaa liian vähän Vk- Jatkuva henkilökunnan vähyys Pt- Kiire Vk- Toistuva työn kiireinen tahti.	Henkilökunnan vajeus	KIIREINEN TYÖTAHTI JA TYÖN RASKAUS
Pk- Työoverin sairausloma vaihtuvat sijaiset Pt- Kouluttamattomien sijaisten, opiskelijoiden, työllistettyjen neuvominen kuluttaa voimia Pt- Sijaisten perehdyttäminen omien töiden lisäksi raskasta.	Sijaistyöntekijöiden ja opiskelijoiden ohjaus	
Pt- Kova vilinä ja meteli Vk- Kiireessä asukkaat vaativat huomiota enemmän	Kiireen kertautuminen asiakkaiden kautta	
Pt- Työ fyysisesti raskasta. Vk- Työn fyysinen raskaus Pt- Kova vastuu painaa. Vk -Väsyttää ja harmittaa.	Työn fyysinen ja psyykinen raskaus ja sen sosiaaliset seuraukset	
Pt- Iltavuorot raskaita Vk- Vuorotyön raskaus Pt- Työ vie kaiken ajan, oma sosiaalinen elämä estyy.	Etenkin vuorotyön raskaus	

RAUHALLINEN TYÖTAHTI

Työolosuhteisiin liittyvistä hyvää työpäivää kuvaavista lausumista suurin osa käsittelee rauhallista ja mukavaa työtahtia, jolloin on aikaa asiakkaille ja omille perustarpeille.

Aikaa asiakkaille

Aamu oli ollut rauhallinen työpaikalle mennessäni. Ei ollut tavallista "härdeelliä", että kaikki puhuu monta asiaa yhtä aikaa. Ei ollut tyypillinen kiire (Ht, Pt, 1.) Rauhallisia hetkiä työssä on, mutta kertomusten valossa harvoin. Hyvää työpäivää kuvattiin "kurjan" olosuhdetekijän eli tavanomaiseksi nimetyn kiireen poissaololla. Rauhallisuus merkityksellistyy kirjoituksissa epätyypillisiksi tilanteiksi.

Hyvää työpäivää ei kuvata toimeettomaksi. *Ehdittiin tehdä rauhallisesti ilman "kiirettä" (Ht, Ph, 7), Oli sopivan toimelias päivä....ehdin hyvin pelaamaan pelejä lasten kanssa ja lueskelemaan kirjaa (Ht, Ph, 6). Hyvä työpäivä on sopivan toimelias päivä, jolloin rauhalliset hetket hoivatyöntekijät käyttävät ensisijaisesti asiakkaiden hyväksi. Päivähoidossa rauhallisella ajalla ehtii esimerkiksi pelaamaan pelejä lasten kanssa ja lukemaan heille.*

Päivähoidon työntekijöiden kirjoituksissa mahdollistuu yksilöllisen ja rauhallisen ajan antaminen paikalla oleville lapsille erityistilanteessa: Lapsista osa on pois ryhmästä, koska vanhemmalla on vapaapäivä. Ja kukaan työntekijöistä ei ole pois sairauden tai vuosiloman takia, ja kun ylimääräisenä apuna on vielä hyvä opiskelija.

Myös palvelutalossa hyvä ja rauhallinen työpäivä mahdollistuu, kun on riittävästi henkilökuntaa paikalla. *Kun työpäiväni oli erityisen hyvä, mietin kotiin lähtiessäni että miksi oli niin tyytyväinen ja keveä olo. Sinä päivänä olin mennyt aamuvuoroon ja yksikössämme oli kumma kyllä 5 hoitajaa vuorossa. Sain suorittaa koko päivän rauhassa omaa vastuualuettani, murehtimatta muista jäljellä olevista töistä (Ht, Pt,*

10). Erityisen hyväksi työpäiväksi kuvattiin rauhallinen aamu, kun paikalla oli useita työntekijöitä vuorossa. Se mahdollisti keskittymisen oman vastuualueen tehtäviin ja rauhallisen ja keveän työtahdin.

Kun on rauhallista, ehditään palvelutalossa tekemään asiakkaiden kanssa muutakin kuin välttämättömin. *Aamupalan jälkeen pääsimme ulkoilemaan myös sellaisten kanssa jotka eivät pysty yksinään kävelemään. Menimme vihreään luontoon kävelemään ja pysähdyimme kaupassa ostamassa jokaiselle jäätelön. Aamupäivä kului nopeasti ja kaikki olivat hyvällä päällä. Ehdimme tekemään monta puuhaa jotka olivat siirtyneet toiseen päivään jos meitä olisi ollut vähemmän töissä... Kotiin oli kiva lähteä kun tunti tehneensä sitä mitä on halunnutkin, sai annettua aikaa asukkaille, istua ja jutella sekä kuunnella heitä (Ht, Pt, 11).* Rauhallisena päivänä on aikaa olla ihmisten kanssa, on aikaa läsnäoloon, mikä hoivatyössä on varsin keskeinen työn sisältö. Vanhustenhuollossa rauhalliset hetket mahdollistavat esimerkiksi ulkoilun. Myös ne vanhukset, jotka eivät pysty kävelemään yksin vaan tarvitsevat tukea, pääsevät ulos raittiiseen ilmaan. On tilaisuus kävellä ympäröivässä vihreässä luonnossa ja tehdä jotain pientä mukavaa. Kirjoittaja tuntee tehneensä sen, mitä on pitänyt tärkeänä eli annettua aikaa asukkaille, istua ja kuunnella heitä. Kirjoittaja on tyytyväinen työpäiväänsä ja lähtee hyvällä mielellä kotiin.

Aikaa omille perustarpeille

Hyvän työpäivän olosuhteisiin ja työtahtiin liitetään myös työntekijän mahdollisuus taukojen pitämiseen ja omien välttämättömien perustarpeiden tyydyttämiseen. *Kaiken työn keskellä ehdimme myös itse ruokailla ja rentoutua sopivasti (Ht, Pt, 9), Kahvitauko oli mukava aamutoimien jälkeen (Ht, Vk, 1).* Aika omille perustarpeille ei aineistossa määrity itsestään selväksi vaan erityiseksi asiaksi. Maininnat mahdollisuudesta lakisääteisiin ruoka- ja kahvitaukoihin kertovat hyvän työpäivän rakentumisesta. Tilaisuus levähtää ja rentoutua kaiken työn keskellä mahdollistuu, kun työpäivä on rauhallinen ja huokoinen.

KIIREINEN TYÖTAHTI

Rauhallisen työtahdin merkitys korostuu, kun sitä katsoo suhteessa vastakohtaan eli kiireiseen työtahtiin. Enemmistö kaikista työolosuhteisiin liittyvistä lausumista koostuu kurjien työpäivien kuvauksista, ja näissä lausumissa kiireinen työtahti on keskeinen. Kertomuksissa kiireestä tai kiireisestä työtahdista kerrotaan suoraan tai epäsuorasti. Aineistossa annetaan kiireelle myös positiivinen merkitys työtä motivoiva tekijänä.

Henkilökunnan vajoaus

Henkilökunnan vajoaus ilmenee aineistossa sekä yllättäen syntyvänä että pitkäaikaisena tilanteena. Sairaudet tarttuvat usein työntekijästä toiseen ja työyhteisöissä sairastutaan helposti yhtä aikaa. Tähän tavanomaiseen tilanteeseen ei kertomusten työyhteisöissä ole ilmeisesti varauduttu, koska henkilökuntatilanteesta sairaustapauksissa kirjoitetaan seuraavalla tavalla. *Töihin saapuessani oli kaksi työtoveria ilmoittanut sairastuneensa. Aamuvuoro alkaisi siis vajaalla miehityksellä ja todennäköisesti jatkuisi vajaana. Aikataulut petti. Sama oli jatkunut myös iltavuoron ajan. Koko päivän oltiin kiireisiä ja myöhässä (Kt, Vk ,6), Tulin aamulla töihin, sain parkkipaikalla viestin työkaveriltani, hän on sairastunut ja oli loppuviikon sairaslomalla (Kt, Ph, 3), Muutenkin päivässä oli kahden työntekijän vajoaus, joten kiirettä piti (Kt, Pt, 8).*

Yhden tai useamman työtoverien äkillisen sairastumisen kerrotaan vaikuttavan oleellisesti päivän työtehtäviin ja työtahtiin. Kun työpäivä jo aloitetaan vajaalla henkilökunnalla, siitä muodostuu kiireinen. Tilannetta vanhainkodissa kuvataan aikataulujen pettämällä ja ilmaisulla, että oltiin koko päivän myöhässä. Aikataulujen joustaminen laitospöytäkirjoissa lienee vaikeaa, koska siitä ei ole mainintoja aineistossa.

Aamusti työtoveri ilmoitti olevansa sairas. Joten menin aikaiseen aamuun. Hänellä piti olla saunavuoro joten se lankesi minulle. Itsekin on väsynyt ja harmissaan kovas-

ta kiireestä (Kt, Pt, 8). Esimerkissä kirjoittaja joutuu muuttamaan yllättäen työvuoronsa aamuvuoroksi. Koska sairastuneen työntekijän työtehtävänä olisi ollut asukkaiden saunottaminen, se siirtyy kirjoittajan vastuulle. Tästä tilanteesta syntyy kova kiire, mikä harmittaa ja väsyttää kirjoittajaa.

Sijaisia kun on vaikeaa saada. Ainakaan kahta (Kt, Vk ,6), ... ja sijaisia ei saada...(Kt, Vk, 7), Minulla oli kylvetyspäivä ja olisin tarvinnut monessa asiassa toisen apua. Työparini oli poissa useita kertoja ja yritin yksin toimia (Kt, Vk, 5). Kirjoituksissa vanhainkodin työntekijät toteavat ykskantaan, että kyseisissä tilanteissa sijaisia on usein vaikea saada. Kertomuksista käy ilmi, miten hän olisi tarvinnut apua työsään, mutta usein työtä joudutaan tekemään yksin.

Henkilökunnan vajuus selittyy osin vaikeudella saada sijaisia. Sijaisten puutteen syy ei aineisto-otteista selviä. Kertomuksia lukiessa herää kysymys, eikö sijaisia ole alueella saatavilla vai eikö sijaisia oteta säästösyistä? Aineisto-otteista ei selviä, mikä on esimiehen osuus työntekijän sairaustapauksista johtuvista työjärjestelyistä. Esimiestä ei niissä mainita lainkaan. Tulee vaikutelma, että työntekijät vastaavat sijaisten hankinnasta, perehdyttämisestä ja ohjauksesta itse.

Sijaisten ja opiskelijoiden ohjaus

Hoiva-alan henkilökunta koostuu aineistossa hyvin monenlaisilla nimikkeillä olevista työntekijöistä, mikä käy ilmi myös aineistostani. Aineistossa kuvataan tilanteita työyhteisön jäsenten vaihtuvasta koostumuksesta: *varsinainen "vakituinen", 8-tuntinen työntekijä, puolikasta päivää tekevä työntekijä, "osittaja", uusi työntekijä, sijainen, työllistetty, opiskelija, harjoittelija ja erilaisia apukäsiä* ja runsaasta vaihtuvuudesta: *vaihtuvat tiheään ja vaihtuvat jatkuvasti*. Seuraavista alkuperäisotteista käy ilmi, että henkilöstötilanteet ovat epävarmoja ja jatkuvasti muuttuvia....*tein puolikasta päivää. Minun osittajani oli paljon sairaslomilla ja sijaiset vaihtuivat siinä tiheään (Kt, Ph, 4), Stressaavinta on ainainen sijaisten vaihtuminen. Se kuluttaa kummasti voimia (Ht, Pt, 2).*

Pitkäaikaisille työntekijöille säilytetään oman työn ohella vaihtuvien tilapäisten työntekijöiden perehdytystä ja ohjausta. *Vuoroon toisen työntekijän kanssa jolla ei ole koulutusta ja hänkin siellä vasta yhden illan olleena (Ht, Pt, 6)... välillä on vähän työntekijöitä ja suurin osa päivän aikana tuntunut olevan kouluttamattomia sijaisia, työllistettyjä ja opiskelijoita. Välillä päivät/illat muuttuvat niin että sijaiset astuvat esiin, se on perehdyttämistä, ohjaamista jotta päivän työt tulee hyvin tehtyä, vaikkakin usein myös hyvin raskasta, varsinkin iltavuoroissa kahden ja työparina sijainen joka ei välttämättä ole edes koskaan ollut palvelutalossa työssä. Siinä sitten samalla ohjaat, perehdytät ja teet työt että pysytään aikataulussa, kiire siinä tulee vaikka niin ei saisi olla, ei saisi tietenkään valittaa työparista, sillä jokainenhan me olemme joskus olleet uusia työntekijöitä, niinhän se pomokin sanoo että, kyllä se siinä sujuu ihan niin kuin muiltakin (Kt, Pt, 5).*

Sijaiset saattavat olla kouluttamattomia, työyhteisössä aivan uusia ja kokemattomia henkilöitä. Heidän vaihtumisestaan, perehdyttämisestään ja ohjaamisestaan oman asiakastyön ohella on aineistossa runsaasti mainintoja. Näissä aineisto-otteissa henkilökunnan vaihtuminen määrittyy työntekijöitä stressaavaksi, voimia kuluttavaksi ja hyvin raskaaksi työolosuhdetekijäksi. Alkuperäisilmauksessa tulee esille huoli kiireestä ja sitä kautta työn laadusta sekä siitä kuinka kirjoittaja syyllistyy ja vastuuttaa tilanteesta itseään. Esimiehen kerrotaan myös neuvovan kiireestä kertovaa alaistaan, että työn pitäisi kyllä sujua, uusiltakin.

On tietysti hienoa, kun on harjoittelijoita ym. apukäsiä, mutta ei aina jaksa neuvoa joka välissä (Ht, Pt, 6). Harjoittelijoiden ja muiden *apukäsien* läsnäolo on parempi tilanne, kuin että ei olisi työparia lainkaan, mutta alituinen neuvominenkin väsyttää.

Kiireen vaikutus asiakkaiden oloon

Kirjoituksissa kiireinen työtilanne ei kuormita ainoastaan työntekijöitä, vaan se kuvastuu myös asiakkaiden tavassa olla ja toimia.

Oli vähän työntekijöitä aamuvuorossa. Dementiayksikössä kova vilinä & meteli! Kaikilla asukkailla oli samaan aikaan asiaa hoitajalle, toinen meistä oli vielä tekemässä aamutoimia yhden asukkaan kanssa ja toinen jakoi aamupalaa (Kt, Pt, 4), Jos on kiire (niin kuin usein on) asukkaamme alkavat usein tavallaan hakemaan huomiota (Ht, Vk, 1).

Alkuperäisilmauksissa asiakkaiden levottomuus selittyy seuraukseksi henkilökunnan puutteesta ja kiireisestä työtahdistista. Asiakkaat havainnoivat herkästi ja myös reagoivat työntekijöiden työtilanteeseen. Tällöin kiire vaikuttaa myös asiakkaiden ja työntekijöiden väliseen vuorovaikutukseen. Asiakkaat hakevat kontaktia työntekijään erityisesti silloin, kun tämä ei ehdi heitä huomioimaan. Kiire saa aikaan lisää kiirettä, kun asiakkaat alkavat vaatia lisähuomiota.

Kirjoituksista käy ilmi, että kun kiirettä on jatkunut pitkään, on sillä negatiivisia seurauksia. Kirjoituksissa kiireen seurauksiksi nimetään työntekijöiden erilaiset uupumusoireet.

TYÖN RASKAUS

Työn fyysinen ja psyykinen raskaus sekä sen sosiaaliset seuraukset tulevat kertomuksissa esiin. Ihmisen eri puolet muodostaa kokonaisuuden¹⁶ ja ne kytkeytyvät tiiviisti yhteen. Näin ilmeni myös tämän aineiston kertomuksissa.

Työ on fyysisesti hyvin raskasta (Ht, Pt, 9), Paljon myös fyysisesti raskaita hoidettavia kun saattoi olla intervallijaksolla huonokuntoisia. Henkilökuntaa oli liian vähän. Se laittaa hermot koetukselle (Kt, Vk, 4). Näissä palvelutalojen ja vanhainkodin työntekijöiden alkuperäisilmauksissa korostuu työn fyysinen raskaus. Osa työn raskaudesta selittyy sillä, että asukkaat alkavat olla huonokuntoisia ja lisäksi asiakkaiksi tulee intervalli-jaksoille huonokuntoisia henkilöitä. Useissa kertomuksissa henkilö-

¹⁶ Lauri Rauhalan (2005, 32-57) holistisen ihmiskäsityksen mukaan ihmisen ontologinen perusmuotoisuus voidaan esittää kolmijakoisena, joita ovat tajunnallisuus, kehollisuus ja situationaalisuus. Nämä ihmisen olemuspuolet kietoutuvat erottamattomasti kokonaisuudeksi.

kuntaa kerrotaan olevan työmäärään nähden liian vähän. Aineistossa kerrotaan henkisestä raskaudesta: on stressaavia tilanteita, joissa *hermot* ovat koetuksella, päätä särkee ja olo tuntuu kurjalta.

Yhtälailla raskaaksi kuvataan myös päivähoidon arkista työtä aikatauluineen. *Itse olin jo aamulla miettinyt, miten jaksaisin töissä, koska oloni oli tosi kurja, päätä särki ja niskat olivat ihan jumissa.... Isänpäiväkortit vielä tekemättä ja seuraava työntekijä saapuu avukseni vasta kymmeneltä. Päätäni kivisti yhä enemmän ja olo tuntui yhä kurjemmalta (Ht, Ph, 3).* Fyysiset ja psykofyysiset oireet, joita kirjoittaja kuvaa, saavat olon tuntumaan päivän mittaan yhä kurjemmalta. Henkistä raskautta lisää pelko, ettei jaksaisi pidemmän päälle tehdä kyseistä työtä, joka aiheuttaa fyysisiä kipuja ja väsymysoireita.

Kiireisessä työtahdissa ja väsyneenä saattaa tapahtua enemmän erehdyksiä tai unohtamisia kuin vireänä ja levänneenä. *Unohtadin suorittaa minun vastuulleni annetun tehtävän, jonka muistin vasta kotimatalla, mutta silloin oli jo liian myöhäistä. Olin tosi pettynyt itseeni (Kt, Ph, 6).* Lainauksessa kerrotaan sinänsä inhimillisestä erehdyksestä, jossa kertoja on unohtanut hänen vastuulleen annetun tehtävän. Vastuun kerrotaan painavan vielä kotimatalla ja kotonakin. Alkuperäisilmauksista voi lukea vastuunkannosta ja sen yksinäisyydestä. Pettymys itseän ja syyllisyys tärkeän asian unohtamisesta kuluttavat henkisesti.

Etenkin vuorotyön raskaus

Vuorotyö on erilalla raskasta kuin päivätyö. Vuorotyön sisälläkin löytyy erilaisuutta riippuen yksikön omista työajan järjestelyistä ja jaksotuksista. On mahdollista, että yövuoron tekeminen on päätetty kaikille perustyöntekijöille kuuluvaksi tai että yksikössä on erillinen yövuoroa tekevä yötyöntekijä. Vuorotyö määrittyy aineiston perusteella useille työntekijöille merkittäväksi rasitustekijäksi, joka aiheuttaa sekä fyysisiä että psykosomaattisia oireita. *Varsinkin ilta – aamu jaksot tuntuvat uuvuttavalta (Kt, Vk, 7).* Tässä aineisto-otteessa kerrotaan yleisestä vuorotyön järjestelystä, joka on

rakennettu siten, että iltavuoro ja seuraava aamuvuoro ovat peräkkäin. Tämän järjestyksen kerrotaan uuvuttavan.

Iltatuntui pitkältä ja yöllä en saanut nukutuksi ja rytmihäiriötäkin pukkasi päälle... Minua painoi todella kova vastuu että vastaavana hoitajana menee erityisesti lääkkeet oikeille henkilöille (Kt, Pt, 6). Tässä ilmauksessa palvelutalon työntekijän kuvaa oloaan iltavuorossa. Hän on nukkunut huonosti ja sydän alkaa oireilla. Häntä painaa vastuu asiakkaiden hyvinvoinnista ja annettujen tehtävien suorittamisesta. Vastuuta lisää vielä sairaanhoidollisten tehtävien kuten lääkkeiden annon vakavuus, sillä seuraukset mahdollisesta virheestä saattaisivat olla asiakkaalle hengenvaarallisia.

Työn fyysisen ja henkisen raskauden lisäksi erityisesti vuorotyössä korostuu työstä johtuvat työntekijän yksityiselämään ulottuvat sosiaaliset seuraukset. *Kun tein 4 iltavuoroa putkeen, olo oli raskas ja kurja. Silloin väkisinkin tulee ajatelleeksi, että tätäkö haluaa sitten tehdä, olla aina töissä, sosiaalisesta elämästä ei tietokaan. Tuollaiset työputket on raskaita sekä henkisesti, että fyysisesti (Kt, Pt, 10).* Vuorotyö näyttäytyy palvelutalon työntekijälle *työputkena*, jossa työtyöntekijä on töissä neljä iltavuoroa peräkkäin. Työputki on tunne siitä, että *olisi aina töissä* eikä muuta elämää ole. Useat peräkkäiset työvuorot ovat raskaita sekä henkisesti että fyysisesti. Sosiaalisen elämän (läheiset, ystävyys-suhteet, harrastukset, muu osallistuminen jne.) kerrotaan vähenevän, lähes loppuvan.

YHTEENVETO TYÖHYVINVOINNIN TYÖOLOSUHDEULOTTUVUUDESTA

Työolosuhteet muodostavat raamit ja rakenteet asiakastyölle ja työntekijöiden työhyvinvoinnille. Edellä kuvatut työolosuhteet merkityksellistyvät keskeisiksi hoivatyöntekijöiden työhyvinvoinnin kannalta.

Työhyvinvoinnin edellytyksenä riittävä työtehtäviin käytettävissä oleva aika on tärkeä. Riittävä aika mahdollistaa rauhallisen työtahdin. Rauhallinen työtahti määrittyy toivottavaksi mutta harvinaiseksi tilanteeksi. Silloin kun rauhalliseen työtahtiin on

mahdollisuus, käytetään tilanne sekä asiakkaiden hyväksi että itsen hyväksi. Rauhallinen työtahti, jolloin on aikaa läsnäoloon asiakkaiden kanssa, aikaa kuulla ja nähdä läheltä asiakkaiden olo ja tilanne. On aikaa tehdä "muutakin kuin välttämättömin". Työntekijöille tulee siten mahdollisuus toimia asiakaskeskeisesti, mihin toiminta- ja ajattelutapaan sosiaali- ja terveydenhuollon arvojen mukaisesti hoivatyöntekijät nykypäivänä koulutetaan (Tainio & Wrede 2008, 194; Opetushallitus 2010, 7–8.)

Työhyvinvoinnin kannalta keskeistä on myös riittävä aika hoivatyöntekijöiden omille ruokailu- ja levähdystauoille työpäivän aikana. Vaikka riittävä aika tässä tarkastelussa kiteytyy kahteen suoraan ilmaistuun ajankäytön toiveeseen, se tulee esiin myös kaikissa muissakin työhyvinvoinnin ulottuvuuksissa. Hoivaan käytetty aika ja fyysiset tilat asettavat välttämättömät raamit ruumiillisten hoivatoimijoiden teoille (Tedre 2004, 57.)

Aineistossa korostui työolosuhteena valtaosin kiireinen työtahti ja työn raskaus, joista kirjoitettiin suurelta osin negatiivisten kuvausten kautta. Kiireisestä työtahdista on tullut lähes pysyvä olosuhde, joka kuormittaa hoivatyöntekijöitä ja heidän asiakkaitaan. Tutkimukseen osallistuneiden hoivatyöntekijöiden kertomuksista voi päätellä, että työolosuhteet ja niissä tapahtuneet huononnuksiset rasittavat työntekijöitä monella tavalla.¹⁷

Kiireen kuvauksissa tulee esiin erilaisten aikakäsitysten kohtaaminen (Juhila 2010). Nopeatempoisen yhteiskunnan aikakäsityksen ja hoivan aikakäsityksen ristiriita on luettavissa kirjoituksista. Hoivatyöntekijä työskentelee tässä jännitteisessä kentässä.

¹⁷ Päivähoidossa henkilöstömitoitus perustuu lakiin lasten päivähoitosta (1973) ja asetukseen lasten päivähoitosta (1973). Todellisuudessa henkilöstö ja lasten lukumäärä vaihtelevat monesta syystä esimerkiksi vanhempien ilmoittama hoitopäivien tarve voi olla vähemmän kuin viisi päivää viikossa, lapsen sairastuminen ja muut poissaolot, henkilökunnan sairauspäivät ja koulutuspäivät ja vaikeus saada sijaisia poissaolevien työntekijöiden tilalle. Vanhustenhuollossa henkilöstömitoituksella ei ole toistaiseksi lakisääteistä pohjaa, vaan sitä ohjataan suosituserusteisesti, Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksella. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008) Vanhustenhuollon henkilöstömitoituksessa on kunnittaisia, seutukunnittaisia ja yrityskohtaisia eroja. Suositukset eivät ole ohjanneet toimintaa tarpeeksi tehokkaasti ja valmistella on luonnos vanhuspalvelulainiksi, jossa säädetään henkilöstörakenteesta ja riittävästä henkilöstömäärästä.

Neuvotteluja asiakkaalle annettavan välttämättömästä ja välttävästä ajasta käydään tällä hetkellä jokaisessa hoivapalvelua tuottavassa yksikössä.

Hoivatyöntekijät kuvaavat arkeaan esimerkiksi asiakkaiden erilaisten tarpeenilmaisujen ja työntekijöiden käytettävissä olevien aikaresurssien ristiriitana. Hoivatyöntekijä joutuu kokemaan ja käsittelemään tuon ristiriidan omassa ruumiissaan ja mielessään, koska hän työskentelee lähellä asiakasta, hänen kanssaan. Asiakkaan ilmaisema tarve voi olla "tässä ja nyt" ja työntekijä joutuu kertomaan, että siihen vastataan ehkä seuraavan työvuoron aikana tai huomenna tai ei koskaan. Arkipäiväisessä hoivatyössä aika määrittyy usein kiireenä, välttämättömyytenä, pakkona (on pakko ehtiä, ei ole aikaa) ja toisaalta myös mahdollisuutena (aika näyttää, kaikella on aikansa, on aikaa tehdä jotakin).

Aika ja tila ovat Tedren (2004, 57) mukaan hoivan ydinelementit. Ajan kanssa kamppailusta on tullut yhä useamman hoivatyöntekijän avainkysymys. Linaan Lenarth Johanssonin (Johansson 2002 ref. Tedre 2004, 57) määritelmää kotipalvelutyön hoivastressistä: ”Se merkitsee sitä, että tiedetään mitä toinen tarvitsee ja kuinka tarve voidaan täyttää, mutta ei voida antaa, koska ei voida vaikuttaa olosuhteisiin, koska hoivan määrittelee kello, kello johon hoivan tarvitsijalla ei ole pääsyä.” - Avun tarpeessa on kyse toisen ihmisen ajan tarpeesta. Tedre täydentää määritelmää vielä, että hoivassa on kyse ruumiillisesti läsnä olevan ihmisen ajan tarpeesta, ei siis mistä tahansa sosiaalisen tuen muodosta.

Kiire kirjoitetaankin tarinoissa olosuhteeksi ja usein vallitsevaksi tilaksi, joka *on* tai joskus *ei ole*. Se on ajan ja tehtävien liiallisen määrän toteava kuvaus, kuten *kiirettä pitää*. Kiire kirjoitetaan myös aktiiviseksi subjektiksi, joka *astuu esiin*, joka *tulee*, jne. Kiireen kuvaukset ovat kertomuksia arkisista työtilanteista, jotka vain tapahtuvat ja seuraavat toinen toistaan.

Kiire selittyy aineistossa seuraavilla tekijöillä: pitkäaikainen henkilökunnan vajuus, sijaisten puute tai vaihtuvien sijaisten perehdytys ja ohjaus oman perustyön lisäksi

sekä kiireen kertautuminen asiakkaiden kautta. Kiirettä koskevissa kirjoituksissa kuvataan kiireen syntyä "luonnolliseksi" ja arkiseksi, vakiintuneeksi olosuhteeksi, jota kukaan ei selkeästi aiheuta tai josta kukaan ei ole vastuussa. Kirjoittajien kertomuksista on luettavissa voimattomuutta ja pitkämielistä joustamista pakon edessä.

Kirjoituksissa ei osoiteta kiireestä vastuullista tahoja; ei aseteta kyseenalaiseksi organisaation toimivuutta eikä resurssien riittävyyttä. Kirjoituksissa kiirettä ei selitetä myöskään esimerkiksi työtoverin tai esimiehen toiminnan tai toimimattomuuden `syyksi`. Kirjoituksissa hoivatyöntekijöiden oma osuus kiireen syntymiseen on pois. Kiireestä on hankala saada otetta, sitä ei aiheuta kukaan, eikä siitä vastuuteta ketään.

Erityisesti kiireellinen työtahti yhdistettynä työn fyysiseen, henkiseen raskauteen koettelevat jaksamisen rajoja. Liiallinen fyysinen väsyminen ja psykosomaattinen oirehtiminen ilmentävät saman asian eri puolia. Hoivatyön erityislaatua kuvaavat ominaisuudet, kuten kiinnittyminen aikaan ja paikkaan vaativat hoivatyöntekijän aktuaalisen läsnäolon. Sitä voi tehdä etukäteen eikä varastoon. Pysyäkseen hengissä vanhukset, vaikeasti sairaat ja vammaiset tarvitsevat ympärivuorokautisen läsnäolon. Näin hoivatyötä tehdään työehtosopimusten määrittelemissä työvuoroissa. Aineiston mukaan työvuoroihin liittyvät järjestelyt ovat usein esillä ja neuvottelujen kohteena. Vanhustenhuollon ympärivuorokautisen laitos- ja palveluasumisen vaatima vuorotyö väsyttää fyysisesti ja rajoittaa tai estää tekijänsä työn ulkopuolista sosiaalista elämää. Henkilökunnan puutteesta johtuvat useat peräkkäiset työvuorot ovat inhimillistä kestokykyä heikentävä tilanne. Tämä on yhdenmukaista Laineen ym. (2010) ja Krögerin ym. (2009) hoivatyötä koskevien työolotutkimusten kanssa.

Hoivatyön ruumiillinen raskaus korostuu aineistossa. Asiakkaat saattavat olla painavia, liikkumattomia, huonosti liikkuvia tai liikkumaan opettelevia. Asiakkaiden ruumiilliset tarpeet ja ruumiin perustoiminnot määrittävät myös työn aikataulutusta ja rytmiä. Tämän tutkimuksen aineiston perusteella korostui sekä työn fyysinen että henkinen raskaus. Yleisten työhyvinvointitutkimusten mukaan työ on vähitellen ke-

ventynyt fyysisesti mutta tullut henkisesti raskaammaksi. Sektorikohtaisessa tarkastelussa havaitaan, että eniten työnsä fyysisesti ja henkisesti raskaaksi kokevia on kunta-alalla. (Ylöstalo & Jukka 2007, 161–167.)

Asiat, joista edellä mainituissa tutkimuksissa (Laine ym. 2010; Kröger ym. 2009) kerrotaan rasisustekijänä ja jotka ei esiinny tässä aineistossa, ovat moniongelmaisten asiakkaiden lisääntyminen ja väkivallan uhka. Niistä ei ollut aineistossa yhtään mainintaa. Kertomuksissa tulee esille tilanne, josta ei ole juuri kirjoitettu aikaisemmin. Hoivatyöntekijöille on vähitellen säilytetty uusia tehtäviä kuten sijaisjärjestelyjen hoitaminen. Tämä saattaa tulla kyseeseen myös silloin, kun on itse sairastunut. Toinen laaja tehtävä on työtovereiden tilalle saatujen sijaisten perehdyttäminen ja ohjaaminen oman työn ohella. Kyseiset tilanteet ovat hankalia ja aiheuttavat ylimääräistä ristiriitaa työntekijöiden ja eri työntekijäryhmien välille.

Julkusen (2008, 282–283) mukaan työelämässä vallitsee tunnustusvaje, joka voi ilmetä monella tasolla. Tunnustus tai tunnustamatta jättäminen voi tapahtua yhteiskunnallisissa instituutioissa rakenteellisten prosessien tuloksena tai kasvokkaisen vuorovaikutuksen kautta. Osoituksena mainitusta institutionaalisesta tunnustusvajeesta näen tässä tutkimuksessa työolosuhteisiin liittyvät puutteet ja niiden aiheuttamat hoivatyöntekijöiden fyysisen ja henkisen rasittuneisuuden ja uupumuksen.

Onko edellä kuvatuissa työolosuhteissa mahdollista kokea työhyvinvointiin liittyvää työniloa? Tutkijat Varila ja Viholainen (2000) pohtivat työniloon liittyviä edellytyksiä ja toteavat, että niin työnilon kuin muidenkin tunteiden kokeminen on tilanne- ja ympäristösidonnaista. Työnilon kokeminen vaatii tietynlaisen tilanteen ja työympäristön. ”Jos työ väsyttää ja uuvuttaa, mahdollisuudet työniloon ovat heikot ” (Varila & Viholainen 2000, 68). Aineistoni hoivatyöntekijöiden tarinoissa löytyy monin tavoin ilmaistuja työnilon kuvauksia, jotka liittyvät työtoverisuhteisiin ja asiakassuhteisiin. Siten olen optimistisempi työnilon ja sen mahdollisuuksien suhteen kuin edellä mainitut työnilon tutkijat.

Aineistossa hoivatyön uudet organisoinnin tavat tulevat esille vähemmän, mitä olin tutkimukseni alussa odottanut. Esille tulee kuitenkin vahvasti resurssien vähyys, joka näkyy henkilökunnan pitkäaikaisena vajeena ja kiireisen työtahdin monimuotoisina seurauksina asiakkaille, työntekijöiden työhyvinvoinnille ja yksityiselämälle. Aineiston kertomuksissa näkyy selkeästi Siltalan (2004) kuvaama ja nimeämä *hyvän asiakastyön edellytysten eroosio*.

Työolosuhteiden merkitys hoivatyöntekijöiden työhyvinvoinnille tuli tässä tutkimuksessa vahvasti esille. Kuitenkaan työolosuhteet eivät yksiselitteisesti määrittele työntekijöiden hyvinvoinnin rakentumista. Kertomuksissa painottui vahvasti myös työpaikan vuorovaikutussuhteiden merkitys, jota esittelen seuraavassa alaluvussa.

5.2 Työpaikan vuorovaikutussuhteisiin liittyvä ulottuvuus

Tässä työhyvinvoinnin ulottuvuudessa näkökulmani on työntekijöiden välisessä vuorovaikutuksessa. Työntekijöiden keskinäistä vuorovaikutusta käsittelevä aineisto koostuu sisällöltään pelkistetysti työyhteisön hyvän vuorovaikutuksen ja vuorovaikutuksen ongelmien kuvauksista. – Esimiehen nykypäivänä varsin vaativaa asemaa en käsittele erillisenä ilmiönä. Työntekijöiden ja asiakkaiden suhdetta käsittelem seuraavassa luvussa, ammatillisen pohdinnan ulottuvuudessa.

Seuraavassa taulukossa esittelen, miten työolosuhteisiin liittyvä analysointi eteni alaluokista, yläluokkiin ja kokoaviin käsitteisiin. Yläluokat ovat tiivistyksiäni lausumien keskeisistä piirteistä. Kokoavat käsitteet yhdistävät puolestaan samantyyppiset yläluokat. Taulukon yläosassa esitän työpaikan hyvään vuorovaikutukseen liittyvän analysoinnin ja alaosassa vuorovaikutuksen ongelmiin liittyvän analysoinnin. Alaluokkiin on tiivistetty 79 aiheeseen liittyvää lausumaa. Lausumista 54 koski hyvää työpäivää ja 25 kurjaa työpäivää. Hyvien ja kurjien lausumien suhde oli päinvastainen kuin työolosuhteisiin liittyvissä lausumissa eli hyviä lausumia oli kaksi kolmasosa. Enemmistö työpaikan vuorovaikutussuhteita kuvaavista lausumista on siis myönteisiä.

Taulukko 5. Työpaikan vuorovaikutussuhteisiin liittyvä merkitys työhyvinvoinnille.

Alaluokka	Yläluokka	KOKOAVA KÄSITE
Pk- Johtaja hyvän ilmapiirin tekijänä Pt- Esimiehen suuri merkitys ilmapiirin luojana Pt- Myönteinen palaute esimieheltä Vk- Esimiehen luottamus ja positiivinen palaute	Esimies myönteisen ilmapiirin luojana ja kannustajana	HYVÄ VUOROVAIKUTUS
Pk- Turvallinen ja tuttu työryhmä Pt- Viihtyisä työyhteisö, jonne menee mielellään Vk- Työryhmän jäsenet tulevat hyvin toimeen keskenään. Pt- Työtovereiden hyvä tuuli positiivinen asenne työhön.	Työryhmän hyvä yhteishenki	
Pt- Työryhmän keskeinen palautteenanto ja yhteinen suunnittelu. Vk- Selkeä työnjako Pk- Sujuva tiedotus. Pt- Vastavuoroisuus työkavereiden keskinäisessä työnjaossa.	Yhteistyön sujuminen käytännössä	
Vk- Kokemus, että muutoksia voidaan aikaiseksi Vk- Kokemus, että ongelmia voidaan ratkaista Pk- Pienetkin muutokset helpottavat	Onnistuneet ongelmanratkaisut	
Vk- Työkaverin huono tuuli Pk- Tieto ei kulje. Pk- Tunteiden peitteleminen Vk- Epäselvät toimintatavat työpaikalla Pt- Jatkuva arvostelu. Pt- Kiusaaminen	Työntekijöiden keskinäiset ongelmat	VUOROVAIKUTUKSEN ONGELMAT
Pk- Negatiivinen palaute Pt- Esimiehen aiheettomat syytökset. Pk- Syyllistäminen. Vk- Esimieheltä tulevat moitteet ja tuen puute Pk- Asioiden kohtaaminen vaikeaa. Pt- Epäoikeudenmukaisuuden kokemus	Esimiehen ja työntekijän väliset ongelmat	

HYVÄ VUOROVAIKUTUS

Työyhteisön hyvän vuorovaikutuksen olen ryhmitellyt analyysissäni seuraavasti: esimiehen toiminta, työyhteisön hyvä yhteishenki, yhteistyön sujuminen ja onnistuneet ongelmanratkaisut.

Esimies myönteisen ilmapiirin luoja ja kannustajana

Esimiehen merkitys tuli aineistossa vahvasti esille. Esimieheen kohdistuu työntekijöiden puolelta monenlaisia odotuksia ja toiveita. *Meidän päiväkodissa johtaja on aina hyväntuulinen, aamulla tulee toivottamaan hyväthuomenet ja jatkaa kierrosta toisiin osastoihin (Ht, Ph, 6), Esimies tervehti ystävällisesti matkan varrella, kun siirryin tehtävästä toiseen (Ht, Pt, 10).* Aineisto-otteesta ilmenee esimiehen merkitys ilmapiirin luoja. Hänen hyväntuulisuutensa on tässä jatkuvaa. Esimiehen päivittäinen työn lomassa tapahtuva tervehtiminen, olipa se yksilöllistä tai ryhmäkohtaista, muodostuu tärkeäksi asiaksi. Työntekijä tulee silloin nähdyksi ja arvostetuksi.

Esimiehen valta-aseman mukaiset tehtävät, kuten esimerkiksi työnjako ja tehtävien delegointi rakentavat työpaikan käytäntöjä ja työilmapiiriä. *Esimiehemme antaa usein vastuullisia tehtäviä ja luottaa että ne tulevat hoidetuksi. Tämä tuntuu aina hyvältä! (Ht, Vk, 1).* Esimiehen luottamuksella on erityinen merkitys työyhteisössä. Hän voi omalla toiminnallaan vahvistaa työmotivaatiota ja koko työyhteisön ilmapiiriä. *Esimies kiitteli järjestämästämme viriketilaisuudesta, ja pyysi järjestämään niitä lisää (Ht, Pt, 4).* Esimiehen antama myönteinen palaute kerrotaan arkisiin työtilanteisiin liittyvänä välittömänä tunnustuksena tai erityistilanteisiin liittyvänä tunnustuksena hyvin tehdystä työstä. Kirjoituksissa tuli selkeästi esiin esimieheltä saadun positiivisen palautteen merkitys työhyvinvoinnin kannalta.

Työyhteisön hyvä yhteishenki

Hyvästä yhteishengestä kirjoitetaan aineistossa monella tavalla, kuten hyvänä työilmapiirinä, hyvänä työyhteisönä, hyvin toimivana työporukkana ja tiiminä. *Hyvä työilmapiiri tuo itsellekin hyvän mielen (Ht, Pt, 8), Yleensä työporukkamme tulee hyvin toimeen keskenään, joka on hyvä jaksamisen kannalta... Kun me olemme hyvällä tuulella, ovat usein asukkaammekin. Työyhteisöni on hyvä ja viihdyn työssäni. (Sama paikka jo yli 20 vuotta) (Kt, Vk, 1).* Hyvän työilmapiirin kerrotaan tuovan hyvän mielen itselle ja asukkaille. Työntekijän jaksamisen kannalta merkityksellistyy keskenään hyvin toimiva *työporukka* tärkeäksi voimavaraksi ja työntekijää ja sitä kautta asiakkaiden vointiakin kannattelevaksi asiaksi. Varsinkin pitkäaikainen hyvä työyhteisö kerrotaan työssä viihtymisen kannalta keskeiseksi tekijäksi.

Oman lähityöyhteisön, tässä päivähoiton osaston, merkitys ilmaistaan vielä vahvempana kuin edellä kuvattuna kannattelevana asiana. *Työkavereiden kesken oli tosi hauskaa. Kaiken kuitenkin mahdollisti meidän oma osasto, jonka tiedostaminen sai minut sekä työkaverit tajuamaan kuinka hyvin toimimme tiiminä (Ht, Ph, 1), Myös työssäolo on antoisaa ja kivaa (Kt, Ph, 5), Ryhmämme aikuisetkin ovat mukavia ja heidän kanssaan on mukava työskennellä, vapaa-aikaakin vietämme yhdessä... (Ht, Ph, 6).* Erityisesti päivähoiton työntekijät kirjoittavat työyhteisöistään hyvin toimivana tiiminä. Mukavien työkavereiden kanssa voi viettää vapaa-aikaakin yhdessä. Alkuperäisilmauksista näkyy, miten työryhmän yhteisöllisyys on kirjoituksissa kuvattu iloa ja hauskuutta tuovaksi asiaksi. Työskentely voi olla parhaimmillaan antoisaa ja energisoivaa.

Hyvän yhteisön vahvuuksiin kuuluu palautteen antaminen ja vastaanottaminen. *Saimme työporukassa annettua... palautetta puolin ja toisin. Myös muiden osastojen väki kävi päivän mittaan katsomassa ja ihastelemassa kuinka olimme järjestäneet hienot puitteet juhlaan. Palaute oli iloista ja positiivista (Ht, Ph, 1).* Kirjoituksissa ilmenee vastavuoroisuus, jonka voidaan ajatella sisältävän sekä myönteisen että kriit-

tisen palautteen. Merkittäväksi on kerrottu myös työryhmän ulkopuolelta saatu palaute, johon ei tässä liity vastavuoroisuuden ajatusta.

Hyvin tehty työ sinänsä tuo hyvän mielen tekijöilleen, mutta sen merkityksellisyyttä lisää vielä työtovereiden antama positiivinen palaute. Onnistumisen ilon jakaminen vahvistaa kokemusta entisestään. *Päiväkohtaisesti saatu kiitos työkaverilta, esimieheltä ... tehdystä työstä saa minut hyvälle tuulelle (Ht, Vk, 2)*. Tämä vanhainkodin työntekijän lyhyt kirjoitus käsitteli kokonaan positiivista palautetta. Ajattelen, että tämä kirjoitus ytimekkyydessään kertoo positiivisen palautteen suuresta merkityksestä työhyvinvoinnille.

Yhteistyön sujuminen käytännössä

Lausumia, jotka liittyvät päivittäisten työtehtävien sujumiseen, on erityisesti palvelutalojen työntekijöiden kirjoituksissa. *Saimme työporukassa purettua päivän ja viikon tapahtumia (Ht, Pt, 1)*, *Työt selvitettiin heti aamulla, kuka mitäkin tekee (myös päiväntyöt) (Ht, Pt, 8)*, *Kaverin kanssa on helppo jutella ja suunnitella missä järjestyksessä mennään (Ht, Pt, 2)*, *Teimme selkeän työjaon. Työjako on mielestäni tärkeää. Tietää mitä tekee ja toiset tietävät että homma tulee hoidetuksi (Ht, Vk, 1)*. Näistä alkuperäisilmauksista voi lukea työyhteisön jäsenten välisestä vuorovaikutuksen tasavertaisuudesta ja keskinäisestä sopimuksellisuudesta. Yhteistyö sujuu silloin, kun jutellaan työkavereiden kanssa ja suunnitellaan yhdessä. Selkeän työnjaon tekeminen on tärkeää ja siihen voi myös luottaa.

Seuraavassa aineisto-otteessa kuvattu työyhteisön toimintatapa kertoo myös keskinäisestä luottamuksesta ja ammatillisesta kokemuksesta.... *vaihtelimme työtehtäviä ettei kenenkään tarvitse hoitaa yksin kaikkea. Se ei ole yksi hoitaja joka juoksee huoneessa! (vaan vaihdellaan). Työpäivä sujui loistavasti kun otamme toisemme huomioon ... muiden huomioon ottaminen ovat tärkeitä työssäni, ne auttavat jaksamaan ja pitävät minut hyväntuulisena! (Ht, Pt, 7)*, *Itse yritän aina auttaa toisia, niin sitä ajat-*

telee että muutkin auttaisivat (Kt, Vk, 5), Työtoverit tulivat kysymään tarvitsenko apua siivouksessa (Ht, Pt, 4).

Keskinäinen "yysopimus" työyhteisössä auttaa jaksamaan. Se ilmenee kirjoituksissa, niin että otetaan toiset työyhteisön jäsenet huomioon ja tehdään yhdessä. Ketään ei jätetä yksin hoitamaan kaikkia töitä, vaan vaihdellaan tehtäviä sekä autetaan toisia ja tarjotaan apua. Tämä kaikki mahdollistaa sen, että työpäivä sujuu loistavasti ja pitää vielä tekijänsä hyväntuulisena. *Työkavereilla on suuri merkitys. Minä olen yleensä silloin hyvällä tuulella kotiin lähtiessä ja työpäivän aikanakin, kun työkaverin kanssa homma sujuu (Ht, Pt, 2).* Työyhteisön, työkavereiden merkitys kuvataan suureksi. Kun töiden tekeminen yhdessä sujuu, se tuottaa hyvää mieltä ja keventää työtä.

Sain koko päivän toimia "omalla kotialueella"(=osasto), "omien lasten" ja "omien lähimpien" työkavereiden kanssa (Ht, Ph, 7). Näistä työntekijöiden keskinäisten hyvien suhteiden kuvauksista välittyy me-henkisyys ja yhdessä tekeminen.

Onnistuneet ongelmanratkaisut

Vuorovaikutukseen liittyvissä kirjoituksissa tulee esiin lausumia onnistuneista ongelmanratkaisuista työyhteisössä. *Asioista keskusteltiin yhdessä ja nykyään tilanne on jo vähän parempi. – Keskustelu toisten kanssa auttaa ja ongelmia voidaan näin ratkaista (Kt, Vk, 2) ... pienilläkin muutoksilla (asioista puhuminen - tl) voi saada paljon helpotuksia aikaa (Kt, Ph, 2).* Yhdessä keskustelun todetaan auttaneen ja helpottaneen. Keskustelun avulla voidaan ratkaista ongelmia ja saada aikaan muutoksia. Pienetkin muutokset voivat olla merkittäviä ja myös asioista puhuminen mielletään muutokseksi.

Onnistuneita ongelmanratkaisuja on oletettavasti vaikea havaita ja palauttaa mieleen. Kun vuorovaikutus toimii ja työnteko sujuu, mahdolliset ristiriidat tai tilanteet ratkeavat huomaamatta. Toisin on vuorovaikutukseen liittyvien pidempiaikaisten ja

vakavampien ongelmien kanssa. Niistä kirjoitetaan aineistossa yksityiskohtaisemmin.

VUOROVAIKUTUKSEN ONGELMAT

Erilaiset vuorovaikutukseen liittyvät katkeamat, väärinkäsitykset, häiriöt tai ongelmat ovat työyhteisöjen arkea. Aina niistä ei kuitenkaan pystytä tai ehditä puhumaan ja joskus niitä ei pystytä omin voimin ratkaisemaan. Aineiston perusteella olen jakanut vuorovaikutuksen ongelmat kahteen yläluokkaan: esimiehen ja työntekijöiden väliset ongelmat ja työntekijöiden keskinäiset ongelmat. Ongelmien suuruudessa oli selkeitä eroja. Jakauman toisessa ääripäässä on lausumia työtoverin huonon tuulen tarttumisesta ja toisessa ääripäässä kertomus työpaikkakiusaamista. Työyhteisön hyvän vuorovaikutuksen merkitys työhyvinvoinnille tulee entistäkin selkeämmin esille, kun sitä peilaa vuorovaikutukseen liittyviin ongelmiin.

Työntekijöiden keskinäisiin suhteisiin liittyvät ongelmat

Arkista vuorovaikutuksen hankaluutta kuvattiin muun muassa perinteisellä ilmaisulla: *Tieto ei kulje työyksikön sisällä (Kt, Ph, 2)*. Huoli on oletettavasti henkilökohtainen eikä yleinen. Mahdollisesti työntekijä jää mielestään vaille jotain työyhteisöön liittyvää oleellista tietoa, mikä on yhteisöön kuulumisen, osallisuuden kannalta merkittävä asia.

Hankala työtilanne näyttäytyy vielä hankalampana, kun siihen ei saa toivomaansa apua muilta. *...muuta ei kiinnostanut miten pärjään hankalassa tilanteessa (Kt, Vk, 5)*. Tässä yksin jäämisen kerrotaan aiheutuneen muiden työntekijöiden välinpitämättömyydestä tai vähäisestä kiinnostuksesta.

Työpariin liittyvistä hankaluuksista kerrotaan huonon työpäivän selittäväksi tekijänä seuraavasti. *... työparilla oli "huono päivä" (Kt, Ph, 6), ...työkaverit tuovat huonon tuulensa työpaikalle (Kt, Vk, 4), oli hankala työkaveri (Kt, Ph, 4), ...henkilökemioissa*

oli ongelmia (Kt, Vk, 2). Suoraan työtovereihin liittyviä hankalia asioita ovat esimerkiksi työtoverin satunnainen huono päivä tai huono tuuli, joka tuodaan työpaikalle. Omanlaisensa tilanne on *hankala työkaveri*, jonka kanssa työt eivät pidemmänkään päälle suju. Hankaluus liitetään tässä työkaverin luonteeseen. Joitakin ongelmia on selitetty myös henkilökemioiden erilaisuudella.

Seuraavassa aineisto-otteessa on kyse vakavasta työtovereiden keskinäisestä ongelmasta, työtoveriin henkilönä kohdistuvasta arvostelusta. *Se alkoi taas. Arvostelu, henkilökohtaisuuksiin meneminen. Mikä olet? Mitä teet? Mitä ajattelet? Olet nolla tai sitten teet liikaa ja olet tai yrität olla kymppi. Tätä työtoverin arvostelua on saanut kuulla melkein joka yö ja siihen on melkein tottunut. Mutta nyt tuntui tosi pahalta (Kt, Pt, 9).* Kertoja ottaa tässä kyseisen arvostelijan position ja ikään kuin tarinan kerrontaa vahvistaakseen toistaa kiusaavan työtoverin sanoja. Tarinasta ilmenee, että arvostelua on jatkunut jo pidemmän aikaa ja sen kerrotaan tapahtuneen yövuoroissa. Silloin ei ole muita työtovereita kuulemassa. Esimerkissä kuvataan siis työpaikka-kiusaamista, jossa kiusaajan kerrotaan mitätöivän ja syyllistävän kiusaamisen kohteena ollutta työtoveriaan. Kirjoittaja kertoo melkein tottuneensa siihen, mutta juuri nyt sen kerrotaan tuntuvan *tosin pahalta*. Hän ei kerro, lähtikö hän jotenkin hoitamaan ongelmatilannetta vai jäikö se hänen yksityiseksi murheekseen.

Esimiehen ja työntekijöiden väliset ongelmat

Esimiehen toiminnalla on suuri merkitys työyhteisön ilmapiirin tekijänä. Se korostuu etenkin, kun sitä katsotaan negatiivisiksi määrittäneiden kohtaamisten valossa. *Esimies voi pilata päivän omalla ymmärtämättömyydellään (Kt, Pt, 2), ...esimies ei puuttu ongelmiin (Kt, Ph, 1).* Aineisto-otteessa esimieheltä odotetaan ymmärrystä alaisiaan kohtaan ja hänen ymmärtämättömyytensä voi pilata koko (työ)päivän. Esimiehen puuttumattomuus ongelmatilanteisiin työyhteisössä jättää työntekijän selviämään ilman hänen tukeaan.

Esimiehen taholta tuleva negatiivien arviointi ja huomauttelu "väärin" tekemisistä arkisessa työtilanteessa saa erityisen suuren merkityksen. *Osastonhoitaja oli palannut kesälomalta ja oli erityisen kärkeä huomauttelemaan asioista. Tuntui ettei osannut tehdä töitä laisinkaan. Kaikki alkoi aamupalan jakamisesta. Tavoitteena kun on, että asukkaat itse voitelevat leipänsä, mutta aamupalalla oli leivän päälle makkaraa ja suolakurkkua. No, voitelin sitten asukkaiden leivät ja laitoin makkarat/kurkut päälle. Niin ei olisi saanut tehdä. En tiedä mihin muuallekaan olisin ne laittanut. Mehun/vesien jaostakin sain kuulla. Niiden jakaminen olisi heti pitänyt aloittaa, mutta vesikannut eivät riitä, jos niitä ei pestä ensin. Ja vielä edellisviikolla olin kuulemma tilannut liikaa... tavaraa. En jaksanut enää, joten sanoin osastonhoitajalle, että täytyy varmaan käydä tarjoilija-koulu, että pystyn aamupalan jakamaan. Mehuja ei voi jakaa ennen kuin vanhat astiat on tiskattu. Ja lakanatavarat ovat "kuluva" tavaraa joten vaikka, niitä tilattaisiin liikaa, niin ne tulee käytettyä. Osastonhoitaja meni hiljaiseksi. Illalla kotona oli raskas mieli, mutta pikkuhiljaa työt alkoivat maittamaan taas (Kt, Vk, 3).*

Edellisessä pitkähkössä aineisto-otteessa esimies eli tässä osastonhoitaja, joka on juuri palannut kesälomaltaan, alkaa erityisellä tavalla huomautella alaiselleen tämän tekemisistä. Alainen saa kuulla arvostelua monista pienistäkin työtehtävistä. Hänestä alkaa tuntua, ettei osaisi tehdä ollenkaan työtään. Kertoja ei kuitenkaan jaksaa kuunnella pidempään moista arvostelua, joka hänestä tuntuu järjettömältä, vaan sanoo esimiehelleen omalla tavallaan, epäsuorasti vastaan. Esimies vaikenee tilanteessa. Ongelmatilanteen jatkoa ei kerrottu, mutta siitä saa vaikutelman, että asia jäi käsittelemättä. Kertojalle oli jäänyt tapahtuneesta raskas mieli, mutta pikkuhiljaa työmotivaatio oli jälleen palannut.

Hankalien asioiden esiin ottaminen työyhteisössä, silloin kun vuorovaikutus ei toimi, voi hankaloittaa ja henkilökohtaistaa työasioita entisestään. *Otin rohkeasti asian esille ja yht'äkkiä huomasin olevani johtajan kanssa kasvotusten pihalla palloseinän takana täydessä väittelyssä. Keskustelu ei johtanut mihinkään. Hän sai minut tuntemaan itseni hyvin ilkeäksi ja vaikeaksi tapaukseksi. Jälkeenpäin mietin, että miten*

tässä näin kävi. Olen huomannut että hankalien asioiden esille tuominen ei ole työyhteisössä kovin kannattavaa. Kuitenkin niiden pohtimiseen käytetään paljon aikaa pienessä piirissä ja ne vaikeuttavat työn tekemistä. Ei ihminen jaksa hyvin työssä jos hän ei voi rehellisesti kertoa tunteuksistaan (Kt, Pk, 2).

Kirjoituksesta ilmenee tilanne, jossa avoimen vuorovaikutuksen merkitys työssä jakamisen kannalta tunnustetaan, mutta kirjoittajan mukaan se ei ole *kovin kannattavaa*. Kirjoittaja kertoi, että kun hän rohkaistui ottamaan hankalan asian puheeksi esimiehen kanssa, asia saikin ikävän lopun. Varsinkin hankalat asiat käsitellään mieluummin *pienessä piirissä*, takana puhuen, vaikka se vie paljon aikaa ja jopa vaikeuttaa työn tekemistä pidemmän päälle. Aineistossa tulee kuitenkin esiin, että työssä jakamisen kannalta mahdollisuus kertoa rehellisesti tunteuksistaan olisi tärkeää.

Esimiehen ja alaisen välisessä suhteessa arvostelu, joka tapahtuu muiden työtovereiden kuullen, tekee tilanteesta julkisen. *Sairaanhoitaja alkoi huutaa kun olin menossa katsomaan ko asiakasta että mitä ihmeen sähläämistä. Muisti hän kuitenkin mainita muille työtovereilleni että olen ihme sählääjä (Kt, Pt, 3).* Korkeammin koulutetun työtoverin tai esimiehen kerrotaan antaneen kielteistä palautetta yllättäen ja vahvistaneen viestinsä vielä muiden työtovereiden kuullen. Tilanteesta tulee julkisena mahdollisesti häpeällinen.

Esimiehen alaisilleen antaman tuen merkitys korostuu, kun sitä katsoo vastakohtaiseen tilanteeseen peilaten. Kyseessä on asiakastilanne, jossa asiakkaan omaiset ovat valittaneet hoidon laadusta. *Tuntui että meitä syytettiin aiheetta, silloin myös esimies oli sitä mieltä että asiakas on aina oikeassa. Koin syytökset epäoikeudenmukaisiksi, tästä on jo monta vuotta mutta edelleen epäoikeudenmukaisuus suututtaa ja saa työn tuntumaan raskaalta (Kt, Pt, 7).* Tässä aineisto-otteessa esimies on kirjoittajan mielestä syyttänyt työntekijöitä aiheetta ja se on tuntunut epäoikeudenmukaiselta. Esimies on myös turvautunut asiakaspalvelutyössä käytettyyn perinteiseen normiin, että "asiakas on aina oikeassa". Esimiehen tuen ja kollegiaalisuuden puute, se että hän ei ongelmatilanteessa asettunut tukemaan alaisiaan, nousevat kirjoituksissa merkittä-

väksi asiaksi. Kyseisen tilanteen kerrotaan suututtavan ja vaikuttavan ammatilliseen itseluottamukseen vaikuttavana asiana. Se saa edelleen työn tuntumaan raskaalta.

Esimiehellä on suuri vastuu ja valta henkilöstön työjärjestelyissä ja vajaassa ja vaihtuvassa henkilöstötilanteessa se merkityksellistyy erityisen suureksi. *Työnantaja pyytää jäämään ylitöihin kun on sairauslomia ja sijaisia ei saada. En jää koska haluan nähdä perheeni. Suututan työnantajan joka kostaa asian varmasti seuraavassa listassa...(Kt, Vk, 7).* Tässä otteessa kirjoitetaan tilanteesta, jossa esimiehen mahdollinen toiminta määrittyy uhkaavaksi asiaksi. Mikäli uskaltaa vastustaa esimiestä, on pelko, että hän *kostaa* asian jatkossa työtehtävien jaossa seuraavassa työvuorolistassa.

Aineistossa eräänä työyhteisön vuorovaikutuksen ongelmana on mainittu palautteen puute. *Lähimmältä esimieheltä ei saa kiitosta teki niin tai näin (Kt, Vk, 4).* Palautteen puute tulee esiin turhauttavana asiana. Työntekijä joutuu jäämään yksin ja epävarmana miettimään, onko hänen työnsä esimiehen mielestä kelvollista vai kelvotonta.

YHTEENVETO TYÖPAIKAN VUOROVAIKUTUSSUHTEIDEN ULOTTUVUUDESTA

Työpaikan hyvä vuorovaikutus koostuu aineistossa esimiehen osuudesta positiivisen ilmapiirin luojana ja kannustajana, työpaikan hyvästä yhteishengestä, yhteistyön sujumisesta käytännön työtehtävissä ja onnistuneista arkisista ongelmanratkaisuista. Hyvä vuorovaikutus määrittyy kirjoituksissa keskeiseksi ja merkittäväksi työntekijöiden hyvinvoinnin kannalta. Varsinkin pitkäaikainen, pysyvä ja hyvä työyhteisö näyttäytyy työssä viihtymisen kannalta tärkeänä tekijänä. Henkilökunnan, sijaisten, työllistettyjen ja muiden määräaikaisten työntekijöiden tiheä vaihtuvuus hidastaa ja vaikeuttaa työryhmien yhteisöllisyyden muodostumista. - Käsittelin työpaikkojen yhteisöllisyyttä yleisellä tasolla alaluvussa 2.3. Yhteisöllä tarkoitan tässä hoivatyöntekijöiden työhyvinvointia käsittelevässä tutkimuksessani vain työntekijöiden muodostamaa työyhteisöä. Vanhustenhuollon yksiköiden mieltäminen yhteisöiksi on teo-

reettisissa tarkasteluissa ja työelämän käytännöissä ollut pitkään kadoksissa ja etsinnässä.¹⁸ Sen sijaan lasten päivähoiton yksiköt on mielletty perinteisesti yhteisöiksi, kasvatusyhteisöiksi¹⁹.

Johtajuuden ja toimivien johtamiskäytäntöjen on vakuuttavasti osoitettu olevan merkittäviä työntekijöiden työhyvinvoinnille (Simola & Kinnunen 2005, 135.) Esimiehen merkitys työyhteisössä korostuu työsopimuslakiin (Työsopimuslaki 2001) perustuvaan asemaan liittyvän, virallisen ja epävirallisen valta-aseman perusteella. Esimiehen osuus merkityksellistyy tässä tutkimuksessa. hyvän työilmapiirin luojana. Työyksikön ilmapiiri määritellään Burken & Litwinin (1992, 523) systemisen organisaatiomallin mukaan seuraavasti. Ilmapiiri on työyksikön jäsenten yhteisiä vaikutelmia, odotuksia ja tunteita (esimerkiksi luottamus, yhteenkuuluvaisuus ja arvostus), jotka vastaavasti vaikuttavat heidän suhteeseensa esimieheen, toisiinsa ja muihin työyksiköihin.

Esimiehiltä odotetaan paljon. Häneltä odotetaan ymmärrystä, huomioimista ja myönteistä palautetta. Esimiehen osoittama kannustus, luottamus ja tuki ovat merkittävä asia. Forsmanin (2010, 158) lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden jaksamista ja jatkamista käsittelevässä tutkimuksessa todetaan yhtäläillä, että esimiehiltä haastatellut odottivat läsnäoloa, aitoa kuuntelua ja halua kehittää työyhteisön työtä. Haastateltavat sosiaalityöntekijät nostivat esiin paljon pieniä asioita, joilla työyhteisön tyytyväisyyttä työhönsä voitaisiin parantaa ilman, että tarvitaan isoja resursseja. Näitä olivat esimerkiksi tasapuolisuus tehtävien jaossa, alaisten kuuntelu ja vakavasti ottaminen, asianmukaiset työvälineet ja korvaukset (esim. kotikäynneistä ja työmatkoista) sekä työn kehittäminen.

¹⁸ Muun muassa Seija Okulov (2008, 133–136) on liseniaattitutkimuksessaan todennut, että vanhusten palvelutalo on ominaispiirteiltään yhteisö. Se on institutionaalinen yhteisö, jonka muodostaa henkilökunta ja asukkaat. Sen edellytyksenä ovat rakenteelliset tekijät eli tilat, toiminnalliset tekijät ja yhteisöllisyyttä edistävä vuorovaikutus. Okulovin mukaan henkilökunta on avainasemassa yhteisöllisyyden edistämässä.

¹⁹ Näkemys on perustunut muun muassa Bronfenbenerin (1979) ekologiseen teoriaan ja sen pohjalle rakentuvaan kontekstuaalisen kasvun näkökulmaan. (Hujala 1998, 8.) Myös yhteisöpedagogiikka käsitteenä ja käytännön on osaltaan vaikuttanut kasvatusyhteisö (Kaipio 1999.) Kasvatuksen yhteisöllisyyttä korostaa myös sosiaalipedagogiikka tieteenä ja käytäntönä. Lapsilähtöisyyden rinnalla, ammatillisten kasvattajien lisäksi lasten vanhemmat nähdään sosiaalipedagogiikan piirissä osallisina kasvatus tapahtumassa. (Tast 2007, 28–39.)

Tämän aineiston kertomuksissa korostui merkittävänä oikea-aikainen henkilökohtainen ja työryhmäkohtainen myönteinen palaute, tunnustus ja huomaaminen. Myös esimiehen arkipäiväinen tervehtiminen merkitsee enemmän kuin hyvää tapaa. Työntekijä tulee silloin henkilökohtaisesti nähdyksi ja arvostetuksi (Sennet 2004, 17).

Hoivatyössä työryhmän hyvä yhteishenki on merkittävä työhyvinvointia edistävä asia. Hyvän vuorovaikutuksen ilmeneminen työtovereiden kesken näyttäytyy ensinnäkin mahdollisuutena ja haluna keskustella arkipäivän työn tekemiseen liittyvistä asioista. Työtehtäviin liittyvä vastavuoroinen palautteen antaminen auttaa löytämään "yhteistä säveltä". Työn suunnitteleminen ja toteuttaminen yhdessä lisäävät yhteishenkeä. Keskinäinen vastuunjako, avunanto ja toisten huomioiminen luovat miellyttävän työilmapiirin, jossa työt sujuvat, jopa mahdollisesti keveämmin kuin muutoin. Tästä hyötyvät kaikki osapuolet: työntekijät itse, työnantaja, asiakkaat ja heidän omaisensakin. Nämä yhteisön hyvät ominaisuudet kannattelevat ajoittain sekä yksittäistä työntekijää että heidän asiakkaitaan. Parhailtaan työssäolo voi olla antoisaa ja energisoivaa yhdessä tekemistä jolloin työtehtävät tulevat hoidetuksi hyvällä mielellä.

Kirjoituksissa tunnistetaan ja tunnustetaan keskinäisten suhteiden merkitys työhyvinvoinnille. Työryhmän keskinäinen palautteenanto näyttäytyy avoimen vuorovaikutuksen ilmentymänä. Töiden sujuminen nimetään työkavereiden ja työyhteisön toiminnan ansioksi. Työyhteisön tiiviys ja sen keskeinen merkitys välittyy varsinkin päivähoiton työntekijöiden useista kirjoituksista, joissa käytetään *me*-muotoa ja *oma*-sanaa puhuttaessa työtovereista ja työryhmistä. Näin yhteisöllisyyden voidaan todeta tulevan esiin enemmän päivähoiton työntekijöiden kirjoituksissa.

Työn sujumista voi tulkita kahdella tavalla. Toisaalta näyttäytyy työhön kuuluvien konkreettisten tehtävien eli 'hommien' ripeä sujuminen. Toisaalta, kun hoivatyöstä käytetään ilmaisua *homma*, joka tulee *hoidetuksi*, työ jäsentyy yksittäisiksi perushoivan tehtäviksi kuten vaipanvaihto, ruokailu, lääkkeiden jako jne. Kun työ täytyy tehdä ripeästi ja tehokkaasti, sen ajatteluun 'hommaksi' auttaa tehtävien sujuvaa

suorittamista kiireisessä työtilanteessa. Sen sijaan työn henkinen ja sosiaalinen puoli, kuten asiakkaiden kuunteleminen, motivoiminen tai osallistaminen yhteistyökumppanina, eivät helposti jäsenny `hommiksi`. Tehokas työtehtävien suorittaminen ei salli pysähtymistä asiakkaan kuulemiseksi. Tehokkuuden tavoite tekee Tainion ja Wreden (2008, 187) tutkimuksen mukaan hyvän hoivan saavuttamisen vaikeaksi tai mahdottomaksi. Organisaation edellyttämä yliviritetty tehokkuus karsii myös dialogisuutta työyhteisöistä. Asioiden puheeksi ottaminen ja niiden selvittely asiakkaiden ja työtovereiden kesken vaativat aikaa.

Vuorovaikutuksen arkisten ongelmien ratkaiseminen työyhteisön tasolla vahvistaa työntekijöiden luottamusta itseän ja työtovereihin, mutta käsittelemättöminä asioina ongelmat saattavat jäädä kuluttamaan työntekijän työmotivaatiota pitkäksi aikaa. Molander (2003, 53) tiivistää hoivatyön moninaiset kuluttavat työtunteet käsitteeseen *tunnetaakan kasaantuminen*.

Aineistossa esimiehen ymmärtämättömyys, esimiehen tai työtoverin taholta tuleva toistuva negatiivinen arvostelu tai syytökset saavat suuren merkityksen. Aineistossa kuvattu vuorovaikutuksen vakavin ongelma on työpaikkakiusaaminen. Kiusaaminen on aineistossa kuvattu kahden ihmisen väliseksi asiaksi. Järvensivun (2010) mukaan se asettuu laajemmaksi ilmiöksi kuin kahden ihmisen väliseksi konfliktin ja alistamisen muodoksi, joka saa alkunsa toisen "pahasta tahdosta ja luonteesta". Työntekijöiden välisten suhteiden kiristyminen ilmentää organisaatiotasoisia ongelmia kuten liian pientä henkilöstömäärää, kiireestä aiheutuvaa räsitystä, töiden huonoa organisoitua, työsuhteen epävarmuutta ja työntekijöiden välistä kilpailuasetelmaa. Kun työstä on rationalisoitu pois "ne kuuluisat löysät" on samalla menetetty enemmänkin, kuten aimo annos humanin ja toista kunnioittavan toimintatavan edellytyksiä. (Mt., 66–67.)

Esimiehen työjärjestelyihin liittyvät mahdolliset sanktiot, kuten kostotoimet luovat pelon ilmapiiriä työntekijöihin. Jos asioita ei uskalleta ottaa esille eikä epäkohtiin puuttua avoimesti, saattavat ne käsittelemättöminä asioina kuluttamaan työntekijän

työmotivaatiota pitkäksi aikaa, jopa useiksi vuosiksi. Vakavat, aineistossa kuvatut ongelmat murentavat työntekijöiden työhyvinvointia.

Aineistosta ilmenee, että esimieheltä kaivataan palautetta tehdystä työstä. Palautteen puuttuminen jättää työntekijän epävarmaksi, siitä onko hänen työnsä kelvollista vai ei. Aikaisemmin, työolosuhteiden yhteydessä mainitsemani työelämässä vallitseva tunnustusvaje voi myös ilmetä kasvokkain tapahtuvan inhimillisen vuorovaikutuksen kautta. Tunnustusvaje ilmenee, kun ihminen ei saa arvostusta ja palautetta tekemästään työstä. (Sennet 2004, 64; Julkunen 2008, 282–283.) Julkunen (mt., 283) arvioi, että työelämän oikeudellisten instituutioiden suojan haurastuessa kuormittuvat lähiyhteisöt. Tämä ilmenee ristiriitoina, syrjintänä, kiusaamisena ja häirintänä.

Aineiston perusteella voi todeta, että työhyvinvointi hoiva-alalla on vahvasti yhteisöllinen kysymys. Hoivatyössä ollaan konkreettisesti ja vahvasti riippuvaisia työtoverin ja koko tiimin työpanoksesta. Työparin läsnäolo tai poissaolo ratkaisee työn sujumisen. Myös Forsmanin (2010, 157) tutkimuksessa työyhteisö ja kollegiaalisuus lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden jaksamisen näkökulmasta saivat hyvin merkittävän roolin. Työyhteisö ja siinä etenkin juuri kollegat ovat tärkeitä työn kuormituksen jakamisessa: kollegoiden kanssa keskustellaan työhön liittyvistä ristiriidoista, ratkaisujen eettisyydestä, tunteista ja asiakkaiden sosiaalisista olosuhteista. Kollegat olivat myös haastateltaville tärkeä myönteisen palautteen antaja, koska kollegat olivat antaneet sitä selvästi enemmän kuin esimiehet. Seuraavaksi esittelen henkilöön eli hoivatyöntekijään itseensä liittyvän ulottuvuuden perustellen sen merkitystä ja paikkaa erillisenä ulottuvuutena.

5.3 Henkilöön liittyvät tekijät työhyvinvointia määrittämässä

Työhyvinvointiin vaikuttavat paitsi työolosuhteet ja vuorovaikutussuhteet myös työntekijään itseensä liittyvät asiat. Ne ovat kytköksissä hänen sosiaaliseen, yhteisölliseen elinpiiriinsä eli työyhteisöön, hänen perheeseensä ja elämäntilanteeseensa. Henkilöön liittyvien tekijöiden erottaminen erilliseksi työhyvinvoinnin ulottuvuudeksi sinänsä on hankalaa. Ajattelen kuitenkin, että tämän ulottuvuuden tarkastelu erillisenä on perustelua. Kertomuksista käy ilmi, mitkä ovat työssä kantavia asioita ja mitkä kuormittavia asioita.

Seuraavassa taulukossa esittelen henkilöön liittyvän työhyvinvoinnin ulottuvuuden analysoinnin etenemisen. Esittelen, miten työolosuhteisiin liittyvä analysointi eteni alaluokista, yläluokkiin ja kokoaviin käsitteisiin. Yläluokat ovat tiivistyksiäni lausumien keskeisistä piirteistä. Kokoavat käsitteet yhdistävät puolestaan samantyyppiset yläluokat. Taulukon yläosassa esitän henkilöön liittyvien työntekoa kannattelevien asioiden analysoinnin ja alaosassa työntekoa kuormittavien asioiden analysoinnin. Analyysi etenee alaluokista yläluokkiin ja kokoaviin käsitteisiin. Alaluokkiin on tiivistetty 44 henkilöön liittyvää lausumaa, joista 34 oli hyvää työpäivää kuvaavia ja 10 kurjaa työpäivää kuvaavia lausumia. Lausumista hyvää työpäivää koskevia oli siis kolminkertainen määrä kurjiin lausumiin verrattuna.

Taulukko 6. Henkilöön liittyvä ulottuvuus osana työhyvinvointia

Alaluokka	Yläluokka	KOKOAVA KÄSITE
Pk- Oma positiivinen asenne ja tyytyväisyys Pt- Oma positiivinen asenne ja muiden huomioonottaminen auttavat jaksamaan Pt- Oma pirteys Pk- Itsen arviointi huumorilla Pt- Hyvä mieli työstä Vk- Iloinen mieli töistä lähtiessä.	Positiivinen elämänasenne ja hyvä mieli	TYÖSSÄ KANTAVAT ASIAT
Pk- Vaiherikkaaseen työhön tottuminen. Vk- Oma henkinen venyminen Pt- Rohkaistuminen Pk- Fyysisestä kunnosta huolehtiminen Pt- Liikunta lisää vireyttä	Selviytymisstrategiat	
Pt- Kotiasiat hyvin. Pk- Tyytymättömyydet unohtuvat kun lähtee kotiin Pt- Työasiat ja kotiasiat erotetaan.	Kotiasiat tukena	
Pk- Paljon vastuita eri elämänaalueilla Vk- Perheen takia ei jää ylitöihin vaikka pyydetään. Vk- Ristiriita hoivatyön ja perhevastuiden kesken.	Kasaantuneet hoivavastuut	

TYÖSSÄ KANTAVAT ASIAT

Työssä kantaviksi asioiksi luokittelin seuraavat asiat: positiivinen elämänsenne, selviytymisstrategiat ja hyvä kotitilanne.

Positiivinen elämänsenne ja hyvä mieli

Osallistujien itsensä nimeämiä työhyvinvointiin vaikuttavia asioita ovat positiivinen elämänsenne ja hyvä tuuli. *Elämä on tässä ja nyt :-)* (Ht, Pt, 3). Oivallus läsnäolosta tässä hetkessä ja tässä paikassa mahdollistaa oman (työ)elämän hyväksymisen sellaisena kuin se "on" tai sellaisena kuin sen pystyy vastaanottamaan. *Hyväntuulisuus, positiivinen asenne, ja muiden huomioon ottaminen ovat tärkeitä työssäni, ne auttavat jaksamaan ja pitävät minut hyväntuulisena!* (Ht, Pt, 7). Useissa kirjoituksissa kerrotaan, että oma positiivinen asenne ja muiden huomioonottaminen auttavat jaksamaan. Kirjoittajan näkemys laajenee yli oman hyvinvoinnin toisten huomioimiseen asti.

Tässä aineisto-otteessa suhtautuminen omaan työhön merkityksellistyy etuoikeudeksi. *Muuten ei kai jaksaisi, jos pitäisi aina töihin lähteissään miettiä, että voi että, taasko sinne pitää mennä... Nyt sinne kuitenkin SAA mennä* (Ht, Pt, 10). Ajatus siitä, että suhtautuminen työhön näyttäytyisi pakkona, olisi kirjoittajan mielestä jaksamisen kannalta lähes mahdotonta.

Kertomuksista saattoi lukea myös työntekijöiden rohkaisupuhetta itselle eli sisäistä puhetta, jolla kertoja mielikuvissaan rauhoittaa ja rohkaisee itseään työtehtävissään. *... Tulee ajatus että minä selviän tästä ja vieläpä hyvin* (Ht, Pt, 9), *Puhelen välillä itselleni, että otetaan rauhallisesti, kyllä kaikki hyvin menee* (Ht, Ph, 4).

Näistä lausumista voi lukea tyytyväisyydestä ja työnilosta. Kirjoittaja on tehnyt parhaansa ja poistuu tyytyväisenä muiden jatkaessa työtään. Usein iloinen mieli sävyttää

kirjoittajan työpäivän päättymistä. *Työpäiväni loputtua” huusi” hyvällä omalla tunnolla päivän jatkot muille (Ht, Pt, 1), Usein lähdän töistä iloisin mielin (Ht, Vk, 1).*

Selviytymisstrategiat

Edellä kuvatun elämänasenteen lisäksi löysin kirjoituksista näkemyksiä selviytymisestä ja kuvauksia käytännöllisistä selviytymisstrategioista. Selviytymisstrategioiksi nimitän aineistosta löytämiäni hoivatyöntekijöiden kuvauksia, joissa käsitellään iän ja vuosien työkokemuksen tuomaa monenlaista tottumista, venymistä ja kasvamista.

Vuosien varrella on kasvanut, pystyy venymään eikä väsy henkisesti niin paljon. Osaa ottaa moitteet yleisesti, eiväthän ne juuri koskaan ole henkilökohtaisia (Kt, Vk, 1), Kun päivä oli vihdoon päätöksessään ja kello tuli neljä, pääsi minulta syvä huokaus. Taas oli yksi vaiherikas päivä takana, mutta toisaalta jos on päiväkodissa töissä, niin ei voi koskaan tietää seuraava päivä tuo tullessaan. Kaikkeen tottuu! (Kt, Ph, 1). Kerrotaan, miten on oppinut oman "itsen" suojaamista. Ammatillisen kasvamisen kautta on ollut mahdollista muun muassa ottaa moitteet yleisinä, niin etteivät ne satuta enää henkilökohtaisesti.

Henkilökohtaista kehittymistä voi lukea myös seuraavasta palvelutalon työntekijän lausumasta. *Olen myös itse rohkaistunut sanomaan mielipiteitäni paremmin (Kt, Pt, 7).* Kurjan työpäivän kertomuksen lopuksi kirjoittaja kertoo oppineensa selviytymään työyhteisössään rohkaistumalla sanomaan mielipiteensä paremmin kuin ennen.

Työolosuhteisiin liittyvistä kertomuksista käy ilmi, että työpäivän kiireisessä arjessa ei ole aina mahdollista pitää huolta omista perustarpeistaan. Vapaa-aikana tämä onnistuu paremmin. *Sitten pyöräilen töihin. Pyöräillessä olo virkistyy ja oli mukava avata työpaikan ovi (Ht, Ph, 4), Olen myös lisännyt vapaa-ajan liikuntaa, mistä myös huomaan fyysisen/henkisen puoleni viireytyneen (Ht, Pt, 1), Lenkkeily stressaavan päivän jälkeen takaa hyvän olon ja maittavat yöunet (Ht, Ph, 4).* Näissä kertomuksissa itsestä huolehtiminen liittyy fyysisen kunnon ylläpitämiseen. Pyöräily työhön,

liikunta ja lenkkeily vaikuttavat henkiseen puoleenkin. Ulkona lenkkeilyn kerrotaan parantavan ja jopa takaavan hyvät yöunet.

Kotiasioiden merkitys tukena

Kotiasiat voivat näyttäytyä henkilöä tukeviksi tietyissä tilanteissa tai jopa aina kuten seuraava osallistuja kirjoittaa. *Kotiinlähtö on aina niin kivaa, että työpäivän tyytymättömyydet ja kurjuudet unohtuvat silloin!! (Kt, Pk, 5), Kotona asiat olivat/ovat hyvin... (Ht, Pt, 1), Vaikuttaahan sekin jos kotona edellisenä päivänä ollut hyvä päivä (Ht, Pt, 5), Onneksi ovat ystävät tukena ja oma perhe.(Kt, Pt, 9)* Kotiasioiden kerrotaan vaikuttavan työpäivään ja työhyvinvointiin tukevasti silloin, jos kotiasiat ovat hyvin. Koti voi olla kokonaan toinen maailma, jossa työpäivän kurjuudet unohtuvat. Perheen lisäksi myös ystävät mainitaan tukena.

Hoivatyön tekeminen sekä palkkatyönä että kotityönä, on valtaosalle hoiva-alan ammattilaisia jokapäiväistä arkea. Siirtymisen palkkatyöhoivasta kotityöhön eli työasioiden ja kotiasioiden erottamisen, kerrotaan olevan joskus mahdollista... *jätin samalla työasiat työpaikalle (Ht, Pt, 1).*

TYÖNTEKOA KUORMITTAVAT ASIAT

Vaativa elämänvaihe ja voimavarojen väheneminen saattavat kasautua kuormittavaksi tilanteeksi. Tästä ristiriitaisesta tilanteesta kirjoitetaan vahvasti ja koskettavasti sekä päivähoidon että vanhustenhuollon työntekijöiden kertomuksissa. Seuraavassa on pitkäkökö lainaus vanhainkodin työntekijän kirjoituksesta.

Tuntui etten enää jaksa. Vuorotyö ja suuren perheen yhteensovittaminen on vaativaa ja raskasta. ... Lähetän aamulla lapset kouluun ja päiväkotiin ja menen itse iltavuoroon. Illalla kun tulen töistä lapset ovat jo nukkumassa enkä saa päivän kuulumisia vaihdettua. Aamulla kiireessä herätän lapset ja vien tarhaan kaikilla kova ikävä kun eilen ei nähty. Eipä keritä aamukiireessä paljon kuulumisia vaihtamaan ja lapset

jäävät itkukurkussa tarhaan. Itse ikävöin lapsia koko työpäivän. Työnantaja pyytää jäämään ylitöihin kun on sairauslomia ja sijaisia ei saada. En jää koska haluan nähdä perheeni. Suututan työnantajan joka kostaa asian varmasti seuraavassa listassa... (Kt, Vk 7).

Tämä kirjoitus käsittelee kokonaisuudessaan ristiriitaista elämäntilannetta. Toisaalla on työntekijän pitkään kestänyt henkilökohtainen venyminen, vuorotyön ja perhevas-
tuiden yhteensovittaminen, huoli lasten voinnista, lasten ikävöinti työaikana ja toisaalla on työpaikan tilanne eli henkilökunnan vajoaus, huoli asiakkaiden voinnista ja solidaarisuus työyhteisöä kohtaan. Ristiriita kärjistyy, kun esimies pyytää jäämään ylitöihin. Kirjoittaja kieltäytyy ylitöistä. Tässä aineistoesimerkissä ristiriitatilanteen ratkaisu tapahtuu omien lasten puolesta. Seurauksena on kuitenkin pelko, että työnantaja *kostaa* kieltäytymisen tulevissa työjärjestelyissä. Väsyminen ja mahdollinen uupuminen eivät ole kaukana, mistä kertoo kirjoituksen aloitus *Tuntui etten enää jaks!*

Seuraava päivähoiton työntekijän tilanne on osin erilainen, koska kirjoittaja työskentelee yksinomaan päivävuorossa. *Huomaan usein muutenkin, että kun ohjelmaa on paljon, niin työssä kuin lisäksi vapaa-aikana, stressaan jotenkin aivan turhasta. Ehkä tällä hetkellä kahden murrosikäisen ja yhden alle 4-vuotiaan äitinä asioita on vaan niin paljon. Olen vielä aktiivisesti mukana urheilu- ja harrastustoiminnassa sekä vanhempainyhdistyksessä (Ht, Ph, 4).* Kirjoitus tuo esille kasaantuneet hoivavastuut ja niihin liittyvän kuormittumisen. Hoivatyöntekijällä on paljon asioita, joista on vastuussa. Vastuita on monella eri elämänalueella: töissä, kotona, harrastuksissa ja vapaaehtoistyössä.

YHTEENVETO HENKILÖÖN LIITTYVÄSTÄ ULOTTUVUUDESTA

Henkilöön liittyvästä ulottuvuudesta kirjoitetaan osin sellaisina tilanteina, joihin työntekijä voi jotenkin itse vaikuttaa ja osin sellaisina, jotka ovat osa hänen tämänhetkistä työ- tai elämänolosuhteistaan. Henkilöön itseensä liittyvistä merkityksistä

työssä kantaviksi asioiksi nimesin tutkimuksen aineistosta seuraavat ilmaisut: positiivinen asenne, tähänastiset selviytymisstrategiat ja hyvä kotitilanne. Myös työasioiden ja kotiasioiden erottaminen mainitaan kantavaksi asiaksi. Henkilöön liittyvä kuormittava asia oli vaativa elämäntilanne, johon kasaantuvat erilaiset hoivavastuut.

Positiivinen asenne on aineistossa nimetty henkilökohtaisen jaksamisen kannalta tärkeäksi. Hyvä tuuli ja huumorin käyttö ilmentävät parhaimmillaan henkilön positiivista asennetta. Perinteisten työhyvinvointia koskevien määritelmien mukaan työntekijäyksilön kyvyt, ominaisuudet ja taipumukset ovat keskeinen työhyvinvointiin vaikuttava tekijä. Henkilön persoonallisten ominaisuuksien A-tyyppisyys, itsearvostus, koherenssi ja optimismi ovat lähtökohtana silloin, kun työhyvinvointi nähdään yksipainotteisesti ja halutaan tutkia työntekijöiden eroavuuksia. (Feldt ym. 2005, 75.)

Aineistosta löysin useita selviytymisstrategioita. Valitsemani selviytymisen käsite on yhdenmukainen muun muassa Alasuutarin (2007b, 189) määrittelemän selviytymisstrategian kanssa (*coping strategies*). Hän kuvaa käsitteellä yleistä elämänasennetta, jonka avulla ihminen pystyy kokemaan mielekkyyttä ja säilyttämään itsekunnioituksensa. Järvensivu (2010, 183-190) puolestaan kirjoittaa työelämässä selviytymisen sijaan pärjäämisestä. Hän ottaa etäisyyttä selviytymisen käsitteeseen puhumalla mieluummin pärjäämisstrategiasta. Järvensivun mukaan selviytyminen liittyy lähinnä epätoivoiseen elämäntilanteeseen ja pärjääminen edellyttää jo hieman parempaa tilannetta ja jonkinlaista strategian rakentamista tai soveltamista. Pärjäämisstrategiassa on hänen mukaansa enemmän toimijuutta. Pysyn kuitenkin alun perin valitsemassani selviytymisen käsitteessä.

Henkilökohtaisiksi selviytymisstrategioiksi nimitän hoivatyöntekijöiden kuvaamaa iän ja vuosien työkokemuksen tuomaa monenlaista tottumusta, venymistä ja kasvamista. Herää kysymys, kuinka paljon kerrottu tottuminen ja venyminen on tapahtunut työntekijän terveyden ja hyvinvoinnin kustannuksella? Hoivatyöntekijät ovat mahdollisesti toimineet perinteisen etiikan ohjaamina, jonka on Petreliuksen (2004,

60–61) mukaan todettu tukevan naisten kärsivällisyyttä, tottelevaisuutta ja mukautuvaisuutta.

Tutkimukseen osallistuneet kirjoittavat huolehtivansa omasta fyysisestä kunnostaan liikunnan avulla ja toteavat sen parantaneen yöunta ja kohentaneen myös henkistä vireyttä. Kun kotiasiat (mitä kaikkea sillä aineistossa tarkoitetaan) ovat hyvin, on töissä kevyempi mieli. Yksittäisen hoivatyöntekijän onnistunut työ- ja kotiasioiden erottaminen toisistaan onnistuu joskus. Muita henkiseen tai sosiaaliseen vireyteen liittyviä itsen huolehtimisen keinoja ei aineistossa tullut esiin.

Kukaan hoivatyöntekijöistä ei kirjoituksissaan esittänyt selviytymisstrategiakseen työstä lähtemistä (äitiyslomalle, vuorotteluvapaalle, osa-aikaeläkkeelle, eläkkeelle), työpaikan tai -alan vaihtamista tai muuta mahdollisuutta työelämä-downshiftaukseen. Työelämä-downshiftaukseksi voidaan lukea senhetkisessä työssä hidastamisen ja tehtävistä luopumisen lisäksi työntekijälähtöinen kokopäivätyöstä osapäivätyöhön siirtyminen tai "uralla peruuttaminen". (Järvensivu 2010, 200.) Aineiston kaikissa kirjoituksissa oli lähtöoletuksena työssä pysyminen. Tässä aineistossa on havaittavissa sama ilmiö kuin pohjoismaisessa hoivatutkimuksessa *työuskollisuus* (Kröger ym. 2009).

Työuskollisuudeksi nimetyn ilmiön lisäksi aineistossa näkyy maantieteellinen uskollisuus. Asettuminen paikkakunnalle ja sukuyhteisöön on edelleen maalaismaisessa, tai pienen kaupungin elämänpiirissä tavanomainen, turvallinen ja yhteisöllinen valinta. Hoivatyöntekijät, naiset eivät toimi perinteisessä mielessä aktiivisen yksilötoimijan tapaan, vaan heidän toimijuutensa näyttäytyy vastuurationaalisenä ja yhteisöllisenä, paikallisena toimijuutena. Pääkaupunkiseudulla tilanne liikkuvuuden suhteen saattaa olla toinen. Puhumattakaan hoivan globaaleista työmarkkinoista. (Anttonen & Zechner 2009, 50.)

Henkilöön liittyvät kuormittavat asiat kuten omat sairaudet, sairauspoissaolot tai sairaana työskentely eivät tulleet tämän tutkimuksen aineistossa esille. Pohjoismaisen

hoivatyötutkimuksen mukaan sairauslänäolot ovat hoivatyöntekijöillä hyvin yleisiä, ja kyseisessä tutkimuksessa ilmeni, että oli yleisempää mennä hoivatyöhön sairaana kuin olla töistä pois sairauden vuoksi. Sairaana työhön menemisen on ajateltu heijastavan työpainetta ja työsuhteen epävarmuutta. (Kröger ym. 2009.)

Työehtosopimuksen mukaan työntekijällä on oikeus sairauslomaan.²⁰ Sairaana töihin tulo on myös riskitekijä muille kuin itselleen: sairastunut työntekijä saattaa tartuttaa sekä asiakkaat että työtoverinsa. Hänen työkykynsä ei ole myöskään parhain mahdollinen tarkkuutta ja huolellisuutta vaativissa työtehtävissä. Herää kysymys, miksi hoivatyöntekijät tekevät työtä oman ja muiden terveyden kustannuksella? Selitykseksi kerrotaan muun muassa, että työntekijä ei ole saanut sairauslomaa työterveyshuollosta tai hän on jättänyt hakematta sairauslomaa, koska tietää sen saannin hyvin hankalaksi. Työntekijällä saattaa olla lisäksi syyllisyyden tunne siitä, että jättää työtoverit selviämään asiakkaiden kanssa vähäisellä henkilökunnalla. Eräs syy on esimiehen suora työntekijään kohdistama syyllistäminen sairaustapauksessa. Tätä syyllistämistä tapahtuu sekä sairauslomien että äitiyslomien kohdalla. (Lähde: Keskustelu nimettömän tutkimukseen osallistuneen vanhusten palvelutalon työntekijän kanssa 15.4.2011.)

Liitän edellä kuvatun oman terveyden kustannuksella työskentelyn hoiva-alan työ-
kulttuureihin. Aineistoni perusteella voi olla yhtä mieltä Petreliuksen (2004) kuvaamista *uuvuttavista työkuultuureista*. "Naistyöntekijöille rakentuva välittämisen moraali voi yhdessä työolosuhteiden puutteellisen organisoinnin, suurten asiakasmäärien ja työn kuormittavuuden kanssa tuottaa erityisesti naistyöntekijöitä uuvuttavia työkuultuureita." (Petrelius 2004, 49–50.) Myös Järvensivu toteaa, että naisten perinteisistä vahvuuksista on uudenlaisissa työelämän olosuhteissa kehittynyt naissukupuolelle aiempaa pahempi ansa (Järvensivu 2010, 121). Tämä voi osaltaan vahvistaa naisten alistusta ja yhteiskunnallista eriarvoisuutta.

²⁰ Luku V,1§,1 mom. *Oikeus sairauslomaan. Viranhaltijalla/työntekijällä on oikeus saada virka-/työvapaata (sairauslomaa), jos hän on sairaudesta, vammasta tai tapaturmasta johtuvan työkyvyttömyyden vuoksi estynyt hoitamasta virkaansa/työtään. 2.mom. Työkyvyttömyydestä on esitettävä hyväksyttävä lääkärintodistus.* (Kunnallinen virka- ja työehtosopimus 2010)

Hoivavastuiden kasaantuminen tuli esille aineistossa henkilön elämäntilanteeseen liittyvänä työtä kuormittavana asiana. Hoivatyöntekijät työskentelevät kestävytyksensä ääri rajoilla, silloin kun erilaiset hoivavastuut, julkinen ja yksityinen, kasaantuvat ja ovat ristiriidassa keskenään joko ajankäytöllisesti tai muiden resurssien riittävyyden kannalta. Kun hoivatyöntekijän elämäntilanteena on yksinhuoltajuus ja hän tekee vuorotyötä, edellytetään hänen lapsiltaan melkoista omatoimisuutta selviytyä arjesta ja viikonlopuista ilman vanhemman läsnäoloa. Nykyisessä "työelämäpelissä" ei pysy enää toimimaan perinteisen protestanttisen työmoraalin mukaan. Jos kuitenkin yrittää, silloin kärsivät koti, vapaa-aika ja perhe. Työ ja perhe asemoituvat toistensa kilpailijoiksi. (Järvensivu 2010, 47.) Hoivatyön naisissa on yksin- että kaksinhuoltajien lisäksi lapsettomia henkilöitä. Heidän kunkin elämäntilanne on erilainen, mutta jokaisella naisella on yksityiselämä, jonka rajat ovat työpaikkojen nykyisissä henkilötilanteissa uhattuina.

Hoivavastuun palauttaminen takaisin omaisille (naisille) ja saman aikainen naisten osallistuminen työmarkkinoille työvoimapulan vallitessa, on vaikeasti ratkaistavissa oleva yhteiskuntapoliittinen ristiriita. Naisten asema kausittaisena puskurityövoimana ei tässä tilanteessa tule enää kysymykseen. Hoivavastuiden kasaantumisen kärjistyminen on työssäkäyvien naisten terveyden ja hyvinvoinnin kannalta todellinen uhka.

Viimeiseksi esittelen ammatillisen pohdinnan ulottuvuuden. Se liittyy kolmeen edelliseen ulottuvuuteen ja muodostaa ikään kuin metatason ulottuvuuden, jossa pohditaan itse työn sisältöä ja sen tekemisen edellytyksiä.

5.4 Ammatillinen pohdinta osana työhyvinvointia

Ammatilliseksi pohdinnaksi nimeämäni ulottuvuus sisältää hoivatyöntekijöiden kuvauksia asiakassuhteista, asiakastyön tekemisen edellytyksistä ja asiakkaan tarpeiden ja työntekijän voimavarojen suhteesta. Asiakassuhteet koostuvat päivähoidon piirissä kontakteista lapsiin ja heidän vanhempiinsa. Vanhustyössä asiakassuhteet koostuvat kontakteista vanhuksiin, mutta myös omaiset esiintyvät joissakin kertomuksissa. Näistä kohtaamisista kerrotaan moninaisten tunneilmaisujen kautta. Ne ovat hyvin sensitiivisiä luonteeltaan. Kertomuksissa käytetty sanasto kertoo osaltaan hoivatyöntekijöiden tunneilmaisujen rikkaudesta ja työyhteisön tunnekulttuurista.

Seuraavassa taulukossa esittelen ammatilliseen pohdintaan liittyvän ulottuvuuden analysoinnin etenemisen. Esittelen, miten ammatilliseen pohdintaan liittyvä analysointi eteni alaluokista, yläluokkiin ja kokoaviin käsitteisiin. Yläluokat ovat tiivistyksiäni lausumien keskeisistä piirteistä. Kokoavat käsitteet yhdistävät puolestaan samantyyppiset yläluokat. Taulukon yläosassa esitän ammatilliseen tyytyväisyyteen liittyvän analysoinnin ja alaosassa ammatilliseen tyytymättömyyteen liittyvän analysoinnin. Alaluokkiin on tiivistetty 52 ammatilliseen pohdintaan liittyvää lausumaa, josta hyvää työpäivää kuvaavia lausumia oli 35 ja kurjaa työpäivää kuvaavia lausumia 17. Hyvää työpäivää kuvaavien lausumien määrä oli kaksinkertainen kurjiin verrattuna.

Taulukko 7. Ammatillinen pohdinta osana työhyvinvointia

Alaluokka	Yläluokka	KOKOAVA KÄSITE
<p>Pk- Tyytyväisyys omasta ja työkaverin ammatillisesta osaamisesta</p> <p>Pt- Tyytyväisyys kun oli saanut aikaan hyödyllistä ja ihmistä arvostavaa työtä</p> <p>Pt- Asukkaiden ilo palautteena työstä</p> <p>Pt- Onnistuminen haastavan asukkaan kanssa</p> <p>Pk- Asiakkaan aito ja syvä kohtaaminen</p> <p>Pt - Asukkailta kiitoksia työstä.</p> <p>Vk - Asukkaiden suora kiitos tehdystä työstä</p>	<p>Onnistuneet asiakassuhteet</p>	<p>AMMATILLINEN TYYTYVÄISYYS HYVIN TEHDYSTÄ TYÖSTÄ</p>
<p>Pk- Työprosessin suunnitelmallisuus.</p> <p>Pt- Yhdessä suunniteltu työ, jossa asukkaat mukana.</p>	<p>Suunnitelmien toteuttaminen</p>	
<p>Pt- Tieto ammatillisista tavoitteista, joita ei voi toteuttaa.</p> <p>Pt- Ei aikaa asukkaille.</p> <p>Pt- Ei kunnan raportointia.</p> <p>Vk- Suunniteltujen töiden pakollinen siirto seuraavan vuoron työntekijöille</p>	<p>Ammatillisia tavoitteita ei voi toteuttaa - työn laatu heikkenee</p>	<p>AMMATILLINEN TURHAUTUMINEN</p>
<p>Pk- Lasten erityistarpeet suuret - vaikea vastata</p> <p>Pt- Asukkaiden vastustelu ja levottomuus.</p> <p>Vk- Asukkaiden tarpeet tuntuvat liiallisilta omiin voimavaroihin nähden</p> <p>Vk- asiattomat moitteet omaisilta</p>	<p>Asiakkaiden tarpeet liian suuret omiin voimavaroihin ja mahdollisuuksiin nähden</p>	

AMMATILLINEN TYYTYVÄISYYS HYVIN TEHDYSTÄ TYÖSTÄ

Aineiston perusteella ammatillista tyytyväisyyttä syntyy, kun työntekijät havaitsevat toimivansa ammatillisesti korkeatasoisesti. Tyytyväisyyttä syntyy myös, kun hoivatyöntekijä tulkitsee asiakkaan moninaiset sanattomat viestit positiiviseksi palautteeksi tai saa suoraa sanallista palautetta asiakkailta tai heidän omaisiltaan. Suunniteltujen toimintojen onnistuminen ja vaativista tilanteista selviytyminen tuovat myös tyytyväisyyttä.

Onnistuneet asiakassuhteet

Ammatillisuus ja ammattitaitoisuus on kirjattu hyvän työpäivän kuvauksiin sekä lasten päivähoidon että vanhustenhuollon työntekijöiden tarinoissa. *Oma ja työkaverien ammatillisuus täysillä mukana (Ht, Ph, 1)*, *Työssä on ollut ammattitaitoista ja asioista huolehtivaa henkilökuntaa...(Ht, Pt, 5)*. Näissä aineisto-otteissa työyhteisön ammatillinen osaaminen tiedostetaan ja sitä myös arvostetaan. Oman ja työtovereiden ammatillisuuden kerrotaan olevan korkeatasoista ja henkilökunnan ammattitaitoista ja asioista huolehtivaa. Huolehtiminen nähdään vastuullisuutena.

Ammatillista tyytyväisyyttä käsitellään monin tavoin hyvän työpäivän kuvauksissa. *Tunsin saavani sen päivän aikana paljon hyödyllistä ja ihmisiä arvostavaa, kuntouttavaa, tukevaa työtä tehtyä (Ht, Pt, 1)*. Kirjoittaja kertoo tyytyväisyydestään siihen, että on saanut päivän aikana tehtyä hyödyllistä asiakastyötä. Eikä tässä ole kyse vain määrästä, vaan lauseyhteydestä voisi päätellä, että kyse on pikemmin työn laadusta. Työtä on voinut tehdä hoivatyön perusarvojen mukaisesti ihmistä arvostaen ja tukien.

Tyytyväisyyden suhteen hyvät työpäivät kuvataan erilaisiksi. *Sellaisiakin päiviä on, jolloin on aivan erityisen onnellinen ja se johtuu siitä että on saanut aikaan esim. itse jotakin poikkeuksellista (Ht, Pt, 5)*. Ammatillisesta onnistumisesta kerrotaan näinkin vahvasti, että sellaisia päiviä virittää erityinen onnellisuuden tunne. Kirjoittaja on silloin itse omalla toiminnallaan saanut aikaan jotain erityisen merkittävää.

Omaa onnistumista ja työn palkitsevuutta luetaan asukkaiden olostä ja ilmeistä. *Vaikka se vaati ylimääräistä aikaa muilta töiltä mutta kun asukas kokee onnistumisen hetkiä ja hymyilee silloin itsekkin tajuaa työnsä merkityksen ja muistaa miksi on tämän työalan valinnut. Ei kiireen eikä paljon työmäärä vuoksi vaan asukkaita varten täällä työssä ollaan. Että heillä vanhuudessakin on ihmisarvoinen elämä (Ht, Pt, 3).* Tässä hoivatyöntekijä miettii ammatillisesti hoivatyön arvoja, tarkoitusta ja perustehtävää. Tyytyväisyyden ja onnistumisen hetkien tuottaminen asiakkaalle kerrotaan tässä ylimääräisen ajan antamisen arvoiseksi. Kun voi tuottaa hyvää oloa asiakkaalle, muistaa samalla, miksi itselle oli tärkeää valita ammatiksi juuri hoivatyö. Kiire ja suuri työmäärä saattavat joskus näyttäytyä itseisarvoisina asioina, jolloin työn perustehtävä unohtuu. Näistä otteista ilmenee vahva sitoutuminen hoivatyöhön ja sen merkitykseen ihmisarvoisen elämän tukijana tilanteissa, joissa ihmisen omat voimat eivät enää siihen riitä.

Seuraava aineisto-ote kertoo hoivatyön keskeisestä sisällöstä eli asiakkaan kohtaamisesta ja sen palkitsevuudesta. *Sain altaalla yhteyden lapseen, jolla on autistista käytöstä ja valikoivaa mutismia. Hetki jäi mieleen erityisenä koska pääsin tämän lapsen maailmaan ja hän otti minut "maailmaansa" ja jakoi tunteensa kanssani. Tilanne oli palkitseva ja antoi voimia jaksaa! taistella normaalien rutiinien (wc-käynnit, pukeutuminen, yleensäkin siirtymätilanteet) parissa. Se oli se lapsen katse ja se luottavaisuus joka siitä heijastui. Oli upeaa että hän koki olevansa "turvassa" kanssani (Ht, Ph, 2).* Kyseessä on erityistilanne, koska lapsi on autistinen ja hänen luottamuksensa saaminen on erityisen vaativaa. Kirjoittaja kertoo päässeensä tämän lapsen "maailmaan" ja lapsi oli ottanut hänet omaan "maailmaansa". Tämä kohtaaminen saa ilmaisuuden, että lapsi jakoi tunteensa työntekijän kanssa. Kohtaaminen on ollut hyvin intensiivinen, mikä ilmeni lapsen katseesta ja siitä heijastuvasta luottavaisuudesta. Kirjoittaja kuvaa tilanteen olleen palkitseva ja sen kerrotaan antaneen myös voimia jaksaa työssä päivittäisten rutiinien parissa.

Seuraavissa asiakaskohtaamisissa kertojat ilmaisevat olevansa tyytyväisiä vaativista tilanteista selviytymiseen ja sitä kautta työssä onnistumiseen. *Vasu-keskustelut*²¹ *ajatelin työläiksi, koska kyseessä olivat kaksi hieman ”vaikeampaa” tapausta. Pääsin kuitenkin vanhempien kanssa hyvin jutun alkuun ja molemmat keskustelut sujuivat hyvin (Ht, Ph, 4).* Kirjoittaja oli etukäteen suhtautunut tulevaan vanhempien kanssa käytävään keskusteluun siten, että ajatteli niiden olevan työläitä. Hän kertoo kuitenkin päässeensä hyvään keskusteluun alusta alkaen. Tyytyväisyydestä kerrotaan edellisessä ja seuraavassa esimerkissä henkilökohtaisena onnistumisena. *Sain haastavasti käyttäytyvän asukkaan suihkutettua, ja hän tuntui suihkun jälkeen onnelliselta (Ht, Pt, 4).* Vanhustenhuollon työntekijän kirjoituksessa ammatillisen onnistumisen iloa vahvisti se, että asiakas vaikutti onnelliselta.

Työtyytyväisyyden kuvaukset asiakastyöstä ovat joissain kirjoituksissa erityisen sensitiivisiä ja havainnollisia, kuten seuraavassa, jossa on tiivistetysti kuvattu läheltä hoivatyön molemmat puolet, sen ydin ja sadin²². *Valloittava hymy, katse täynnä kiitosta, kädenpuristus. Pyyntö: ”saanko vähän halata”. Näitä suorastaan sateli aamulla. Palkan soisi helpommallakin mutta ne ihanat vanhukset! Kotiin päästyä jalat hapolla ja verenpaine taivaassa, mutta tunne että sinusta pidetään, on taivaallinen! (Ht, Pt, 9).* Aineisto-otteesta ilmenee asiakastyön henkilökohtainen ja ammatillinen palkitsevuus. Asiakkaan monipuolinen (hymy, katse, kädenpuristus, halaus...) kiitolisuuden osoittaminen hoivatyöntekijälle on tässä raskaan työn arvoinen palaute. Tunne, että "sinusta pidetään" on niin vahva, että kirjoittaja nimeää sen "taivaalliseksi". Se saa unohtamaan henkilökohtaiset fyysiset vaivat.

Asiakaskuvaukset vanhustenhuollon työntekijöiden kirjoituksissa tuovat lukijan niin lähelle hoivatyön arkea, että mieleen piirtyy elävästi kuva pienestä mummosta, joka... *Meillä on asukkaana sellainen pieni ”mummo” joka on erittäin usein vihainen ja hoitovastainen. Oli jo monta kertaa yritetty ylös häntä aamupäivän aikaan. Ennen lounasta siinä vihdoin onnistuttiin ja mummokin oli hyvällä tuulella. Mietimme että*

²¹ Vasu-keskustelulla kertoja tarkoittaa yksilölliseen varhaiskasvatussuunnitelmaan liittyviä lapsen vanhempien kanssa käytäviä keskusteluja.

²²Termipari hoivatyön ydin ja sadin ovat peräisin Synnove Karvinen - Niinikosken (2009) verkko-opintomateriaalista.

olipa hieno juttu kun tänään onnistuimme ilman suurempia haukkumisia (Ht, Pt, 12). Tässä kertomuksessa toiminta erittäin usein vihaisen ja "hoitovastaisen" asukkaan saaminen ylös vuoteesta oli vihdoin onnistunut, kun monta kertaa oli ensin yritetty. Asiakkaan hyvä tuuli palkitsi yhteisen yrittämisen. Sanallista kiitosta ei odotettu, vaan poikkeuksellinen *haukkumisten* puuttuminen tulkittiin onnistumiseksi.

Hoivatyöntekijät kertoivat suorasta sanallisesta asiakkailta saadusta palautteesta vähemmän kuin ei-sanallisesta palautteesta. Suoraa palautetta, jonka tulkitseen sanalliseksi, kuvattiin seuraavasti: *...on saanut kiitosta asukkailta (Pt, Ht, 5), Sai tuotettua asukkaille hyvää oloa ja heiltäkin kiitosta työstä (Pt, Ht, 8), Lapsilta työssä ja kotona saa kuitenkin nopeasti palautetta hyvin tehdystä työstä (Pk, Ht, 8).*

Ammatillinen ymmärrys asukkaiden tilanteesta ja hoivatyön tarpeesta näkyy tästä palvelutalon työntekijän kirjoituksesta. *Asukkaat hyvin harvoin onnistuvat pilaamaan päivääni. Toisinaan saattaa olla raskasta, mutta se on ymmärrettävää eihän meitä tarvittaisikaan jos asukkaat olisivat omatoimisia ja kykeneviä hoitamaan itsensä (Ht, Pt, 2).* Työn ajoittaista raskautta katsotaan tässä kirjoituksessa työn yhteiskunnallisen tarkoituksen kautta, jolloin työn raskaus jää laajemman ymmärryksen varjoon.

Suunnitelmien toteuttaminen

Mahdollisuus työn suunnitelmalliseen tekemiseen muodostaa vanhusten palvelutalon kertomuksissa raamin hyvin tehdylle työlle ja siitä nousevalle tyytyväisyydelle. *Sain suorittaa koko päivän rauhassa omaa vastuualuettani, murehtimatta muista jäljellä olevista töistä. Olin mennyt 6.30 ja tehnyt rauhassa aikaisen aamun työt esim. on hälytykset pois, insuliini ja lehdet asukkaille. Kahvit työkavereille ja... klo 7.00 lääkkeet valmiiksi. Sain jatkaa rauhassa koko päivän lääkevastaavan töitä, eli puhelinpäivystys, verensokerit, verenpaineet ... jne mitä sitten olikin kirjattu sille päivälle (Ht, Pt, 10).* Suunnitelmallinen ja rauhallinen työn tekeminen kerrotaan mahdollisuutena keskittyä omaan vastuualueeseensa. Hyvää työpäivää kuvaa käytännön työteh-

tävien tietty järjestys ja selkeys, mikä kirjoitetaan myös ylimääräisen huolen puuttumisena.

Myös seuraavassa suunniteltu työ oli niin ikään voitu toteuttaa onnistuneesti. *Sinä päivänä olimme päättäneet leipoa asukkaiden kanssa pipareita. Työkaverini kanssa suunnittelimme yhdessä tuon hetken ja saimme kaikki asukkaat mukaan. Huonompikuntoisetkin asukkaat olivat mukana ja kaikille annettiin mahdollisuus kaulia ja painella pipareita. Otimme valokuvia työn ohessa ja oli ihana nähdä asukkaiden iloisia ilmeitä kun he leipoivat pipareita ja piparien tuoksu täytti yksikön. Itsekin hymyili ja nautti yhdessä asukkaiden kanssa. Ja myös omaiset ovat nähneet nuo seinällä olevat kuvat ja saaneet yllättyä (Ht, Pt, 3).* Suunnitelmallisuuden kerrotaan olevan palkitsevaa etenkin kun se voidaan tehdä työkavereiden kanssa yhdessä ja vielä, jos siihen on saatu asiakkaatkin mukaan. Kuvatunlaiset erityistilanteet ja juhlat pitävät myös yllä koko yhteisön (työntekijät, asukkaat ja asukkaiden omaiset) kiinteyttä. Työntekijöiden oma-aloitteisuus ja luovuus pääsevät tässä esille. Kuvatussa tapahtumassa oli mukana moninkertainen ilo ja tyytyväisyys. Aineiston tarinoissa kirjoitetaan ammatillisen tyytyväisyyden rinnalla sen vastakohtasta eli ammatillisesta turhautumisesta.

AMMATILLINEN TURHAUTUMINEN

Ammatillisen suunnitelmallisuuden merkitys tulee esiin myös vastakohtan kautta, eli kun suunnitelmat muuttuvat, se turhauttaa. Turhautumista tapahtuu, kun ammatillisia tavoitteita ei voida yrityksistä huolimatta saavuttaa ja kun tehdyt suunnitelmat muuttuvat yllättäen. Työntekijät yrittävät parhaansa, mutta joutuvat silti näkemään työnsä tulosten heikkenevän.

Ammatillisia tavoitteita ei voi toteuttaa - työn laatu heikkenee

Työn laadun heikkenemisen kirjoitetaan olevan sidoksissa omaan oloon. *Kurja olo kun asukkaille ei ole tarpeeksi aikaa. Iltavuoron on heikko tulla töihin kun ei saa kunnan raporttia aamutyöntekijöiltä (Kt, Pt, 8)...tunne että ei ehdi tehdä työtä kun-*

nolla (Kt, Vk, 1), Toivon, ettei kukaan joutuisi vastaavaan tilanteeseen elämänsä aikana. Niin että laadukasta, kuntouttavaa ja yksilöllistä hoitoa ☺ (Kt, Pt, 6). Aineistossa hoivatyöntekijät kirjoittavat ammatillisen turhautumisen johtuvan suoraan kiireisestä työtahdistä, sijaisten osaamattomuudesta ja omasta väsymyksestä. Kirjoitetaan kurjasta olostä, kun asukkaille ei ole riittävästi aikaa. Työntekijä kertoo olevansa ammatillisesti heikolla pohjalla tilanteessa, jossa iltavuoroon tullessa ei saa kunnon raporttia siitä, mitä aamuvuorossa on asukkaille tapahtunut ja mitä heidän kanssaan on tehty. Asiakastyössä kerrotaan olevan seurana tunne, että ei ehdi tehdä työtä kunnolla. Hoivatyöhön liittyvät laadukkaat tavoitteet kuten kuntouttava työ ja yksilöllinen hoito jäävät toteutumatta. Jälkimmäisessä kirjoituksessa (Kt, Pt, 6) asia ilmaistaan ironian keinoin.

Joustaminen asiakkaan tarpeiden mukaan näyttäytyy aineistossa erilaisena asiana kuin joustaminen sattumanvaraiselta näyttävän työn organisoinnin mukaan. *Juuri kun oli suunnitellut vähän töitään valmiiksi, kaikki menee uusiksi ja pitää tehdä uusi suunnitelma. Joskus päivä alkaa kurjasti, kun on vaikka siirretty eri työpisteeseen, eri käytävä eri asukkaat (Kt, Vk, 1), Aamulla ei tiedä mistä itsensä löytää. Ja vaikka ottaa tilanteet rauhallisesti ajan kanssa niin pitemmän päälle tällaiseenkin "reissaamiseen" väsy (Ht, Ph, 7).* Kerrotaan, että työtä oli suunniteltu jo etukäteen tietyssä työpisteessä tapahtuvaksi, mutta suunnitelmat menevät uusiksi. On yllättäen siirretty eri paikkaan. Siirtäjätahoa ja syytä siirtoon ei kerrota. Pidemmän päälle työpisteen vaihtumisten jatkuessa se alkaa kirjoittajasta tuntua *reissaamiselta*. Kyseessä on sattumanvarainen reissu, josta puuttuu päämäärä, kartta ja kompassi.

Asukkaiden tarpeet liian suuret omiin voimavaroihin ja mahdollisuuksiin nähden

Kun ammatillisista tavoitteista joudutaan jostain syystä luopumaan alkavat asiakkaiden tarpeet näyttäytyä häiritsevinä ja ylimääräisinä asioina ja liian suurina omiin voimavaroihin nähden. *Lapset olivat olleet riehakkaita ja tottelemattomalla päällä. Haavereitakin sattui päivän mittaan (Kt, Ph, 6), Olin töissä päiväkodissa, osastossa jossa oli 12 lasta. Kyseessä oli siis pienryhmä. Osa lapsista oli ns. erityislapsia, eri-*

ikäisiä. Ryhmä oli tosi vilkas. Siellä riehuttiin, tapeltiin, kirottiin ym. (Kt, Ph, 1). On mahdollista, että työntekijä joutuu jättämään huomiotta perustehtävänsä eli sen, miksi hän tekee työtään, ja alkaa nähdä asiakkaat ongelmien kautta: ongelmalapsi, ongelmaryhmä jne. Näissä aineisto-otteissa lasten riehakkuus ja ryhmän tottelemattomuus ovat asioita, joiden syntyyn ei ole aikaa tai mahdollisuuksia perehtyä.

Joskus asukkaiden kerrotaan käyttäytyvän erikoisesti ilman näkyvää syytä. *Yksi asukkaistani vastusteli todella paljon suihkuun menoa. Toinen taas itki pillitti ja valitti ilman syytä ja kolmas olisi halunnut kaikkea maan ja taivaan väliltä. Että olisin auttanut häntä kaikessa vaikka hän pystyy tekemään monet asiat itse* (Kt, Pt, 2). Tarinoissa kerrotaan, että asiakkaat vastustelevat hoitotoimia ja tekeytyvät avuttomiksi, vaikka osaisivat tehdä ne itsekin.

Asiakkaiden käyttäytyminen vaikuttaa kirjoitusten perusteella mielivaltaiselta ja loputtoman tarvitsevalta, kuten myös seuraavassa vanhainkodin tilanteessa on kuvattu. *Asiakkaat olivat erityisen hankalia esim. hoitovastaisia ja työpaikalla oli paljon hoidettavia jotka halusivat erityishuomioita. ... Osastolla oli kauhea meteli, kun suuri osa vanhuksista kinasivat keskenään* (Kt,Vk,4). Vanhainkodin työntekijöiden kirjoituksissa asukkaiden oudolle käyttäytymiselle löytyy syy: asukas on "hoitovastainen" ja erityishuomiota kaipaava. Eräs keino ylivoimaiselta tuntuvassa tilanteessa on siis etäännyttää asiakas leimaamalla hänen tarpeenilmaisunsa. Tämä voi tapahtua esimerkiksi nimeämällä hänet hoitovastaiseksi. Paljon kerrotaan olevan hoidettavia, jotka haluaisivat itselleen erityishuomiota, tai vanhuksia, jotka riitelevät keskenään.

Kirjoittaja yrittää ymmärtää ja auttaa sairasta asiakasta, mutta se ei riitä asiakkaalle. *Asiakas oli kivulias ja laitto vastaan vaikka ihan nätisti häntä yritin auttaa* (Kt, Vk, 5). Työntekijä kertoo silti yrittävänsä parhaansa, mutta asiakkaiden tarpeenilmaisut näyttäytyvät liian suurilta omiin voimavaroihin tai auttamismahdollisuuksiin nähden.

Suoraa sanallista negatiivista palautetta asiakkailta ei kirjoituksissa ollut kuvattu lainkaan. Asiakkaiden omaisilta saatua kielteistä palautta oli kuvattu vain vanhusten-

huollon kirjoituksissa. *Oli ollut hoitopalaveri omaisten valitettua äitinsä hoidosta (Pt, Kt, 7), Joskus on masentavaa asiattomat moitteet omaisten hoidosta (Vk, Kt, 1).* Kun omaisilta saatu palaute on asiatonta ja kielteistä, siitä syntyy oloa kuvataan masentavaksi. Tämä tulee ymmärrettäväksi, kun omat voimavarat ovat vähissä.

YHTEENVETO AMMATILLISEN POHDINNAN ULOTTUVUUDESTA

Aineistossa hoivatyöntekijät pohtivat työtään ja sen tekemisen edellytyksiä moniulotteisesti. He kertovat ammatillisesta tyytyväisyydestä hyvin tehdystä työstä ja ammatillisesta turhautumisesta, kun ei voi toteuttaa työssään tärkeinä pitämiä tavoitteita.

Hoivatyöntekijöiden ammatillinen tyytyväisyys vahvistuu, kun asiakastyötä voi tehdä ammatillisesti ja eettisesti korkeatasoisesti. Työhyvinvoinnin kannalta voi tämän tutkimuksen aineiston perusteella päätellä, että erittäin keskeiseltä näyttää työntekijöiden mahdollisuus asiakkaan aitoon kohtaamiseen. Asiakkaan kohtaaminen sekä palaute asiakkaan autetuksi tulemisesta ovat keskeinen osa hoivatyöntekijän työn ydintä (Karvinen-Niinikoski 2009.) Työstä saatu positiivinen palaute ennen kaikkea asiakkailta kerrotaan merkittäväksi. Sitä kautta voidaan varmistua työn hyvistä tuloksista. Mielenkiintoista oli, että positiivinen palaute oli aineistossa kuitenkin harvemmin sanallista. Enemmän oli kuvauksia asiakkaiden ilmeistä, eleistä ja voinnista, jotka inhimillisesti ymmärrettiin ja ammatillisesti tulkittiin positiiviseksi palautteeksi. Tyytyväisyys omaan ja koko työryhmän ammatillisuuden ilmentymiseen asiakastyössä kerrotaan antavan voimaa jaksaa päivittäisten työtehtävien kanssa.

Vuoden 2009 Työ ja terveys -haastattelututkimuksen mukaan sosiaali- ja terveysalan henkilöstön tyytyväisyys pohjautuu asiakastyön palkitsevuuteen ja antoisuuteen. Sosiaali- ja terveysalan työ tarjoaa paljon onnistumisen kokemuksia ja asiakastyö tuottaa iloa ja mielihyvää. (Tainio & Wrede 2008, 195; Kauppinen ym. 2010, 230; Laine ym. 2010, 5.)

Aineistossa ilmenee hoivatyöntekijöiden toive ja pyrkimys suunnitella ja ennakoida työtään päivittäisellä ja pidemmällä aikajänteellä. Suunnitelmallisuuden toiveen esiintyminen hoivatyön ammattilaisten kertomuksissa on mielenkiintoinen teema. Katson sitä naistutkimuksen käsittein. Ammatillisella hoivatyöllä ja kotityöllä on yhteisiä piirteitä, mutta myös eroja. Sukupuolisessa työnjaossa naisten tekemää koti-työtä luonnehditaan työnä, joka ei tule koskaan valmiiksi, joka täytyy tehdä aina uudestaan. Tehdään monta työtä yhtä aikaa ja hypähdellään tehtävästä toiseen, työ keskeytyy ja rytmit rikkoutuvat. (Julkunen 2008, 158–160.) Suunnitelmallisuuden toive tulee ymmärretyksi, kun työtehtäviä ja muuttuvia tilanteita työssä on rajattoman paljon. Se kertoo osaltaan työn rajaamistoiveesta. Suunniteltu työtehtävien toteuttaminen avaa myös vapausasteita esimerkiksi luovuuteen ja spontaanisuuteen. Aineistossa myös työntekijöille tietty pysyvyys ja työprosessin suunnitelmallisuus luovat (työ)hyvinvointia. Suunnitelmien toteuttamisen kerrotaan tuovan mielihyvää ja tyytyväisyyttä koko hoivayhteisöön.

Kun ammatillisia tavoitteita ei kyetä saavuttamaan, kun asiakkaita ei ehditä oikeasti kohtamaan ja kun suunnitelmat eivät toteudu, syntyy ammatillista turhautumista. Turhautumista saatetaan selittää asiakkaan työntekijään kohdistuvilla ylisuurilla odotuksilla tai asiakkaiden ongelmallisuudella, mistä ei saa otetta. Asiakkaan tarpeiden ilmaisun medikalisoiminen on ammattihenkilön tapa ulkoistaa ja etäännyttää turhauttava tilanne ja selittää se hyväksyttävästi, etenkin lääketieteeseen perustuvassa viitekehyksessä (Tuomainen ym. 1999, 26).

Negatiivinen palaute, vaikka se ei olisi hoivatyöntekijästä itsestä johtuvaa, saattaa jäädä murentamaan ammatillista itsetuntoa. Lisäksi se on omiaan lisäämään Anna Metteri & Kaisa-Elina Hotarin (2011) kuvaamaa eettistä kuormittumista. Eettisellä kuormittumisella he tarkoittavat työpohjaista eettisen ahdingon, eettisen stressin ja painolastin aiheuttamaa kuormitusta, joka vaikuttaa työkykyyn. Kyse on kokemuksesta, jossa työntekijän uskomukset ja arvot ovat ristiriidassa toiminnan ja mahdollisesti myös tulosten kanssa. Työntekijä joutuu kohtaamaan eettisesti vaikeita asiakas-tilanteita monimutkaisessa palvelusysteemissä ja työyhteisössä, joka ei anna riittä-

västi tukea. (Metteri & Hotari 2011, 70–72; Ulrich ym. 2007) Laura Tainio ja Sirpa Wrede (2008, 196) painottavat, että työpaikan eettiseen ilmaston tutkimisesta on mentävä eteenpäin koko yhteiskunnassa vallitsevaan hoivapolitiikkaan, sen karuun (*austere*) eetokseen.

Järvensivun (2010) mukaan suomalaisen työelämän kantava voima on ollut näihin päiviin asti protestanttinen työetiikka, jonka mukaan työn hyvin ja loppuun asti tekeminen on keskeinen toimintaa ohjaava arvo, jota kuvaa sanonta "rehellinen työnteke". Kun on tehnyt sääntillisen päivätyön, on saattanut viettää vapaa aikaa hyvillä mielin ja puhtaalla omallatunnolla. Mutta nykyisissä työelämän olosuhteissa kiire kasvaa, hyvin tekemisen edellytykset rapistuvat ja paha olo lisääntyy. Kun työn laadusta täytyy tinkiä, asettuu monen työntekijän ammattilypeys kovalle koetukselle. Ristiriita omien ammatillisten arvojen ja työolosuhteiden tarjoamien mahdollisuuksien välillä kuormittaa työntekijää. (Järvensivu 2010, 46–48.) Myös tutkimusaineistoni kertomuksissa pohdittiin hoivatyön olosuhteita ja työn tekemisen laatua edellä esitetyn tiivistyksen suuntaisesti. Kertomuksista ilmenee hoivatyöntekijöiden toive saada tehdä työnsä hyvin ja onnistua siinä.

Se, että ei voi tehdä työtään niin hyvin kuin tahtois, tietäisi ja tuntisi oikeaksi, rasittaa ja turhauttaa. Työn laadun heikkeneminen arvioidaan usein palautteeksi tehdystä työstä. Vaikka kuinka on yritetty tehdä työtä asiakkaiden hyväksi, eivät nykyiset resurssit laadukkaalle työn tekemiselle vain riitä.

Yllättävät tilanteet, joissa esimies muuttaa työntekijän työvuoroja tai joissa työntekijää vaaditaan tekemään useita työvuoroja peräkkäin, ovat usein työntekijälle kohtuuttomia ja lisäksi osin sopimusten vastaisia²³. Aineistoni ja hoivatyöntekijöiden kanssa

²³ Kunnallinen virka- ja työehtosopimus 2010–2011 (2010), III Luku, 30§, 2 mom. *Työvuoroluettelo on saatettava kirjallisesti viranhaltijoiden/työntekijöiden tietoon hyvissä ajoin, viimeistään viikkoa ennen siinä tarkoitettua ajanjakson alkamista. Tämän jälkeen työvuoroluetteloa saa muuttaa vain viranhaltijan/työntekijän suostumuksella tai perustellusta syystä. Työtuntien muodostuminen ylityksi tai vahvistetun työvuoroluettelon työtuntien alittuminen ei sinänsä ole tässä tarkoitettu perusteltu syy. Soveltamisohje. Viranhaltijan/työntekijän suostumuksella työvuoroluetteloa voidaan aina muuttaa. Mikäli muutoksesta ei päästä yksimielisyyteen, tulisi työvuoroluetteloon tehdä vain ne muutokset, jotka ovat laitoksen toiminnan kannalta välttämättömiä. Perustellun syyn olemassaolo harkitaan kussakin tapauksessa erikseen. Perusteltuna syynä työvuoroluettelon muuttamiseen voidaan pitää mm. toiminnallisia syitä, esim. ennalta arvaamattomia poissaoloja. Perusteltu syy työvuoroluettelon muut-*

käymieni keskustelujen perusteella voin todeta, että työntekijöitä syyllistetään ja mahdollisesti uhataan epävirallisilla sanktioilla, jos he kieltäytyvät vastaavista työvuorojärjestelyistä. Onko muutoksesta ja hektisyydestä tullut itsestänselvyys ja normi, jonka mukaan toimitaan myös hoivatyössä?

Filosofi Eero Ojanen (2007b) kirjoittaa artikkelissaan Muutoksen haaste seuraavasti: "Muutosmyyttiin kuuluu itsestään selvänä uskomus, että muutos edustaa jonkinlaista aktiivisuutta, muutoksen vastakohta taas paikallaan pysymistä ja passiivisuutta. Ne, jotka uskaltavat esittää vaihtoehtoista tarinaa, leimataan helposti pysähtyneiksi, ´ajasta jälkeen jääneiksi´ ja muutosvastaisiksi." Jos hoivatyöntekijä haluaa pitää kiinni aikaisemmasta hyvänä pitämästään työn laadusta, onko hän silloin ajastaan jälkeen jäänyt? Tämän tutkimuksen aineiston perusteella, voin sanoa, että jos hoivatyöntekijät kaipaavat aikoihin, jolloin oli aikaa kohdata asiakas kokonaisvaltaisesti, niin heidän asenteensa on radikaali sanan alkuperäisessä merkityksessä.²⁴ Toive riittävästä ajasta asiakkaan laadukkaalle hoivalle, voi edustaa myös tavoiteltavaa näkemystä tulevaisuudesta. Tulevaisuuden hoivatyön rakentamiseksi hoivan tutkija Waerness (2008, 373) kehottaakin kuuntelemaan niitä kokeneita hoivatyöntekijöitä, joilla on vielä tuntuma ja tietoa hyvän hoivan olosuhteista. Hän korostaa, että nyt on korkea aika kyseisen tiedon hankintaan, sillä pian nämä hoivatyöntekijät poistuvat työmarkkinoilta.

Työntekijöiden vaikutusmahdollisuudet työtehtäviinsä on todettu useissa tutkimuksissa jo 1980 -luvulta lähtien (Simola & Kinnunen 2005; Laine ym. 2010) työhyvinvointia lisääväksi tekijäksi. Vaikutusmahdollisuudet ovat kuitenkin viime vuosina vähentyneet, erityisesti sosiaali- ja terveystoimessa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2005, 72.) Etenkin kunta-alan hyvinvointipalveluissa, siis naisvaltaisilla aloilla, on pitkällä aikavälillä havaittu työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksien puute joihinkin omaan työhönsä liittyviin tekijöihin, kuten työtahtiinsa (Ylöstalo & Jukka 2010,

tamiseen on aina silloin, kun luettelo on laadittu virheellisesti. Muutoksesta on joka tapauksessa ilmoitettava mahdollisimman pian sille, jota muutos koskee. (Kunnallinen virka- ja työehtosopimus 2010)

²⁴ Sanan radikaali/nen perusmerkitys on Nykysuomen sanakirjan (1990, 608) mukaan juureen, ytimeen, lähtökohtaan hakeutuva; juurta koskeva.

160). Sosiaali- ja terveysalan työolotutkimuksesta (Laine ym. 2010) ilmenee, että etenkin sosiaali- ja terveysalan ammattien vähemmän koulutetuissa ryhmissä mahdollisuudet vaikuttaa esimerkiksi työaikoihin ovat vähäisiä.

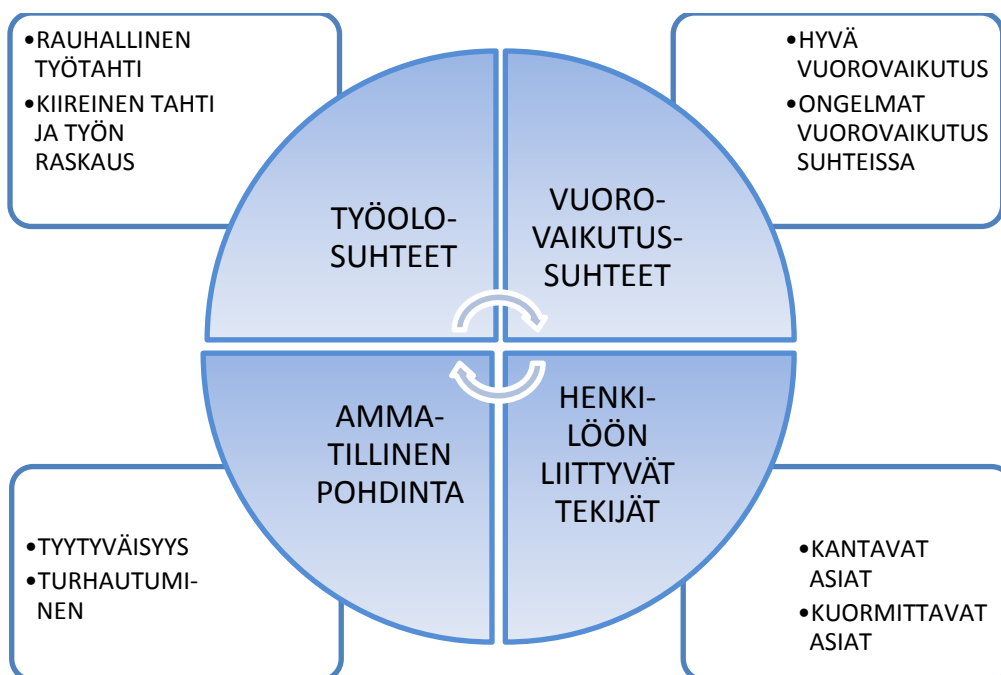
Osin tämän tutkimuksen kehyskertomuksen virityksestä johtuen ei aineistossa tullut suoraan mainittuna ilmi vaikutusmahdollisuuksien puutetta. Mutta aineistossa on runsaasti kuvauksia tilanteista, joissa työntekijät kertovat olevansa voimattomia ja joista voi päätellä että vaikutusmahdollisuudet työolosuhteisiin, etenkin työtahtiin ja työaikoihin, ovat vähäiset. Sen sijaan vaikutusmahdollisuuksia työyhteisötasolla ilmentävät aineistossa tulkintani mukaan mahdollisuudet toteuttaa työtä melko itsenäisesti. Kirjoittajat kertoivat tilanteista, joissa heihin luotetaan ja työ sujuu. Näissä kuvauksissa oli yhteisen "tekemisen meininki". Järvensivu (2010, 119) näkee tilanteen myös toiselta kannalta: Ennestään epävirallistunut, eli yhä enemmän työntekijöiden ja heidän muodostamiensa ryhmien varaan jäänyt työn organisointi ja tehtävien jako ovat esimerkkejä työnkuviin kuin huomaamatta uineista lisäpaineista. Ne voidaan nähdä myös lisätehtävinä ja omina osaamisalueina.

Useat hoivatutkijat ovat tuoneet esiin huolensa ammattitaidon ja hoivan laadun rapautumisesta, hoivan dekkvalifikaatiosta. Tämän aineiston kertomuksista voi myös lukea, että henkilökunnan vähyys vaikuttaa suoraan työn pinnallistumiseen ja osittumiseen, eli asiakastyössä ehtii usein tehdä vain välttämättömän. Työntekijöiden omalle luovuudelle ja innostukselle jää yhä vähemmän aikaa ja sijaa kiireisissä työolosuhteissa. Tämän ilmiön jatkuessa työntekijöiden tärkeä työmotivaation lähde, tyydyttävät ja onnistuneet asiakaskontaktit vähentyvät, mikä osaltaan murtaa hoiva-työntekijöiden työhyvinvointia. Aineiston valossa työn dekkvalifikaatioprosessi kääntyy helposti työntekijöille sisäänpäin tai työntekijöiden keskinäisiin suhteisiin, kun se voisi myös kääntyä muutosvoimaksi organisaatioiden johdon ja päättäjien suuntaan.

6 Yhteenveto työhyvinvoinnin määrittämisestä, hyvän kehän teoria

Yhteenvetona hoivatyöntekijöiden työhyvinvoinnin määrittämisestä esitän kokoavan kuvion (Kuvio 2.). Tämän pohjalta olen konstruoinut työhyvinvoinnin hyvän kehän teorian, jonka esitän kuvallisesti ja tarinallisesti.

Toinen tutkimuskysymykseni koski siis työhyvinvoinnin ulottuvuuksien määrittämisestä. Aineistolähtöisen analyysini pohjalta päädyin neljään työhyvinvointia kuvaavaan ulottuvuuteen: työolosuhteet, työpaikan vuorovaikutussuhteet, henkilöön liittyvät tekijät ja ammatillinen pohdinta.



Kuvio 2. Työhyvinvoinnin ulottuvuudet ja niiden sisältämät kokoavat käsitteet.

Kyseiset ulottuvuudet kytkeytyvät tiiviisti yhteen. Ne ovat limittäisiä. Ne voidaan ajatella vähitellen kehkeytyväksi spiraaliksi. Kyseessä ei ole pysähtynyt poikkileikkaus, vaan dialektisesti elävä kehä. Tutkimuksessa tulee esiin hoivatyön ja työhyvinvoinnin ristiriitaisuus: raskasta ja rakasta yhtä aikaa.

Aikaisemmissa työhyvinvointia koskevissa tutkimuksissa on päädytty erilaisiin työhyvinvointia tai työkykyä selittäviin laajoihin teorioihin tai malleihin. Esimerkiksi Työterveyslaitoksella on kehitelty työkyvyn ylläpitämiseen liittyvä mallinnus, jota kutsutaan *tetraedri-malliksi*. Työkyvyn osatekijöiksi nimettiin työntekijä, työympäristö ja työyhteisö ja myöhemmin malliin lisättiin ammatillinen osaaminen. Työkyvyn tetraedrimallin jälkeen on vielä esitetty laaja-alasiin työkykymalleihin luettava työkykytalo, jonka sisällöt ovat lähes samat kuin tetraedrimallissakin. Uutena sisältönä ovat yksilöllisiin voimavaroihin luettavat arvot, asenteet ja motivaatio. (Mäkitalo 2010, 166–167.)

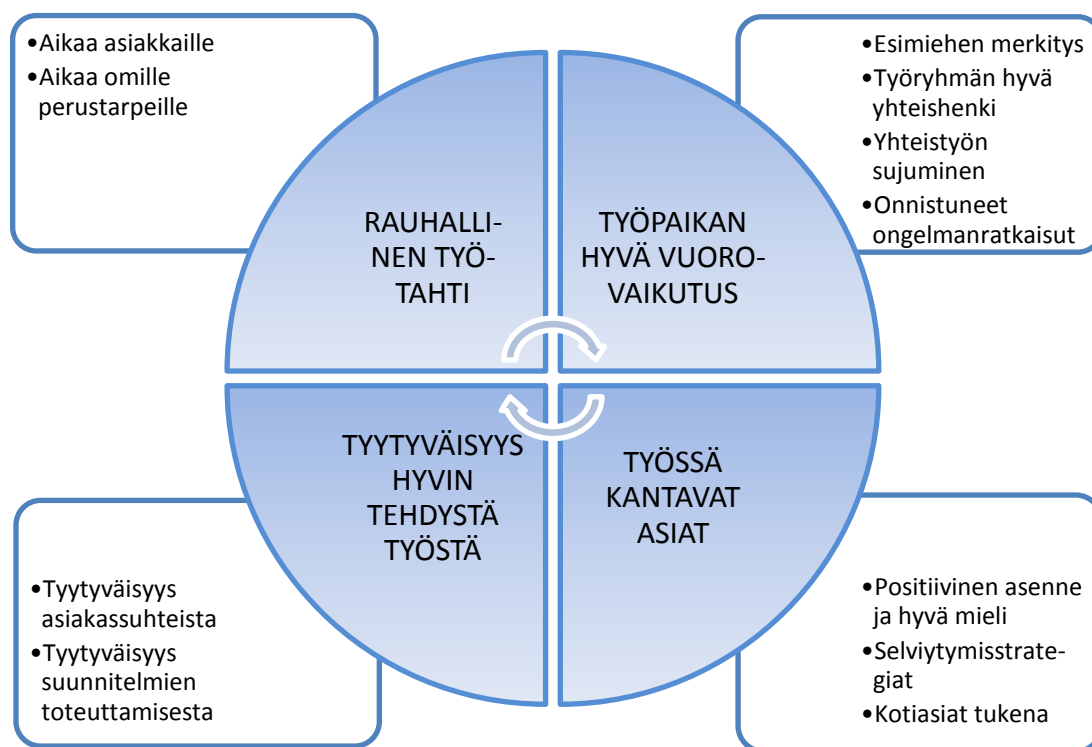
Tetraedrimallissa ja konstruoimissani työhyvinvoinnin ulottuvuuksissa, on jonkin verran yhteistä. Tetraedrimallissa on nimetty työkyvyn osa-alueeksi työympäristö. Omassa mallissani käsittelin hoivatyötä kontekstuaalisena tekijänä ja työolosuhteet nostin esiin työhyvinvoinnin rakenteellisena ulottuvuutena. Tetraedrimallissa on osa-alue työyhteisö. Vastaavasti aineistossani korostui vahvasti työyhteisön vuorovaikutus ja esimiehen asema. Toki aikaisemmasta työelämä tutkimuksesta esimerkiksi "Organisaatiokulttuuri- ja johtaminen" (Schein 1987) tulee ilmi työorganisaation keskeinen merkitys henkilöstön työhyvinvoinnille. Varsinainen tietyn työyksikön organisaatiokohtainen taso puuttuu tarkastelustani, koska tutkimukseen osallistujia ei koottu työpaikkakohtaisesti. Olen kontekstoinut organisaatiokulttuurin tässä tutkimuksessa hoiva-alan työkuulttuureihin ja jonkin verran tutkimukseen osallistuneiden työalaa (vanhustenhuolto ja lasten päivähoido). Tetraedrimallissa työkyvyn osatekijänä on itse työntekijä. Vastaavasti omassa tarkastelussani on henkilöön liittyvä työhyvinvoinnin ulottuvuus. Näissä on yhteistä vain fyysisen kunnan ylläpitämiseen liittyvä puoli. Tetraedrimallissa esiintyy osatekijänä ammatillinen osaaminen, minkä osuuden jäsensin omassa tutkimuksessa ammatillisen pohdinnan ulottuvuuteen.

Työhyvinvoinnin myönteinen kehä kuvallisesti

Näistä neljästä ulottuvuudesta löytämäni hyvää työpäivää koskevat lausumat muodostavat yhdessä hyvän kehän sisällön²⁵. Hyvällä kehällä tarkoitetaan sitä, että myönteisesti vaikuttavat toimet vahvistavat itseään. Vaikka korostankin hyvän kehän teoriaa, en halua sulkea huomiota pois hoivatyön olosuhteissa ilmeneviltä epäkohdilta. Ajattelen, että hyvän kehän mahdollisuuden tiedostaminen auttaa myös epäkohtien tunnistamisessa ja hoivaettisen näkemyksen säilyttämisessä.

Toinen tutkimuskysymykseni oli, miten työhyvinvointi määrittyy hoivatyöntekijöiden työtä koskevissa kertomuksissa. Vastaan siihen työhyvinvoinnin myönteisen kehän (*virtuous circle*) konstruoinnin kautta. Poimin edellisestä kuviosta 2. kustakin työhyvinvoinnin ulottuvuudesta hyvää työpäivää kuvaavat yläkäsitteet ja yhdistin ne omaksi kokonaisuudekseen, jolloin on koossa työhyvinvoinnin myönteinen kehä. Suomalaisen hoivatyön ja työhyvinvoinnin kuvaa rakentaessaan Kröger ym. (2009, 113) hahmottavat lyhyesti tutkimuksessaan mahdollisuutta hyvän kehän aikaansaamiseksi hoivatyössä. Heidän mukaansa edellytykset hyvän kehän aikaan saamiselle perustuvat vahvaan ammattietiikkaan ja muodostuvat hoivatyön olosuhteiden kohentamiselle siten, että työntekijät pystyvät nykyistä paremmin tarjoamaan laadukasta apua asiakkailleen. Olen jatkanut ja täydentänyt tätä hyvän kehän ajatusta. Esitän työhyvinvoinnin ulottuvuudet myönteisen kehän siipinä. (Kuvio 3.)

²⁵ Teorioita hyvästä kehästä (*virtuous circle*) ja pahasta, kielteisestä kehästä (*vicious circle*) löytyy pääosin taloustieteen alueelta. Kehäteoriat on usein kuitenkin pääosin liitetty negatiivisiin kehityskulkuihin kuten eriarvoistuminen, syrjäytyminen ja negatiivisen vuorovaikutuksen kehä. Sosiaalipolitiikan piirissä hyvän kehän teoriaa kehittäli Gunnar Myrdal ja tämän pohjalta 1960-luvulla Pekka Kuusi. Myöhemmin Jouko Kajanoja ja Robert Hagfors (2011, 198–225) ovat edelleen jalostaneet hyvän kehän teoriaa. Heidän perusteemansa on, että sosiaalipoliittinen panostus vähentää eriarvoisuutta, mikä vahvistaa sosiaalista pääomaa, joka puolestaan lisää väestön hyvinvointia.



Kuvio 3. Työhyvinvoinnin hyvän kehän muodostuminen

Spiraalimaisen kehän alkua ja loppua ei voi paikallistaa, mutta kehän sanallisen kuvauksen voi aineiston perusteella tiivistää seuraavasti:

Rauhallinen työtahti edellyttää, että henkilöstö on koulutettua ja henkilöstön mitoitus vähintään suositusten/säädösten mukainen. Riittävä aika mahdollistaa asiakkaiden yksilöllisen kuulemisen ja kohtaamisen. Riittävä aika mahdollistaa myös sen, että tarvittavien toimenpiteiden tekeminen tapahtuu asiakkaan kanssa yhdessä, jos se vain on asiakkaan voimien kannalta mahdollista. Työntekijöille tulee siten tilaisuus toimia asiakaskeskeisesti. Työntekijät tarvitsevat aikaa omille perustarpeilleen työpäivän aikana. Asiallinen työn tauotus, lepoaikat, ruokailut ja kahvitauot rytmittävät työpäivää ja suovat mahdollisuuden koota itseään ja keskustella työtovereiden kanssa.

Työpaikan hyvän vuorovaikutuksen edistämässä ja hyvän kehän vahvistamisessa esimiehen merkitys on keskeinen. Esimiehen tuki ja tunnustuksen anto yksilöllisesti ja

yhteisöllisesti on merkittävä ilmapiirin tekijä. Työpaikan hyvän yhteishengen ja yhteisöllisyyden synnyttämiseen ja vahvistamiseen tarvitaan aikaa ja yhteisellä sopimuksella luotuja sosiaalisen vuorovaikutuksen rakenteita. Arkisen yhteistyön sujuminen, muiden huomioonottaminen ja auttaminen luovat yhteistyön ilmapiiriä. Onnistuneiden ongelmanratkaisujen jakaminen vahvistaa työyhteisöä²⁶. Työyhteisössä syntyvien ongelmien käsittelemiseen tarvitaan myös aikaa ja harjaannusta.

Työssä kantavat henkilöön liittyvät tekijät ovat osin persoonaan liittyviä asioita. Jokaisella työntekijällä on oma persoonallinen antinsa työyhteisöön. Positiivinen asenne ja työn ilo tarttuu henkilöstä toiseen. Työhyvinvoinnin yksilölliset ja yhteisölliset tekijät kytkeytyvät vahvasti yhteen. Yhteisön hyvä ilmapiiri vetää myös mukaansa, energisoi ja innostaa. Henkilön positiiviset selviytymisstrategiat ovat yksilöllisiä, mutta niiden jakaminen voi vahvistaa ja motivoida muita työyhteisön jäseniä. Työaikojen joustavat järjestelyt ja mahdollisuus hoitaa hoivavelvollisuutensa sekä työssä että yksityiselämässä keventävät hoivatyöntekijöiden vastuuta. Hyvissä elämäntilanteissa positiivinen energia voi siirtyä kotoa työpaikalle yhteisön energiaksi. Työryhmän yhteisöllisyys voi myös toimia kantavana rakenteena työntekijän hankalissa elämäntilanteissa.

Ammatillinen pohdinta työhyvinvoinnin metatason ulottuvuutena liittyy hoivatyön yhteisöllisen luonteen takia työhyvinvointiin. Asiakassuhteet ovat hoivatyön ydin. Asiakassuhteisiin liittyvät positiiviset kohtaamiset ovat merkityksellisiä ja palkitsevia. Ilman niitä työstä tulee mekaanista ja medikalisoitua suorittamista. Hyvin suunniteltu ja laadukkaasti suoritettu työ yksin tai yhdessä muiden kanssa tuo tyytyväisyyttä ja hyvinvointia. Kokemusten jakaminen ja niistä iloitseminen yhdessä voivat edelleen vahvistaa hyvän kehän etenemistä ja syvenemistä työyhteisössä.

²⁶ Työhyvinvoinnin edistämiseksi ja hyvän kehän vahvistamiseksi hoiva-alan työyhteisöissä voisi hyödyntää esimerkiksi Molanderin (2003, 10–48) kehittämää prosessuaalista mallia. Molander tuo esiin mallin, jolla voisi analysoida työhön liittyvien tunteiden kuluttavuutta ja toisaalta voimannuttavuutta. Molanderin prosessuaalinen malli sisältää seuraavat vaiheet: "tunnettaakan kasaantuminen", "tunnetaakan keventyminen" ja "tunnevoiman viriäminen". Lopputuloksena hän tiivistää kuvaamansa prosessin ydinkategoriaan "tunnevirran ohjaaminen tavoitteelliseen toimintaan". Tämän tiedon avulla hän uskoo, että myönteisiin tunteisiin voidaan panostaa ja niihin panostamalla voidaan lisätä työssä jaksamista.

Tässä tutkimuksessa ilmeni siis, että työhyvinvointi on merkittävästi yhteisöllinen kysymys. Yhteisöllisiä mainintoja saattoi havaita kaikissa aineistosta konstruoimistani työhyvinvoinnin ulottuvuuksissa. Kokoan lopuksi tarinamuotoisesti työhyvinvoinnin ilmenemisen hoivatyöntekijän arjessa.

Työhyvinvoinnin hyvä kehä tarinallisesti

Yhteenvedoksi työhyvinvoinnin rakentumisen prosessista ja hyvästä kehästä olen rekonstruoinnut aineistoni pohjalta voimavarakeskeisen tarinan. Näkyväksi tulee, miten edellä kuvaamani työhyvinvoinnin hyvä kehä ja ulottuvuudet merkityksellistyvät hoivatyöntekijöiden kertomuksissa. Tarinan tarkoituksena on tiivistää työhyvinvoinnin ulottuvuuksiin liittyvät merkitykset ja "palauttaa" ne osaksi naisten kerrontaa. Kyse ei siten ole aineiston analysoimisesta vaan tehdyn sisällönanalyysin narratiivisesta yhteenvedosta ja työhyvinvoinnin tyypillisyyksien esiin nostamisesta.

Rakensin tarinan poimimalla alkuperäisaineistosta hyvää työpäivää kuvaavia lausumia työhyvinvoinnin neljästä eri ulottuvuudesta mahdollisimman laajasti²⁷. Työhyvinvointia kuvaavat lausumat on koottu yhteen. Ritva²⁸ edustaa tässä kertomuksessa tutkimukseen osallistuneita hoivatyöntekijöitä.

Ritva on 45-vuotias lähihoitaja. Hän on töissä vanhusten palvelutalossa. Hän on ollut siellä töissä jo lähes 20 vuotta. Ritva tekee vuorotyötä, johon hän on jo vuosien mittaan tottunut. Ritva on edelleen tyytyväinen ammatinvalintaansa, vaikka työolosuhteet ovatkin muuttuneet niistä ajoista, kun hän aloitti alan työt 25-vuotiaana. Ritvalla on perhe, johon kuuluu kouluikäisiä lapsia. Ritva suhtautuu positiivisesti elämäänsä. Hän tietää, että omalla asenteella on paljon merkitystä sekä kotona että työssä.

²⁷Tyypittelyssä on Eskola & Suorannan (1998, 183) mukaan ainakin kolme tapaa muodostaa tyyppiä. Ensinnä on yhden vastauksen sisältävä tyyppi esimerkkinä laajemmasta aineistosta. Toinen tapa on yhdistetty eli mahdollisimman yleinen tyyppi, jolloin mukana on sellaisia asioita, jotka esiintyvät suurella osalla tai kaikissa vastauksissa. Ja kolmantena tapana on mahdollisimman laaja tyyppi, jossa mukana olevat asiat ovat esiintyneet kenties vain kerran aineistossa.

²⁸ Ritva-nimen valitsin hoivatyötä käsittelevän ajankohtaisen ja ansiokkaan näytelmän *Kuin ensimmäistä päivää* pohjalta. Näytelmän on kirjoittanut Anna Krogerus ja sitä on esitetty viime vuosina useissa teattereissa ympäri Suomea. Näytelmässä vanhainkodissa työskentelevän keski-ikäisen perushoitajan, Ritvan tarina on kirjoitettu "kurjan, kielteisen kehän" kautta. Lainaus Ritvan vuorosanoista: Mutta minä olen pitänyt suuni kiinni, olen pitänyt suuni kiinni. Tiedätkö miten ihminen pidetään hiljasena? Se pannaan saatana pelkäämään. Se pannaan pelkäämään, että sillä ei jatku työt. Se pannaan pelkäämään, että työkaveri vie sen työt. Se pannaan pelkäämään, että se mitä se tekee ei riitä...(Lahden kaupunginteatteri 2011)

Ritvan hyvää työpäivää on edeltänyt hyvin nukuttu yö, minkä varmistamiseksi Ritva on päättänyt käydä iltalenkillä aina, kun se perheen puolesta on mahdollista. Ritva pyöriilee töihin. Aamulla työkaverit tervehtivät iloisesti, joten siitä on hyvä aloittaa. Aamuvuoron Ritva aloittaa jo ennen seitsemää, sillä työpaikalla on tapana kokoon-tua kuulemaan "yökön" raportti, siitä miten yöaika on talossa sujunut.

Ritvasta työyhteisö on mukava ja hän viihtyy työssään. Ritva on havainnut, että kun työntekijät ovat hyvällä tuulella, niin ovat asukkaatkin. Työkavereilla on suuri merki-tys jaksamisen kannalta. Onneksi tässä työpaikassa on melko pysyvä henkilökunta. Työkavereihin voi luottaa, sillä he ovat ammattitaitoisia. Sijaisia ja työllistettyjä on melko usein, mutta esimies perehdyttää heidät ja useimmiten työ sujuu heiltä yhtä hyvin kuin muiltakin.

Ritva on tyytyväinen siihen, että työporukassa on yhdessä on pohdittu, miksi tätä työtä tehdään. Ritvakin on rohkaistunut sanomaan oman mielipiteensä. On todettu, että asukkaat ansaitsevat ihmisarvoisen vanhuuden. Siksi asiakastyölle on päätetty antaa aikaa ja välttää kiirettä kaikin keinoin. Vaikka joskus yllättävissä tilanteissa saattaa tulla kiire, sitä ei näytetä asukkaille. Esimerkiksi, jos joku työkaveri on sai-rastunut, yritetään saada sijainen. Joskus se onnistuu, sillä esimies yrittää parhaansa ja luottaa työryhmäänsä. Päivän mittaan hän käy tervehtimässä ja kysele-mässä kuulumisia ja muistaa mainita, miten hyvää työtä kaikki tekevät.

Aamutoimien jälkeen juodaan työporukan kanssa hyvät kahvit ja suunnitellaan päi-vän kulku yhdessä. Tehdään selkeä työnjako. Suunnitellaan, mitä kukin tänään tekee, ettei työ tule liian raskaaksi tai yksipuoliseksi kenellekään. Työporukassa on hyvä yhteishenki, autetaan ja tarjotaan apua toisille. Joskus tulee kiire, mutta sekin vain lisää tarmoa ja hyvänolon tunnetta. Tuntuu, että homma sujuu, saadaan päivän ai-kana aikaiseksi paljon hyödyllistä vanhusten hyväksi.

Päivittäiset toimet (vaipanvaihdot, vessatukset, lääkkeiden anto, ruokailut jne.) teh-dään siis rauhallisesti ja kiirehtimättä. Usein on apuna vielä toimielias opiskelija. On aikaa tehdä muutakin kuin välttämättömin. Autellaan niitä asukkaita, jotka tarvitse-vat apua, mutta ei liikaa, sillä kuntouttava työote on se tapa, jolla työtä on päätetty tehdä. Asukkailta kysellään myös toiveita päivän tekemisistä.

Yhdessä on suunniteltu ja päätetty leipoa asukkaiden kanssa pipareita. Kaikki asuk-kaat on saatu mukaan, huonokuntoisimmatkin. Otetaan valokuvia työn ohessa ja on ihana nähdä asukkaiden iloisia ilmeitä kun he leipovat ja piparien tuoksu täyttää koko yksikön. Vaikka se vaatii ylimääräistä aikaa, niin asukkaiden tyytyväisyys ja ilo on sen arvoista. Myös omaiset kävivät katsomassa valokuvia hymyilevistä läheisis-tään. Esimies kiittelee järjestämästämme tilaisuudesta.

Asukkaat ovat tyytyväisiä, kun saavat perustarpeensa tyydytettyä ja pientä "hemmot-telua." Asukkaiden suora palaute tuntuu hyvältä, vanhat ihmiset ovat usein ihania, he halaavat ja kiittävät monin tavoin.

Joskus tulee omaisten kanssa erimielisyyttä asukkaan hoidosta, mutta asioista yritetään keskustella. Monesti keskustelu on auttanut. Toisaalta on oppinut ajan ja kokemuksen myötä ottamaan moitteet yleisesti. Harvoin ne ovat henkilökohtaisia.

Myös työkavereiden kesken pystytään juttelemaan, annetaan palautetta puolin ja toisin. Pystytään puhumaan muustakin kuin työstä. Joskus vietämme vapaa aikaakin yhdessä.

Työpäivän aikana ehditään itse ruokaila ja rentoutua sopivasti. Se auttaa jaksamaan.

Työssäolo on yleensä niin antoisaa, että hetken tyytymättömyydet ja kurjuudet unohdetaan nopeasti. Työpäivän loputtua Ritva huutaa hyvillä mielin päivän jatkot muille ja jättää samalla työasiat työpaikalle. Onneksi hänellä on tänään aamuvuoro, että ehtii kotiin ennen kuin lapset tulevat. Ehtii rauhassa viettää aikaa perheen kanssa. Ritvalla kotiasiat ovat hyvin, eikä ristiriitoja ole kenenkään kanssa.

Tämä tarina on ihanteellinen kuvaus hoivatyöntekijän työhyvinvoinnista. Tarinasta käy ilmi, mitkä ovat keskeiset työhyvinvoinnin elementit, jotka lisäävät toinen toisensa vaikutusta ja muodostavat työhyvinvoinnin myönteisen kehän. Tämän hyvän kehän tunnistaminen ja sen tukeminen on hoivatyöntekijöiden työhyvinvoinnin kannalta keskeistä.

7 Tutkimuksen luotettavuuden ja tutkimusprosessin arviointi

7.1 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Tutkimuksen arvioinnissa on keskeistä sen luotettavuuden arviointi. Luotettavuuden arviointi perustuu tutkimusetiikan noudattamiseen ja mahdollisimman suureen avoimuuteen tutkimuksellisten valintojen ja tutkimusprosessin suhteen. Tutkijan oma osuus tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa on keskeinen.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuudesta on useita erilaisia käsityksiä. Kysymys tutkimuksen luotettavuudesta palautuu ontologisiin ja epistemologisiin kysymyksiin. Onko olemassa yksi konkreettinen todellisuus ja voiko siitä saada objektiivista tietoa? Tutkimuskohteen, tutkimuskysymysten ja tutkimusmenetelmän valinta kertovat

todellisuus- ja tietokäsityksestä. (Eskola & Suoranta 1998, 211–235; Tuomi & Sarajärvi 2009, 134–141.) Pysin arvioimaan omaa tutkimustani suhteessa kyseisiin tutkimuksellisiin lähtökohtiin.

Tietoteoreettisessa eli epistemologisessa keskustelussa on Tuomen ja Sarajärven (2009, 134) mukaan neljä erilaista totuusteoriaa: vastaavuus- eli korrespondenssiteoria, totuuden yhteensopivuus- eli koherenssiteoria, pragmaattinen totuusteoria ja konsensukseen perustuva totuusteoria. Narratiivisen tutkimuksen ja tarinoiden luotettavuuden arviointia käsitelleet Heikkinen ym. (1999) ja Heikkinen (2000; 2010) katsovat asiaa kolmesta ensin mainitusta näkökulmasta jättäen viimeisen pois tarkastelustaan.

Korrespondenssiteoriassa luotetaan ehdottoman objektiivisen tiedon olemassaoloon. Käsitukset fyysismateriaalisen luonnon ja ihmisten merkitystodellisuuden objektiivisuuden suhteen voidaan kuitenkin erottaa toisistaan (Tuomi & Sarajärvi 2009, 135). Tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa perinteisesti käytetty validisuuden kriteeri eli se, millä tavalla tutkimustulokset vastaavat todellisuutta, ei sovellu narratiiviseen aineistoon, tai ainakin se on ongelmallista. Narratiivisuus liitetään usein konstruktiiiviseen ajattelutapaan, jonka mukaan todellisuus tuotetaan tarinoiden välityksellä. (Heikkinen 2010, 153.)

Koherenssiteorian mukaan väite on totta, jos se on yhtä pitävä tai johdonmukainen muiden (jo todeksi todettujen) väitteiden kanssa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 135). Koherenssiteorian sopivuus narratiivisen tutkimuksen tulosten arvioimiseen on myös ongelmallinen, etenkin siinä tapauksessa, että ilmaantuu useampia kilpailevia, ristiriitaisia käsityksiä, jotka eivät vastaa toisiaan. Heikkinen ja kumppanit (1999, 42) vertaavat tilannetta luomiskertomuksen ja evoluutioteorian poissulkevuuteen ja toteavat, ettei koherenssiteoriaa voida pitää varsinaisena totuusteorianana. Mutta tarkasteltaessa esimerkiksi elämäkertojen tai identiteettien totuudellisuutta, on korrespondenssiteoria yksi keskeisimmistä kriteereistä. Uuden tarinan suhteuttaminen entiseen tarinaan

on keskeistä. Tämän tutkimuksen tarinat ovat linjassa aikaisempien hoiva-alan työolosuhteita ja työhyvinvointia käsittelevien tutkimusten kanssa.

Pragmaattinen totuusteoria liittyy tiedon käytännön seurauksiin. Uskomus on tosi, jos se toimii ja on hyödyllinen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 135.) Pragmatismi ei sekään ole varsinainen totuusteoria (Heikkinen ym. 1999, 44). Siinä totuuden käsite korvataan käytännöllisyyden ja toimivuuden käsitteillä. Yksinkertaistettuna pragmatismien mukaan hyviä ovat sellaiset tarinat, joista seuraa hyvää ja huonoja sellaiset, joista seuraa huonoa. Käytännön seurausten kannalta on tämän tutkimuksen mahdollisia seurauksia vielä mahdotonta arvioida.

Tuomen ja Sarajärven (2009, 135–137) mukaan laadullinen tutkimus on "totta" konsensusukseen perustuvan, pragmaattisen totuusteorian ja koherenssiteorian mielessä. He tuovat laadullisen tutkimuksen luotettavuustarkasteluun käsitteet havaintojen luotettavuus ja niiden puolueettomuus.

Kun tässä tutkimuksessa olen valinnut tutkimusotteeksi tarinallisuuden ja tutkimuskohteeksi työhyvinvointia koskevat tarinat, luotettavuuden kriteerit on löydettävä konstruktivistisen lähestymistavan piiristä. Tarkastelen siten Brunerin (Bruner 1986 ref. Heikkinen 2000, 56) käsitettä *todentuntuisuus* narratiivisen tutkimukseni arvioimiseksi.

Käsitys narratiivisen tutkimuksen totuudesta pohjautuu Brunerin (Bruner 1986 ref. Heikkinen 2000, 56) tietoteoriaan. Kyseessä on sekä paradigmaattinen että narratiivinen tietäminen, joiden molempien tarkoituksena on vakuuttaa lukijansa. Näistä ensimmäinen painottaa totuutta (*truth*) ja jälkimmäinen todentuntuisuutta (*verisimilitude*). Kertomus mahdollistaa maailman ymmärtämisen eri tavoin kuin paradigmaattinen tietämisen muoto, jossa todellisuus on tekstin ulkopuolisessa maailmassa. Kyse on dialogisesti vähitellen kehkeytyvästä tarinasta, jossa on parhaimmillaan vahva toden tuntu. Oleellista on, että tarina avautuu kuulijalle uskottavana, että lukija tai kuulija alkaa ymmärtää tarinan toimijoiden vaikuttimia niissä olosuhteissa, joissa he

elävät. Todellisuus on tarinoissa sisällä ikään kuin simulaationa. Todentuntu puhuttele lukijaa tai kuulijaa sen kautta, mitä hän on elämässään kokenut. (Heikkinen 2010, 154.) Arvioin työhyvinvointia koskevat tarinat hyvin todentuntuiseksi arjen kuvauksiksi. Olen pyrkinyt välittämään tämän tunnun myös raporttiini.

Tuomen ja Sarajärven (2009, 140) mukaan laadullista tutkimusta arvioidaan kokonaisuutena, jolloin painottuu sisäinen johdonmukaisuus. Tutkimuksen teoriatausta, tutkimuskysymykset, aineiston keruu, tutkimukseen osallistujien valinta ja tutkijan suhde heihin, analyysimenetelmät ja raportointi nivELYvät yhteen ehjäksi kokonaisuudeksi. Tutkimustulokset tulevat ymmärrettäviksi, kun ne selostetaan mahdollisimman tarkkaan. Olen pyrkinyt nivELYttämään tutkimuksen erilaiset osat mahdollisimman ehjäksi kokonaisuudeksi. Seuraavassa arvioin tutkimusprosessia.

7.2 Tutkimusprosessin arviointi

Tutkimukseni luotettavuuden arvioimiseksi pyrin käymään läpi toteuttamaani tutkimusprosessia mahdollisimman avoimesti.

Tutkimuksen teon kaikissa vaiheissa tulee tehdä eettistä harkintaa (David & Sutton 2011, 30). Jo tutkimusaiheen valintaa voidaan pitää eettisenä kysymyksenä. Aiheen valintaani ohjasi kiinnostus ja arvostus hoivatyötä ja hoivatyöntekijöitä kohtaan. Tutkimustyön aikana olen noudattanut parhaani mukaan Tutkimuseettisen neuvottelukunnan hyvän tieteellisen käytännön ohjeita (2002).

Työhyvinvointia on tutkittu runsaasti määrällisillä seurantalutkimuksilla. Sain etenkin Työterveyslaitoksen sosiaali- ja terveysalan työoloja koskevasta seurantalutkimuksesta (Laine ym. 2010) ja pohjoismaisesta hoivatyötä koskevasta vertailututkimuksesta (Kröger ym. 2009) määrällistä ja sisällöllistä raamitusta omalle laadulliselle tutkimukselleni. Tavoitteeni oli tällä laadullisella tutkimuksella avata hoivatyön työhyvinvoinnin määrittymistä ruohonjuuritasolla. Mielestäni tässä tarkoituksessa tarinallinen tutkimusote täydentää aikaisemmin tehtyä tutkimusta. Katson, että hoiva-

työntekijöiden tarinat kertovat heidän arkisesta työtodellisuudestaan eli situaatios-
taan. Hoivatyöntekijät ovat omassa työyhteisönsä arjessa eläneet tiettyjä tapahtumia,
joista he mielessään tekevät itselleen sopivia tulkintoja. Osan näistä tulkinnoista he
kertovat tarinana, tässä yhteydessä ulkopuolisen tutkijan pyynnöstä kirjoitettuina
kertomuksina. Tulkitsen nämä kertomukset heidän merkitystodellisuutensa kuuluvik-
si. Kertomuksia olen analysoinut aikaisemman kokemukseni, tietämykseni ja aikai-
sempien tutkimusten perusteella ja rekonstruoinut niistä uuden tarinan eli tutkimus-
raportin. Koko tutkimusprosessin ajan olen ollut tiiviissä vuorovaikutuksessa tutki-
musaiheen puitteissa useiden hoiva-alalla ja sitä lähellä toimivien ammattilaisten
kanssa. Olen saanut heiltä runsaasti rakentavaa palautetta, josta olen erittäin kiitollis-
nen.

Tutkimuksen teoriataustaksi valitsin nais erityisen hoivatutkimuksen. Katson, että se
soveltuu tutkimusaiheeseeni, hoivatyöntekijöiden työhyvinvoinnin tutkimiseen seu-
raavista syistä. Tutkimukseen osallistuneiden ja tutkijan sukupuoli ovat eräs naistut-
kimuksen lähtökohta. Hoivatyöntekijät ovat toistaiseksi lähes poikkeuksetta naisia ja
tutkimukseen osallistuneet kaikki ovat naisia. Tutkimusintressini on empansipatori-
nen ja feministinen. Tunnistan lähtökohtaani sisältyvän vaaran asettua liian lähelle
hoivatyöntekijöiden alipalkattua ja aliarvostettua asemaa. David ja Sutton (2011,
114) pohtivat tutkijan etiikkaa ja asemaa suhteessa tutkimusaiheeseen ja tutkimuk-
seen osallistujiin. Kun tutkija pyrkii esittämään `heidän tarinansa` juuri `heidän nä-
kökulmastaan`, usein tutkija tulee ottaneeksi enemmän asian ajamisen (*advocating*)
kuin asian esittämisen (*representing*) tehtävän. Jos kuitenkin hyväksytään ajatus, että
tutkija ei voi olla puolueeton ulkopuolinen suhteessa tutkimaansa aiheeseen, täytyy
tutkijan valita puolensa.

Petreluksen (Tong 1993 ref. Petrelius 2004, 59) mukaan eettisiä hoivateorioita kos-
kevassa keskustelussa voidaan erottaa feminiinistä ja feminististä etiikka koskevat
teoriat. Ensimmäisen perustana on naisinen tietoisuus, jolle on ominaista naisiin his-
toriallisesti liitettyjen ominaisuuksien kuten huolenpidon, myötätuntoisuuden ja hoi-
van näkeminen myönteisinä ja tavoiteltavina piirteinä. Jälkimmäistä kuvaa "feminis-

tininen tietoisuus", jolle on keskeistä pyrkimys naisiin kohdistuvan alistuksen ja val-lankäytön muotojen tunnistamiseen ja purkamiseen. Lähtökohtani on, että hoiva ei ole sidoksissa biologiseen sukupuoleen, vaan on yhteiskuntaeettinen kysymys.

Havaitsin vasta tutkimusprosessini loppuvaiheessa, että olin käsitellyt analyysissäni ja esimerkeissäni etupäässä vanhustenhuollossa tapahtuvaa hoivatyötä ja sen tekijöitä. Tein katsauksen hoivatyötä käsitteleviin lähteisiini. Havaitsin, että hoivatyötä koskevat analyysit ovat sekä yleisiä, kaikkia hoivan aloja koskevia että alakohtaisia. Valtaosin hoivatyötä analysoitiin vanhustenhuollon työnä joko institutionaalisen että asiakkaiden kodissa tapahtuvana hoivatyönä. Lasten päivähoitoa käsitellään pääosin hoivapolitiikkana ja -järjestelmänä, universaalisen sosiaalipolitiikan ja hoivan yhteiskunnallistumisen edustavana esimerkkinä. (kts. Anttonen 2009; Repo & Kröger, 2009.) Krögerin (2009, 99) mukaan hoiva käsitteenä ja käytäntönä on monien jakojen pirstoma, mikä näkyy hoivapalvelujen organisoinnissa ja hoivapalvelujen arjessa. Keskustelua esimerkiksi lasten päivähoiton sijoittumisesta sosiaalitoimen tai koulutoimen organisaatioon on käyty jo vuosikymmeniä.²⁹ Varhaiskasvatuksen edustajat tekevät selvän eron sosiaalitoimeen ja hoivaan.³⁰ Hoivaa käsitteenä jopa kavahdetaan varhaiskasvatuksen piirissä. (Yksityinen tiedonanto, nimetön päivähoiton tutkija 7.10.2011.) Vastaavasti hoivatutkijat ovat keskittyneet perinteisen sosiaalitoimen alueisiin kuten kotipalveluun ja vanhusten huoltoon. Nämä ulkoiset syyt selittävät osin tutkimukseni alakohtaista vinoutumaa, mutta eivät luonnollisestikaan vapauta siitä tutkimuksen tekijänä.

Tutkimuksessa lähteet ovat pääosin kotimaisia, suomenkielisiä. Tutkimuksen puutteena voin todeta sen vähäisen liittymisen kansainväliseen hoivatyöstä ja työhyvinvoinnista käytävään keskusteluun.

²⁹ Tässä keskustelussa mielenkiintoinen suuntaus varhaiskasvatuksen ja hoivan suomalaisen päivähoiton keskinäisen suhteen hahmottamisessa on ollut *educare* -malli. Siinä yhdistyvät kasvatuksellinen (*education*) ja sosiaalipalvelullinen (*care*) tehtävä (Hujala ym. 1998). Suomalaiseen lainsäädäntöön kirjattiin *varhaiskasvatus* käsitteenä vuonna 1998 perusopetuslaki muutettaessa. (Välimäki & Lindberg 2007).

³⁰ Tässä Eeva Hujalan (2008) hoivan ja varhaiskasvatuksen erotkoa rakentava puheenvuoro opettajien ammattijärjestön julkaisussa: "*Päivähoidon haasteena on varhaiskasvatusimagon rakentaminen. Tähän haasteeseen on tartuttava kaikilla ohjauksen tasoilla: ministeriössä, virkamiesjohdossa, lautakunnissa ja varhaiskasvatuksen kentällä. Päivähoidossa on siirryttävä päivähoitopuheesta varhaiskasvatuspuheeseen. Se kertoo lapsuuden arvosta ja varhaiskasvatuksen merkityksestä, sen paikasta yhteiskuntarakenteissa ja sen lisäarvosta lapsille. Tädittelyn aika on ohi!*".

Tutkimuskysymyksenäni oli, miten työhyvinvointi määrittyy hoivatyöntekijöiden kertomuksissa ja minkälaisista ulottuvuuksista työhyvinvointi koostuu. Työhyvinvoinnin teoriaan syvällisemmin perehdyttyäni havaitsin, että työkyvyn ja työhyvinvoinnin ulottuvuuksia oli tutkittu melko paljon, tosin ei vastaavalla tutkimusotteella. Näillä kysymyksillä päädyin tutkimuksen lopputuloksena konstruoimaani dynaamisen hyvän kehän teoriaan.

Tutkimuskysymyksiini hain vastausta eläytymismenetelmällä. Eläytymismenetelmän kehyskertomusten variointi oli tässä tutkimuksessani kokeellinen lähtökohta. Mutta elävä elämä ei asettunut tässä tutkijan asettamaan dikotomiaan. Tutkimukseen osallistuneet haastoivat kehyskertomuksen ja kirjoittivat niitä asioita, joita sillä hetkellä ja siinä tilanteessa halusivat kertoa työhyvinvoinnistaan, erilaisista kurjista tai hyvistä työpäivistään. Mielestäni käyttämieni kehyskertomusten virittämänä tutkimukseen osallistuneet vastasivat työhyvinvoinnin määrittymisen kysymykseen. Myös työhyvinvoinnin eri ulottuvuuksista oli mahdollista saada monipuolinen käsitys. Tämä lähestymistapa on omiaan korostamaan hoivatyön tekemisen ristiriitaista luonnetta (Laine 2010; Forsman 2010). Tämä tuli vahvasti esille tutkimusprosessin aikana aikaisempia tutkimuksia lukiessani. Olen tyytyväinen kertomuksiin tutkimusaineistona. Vaihtoehtoinen tapa kerätä aineistoa kyseisestä aiheesta olisi ollut esimerkiksi osallistuva havainnointi yhdistettynä hoivatyöntekijöiden haastatteluihin.

Tutkijan suhdetta osallistujiin kuvasin aluvussa 3.3. Aineistonkeruutilaisuudessa olin ulkopuolinen tutkija. Koska olen toiminut kouluttajana alalla yli kaksikymmentä vuotta, olivat muutamat kyseiseen täydennyskoulutukseen osallistujat minulle tuttuja. Olin toisaalta tutkimusaiheeseen nähden sisäpuolinen toimija. Aineiston keruutapahetimita kesti noin 15 minuuttia, joten kohtaaminen oli lyhyt ja sen henki positiivinen.

Olen tarkastellut aineistoni tarinoita herkällä korvalla ja analysoinut niitä mahdollisimman läheltä. Aineiston analysoinnissa yhdistyi sekä aineistolähtöinen että teoriaohjaava ote.

Tarinallisuus tutkimuksen analysoinnissa keskittyi aineiston sisältöön ja Lieblich ym. (1998) teorian mukaiseen aineiston luokitteluun eli sisällönanalyysiin. Tarinoiden yksittäisten elementtien, rakenteiden tai juonellisuuden analysointi ei sopinut alkupe-
räiseen tutkimusasetelmaani, eikä se ollut myöhemmin käytettävissä olevien resurs-
sien puitteissa enää mahdollista. Analysointiprosessin olen käynyt tutkimusraportissa
läpi kohta kohdalta, jolloin sen mahdolliset rajoitukset tulevat myös havaittaviksi.
Mielenkiintoinen kysymys on, minkälaisiin tuloksiin ja johtopäätöksiin joku toinen
tutkija olisi tullut saman aineiston kanssa.

Ajattelen, että varsinkin laadullinen tutkimus ja sen raportointi ovat subjektiivinen,
kirjoittajan näköinen tuotos ja tarina. Tuomen ja Sarajärven (2009, 95–96) mukaan
käytetyt käsitteet, tutkimusasetelma ja menetelmät ovat tutkijan asettamia ja vaikut-
tavat aina tuloksiin. Toiseksi tutkijalla on aina ennakkokäsityksiä, omia kokemuksia
ja näkemyksiä tutkittavasta ilmiöstä. Olen pyrkinyt tutkimusraportissani kertomaan
seikkaperäisesti tutkimusprosessin kulun ja tuonut esille joitakin tiedostamiani en-
nakkokäsityksiä, joiden voin todeta vaikuttaneen tutkimuksen aiheen valintaan, tut-
kimuksen kulkuun ja tulosten tulkintaan.

Ennakkokäsitykseni hoivatyöntekijöiden työhyvinvoinnista oli kahtalainen. Ennakolta
odotin, että työolosuhteiden muutokset, kuten resurssien niukkuus ja kiireen lisään-
tyminen, näkyisivät aineistossa vieläkin enemmän. Odotin myös, että hoivatyön uu-
det organisoinnin tavat tulevat esille vahvemmin ja että hoivatyöntekijät kyseenalais-
tavat niitä enemmän. Vaikka minulla on henkilökohtaista kokemusta hoivatyöstä,
niin aineiston työtyytyväisyyden monet muodot ja ulottuvuudet yllättivät minut vah-
vasti. Osa ennakkokäsityksistä jää tiedostamattomaksi. Raportoinnissa olen tuonut
esiin kirjoittajan subjektiivisen osuuden, enkä ole passiivimuotoa käyttämällä pyrki-
nyt lisäämään tutkimukseni ´objektiivista` vaikutelmaa.

Tämä raportti on jossain määrin tarinallinen. Raportissa tutkimuksen aineisto-osat ja
tulkinnat vuorottelevat. Yhteenvedon kuvitteellisen, hoivatyöntekijä Ritvan tarina ei
muodostu juonelliseksi jännityskertomukseksi, vaan se kertoo hoivatyöntekijän työ-

hyvinvoinnin pienimuotoisesta, arkisesta muodostumisesta. Tavoitteena oli tutkimusraportissa antaa tilaa hoivatyön naisten näkemyksille ja pohdinnoille. Käytin raportissa runsaasti aineisto-otteita. Niiden merkitys Kyngäksen ja Vanhasen (1999, 10) mukaan on lisätä tutkimuksen luotettavuutta osoittamalla lukijalle se, minkälaisesta alkuperäisaineistosta kategoriat on muodostettu. Otin riskin, vaikka Alasuutari (2007a, 295) varoittaakin, että aineisto-otteiden käytöstä ei saa innostua liikaa. Oikean rytmin löytäminen sitaattien ja niiden tulkinnan välillä, tekstityyppjä vuorottelemalla, on vaativa tehtävä. Sitaattien määrää olisi voinut ehkä vähentää.

7.3 Tutkimuksen hyödynnettävyys

Tutkimus on osa yhteisösosiaalityön erikoistumiskoulutusta. Työyhteisöjen tutkiminen yhteisösosiaalityön viitekehyksestä käsin ei ole kovin yleistä, joten se täydentää alan tutkimusaluetta tuottamalla tietoa työntekijöiden ja työyhteisöjen suhteista ja dynamiikasta. Tämä tutkimus on myös naistutkimusta, jossa hoivatyö on pitkään ollut keskeinen tutkimuskohde. Tutkimuksen metodologinen hyödynnettävyys on siinä, että se antaa esimerkin narratiivisen tutkimuksen sovellettavuudesta hoivatyön työhyvinvoinnin ruohonjuuritason ilmiöiden tarkastelusta. Sen avulla on mahdollista saada työelämän arki näkyväksi ja tutkimukseen osallistuvien työntekijöiden merkityksellistämisen tavat kuuluviin.

Tutkimus liittyy suomalaisen sosiaali- ja terveysalan työolosuhdetutkimukseen ja pohjoismaisen hoivatutkimukseen, joissa tähdennetään hoivatyöntekijöiden työhyvinvoinnin kohentamisen keskeistä merkitystä. Tutkimukseen osallistuneiden hoivatyöntekijöiden kuvaama kiireinen työtahti ja moninaiset psykofyysiset oireet tulisi ymmärtää vakaviksi yhteiskunnallisiksi ongelmiksi, joihin olisi syytä puuttua hoivatyöntekijöiden, heidän asiakkaidensa ja perheidensä hyvinvoinnin takia. Niihin tulisi puuttua myös yhteiskuntamoraalin takia, sillä hoiva on hyvän yhteisön moraalinen periaate ja moraalinen arvo (Anttonen 2011, 146.)

Monipuolista tutkimustietoa työhyvinvoinnin edistämisestä on riittävästi siinä mielessä, että niiden perusteella voidaan ryhtyä käytännön toimenpiteisiin. Esimerkiksi työntekijöiden vaikutusmahdollisuudet on todettu useiden tutkimusten mukaan hyvinvointia lisääväksi tekijäksi (Laine 2011, 84). Hoiva-alan ammattilaiset, naiset eivät itse ole kuitenkaan monista historiallisista rasitteista johtuen tottuneet käyttämään olemassa olevia vaikutusmahdollisuuksiaan ja rohkaistuneet vaatimaan niitä lisää. Näkemykseni mukaan vaikutusmahdollisuuksien havaitsemiseen ja käyttöön tarvitaan tietoista harjoittelua.

Työaikajärjestelyihin vaikuttaminen näyttäisi aineiston perusteella olevan eräs hoivatyöntekijänaisten työhyvinvointia parantava asia. Huolimatta asiakkaiden tarpeiden mukaisesta ympärivuorokautisesta työstä mahdollisuuksia erilaisiin itsenäisiin työvuorojen järjestelyihin on olemassa ja onnistuneita kokeiluja työaika-autonomiasta on tehty.³¹ Linaan suoraan sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuksesta: "On inhimillisesti kestämätöntä olla kokeilematta niitä ratkaisun aihioita, joita työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksien lisäämiseksi on kussakin työssä hyödynnettävissä" (Laine 2010, 84).

Vaikuttaminen työhön liittyviin asioihin ei ole yksilösuorituksia, vaan se on yhteistyötä. Aineistoni perusteella hoivatyöntekijöiden työhyvinvointi on vahvasti yhteisöllinen ilmiö. Yhteisöllisyyttä tulisi vahvistaa ja edistää tietoisesti ja tarkoituksellisesti. Yhteisöllisyyden syntymistä ei tulisi jättää työyhteisöjen epävirallisen puolen varaan, vaan virallisten organisaatioiden tulisi tietoisesti vahvistaa sitä. Työyhteisöissä tulisi panostaa ensinnäkin hyvän kehän jo olemassa olevien piirteiden tunnistamiseen ja seuraavaksi niiden vahvistamiseen.

Tulosteni pohjalta voin todeta, että hoivatyöntekijöiden työhön kohdistuvat muutostoiveet, vaikka niitä ei suoraan kysytykään, ovat pitkälti samoja kuin pohjoismaises-

³¹ Työaika-autonomia on yhteisöllistä työvuorosuunnittelua, jossa jokainen työntekijä suunnittelee omat työvuoronsa yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa yhteisesti sovittujen pelisääntöjen ja olemassa olevien reunaehtojen (työehtosopimukset, työaikalaki, paikalliset sopimukset, organisaation/yksikön toiminta) puitteissa (Työterveyslaitos 2004.; Työsuojelurahasto 2010.)

sa hoivatutkimuksessa. Ne koskivat lisähenkilöstön saamista ja kiireettömämpää, yksilöllisempää hoivaa. Toivottiin mahdollisuutta tehdä työtä ilman kiirettä, kokonaisvaltaisesti asiakkaan tarpeet huomioiden. (Kröger ym. 2009, 109). Tutkimukseni korostuivat edellisten toiveiden lisäksi esimiesten vuorovaikutustaidot, joista keskeisimpiä ovat työntekijöiden kuuleminen, tukeminen ja tunnustuksen antaminen.

Työhyvinvoinnin edistäminen työpaikkatasolla on vielä käytännössä kaukana tutkimuksiin perustuvista kehittämisohjelmista. Vaikka työhyvinvoinnin kokonaisuus on läpikäymäni kirjallisuuden ja valtakunnallisten kehittämisohjelmien perusteella ymmärretty hyvin laaja-alaiseksi ja moniulotteiseksi teemaksi, on työpaikoilla usein edelleen vallalla käsitys työhyvinvoinnista kapeana kuntoilutoiminnan edistämisenä. Pelkästään työntekijän fyysisen kunnon ja jaksavuuden tukemiseksi tarjotut etuudet kuten kuntokortit ja liikuntapäivät eivät kohtaa työntekijän työhyvinvoinnin kokonaisuutta.

Katson tutkimuksen perusteella sosiaali- ja terveysalan ammatillista koulutusta, joka on yksi vetovoimaisimpia koulutusaloja. Hoiva-alan työntekijöiden riittävyys ja työhyvinvointi ovat kuitenkin nousseet kansantalouden `kovaksi ongelmaksi`. Alan työvoiman rekrytointia ajatellen hoivatyöntekijöiden työhyvinvoinnin parantaminen voisi toimia vetovoimatekijänä alalle.

Hoiva-alan perusasteen ammatillinen koulutus on vuodesta 1993 ollut pääosin lähihoitajakoulutusta. Tapahtunut muutos on siinä, että kymmenen aikaisempaa toisen asteen koulutusta yhdistettiin yhdeksi perustutkinnoksi. Ensimmäiset uuden koulutuksen suorittaneet valmistuivat taloudellisen laman ja hoivapolitiikan muutoksen pyörteissä ja saivat osakseen melko paljon epäilyjä ja kyseenalaistamista (Tainio & Wrede 2008, 181–184). Tämän aineiston valossa voi päätellä, että lähihoitajakoulutus on parissakymmenessä vuodessa ainakin Länsi-Suomessa saavuttanut suhteellisen vakaan aseman, sillä yhdessäkään kertomuksessa ei kirjoittajan koulutukseen perustuva asema ollut esillä.

Alan suomalainen ammattikoulutus on kansainvälisesti ja pohjoismaisestikin verrattuna korkeatasoista. Mutta uusliberalistinen yhteiskuntapolitiikka ja demografiset muutokset, jotka Suomessa tulevat olemaan muita Euroopan maita jyrkemmät, ovat aikaansaaneet huolen sosiaali- ja terveysalan henkilöstökulujen suuruudesta ja työvoiman riittävydestä. Niinpä kolmi- tai kaksi ja puolivuotisen lähihoitajakoulutuksen rinnalle on alettu järjestää, ensin kokeiluluonteisesti, lyhyempää hoiva-alan koulutusta hoiva-avustajien koulutusnimikkeillä. Koulutus on tarkoitettu niin nuorille kuin aikuisopiskelijoillekin, esimerkiksi alan vaihtajille ja maahanmuuttajille (Työ- ja elinkeinoministeriö 2009; 2011). Kyseisen koulutuksen suorittaneiden palkka olisi vielä matalampi kuin lähihoitajien ammattitutkinnon suorittaneiden jo ennestään matala palkka. Erotuksena aikaisempiin lyhyt- tai työvoimapolitiittisiin koulutuksiin tämän koulutuksen käyneet voivat jatkaa myöhemmin lähihoitajakoulutuksessa, koska jatkossa aikaisemmat suoritukset tunnustetaan eli luetaan hyväksi. Aikaisempien tutkimusten ja tämän hoivatyöntekijöiden työhyvinvointia käsittelevän aineiston valossa suhtaudun kriittisesti tähän koulutusajan lyhentämiseen ja alan kaventamiseen. Uskon, että lähihoitajakoulutuksen käyneitä henkilöitä riittäisi tulevaisuudessa, kun työn sisältöä, työyhteisöjä ja palkkausta kehitetään.

Tämän tutkimuksen hyödynnettävyyttä sosiaali- ja terveysalan ammatilliselle koulutukselle katson suomalaisen sukupuolen mukaan segregoituneen työelämän kautta. Segregaation seurauksia voidaan Päivi Korvajärven (2010, 186) mielestä pitää naisille haitallisina. Suurin osa alan ammatilliseen koulutukseen hakijoista on naisia. Heidän ääneen lausuttu motivaationsa on yleisimmin halu työskennellä ihmisten kanssa ja halua auttaa ihmisiä.

Tämän tutkimuksen perusteella suosittelen, että alan hoiva-alalla ja ammatillisessa koulutuksessa otettaisiin tietoisesti sukupuolineutraalin otteen sijasta lähtökohta, joka huomioi sukupuolten välisen valtahierarkian yhteiskunnallisesti ja historiallisesti. Korvajärven (2010, 188) korostaa, että sukupuoli on ihmisten ominaisuuksien sijasta tekemistä ja toimintaa. Jokin ammatin tai alan naisenemmistöisyys ei hänen mukaansa kerro sitä, miten naiset tai naisten ryhmät saavat äänensä kuuluviin tai tavoittei-

taan toteutumaan työpaikoilla. Petreliuksen (2006, 17) mukaan naistyöntekijöihin liitetään odotus naisisesta huolenpidosta, empaattisuudesta, lämmöstä, herkkyydestä, vuorovaikutustaidoista ja vahvasta motivaatiosta auttaa pyyteettömästi. Nämä käsitteet ovat naisten kannalta Petreliuksen mukaan sekä myönteisiä että kielteisiä. Vaarana naiseuden, hoivan ja empatian itsestään selvässä yhteen liittämässä on, että auttamisammatteihin hakeutuneita naistyöntekijöitä ohjataan ihannoimaan uupumattoman huolenpitäjän kykyjä ja jaksamista.

Keskeistä ammatillisen koulutuksen aikana mielestäni on, että opiskelijat moninaisten alan taitojen ja -tietojen lisäksi tiedostaisivat ja oppisivat huolehtimaan omasta asemastaan tyttöinä, naisina, puolisoina, työtovereina ja muista huolehtijoina. Tämä merkitsee vaatimuksia sosiaali- ja terveysalan ammatillisen opettajan koulutukselle ja alan eri tasojen ammatilliselle koulutukselle ja niiden opetussuunnitelmille. Suuri haaste on, miten ammatillisessa koulutuksessa kohtaavat toisaalta itsenäisten, kriittisten ja rohkeiden ammattilaisten ja toisaalta kiltteyttä, sopeutumista ja auktoriteettien hierarkkista asemaa kunnioittavien ammattilaisten kouluttaminen. Korvajärven (2010, 193) mukaan sukupuolistavat kulttuuriset jäsenyydet, joita yhteiskunnassa ja työelämässä käytetään ja toistetaan, ovat itsestäänselvyyksiä, joita ei arkielämässä edes huomata. Oppilaitosten arkisissa pedagogisissa käytännöissä ja työssäoppimisen jaksoilla opitaan vahvemmin sukupuolistavia kulttuurisia jäsenyyksiä kuin mitä varsinaisissa opetussuunnitelmissa tavoitellaan.

Ammatillisen koulutuksen opetussuunnitelmaan tulisi myös liittää systemaattinen valmentautuminen työyhteisöissä toimimiseen. Sisällytän siihen ryhmän psykodynamiikan tietoisesta tarkastelusta ja oman roolin tutkimisen. Kouluttajien osuutena näen työnohjauksellisen roolin vahvistamisen opintojen etenemisen myötä.

7.4. Jatkotutkimuksen aiheet

Tutkimusaiheiksi hoivatyön työhyvinvoinnin tutkimukseen ehdotan *hyvän kehän* -käsitteen jäsentämistä ja syventämistä. Olisi myös mielenkiintoista tarkastella jatkossa *hyvän kehän* käsitteen toimivuutta yksittäisissä hoiva-alan työyhteisöissä. Toinen merkittävä tutkimusaihe on hoivatyöntekijöiden työhyvinvoinnin ja yhteisöllisyyden kytkökset muuttuvissa hoivapalveluissa. Minkälaisia haasteita palvelurakenteen muutokset ja avopalveluihin siirtyminen asettavat jatkossa työpaikkojen yhteisöllisyydelle ja yksittäisen hoivatyöntekijän työhyvinvoinnille?

Loppusanat

Tutkimusta tehdessäni heräsi kysymys siitä, miksi hoiva-alan naiset työskentelevät niin kovasti, vaikka edellytykset työn mielekkäälle tekemiselle ovat heidän mielestään oleellisesti heikentyneet. Vastaus hahmottui tutkimuksen kuluessa. Hoivaeettinen lähestymistapa työhön ja vastuullisuuden tunne yhdistettynä naisia usein seuraavaan riittämättömyyden tunteeseen ovat mukaan omiaan tuottamaan tulosta oloissa kuin oloissa (Järvensivu 2010, 121–123). Voin jatkaa, että hoivatyöntekijöiden tarinoissa kuvattu kokemus siitä, että työllään pystyy todella auttamaan toisia ihmisiä, on vahva ja merkityksellinen. On kuitenkin yhteiskunnallisesti epäoikeudenmukaista käyttää hyväksi naisten omaksumaa hoivaeettistä vastuuntuntoa, josta hyötyy koko yhteiskunta.

Lähteet:

Alasuutari, Pertti (2007a) Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Alasuutari, Pertti (2007b) Yhteiskuntateoria ja inhimillinen todellisuus. Helsinki: Gaudeamus.

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

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

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

Asetus lasten päivähoidosta 16.3.1973/239.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/smur/1973/19730239>. Luettu 2.9.2011.

Baines, Donna (2006) Staying with People Who Slap Us Around: Gender, Juggling Responsibilities and Violence in Paid (and Unpaid) Care Work. *Gender, Work and Organization* 13:2, 129–151.

Bruner, Jerome (1985) Narrative and Paradigmatic Modes of Thought. Teoksessa Elliot Eisner (toim.) *Learning and Teaching the Ways of Knowing*, Chicago, Illinois: The University of Chicago Press.

Bruner, Jerome (1986) *Actual minds and possible worlds*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.

Burke, W. Warner & Litwin, George H. (1992) A Causal Model of Organizational Performance and Change. *Journal of Management* 18 (3), 523–545. Luettu 27.9.2011.

David, Matthew & Sutton, Carole (2011) *Social Research*. Introduction. Second edition. London: Sage.

Erkkilä, Sari (2011) Selvitys laitospaikkojen vähentämisen vaikutuksista kotihoitoon. Suomen lähi- ja perushoitajaliitto SuPer.
[ry.http://www.superliitto.fi/datafiles/userfiles/File/ajankohtaiset/SuPer_Selvitys_kotihoito_2010_cmykkuvat.pdf](http://www.superliitto.fi/datafiles/userfiles/File/ajankohtaiset/SuPer_Selvitys_kotihoito_2010_cmykkuvat.pdf). Luettu 23.4.2010.

Eräsaari, Leena (2007) New Public Management on julkisen sektorin vääryyksien isä. Teoksessa Tuula Helne ja Markku Laatu (toim.) Vääryyskirja. Kelan tutkimusosasto, 87–101.

Eräsaari, Leena (2009) Jos ratkaisu on yhteisö, niin mikä on ongelma? Teoksessa Karin Filander & Marjatta Vanhalakka - Ruoho (toim.) Yhteisöllisyys liikkeessä. Aikuiskasvatuksen 48. vuosikirja. Helsinki: Kansanvalistusseura, 67–90.

Eräsaari, Leena (2010) Miksi hyvinvointivaltio on tärkeä naisille? Teoksessa Tuija Saresmaa & Leena-Maija Rossi & Tuula Juvonen (toim.) Käsikirja sukupuoleen. Helsinki: Vastapaino, 210–222.

Eräsaari, Leena (2011) Sosiaalipalvelut käännöksen jälkeen. Teoksessa Elina Palola & Vappu Karjalainen. Sosiaalipolitiikka. Hukassa vai uuden jäljillä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 181–203.
<http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/970d363e-9edf-4b54-a76e-446b81ed34b5>. Luettu 5.10.2011.

Eskola, Jari (1997) Eläytymismenetelmäopas. Tampere: Tampereen yliopisto.

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

Eskola, Jari (2010) Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS- kustannus, 179–203.

Feldt, Taru & Mäkikangas, Anne & Kokko, Katja (2005) Persoonallisuus ja työhyvinvointi. Teoksessa Ulla Kinnunen & Taru Feldt & Saija Mauno (toim.) Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Jyväskylä: PS- kustannus, 75–94.

Feldt, Taru & Mäkikangas, Anne & Piitulainen, Sari (2005) Persoonallisuuden riski- ja suojaavat tekijät työhyvinvoinnin näkökulmasta. Teoksessa Ulla Kinnunen & Taru Feldt & Saija Mauno (toim.) Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Jyväskylä: PS- kustannus, 95–118.

Forsman Sinikka (2010) Sosiaalityöntekijän jaksaminen ja jatkaminen lastensuojelussa. Henkilökohtaisen ja muodollisen uran rajapinnoilla. Tampereen yliopisto.
<http://tampub.uta.fi/tup/978-951-44-8155-0.pdf>. Luettu 3.3.2011

Gardell, Bertil (1971) Työn sisältö ja elämisen laatu. Suom. Kaisa Kauppinen - Toropainen. Helsinki: Tammi.

- Graham, Hilary (1983) *caring. A labour of love*. Teoksessa Janet Finch & Dulcie Groves (toim.) *A labour of love. Women, work and caring*. London: Routledge & Kegan Paul, 13–30.
- Hakanen, Jari (2005) *Työuupumuksesta työnimuun: työhyvinvointitutkimuksen ytimessä ja reuna-alueilla*. Tutkimusraportti 27. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Hakulinen, Auli & Vilkuna, Maria & Korhonen, Riitta & Koivisto, Vesa & Heinonen, Tarja Riitta & Alho, Irja (2004) *Iso suomen kielioppi*. Hämeenlinna: Suomen kirjallisuuden seuran toimituksia 950.
- Heikkinen, Hannu L.T. & Huttunen, Rauno & Kakkori, Leena (1999) "Ja tämä tarina on tosi..." Narratiivisen totuuden ongelmasta. *Tiedepolitiikka* 24 (4), 39–52.
- Heikkinen, Hannu L.T. (2000) *Tarinan mahti - Narratiivisuuden teemoja ja muunnelmia*. *Tiedepolitiikka* 25 (4), 47–58.
- Heikkinen, Hannu, L.T. (2010) *Narratiivinen tutkimus - Todellisuus kertomuksena*. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.). *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalla tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. Jyväskylä: PS - kustannus, 143–203.
- Heikkinen, Vesa (2004) *Jauhelihaa ja muita konteksteja*. *Kulttuurintutkimus* 21 (2), 23–43.
- Henriksson, Lea & Wrede, Sirpa (2008) *Care Work in the Context of a Transforming Welfare State*. Teoksessa Sirpa Wrede & Lea Henriksson & Håkon Høst & Stina Johansson & Betina Dybbroe (toim.) *Care Work in Crisis. Reclaiming the Nordic Ethos of Care* Lund: Studentlitteratur, 122–130.
- Hochschild, Arlie Russell (1983) *The managed heart. The commercialisation of human feelings*. Berkley: University of California.
- Hujala, Eeva & Puroila, Anna-Maija & Parrila - Haapakoski, Sanna & Nivala, Veikko (1998). *Päivähoidosta varhaiskasvatukseen*. Jyväskylä: Varhaiskasvatus 90 Oy.
- Hujala, Eeva (2008) *Mikä on varhaiskasvatuksen imago 2000 -luvulla*. Julkaisussa *Varhaiskasvatus 2000-luvulla? Varhaiskasvatuspalvelut ja henkilöstön osaamisvaatimukset*. OAJ:n julkaisu 05/2008, 6–9. 2008
http://www.oaj.fi/pls/portal/docs/PAGE/OAJ_INTERNET/01FI/05TIEDOTTEET/03JULKAISUT/OAJ_VARH_KASV_ARTIK_08%5B1%5D.PDF. Viitattu 7.10.2011
- Hyvärinen, Matti (2006) *Kerronnallinen tutkimus*.
[www.hyvarinen.info/material/Hyvarinen-Kerronnallinen tutkimus.pdf](http://www.hyvarinen.info/material/Hyvarinen-Kerronnallinen_tutkimus.pdf). Luettu 20.1.2010.

Hägglund, Karin M. & Helsing, Christer & Sandmark, Helen (2010) Assistant nurses working in care of older people: associations with sustainable work ability. *Scandinavian Journal of Caring Sciences* 25 (2), 325-332. Luettu 12.8.2011.

Hänninen, Vilma (2000) *Sisäinen tarina, elämä ja muutos*. Tampere: Acta Universtas Tamperensis 696.

Hänninen, Vilma (2010) Narratiivisen tutkimuksen käytäntöjä. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. Jyväskylä: PS- kustannus, 160–178.

Ilmarinen, Juhani (2006) *Pitkää työuraa! Ikääntyminen ja työelämän laatu Euroopan unionissa*. Helsinki: Työterveyslaitos ja Sosiaali- ja terveysministeriö.

Johansson, Lennarth (2002) *Tid, åldrande och omsorg*. Lund: Studentlitteratur.

Jokinen, Eeva (2010) Affektiivinen työ ja sukupuoli. *Kulttuurintutkimus* 27(2), 44–49.

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

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

Järvensivu, Anu (2010) *Tapaus työelämä ja voiko sitä muuttaa?* Tampere: Tampereen yliopisto.

Kajanoja, Jouko & Hagfors, Robert (2011) *Hyvä kehä sosiaalipolitiikan ytimenä*. Teoksessa Tuija Kotiranta & Petteri Niemi ja Raili Haaki (toim.) *Sosiaalisen toiminnan perusta*. Helsinki. Gaudeamus, 198–225.

Karvinen, Synnöve (1993) *Reflektiivinen ammatillisuus sosiaalityössä*. Teoksessa Riitta Granfelt & Harri Jokiranta & Synnöve Karvinen & Aila–Leena Mathies & Anneli Pohjola (toim.) *Monisärmäinen sosiaalityö*. Helsinki: Sosiaaliturvan Keskusliitto, 17–51.

Karvinen-Niinikoski, Synnove (2009) *Osaamisen johtaminen ja asiantuntijuuden kehittäminen*. Verkko-opintomateriaali. Luento 4. Helsingin yliopisto. Luettu 27.9.2009.

Kauppinen, Timo & Hanhela, Rauno & Kandolin Irja & Karjalainen, Antti & Kasvio, Antti & Perkiö - Mäkelä, Merja & Prika, Eero & Toikkanen, Jouni & Viluksela, Marja (2010) *Työ ja terveys Suomessa 2009*. Helsinki: Työterveyslaitos.

Knijin, Trudie & Kremer, Monique (1997) "Gender and the Caring Dimension of Welfare States: Toward Inclusive Citizenship," *Social Politics* 4 (3), 328–361.

Korvajärvi, Päivi (2010) Sukupuolistunut ja sukupuolistava työ. Teoksessa Tuija Saresmaa & Leena-Maija Rossi & Tuula Juvonen (toim.) *Käsikirja sukupuoleen*. Tampere: Vastapaino.

Koskiahho, Briitta (2008) *Hyvinvointipalvelujen tavaratalossa*. Tampere: Vastapaino.

Kovalainen, Anne (2004) Hyvinvointipalvelujen markkinoistuminen ja sukupuoliso-pimuksen muutos. Teoksessa Lea Henriksson ja Sirpa Wrede (toim.) *Hyvinvointi-työn ammatit*. Helsinki: Gaudeamus, 187–209.

Kuittinen, Matti & Kejonen, Martti (2009) Yhteisöllisyyden paradoksit: tiimit ja henkilöstöryhmät yhteistä merkitystä rakentamassa. Teoksessa Karin Filander & Marjatta Vanhalakka - Ruoho (toim.) *Yhteisöllisyys liikkeessä*. Aikuiskasvatuksen 48. vuosikirja. Helsinki: Kansanvalistusseura, 245–270.

Kunnallinen virka- ja työehtosopimus 2010–2011.
<http://www.kuntatyonantajat.fi/fi/ajankohtaista/yleiskirjeet/2010/Sivut/510-Kunnallinen-yleinen-virka-ja-tyoehtosopimus-2010-2011.aspx>. Luettu 8.10.2011.

Kröger, Teppo (2009) Hoivapolitiikan rajanvetoja. Teoksessa Anneli Anttonen & Heli Valokivi & Minna Zechner (toim.) *Hoiva - tutkimus, politiikka ja arki*. Tampe-re: Vastapaino, 99–125.

Kröger, Teppo & Leinonen, Anu & Vuorensyrjä, Matti (2009) Hoivan tekijät. Suo-malainen hoivatyö pohjoismaisessa tarkastelussa. *Sosiaalityön julkaisusarja* 6. Jyväs-kylä: Jyväskylän yliopisto.

Kuula, Arja (2006). *Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Tam-pere: Vastapaino.

Kuronen, Marjo (2004) Valtaistumista vai voimavaraistumista. Teoksessa Marjo Kuronen & Riitta Granfeldt & Leo Nyqvist & Päivi Petrelius (toim.) *Sukupuoli ja sosiaalityö*. Juva: PK-kustannus, 277–296.

Kyngäs, Helvi & Vanhanen, Liisa (1999) Sisällön analyysi. *Hoitotiede* 11 (1), 3–12.

Lahden kaupunginteatteri (2011)
(http://www.lahdenkaupunginteatteri.fi/fi/esitysarkisto/vuosi_2009/kuin_ensimmaista_paivaa/?id=340) Luettu 8.4.2011.

Laine, Marjukka & Wickström, Gustav & Pentti, Jaana & Elovainio, Marko & Kaar-lela - Tuomaala, Anne & Lindström, Karin & Raitoharju Reetta & Suomala Tiina

(2006) Työolot ja hyvinvointi sosiaali- ja terveysalalla 2005. Tampere: Työterveyslaitos.

Laine, Marjukka & Kokkinen Lauri & Kaarlela - Tuomaala Anu & Valtanen Elisa & Elovainio Marko & Keinänen Mika & Suomi Reima (2011) Sosiaali- ja terveysalan työolot 2010. Kahden vuosikymmenen kehityskulku. Tampere: Työterveyslaitos.

Laki lasten päivähoidosta 19.1.1973/36.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/smur/1973/19730036>. Luettu 2.9.2011.

Larsson, Sam & Sjöblom, Yvonne (2010) Perspectives on narrative methods in social work research. *International Journal of Social Welfare*.19(3), 272–280.

Lehtonen, Heikki (2000) Yhteisö. Tampere: Vastapaino.

Lieblich, Anna & Tuval-Mashiach Rivka & Zilber, Tamar (1998) Narrative Research; Reading, Analysis and Interpretation. *Applied Social research methods Series, Volume 47*, London: Sage.

Mason, Jennifer (2002) *Qualitative researching*. London. Sage.

Mason, Jennifer & Dale, Angela (2011) Creative Tension in Social Research. Teoksessa Jennifer Mason, & Angela Dale. *Understanding Social Research. Thinking Creatively about Method*. London: Sage, 1–26.

Mattila, Heleena (2008) Voimaantumisen ydin. Sosiaali- ja terveysalalla toimivien ihmisten mahdollisuuksia voimaantua työssään. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 151.

Metteri, Anna & Hotari, Kaisa - Elina (2011) Eettinen kuormittuminen ja toimintaympäristö nuorten palveluissa. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen-Fomin (toim.) *Sosiaalityön arvot ja etiikka*. Jyväskylä: PS-kustannus, 67–92.

Miles, Matthew B. & Huberman A. Michael. (1994) *Qualitative data analysis*. California: Sage.

Molander, Gustav (2002) Työtunteet - esimerkkinä vanhustyö. Jyväskylä: Työterveyslaitos.

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

Mäkitalo, Jorma (2010) Työkyvyn ulottuvuudet. Työkyvyn käsite eri yhteyksissä. Teoksessa Kai-Pekka Martimo & Mari Antti-Poika & Jukka Uitti (toim.) Työstä terveyttä. Helsinki: Työterveyslaitos.

Niemelä, Anna-Liisa (2006) Kiire ja työn muutos. Tapaustutkimus kotipalvelutyöstä. Helsingin yliopisto. Helsinki.
<http://ethesis.helsinki.fi/julkaisut/kay/kasva/vk/niemela/kiirejat.pdf>. Luettu 23.2.2011.

Nyky-suomen sanakirja (1990) Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. Helsinki: WSOY.

Ojanen, Eero (2007a) Ajan filosofia. Helsinki: Kirjapaja.

Ojanen Eero (2007b) Muutoksen haaste. Julkaisussa Muutos haastaa työhyvinvoinnin. Helsinki: Varma, 22–25.

Okulov, Seija (2008): "Yksinolo ois aika orpoo" - Vanhusten palveluasumisen yhteisölliset tekijät palvelutalon asukkaiden kokemuksissa. Yhteisösozialityön erikoisala. Jyväskylän yliopisto.

Opetushallitus (2010) Sosiaali- ja terveystieteiden perustutkimus, lähihoitaja. Ammatillisen perustutkinnon perusteet. Määräys 17/011/2010.
http://www.oph.fi/download/124811_SoTe.pdf. Luettu 12.10.2011.

Petrelus, Päivi (2004) Naistapaiset hoiva- ja hoiva-asettiset lähestymistavat sosiaalityössä. Teoksessa Marjo Kuronen & Riitta Granfelt & Leo Nyquist ja Päivi Petrelus (toim.) Sukupuoli ja sosiaalityö. Juva: PS-kustannus, 47–75.

Petrelus, Päivi (2006) Sukupuoli piiloutuu sosiaalialan keskusteluissa. Julkaisussa Maria Tapola - Haapala & Elina Pekkarinen, & Susanna Hoikkala (toim.) Tutkiva sosiaalityö. Sosiaalityön muuttuva tiedontuotanto. Talentia -lehti/ Sosiaalityön tutkimuksen seura, 16–17.

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

Polkinghorne, Donald, E. (1995) Narrative configuration in qualitative analysis. Teoksessa J.A. Hatch, & R. Wisniewski (toim.) Life History and Narrative. The Falmer Press: London, 5–23.

Rauhala, Lauri (2005) Ihmiskäsitys ihmistyössä. Helsinki: Yliopistopaino.

Rauhala, Pirkko-Liisa & Virokangas, Elina (2011) Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja tietoarvo. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen - Fomin (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS- kustannus, 235–255.

Reijonen, Merja (2006) Tunnekokemukset sosiaalialan työyhteisöissä. *Janus* 14 (1). 18–28.

Repo, Katja & Kröger, Teppo (2009) Lasten päivähoito - oikeus hoivaan ja varhaiskasvatukseen Teoksessa Anneli Anttonen & Heli Valokivi & Minna Zechner (toim.) *Hoiva - tutkimus, politiikka ja arki*. Tampere: Vastapaino, 200–218.

Satakunnan Kansa 27.10.2010. Asumis- ja hoivapalvelut myllerrettiin Raumalla. Artikkel.

Schein, Edgar H.(1987) Organisaatiokulttuuri ja johtaminen. Suom. Liljamo Ritva ja Miettinen Asko. Espoo: Weilingöös.

Sennet, Richard (2004) Kunnioitus eriarvoisuuden maailmassa. Suom. Koskinen Kaisa. Jyväskylä: Gummerus.

Siltala, Juha (2004) Työelämän huonontumisen lyhyt historia. Muutokset hyvinvointivaltioiden ajasta globaaliin hyperkilpailuun. Keuruu: Otava.

Simola, Ahti & Kinnunen, Ulla (2005) Toimiva organisaatio henkilöstön hyvinvoinnin ja organisaation tuloksellisuuden kannalta. Teoksessa Ulla Kinnunen & Taru Feldt & Saija Mauno (toim.) *Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet*. Jyväskylä: PS- kustannus, 119–141.

Sosiaali- ja terveysministeriö (2005) Työhyvinvointitutkimus Suomessa ja sen painoalueet terveyden ja turvallisuuden näkökulmasta. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2005:25. Helsinki.
<http://pre20090115.stm.fi/hm1135943559410/passthru.pdf>. Luettu 1.8.2010.

Sosiaali- ja terveysministeriö (2008) Ikäihmisten palvelujen laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriö julkaisuja 2008:3. Helsinki.
http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3672.pdf&title=Ikaihmissen_palvelujen_laatusuositus_fi.pdf. Luettu 2.9.2011.

Tainio, Laura & Wrede, Sirpa (2008) Practical Nurses` Work Role and Workplace Ethos in an Era of Austerity. Teoksessa Sirpa Wrede & Lea Henriksson & Håkon Høst & Stina Johansson & Betina Dybbroe (toim.) *Care Work in Crisis. Reclaiming the Nordic Ethos of Care*. Lund: Studentlitteratur, 178–198.

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

Tedre, Silva (2004) Tukisukkahousut sosiaalipolitiikkaan! Inhomarerialistinen hoivatutkimusote. Teoksessa Eeva Jokinen & Marja Kaskisaari & Marita Husso (toim.) *Ruumis töihin! Käsite ja käytäntö*. Tampere: Vastapaino, 41–63.

Tong, Rosemarie (1993) *Feminine and feminist Ethics*. Belmont, California: Wadsworth Publishing Company.

Tuomainen, Raimo & Myllykangas, Markku & Elo, Jyrki & Ryyänen, Olli-Pekka (1999) *Medikalisaatio – aikamme sairaus*. Tampere: Vastapaino.

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

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2009) *Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi*.
http://www.tenk.fi/eettinen_ennakoarviointi/eettisetperiaatteet.pdf. Luettu 9.9.2011.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2002) *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausten käsitteleminen*. <http://www.tenk.fi/julkaisutjaOhjeet/htkfi.pdf>. Luettu 27.10.2010.

Työ- ja elinkeinoministeriö (2009) *Hyvinvointialan kehittäminen*. TEM: n julkaisu n:o 32/2009.

Työ- ja elinkeinoministeriö (2011) *Uutiset 8.6.2011. Hoiva-avustajatehtävän koulutuspilotti käynnistyi*.
http://www.tem.fi/?94319_m=103092&s=3144. Luettu 11.10.2011.

Työsopimuslaki 26.1.2001/55.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>. Luettu 7.9.2011

Työsuojelurahasto (2004) *Työaika-autonomia edistää työn hallintaa*. Verkojulkaisu Tiedon silta 2/2004.
http://www.tsr.fi/tsarchive/files/Uutistori/tiedonsilta/2004_2/sivut/16tyoaika-autonomia.htm. Luettu 7.10.2010.

Työterveyslaitos (2010) *Työaika-autonomia*.
http://www.ttl.fi/fi/toimialat/soter/vanhustyo/tyoajat/tyoaika_autonomia/sivut/default.aspx. Luettu 7.10.2010.

Ulrich, Connie & O'Donnell, Patricia & Taylor, Carol & Farrar, Adrienne & Danis, Marion & Grady, Christine (2007) *Ethical climate, ethics stress, and the job satisfaction of nurses and social workers in the United States*. *Social Science & Medicine* 65, 1708–1719.

Vabo, Mia (2005) *Henkilökohtaisesta luottamuksesta sopimuskontrolliin*. *Janus* 13(2), 172 - 178.

Waerness, Kari (1984) *Caring as women`s work in the welfare state*. Teoksessa Harriet Holter (toim.) *Patriarchy in a welfare society*. Oslo: Universitetsforlaget, 67–87.

Waerness, Kari (2008) *The Unheard Voices of Care Workers and Care Researches*. Teoksessa Sirpa Wrede & Lea Henriksson & Håkon Host & Stina Johansson & Bettina Dybbroe (toim.) *Care Work in Crisis. Reclaiming the Nordic Ethos of Care*. Lund: Studentlitteratur, 363–374.

Varila, Juha & Viholainen, Taija (2000) *Työnilo tutkimuksen kohteeksi. Mitä uusia tuulia ja virikkeitä työnilon kokemukset tarjoavat henkilöstön tai organisaation kehittämiseen*. Joensuu: Joensuun yliopiston kasvatustieteiden tiedekunnan tutkimuksia 74.

Välimäki, Anna-Leena & Lindberg, Päivi (2007) *Päivähoito osana varhaiskasvatusta*. Teoksessa Matti Heikkilä & Tuukka Lahti (toim.) *Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukatsaus*. Helsinki: Stakes, 29–43.

Waris, Kyösti (2001) *Näköaloja työelämään - Kuormittuminen voimavaraksi*. Työterveyslaitos: Helsinki.

Yliruka, Laura & Koivisto, Juha & Synnöve Karvinen-Niinikoski (toim.) *Sosiaalialan työolojen hyvä kehittäminen*. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:6. www.stm.fi/julkaisut. Luettu 3.3.2011.

Ylöstalo, Pekka & Jukka, Pirkko (2010) *Työolobarometri*. Lokakuu 2009. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys. 25/2011. http://www.tem.fi/files/30098/TEM_25_2011_netti.pdf . Luettu 26.9.2011.

Muut lähteet

Eräsaari, Leena (2008) *Hyvinvointivaltion muuttuva toimintaympäristö*. Sosiaalityön erikoistumiskoulutus. Turku. Esitelmä 12.4.2008.

Juhila, Kirsi (2011) *Pitkäaikaisongelmat ja nopean toiminnan vaade sosiaalityössä*. Sosiaalityön tutkimuksen päivät. Helsinki. Esitelmä 18.2.2011.

Turunen, Päivi (2010) *Lapsi- ja nuorisososiaalityön sekä yhteisösosiaalityön erikoisalojen ammatillisen lisensiaatin koulutus*. Helsinki. Lähiopetusjakso 27.10.2010.