

PLEASE NOTE! THIS IS PARALLEL PUBLISHED VERSION / SELF-ARCHIVED VERSION OF THE OF THE ORIGINAL ARTICLE

This is an electronic reprint of the original article.

This version *may* differ from the original in pagination and typographic detail.

Author(s): Arola, Marjut; Pehkonen, Aini; Laulainen, Sanna

Title: Organisaatiokansalaisuus sosiaalityöntekijöiden ongelmapuheessa

Version: final draft

Please cite the original version:

Arola, M., Pehkonen, A., Laulainen, S. (2020). Organisaatiokansalaisuus sosiaalityöntekijöiden ongelmapuheessa. *Focus localis*, 46(1).

URL: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ELE-017413020>

HUOM! TÄMÄ ON RINNAKKAISTALLENNE

Rinnakkaistallennettu versio *voi* erota alkuperäisestä julkaistusta sivunumeroiltaan ja ilmeeltään.

Tekijä(t): Arola, Marjut; Pehkonen, Aini; Laulainen, Sanna

Otsikko: Organisaatiokansalaisuus sosiaalityöntekijöiden ongelmapuheessa

Versio: final draft

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Arola, M., Pehkonen, A., Laulainen, S. (2020). Organisaatiokansalaisuus sosiaalityöntekijöiden ongelmapuheessa. *Focus localis*, 46(1).

URL: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ELE-017413020>

Organisaatiokansalaisuus sosiaalityöntekijöiden ongelmapuheessa

Marjut Arola, Aini Pehkonen ja Sanna Laulainen

Abstrakti

Artikkelissa tutkittiin sosiaalityöntekijöiden ongelmapuhetta organisaatiokansalaisina. Organisaatiokansalaisuuden käsite avaa mahdollisuuden jäsentää työntekijöihin muutostilanteissa kohdistuvia, usein ristiriitaisiakin odotuksia. Empiirisenä aineistona oli kolme sosiaalityöntekijöiden (n=10) focusryhmähaastattelua. Aineistonkeruussa hyödynnettiin osallistavan valokuvauksen (*photovoice*) menetelmää. Aineiston analysoinnissa hyödynnettiin Hallin ym. (2006) sosiaalityön ongelmaselontekojen kategorisointia, jonka pohjalta tunnistettiin huonoa johtamista ja ei-kollegiaalista toimintaa *syöttäviä*, sosiaalityön rajallisuutta *puolustavia* sekä monimuotoiseen toimintaan *oikeuttavia* selontekoja. Ongelmaselontekojen tarkastelu suhteessa organisaatiokansalaisuuden kolmeen keskustelusuuntaukseen: perinteiseen, muutosta edistävään ja tietointensiivisen työn organisaatiokansalaisuuteen toi esiin sosiaalityöntekijöiden kokeman kansalaisuuspuumuksen. Tämä ilmeni turhautumisena organisaation jatkuviin muutos- ja kehittämisprosesseihin, ulkoapäin tuleviin toiminnan tehostamisvaatimuksiin sekä kaventuneisiin mahdollisuuksiin tehdä asiakaslähtöistä ja ammattieettisesti kestävä sosiaalityötä. Sosiaalityön organisaatioissa tulisikin tulevaisuudessa kiinnittää enemmän huomiota sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin sekä ammatillisen autonomisuuden ja osallistavan johtamisen vahvistamiseen.

Asiasanat: kansalaisuuspuumus, ongelmapuhe, organisaatiokansalaisuus, sosiaalityö

Abstract

Municipal social and health care services are currently undergoing major changes. Performance and efficiency requirements for the services have increased, while at the same time professionals, such as social workers, face more complex and difficult problems. Professionals, as members of organizations, are also facing contradictory expectations. The concept of Organizational

Citizenship Behavior (OCB) can be used to parse these expectations. This article offers an analysis of social worker's problem discourse as organizational citizens. Study data was gathered from social workers (n=10) using focus group interviews, utilizing photovoice method and then data was analyzed utilizing Hall's et al. (2006) categorization of accounts. Three types of problem-based accounts were identified: accounts that *accused* poor leadership and non-collegial actions, accounts that *defended* the limited resources of social work and accounts that *justified* social work for diverse professional activities. The accounts were then analyzed in relation to the following forms of OCB: traditional OCB, change-oriented OCB and OCB for knowledge workers. The results of the study revealed citizenship fatigue, which appeared as frustration with continuous change and development processes, exterior performance requirements, and reduced opportunities for customer-oriented and professionally sustainable customer work. The results confirm previous findings, that in the future, social work organizations should pay more attention to the wellbeing of social workers by strengthening their professional autonomy and developing inclusive leadership.

Keywords: Problem Discourse, Organizational Citizenship Behavior, Social Work, Citizenship fatigue

JOHDANTO

Toimintaympäristöjen muutokset, digitalisaatio, palveluiden integraatio ja eri ammattiryhmien väliset työnjaon muutokset tuovat muutospaineita sosiaali- ja terveydenhuollon työhön kunnissa. Myös sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tuloksellisuuden ja vaikuttavuuden vaatimukset ovat lisääntyneet. (esim. Kettunen 2017; Rogovski 2010.) Samanaikaisesti sosiaalialan työntekijät kohtaavat työssään entistä vaikeampia ja monimuotoisempia sosiaalisia ongelmia, jotka edellyttävät sosiaalityöntekijöiltä ammatillisen osaamisen lisäksi laaja-alaista vuorovaikutusosaamista sekä erilaisten tunnetilojen tunnistamista ja hallintaa. Nämä sosiaalityön vuorovaikutusosaamiseen kuuluvat osa-alueet ovat vaikeasti mitattavia ja ristiriidassa työn tehokkuutta ja

vaikuttavuutta mittaavien mittareiden kanssa. Työn arjessa nämä muutokset ilmenevät asiakastyön vaativuuden, resurssien niukkuuden, palveluiden kehittämisen ja tehokkuusvaatimusten riskipaineina (Blomgren ym. 2016), mutta myös lisääntyneenä huolena sosiaalityöntekijöiden työn kuormittavuuden lisääntymisestä ja uupumisesta. (Hämäläinen & Niemelä 2006; Mänttari-van der Kuip 2015, 74.)

Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen (POSKE) vielä julkaisemattoman selvityksen mukaan (2019) kunnissa hoitaa sosiaalityöntekijän tehtäviä 4677 henkilöä. Tästä joukosta 3568 on päteviä ja vakituisia sosiaalityöntekijöitä ja määräaikaaisia, päteviä työntekijöitä on 320. Kuntien sosiaalityöntekijöistä on päteviä 83% eli noin 4/5. (<http://talentia.fi>) Kansallisissa tutkimuksissa todetaan, että sosiaalityöntekijöiden työn kuormittavuustekijöitä ovat muun muassa kiireinen työtahti, suuret asiakasmäärät, työyhteisön ongelmat, rooliristiriidat työssä, asiakkaiden moniongelmaisuudesta johtuva työn haasteellisuus ja voimattomuus sekä työn sensitiivisyys. (esim. Ahola 2015; Junnonen ym. 2019; Laine ym. 2010; Saarinen ym. 2012.) Vaativissa työolosuhteissa sosiaalityöntekijät pyrkivät tarjoamaan asiakkaille lakisääteiset palvelut, mutta työn kehittäminen jää mitä ilmeisemmin vähäiseksi. Sosiaalityöntekijät Suomessa ovat merkittävästi kuormittuneempia työssään kuin sosiaalityöntekijät muissa Pohjoismaissa. (Salo ym. 2016.) Edellä mainituista syistä sosiaalityöntekijöiden mahdollisuuksiin vastata ammatillisen toiminnan vaateisiin on perusteltua esittää huoli.

Kuntien sosiaalityöntekijöihin kohdistuu yksilöinä, ammattilaisina ja työyhteisön jäsenenä odotuksia, joita voidaan jäsentää organisaatiokansalaisuuden (*Organizational Citizenship Behavior, OCB*) käsitteellä. Organisaatiokansalaisuudella tarkoitetaan työntekijän ja organisaation jäsenen ammatillisen roolin ylittäviä persoonallisuuden ja käyttäytymisen piirteitä, jotka ovat suurelta osin vapaaehtoisia ja hyödyttävät organisaatiota (McKenzie, Podsakoff & Podsakoff 2011; Organ 1997). Organisaatiokansalaisuudella on todettu olevan yhteys työntekijöiden työhyvinvointiin, työtyytyväisyyteen ja työyhteisöön sitoutumiseen (esim. Jain 2012; Salehi & Gholtash 2011), työyhteisön jäsenten keskinäisiin suhteisiin ja yhteistyöhön (esim. MacKenzie ym. 2011) sekä organisaatioiden toiminnan laatuun ja taloudelliseen kilpailukykyyn (esim. Ocampo ym. 2018; Yaffe & Kark 2011). Organisaatiokansalaisuus voi vahvistaa asiakasturvallisuutta (Sosiaalityöntekijöiden ammattitaidon arviointi asiakasturvallisuuden näkökulmasta 2019) asiakkaan, työntekijän, työyhteisön ja organisaation näkökulmista. Organisaatiokansalaisuuskäsitettä on

käytetty vähän sosiaalityön tutkimuksissa, tosin kiinnostus organisaatiokansalaisuustutkimukseen on kasvanut vähitellen.

Organisaatiokansalaisuuskirjallisuudesta on tunnistettavissa erilaisia keskustelusuuntauksia. *Perinteisen organisaatiokansalaisuuskeskustelun* mukaisesti työntekijöiltä odotetaan sellaisia ihmissuhde- ja työyhteisötaitoja, jotka tukevat organisaation tavoitteita ja ylläpitävät sen vallitsevaa toimintaa ja koheesiota (Somech & Oplatka 2014). Tällaisia piirteitä ovat esimerkiksi altruismi, tunnollisuus, reiluus, huomaavaisuus ja kansalaishyveellisyys (Organ 1988, 4). Vastaa- vasti *muutosta edistävän organisaatiokansalaisuuden (Change Oriented Organizational Citizenship Behavior, CO-OCB)* piirteitä ovat esimerkiksi joustavuus, muutosmyönteisyys, ennakoitokyky ja innovatiivisuus (Morrison & Phelps 1999), ehdotusten ja aloitteiden tekeminen (Choi 2007) sekä rohkeus, kriittisyys ja määrätietoisuus (Laulainen 2010). *Tietointensiivisen työn organisaatiokansalaisuuden (Organizational Citizenship Behavior – Knowledge Workers Scale, OCB-KW)* mukaisesti työntekijöiltä odotetaan puolestaan esimerkiksi sosiaalista osallistumista, äänivallan käyttämistä ja työntekijäkestävyyttä eli hyviä fyysisiä ja psyykkisiä valmiuksia ja kykyä rajata työtään (Dekas ym. 2013) sekä lisäksi tiedon tuottamista, jakamista ja siirtämistä (Sadegh 2015; Yao & Fan 2015).

Organisaatiokansalaisuustutkimus on perinteisesti keskittynyt organisaatiokansalaisuuden positiivisten piirteiden tutkimiseen (Nastiezaie, Jenaabadi & Noruzikunhdasht 2017; Vigoda-Gabot 2007). Vastaavasti ongelmapuhe ilmentää sosiaalista todellisuutta ja tekee näkyväksi ammatillista toimintaa sekä sitä rajoittavia organisatorisia ja hallinnollisia käytäntöjä (Buttny 2004). Se kuvastaa työntekijöiden kokemaa turhautumista ja väsymistä esimerkiksi työssä tapahtuviin muutoksiin ja niiden mukanaan tuomiin, työntekijöihin kohdistuviin vaatimuksiin, kuten odotuksiin muutoksia edistävästä organisaatiokansalaisuudesta. Työntekijät tuottavat ongelmapuhetta selontekoina, joilla he perustelevat ja tekevät ymmärrettäväksi toimintaansa tai toimimattomuuttaan ja niihin liittyviä jaettuja sosiaalisia käsityksiä. Sosiaalityössä selontekovelvollisuus syntyy esimerkiksi tilanteissa, joissa työntekijän toiminta rikkoo yhteisesti sovittuja pelisääntöjä tai se ei tavalla tai toisella täytä asiakkaiden, kollegoiden tai johdon odotuksia esimerkiksi kiireen tai suuren työmäärän vuoksi. Tämä odotusten ja toiminnan välinen ristiriita aiheuttaa sosiaalityöntekijälle selontekovelvollisuuden.

Tässä artikkelissa tutkimme sosiaalityöntekijöiden ongelmapuhetta. Ymmärrämme ongelmapuheen yhteiskunnallisena puhetapana, jolloin siinä tuodaan esille pulmalliseksi koettuja asioita (Hall ym. 2006). Tutkimuskysymyksemme on, miten sosiaalityöntekijät organisaatiokansalaisina käyttävät selontekoja puhuessaan sosiaalityöhön liittyvistä ongelmista. Artikkelin empiirisenä aineistona ovat sosiaalityöntekijöiden fokusryhmähaastattelut (n=3). Aineistonkeruussa hyödynsimme osallistavan valokuvauksen menetelmää. Kategorisoimme aineistosta ongelmapuhetta käsitteleviä selontekoja. Artikkelimme tuottaa tietoa sosiaalityöntekijöiden organisaatiokansalaisina kohtaamista ongelmista, jotka haastavat ammatillista ja yhteiskunnallista toimintaa asiakas- ja työturvallisuuden takaamiseksi. Tutkimustulokset lisäävät ymmärrystä sosiaalityöntekijöiden työstä ja työhyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä, joilla on puolestaan tärkeä merkitys organisaation jäsenten työhön sitoutumisessa ja uudistusten toteuttamisessa. Tuloksia voidaan hyödyntää työhyvinvoinnin ja työn kehittämisessä sosiaalihuollossa ja myös soveltuvin osin muissa organisaatioissa. Lisäksi artikkelimme täydentää sosiaalityön organisaatiokansalaisuustutkimusta, joka on vielä vähäistä sekä tuottaa uutta tietoa sosiaalityöntekijöiden ongelmapuheesta organisaatiokansalaisuuden näkökulmasta, jota ei ole tutkittu aikaisemmin.

ONGELMAPUHE SOSIAALITYÖSSÄ

Ongelmapuhe on keskeinen sosiaaliseen vuorovaikutukseen perustuvan auttamistyön käsite, koska sen kautta rakennetaan yhteistä käsitystä ongelmista, niiden tunnistamisesta ja ratkaisemisesta. Sosiaalityössä ongelmapuhetta ja vuorovaikutusta on tutkittu esimerkiksi työntekijän ja asiakkaan välisenä (Juhila & Pösö 2000), sosiaalityöntekijöiden tai muiden toimijoiden keskinäisenä (Välimaa 2011) tai organisaatioon ja sen työnjakoihin kytkeytyvänä vuorovaikutusprosessina (Juhila, Mäkitalo & Noordegraaf 2014; Vanhala 2000). Ongelmapuhe liitetään sosiaaliteisteissä ihmisten väliseen vuorovaikutukseen, jonka avulla jäsennetään ongelmalliseksi koettuja ja moraalista järjestyksestä poikkeavia asioita, käyttäytymistä tai toimintaa (Juhila 2012, 131; Kupferberg & Green 2005). Ongelmapuheen avulla ilmennetään niitä odotuksia, joita sosiaalityöntekijöihin ammatillisina ja organisaation aktiivisina jäseninä kohdistuu, mutta joihin

vastaaminen koetaan vaikeaksi. Näitä odotuksia tarkastellaan tässä tutkimuksessa organisaatio-kansalaisuuden näkökulmasta.

Ongelmapuheessa moraalisen järjestyksen murtumia, ongelmia tai totutuista rutiineista poikkeavaa toimintaa selitetään puheessa tuotetuilla selonteoilla. Marvin B. Scottin ja Stanfordin M. Lymanin (1968, 46) määritelmän mukaisesti selonteoilla tarkoitetaan sellaisia sosiaalisen toiminnan lausumia, joilla selitetään omaa tai toisten toimijoiden odottamatonta tai yllättävää käyttäytymistä. Tässä määritelmässä selonteoilla on yhteys moraaliseen järjestykseen ja niillä perustellaan tätä järjestystä rikkovaa eli tavallisuudesta poikkeavaa, ongelmallista tai tuomittavaa käyttäytymistä. Sosiaalityössä ongelmien selittäminen ja ratkaisujen etsiminen ovat olennainen osa työtä (Dominelli 2004; Juhila 2012; Heinonen & Spearman 2001) ja sosiaalityöntekijöille kuuluu selontekovelvollisuus (*accountability*) tekemästään työstä ja sen merkittävyydestä eri tahoille, kuten asiakkaille, johdolle, hallinnolle, itselleen ja muiden professioiden edustajille (Matarese & Caswell 2014, 45). Selonteko- ja myös tilintekovelvollisuudet (esim. Mänttären van der Kuip 2013) liitetään myös uuden julkisjohtamisen ja julkisten palveluiden organisoimisen tapaan (New Public Management) ja erityisesti sosiaalityön vaikuttavuuteen, kustannustehokkuuteen ja näyttöperustaisuuden lisäämiseen liittyvään keskusteluun (Juhila 2009, 296; Mik-Mayer 2018; Stark 2018).

Sosiaalityöntekijöiden selontekovelvollisuus kytkeytyy sosiaalityön institutionaaliseen tehtävään ja ammattietiikkaan. Institutionaaliseen tehtävään liittyvän selontekovelvollisuuden mukaisesti sosiaalityöntekijä on vastuussa työstään sekä vertikaalisesti toiminnan ylläpitäjille ja päättäjille, että horisontaalisesti kollegoille ja muille yhteistyötahoille. Ammattieettinen selontekovelvollisuus puolestaan kiinnittyy sosiaalityön ammattieettiseen perustaan eli siihen, miten hyvä sosiaalityö määritellään tai mitä sen yleisesti ajatellaan olevan. (Välimaa 2011, 118–119.)

Sosiaalityön ongelmatilanteet tuottavat kausaalista ammatillista selittämistä. *Kausaalisia selontekoja* tuotetaan erityisesti silloin, kun asiat menevät huonoon tai ei-toivottuun suuntaan tai kun ongelmallisia tilanteita ei pystytä tai osata ratkaista. Kirsi Juhila (2012, 148–149) jakaa kausaaliset selonteot strukturalistis-funktionaalisiin ja yksilöllis-psykkisiin selontekoihin. Strukturalistis-funktionaalisisissa selonteoissa ongelmien syyt voidaan paikantaa laajempiin yhteiskunnallisiin rakenteisiin, jolloin selonteot rakentuvat yhteiskunnallisiin ja sosiaalisiin rakenteisiin liittyvistä kategorisaatioista, kuten eriarvoisuudesta, tulojaosta tai globalisaatiosta (ks. myös Eglin &

Hester 2003). Yksilöllis-psykkisissä selonteoissa ongelmien taustalla olevat syyt kiinnitetään yksilöihin, kuten persoonaan tai käyttäytymisen piirteisiin liittyviksi. Selonteot ovat sosiaalityöntekijöiden työn kannalta merkityksellisiä, jopa ammatillisen henkiinjäämisen välineitä. (Bull & Shawn 1992.) Sosiaalityöntekijät kokevat tärkeäksi ja merkitykselliseksi sen, että voivat selittää tai perustella omaa ammatillista toimintaansa tai sitä, miksi he eivät pysty toimimaan haluamallaan ja sosiaalityön eetoksen edellyttämällä tavalla (Välimaa 2011, 119). Perustelupuhetta tuotetaan erityisesti ristiriitatilanteissa, jotka syntyvät ammattietiikan mukaisen hyvän sosiaalityön ja tuloksia tuottamattoman asiakastyön välille.

Ongelmapuhe ja selonteot voivat myös ilmentää työntekijöiden työhön ja organisaatioihin liittyvää turhautumista, väsymistä ja kyynistymistä. Mark Bolinon työryhmä (2015; ks. myös Bolino, Klotz, Turnley & Harvey 2012) on tutkinut organisaatiokansalaisuuden negatiivisia vaikutuksia työntekijöihin erityisesti tilanteissa, joissa resurssien niukkuudesta ja työpaineista johtuen työntekijät kokevat organisaatiokansalaisuuden vaatimukset ylimääräisinä tai kuormittavina. Empiiristen tutkimustensa pohjalta he ovat määritelleet kansalaisuusupumuksen (*Citizenship Fatigue*) käsitteen, jolla tarkoitetaan organisaatiokansalaisuuden vaatimukseen liittyviä työntekijöiden väsymisen, uupumuksen tai turhautumisen tunteita. Kansalaisuusupumus liittyy tilanteisiin, joissa työntekijältä odotetaan ammatillisen roolin ja tehtävien lisäksi vapaaehtoista sitoutumista organisaatiota hyödyttävään toimintaan tai käyttäytymiseen. Esimerkiksi työorganisaatioiden muutoksissa työntekijöihin voi kohdistua jatkuvia ja normaaliin työnkuvaan kuulumattomia toiminnan tehostamiseen ja kehittämiseen liittyviä odotuksia ja velvoitteita. Toiminnan tasolla kansalaisuusupumus ilmenee esimerkiksi työntekijöiden passiivisuutena ja vastarintana, tunnetasolla kysymys on puolestaan työntekijöiden kokemasta turhautumisesta ja aliarvostuksesta. (Bolino, Hsiung, Harvey & LePine 2015, 56–57.) Kansalaisuusupumuskeskustelu havainnollistaa osaltaan työntekijöihin kohdistuvia ammattiroolin ylittäviä, organisaatiolähtöisiä ja ristiriitaisia odotuksia ja laajentaa perinteisesti hyveiden tutkimukseen keskittyntä organisaatiokansalaisuustutkimusta.

Analysoimme tässä tutkimuksessa sosiaalityöntekijöiden ongelmapuhetta, jossa he yhteistoiminnallisesti tuottavat ja jäsentävät ammatillista toimintaansa ja sen rajoitteita, samalla luoden ja ylläpitäen sosiaalista ja moraalista järjestystä institutionaalisessa kontekstissa (esim. Heritage & Clayman 2010; Jokinen 2012). Analyysikehikkona hyödynnämme Hallin ym. (2006, 18)

selontekojen kategorisointia, jossa sosiaalityön käytännöissä syntyvät selonteot on luokiteltu Scottin ja Lymanin (1968) alkuperäiseen jaotteluun nojautuen puolustaviin (*excuse*), oikeuttaviin (*justification*), syyttäviin (*blame*) ja vastuuttaviin (*responsibility*) selontekoihin. Tässä kategorisoinnissa puolustavilla selonteoilla tarkoitetaan toiminnan puolustamista tilanteissa silloin, kun toimija myöntää tehneensä väärin, mutta etsii syyn itsensä ja oman toimintansa ulkopuolelta. Oikeuttamista tapahtuu silloin, kun toimija ei myönnä tehneensä väärin ja oikeuttaa toimintaansa esimerkiksi puhumalla toiminnan hyödyllisyydestä. Syyttävillä selonteoilla toimija selittää omaa tai muiden ongelmallista käyttäytymistä esimerkiksi laiminlyönneillä. Vastuuttavilla selonteoilla kuvataan puolestaan sitä, kenelle selitettävän toiminnan vastuu kuuluu. (ks. myös Juhila 2012, 136–137; Välimaa 2011, 33.)

TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Valitsimme aineistonkeruumenetelmäksi fokusryhmähaastattelun (*focus group interview*), koska tavoitteenamme oli saada esiin sosiaalityöntekijöiden erilaisia näkemyksiä ja kokemuksia esimerkillisestä ja ei-esimerkillisestä organisaatiokansalaisuudesta sekä siihen liittyvistä asenteista, tunteista ja ryhmänormeista (Harrell & Bradley 2009; Payne & Payne 2005). Tavoitteenamme oli lisäksi vahvistaa hyvin niukkaa laadullisten menetelmien tutkimusperinnettä organisaatiokansalaisuustutkimuksessa, joka on edelleen vahvasti kyselytutkimukseen nojaavaa (ks. Arola, Laulainen & Pehkonen 2018, 37). Tutkimusaineisto muodostuu kolmesta sosiaalityöntekijöiden fokusryhmähaastattelusta, jotka toteutimme vuosien 2014–2015 aikana kahdessa itäsuomalaisessa kaupungissa. Tutkimukseen osallistui kuntien ja kaupunkien sosiaalitoimistoissa sekä terveydenhuollon sosiaalityössä työskenteleviä sosiaalityöntekijöitä (n=10).

Rekrytoimme ryhmähaastatteluihin sosiaalityöntekijöitä, joilla oli sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005) mukainen pätevyys ja vähintään kolmen vuoden työkokemus sosiaalityön tehtävistä. Lähtökohtanamme oli luoda osallistujien välille tasa-arvoinen vertaisasetelma, joka perustui tässä tapauksessa yhdenmukaiseen ammatilliseen taustaan ja professionaaliseen asiantuntijuuteen (Valtonen 2005, 228–229). Pääosa osallistujista (8) rekrytoitiin täydennyskoulutuksesta, jossa sosiaalityöntekijät vahvistivat opiskelijoiden

käytännönopetuksen ohjaamisvalmiuksiaan. Rekrytoinnista vastasi artikkelin toinen kirjoittaja. Haastatteluun osallistuminen ei ollut osa koulutusta vaan perustui vapaaehtoisuuteen. Haastattelut järjestettiin koulutuspäivien ulkopuolella. Lisäksi kaksi osallistujaa rekrytoituivat yhden haastatteluun osallistuneen toimesta hänen jakaessaan organisaatiossaan pyyntöä osallistua tutkimukseen.

Ryhmähaastatteluihin osallistuneet sosiaalityöntekijät toimivat kuntien ja sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymien palveluksessa Itä-Suomessa. Ryhmien (3) osallistujamäärät vaihtelivat 2-5 henkilöä/ryhmä, mikä ei vastaa täysin fokusryhmähaastattelulle tyypillistä osallistujamäärää (esim. Krueger 2002). Tavoitteenamme oli koota samankokoisia, metodin tavoitteen mukaisesti riittävän suuria haastatteluryhmiä. Kaikki alun perin kiinnostusta osoittaneet eivät päässeet osallistumaan haastatteluihin työtilanteiden vuoksi. Yksi näistä halusi toimittaa valokuvat ja niiden pohjalta tehdyt kirjalliset muistiinpanot, jotka huomioitiin aineiston analyysissä.

Ryhmätilanteissa syntyi monipuolista ja kiinnostavaa keskustelua. Haastateltavilla oli kokemusta erilaisista sosiaalityön erityisalueista ja osalla myös lähijohtajana toimimisesta. Osallistujista kahdeksan oli naisia. Haastateltavien ikää ei kysytty, sillä se voidaan kokea ärsyttävänä tai tuntua loukkaavalta. Se olisi voinut heikentää ilmapiiriä.

Hyödynsimme aineistonkeruussa osallistavan valokuvauksen (*photovoice*) menetelmää (esim. Langhout 2014; Mulder & Dull 2014; Sutton-Brown 2014), jonka avulla orientoimme osallistujia tutkimusaiheeseen ja johdattelimme heitä pohtimaan organisaatiokansalaisuutta ja sosiaalityön ammatillista toimintaa. Lähetimme haastatteluihin vapaaehtoisesti lupautuneille osallistujille ennen ryhmähaastattelua kirjeen, jossa kerroimme lyhyesti tutkimusaiheestamme eli organisaatiokansalaisuudesta, jota kuvasimme esimerkillisenä organisaation jäsenyytenä. Pyysimme heitä pohtimaan mitä on esimerkillinen ja ei-esimerkillinen organisaation jäsenyys. Lisäksi pyysimme heitä ottamaan valokuvia, jotka ilmentävät esimerkillistä ja ei-esimerkillistä organisaation jäsenyyttä. Valokuvien tarkoitus oli toimia luovana visuaalisena keinona orientoitua ja inspiroitua aiheen pohtimiseen ja herätellä siihen liittyviä ajatuksia ja tunteita. Pyysimme heitä valitsemaan ottamistaan valokuvista ryhmähaastatteluun kaksi esimerkillistä organisaation jäsenyyttä kuvaavaa ja kaksi ei-esimerkillistä organisaation jäsenyyttä kuvaavaa valokuvaa.

Sovelsimme haastatteluryhmien kokoamisessa, ryhmähaastattelujen suunnittelussa ja keskusteluteemojen laatimisessa fokusryhmähaastatteluiden toteuttamiseen laadittuja yleisiä ohjeita (esim. Dilshad & Latif 2013; Krueger 2002; McLafferty 2004; Morgan 1998). Ryhmähaastattelujen valmistelussa kiinnitimme erityistä huomiota tasa-arvoisen ja vuorovaikutuksellisen ilmapiirin rakentamiseen, jota pidimme tärkeänä aineistonkeruun onnistumisen ja riittävän tutkimusinformaation saamisen kannalta. Toteutimme kaikki ryhmähaastattelut samalla periaatteella. Haastatteluiden kulku noudatti ennalta suunniteltua väljää haastattelurunkoa, jossa käsiteltiin esimerkillistä ja ei-esimerkillistä organisaation jäsenyyttä sosiaalityössä sekä suhdetta työhön, työyhteisöön ja johtamiseen.

Artikkelin ensimmäinen kirjoittaja toimi haastattelijana kaikissa kolmessa haastattelussa. Kahdessa haastattelussa artikkelin kanssakirjoittajat osallistuivat haastatteluihin (kumpikin vain toiseen niistä) niitä havainnoiden ja muistiinpanoja tehden, mutta eivät keskusteluun osallistuen. Aloitimme haastattelut osallistujien esittäytymisellä, tutkimusaiheen ja tutkimuksen tarkoituksen lyhyellä esittelyllä sekä yhteisistä pelisäännöistä kuten luottamuksellisuudesta ja toisten puheen kunnioituksesta sopimisella. Tässä vaiheessa jokaiselta haastateltavalta varmistettiin tietoinen suostumus tutkimukseen osallistumisesta. Haastattelut kestivät puolestatoista tunnista kahteen tuntiin.

Hyödynsimme valokuvia ryhmätilanteissa keskustelun virittäjinä siten, että jokainen osallistuja kertoi aluksi tuomistaan valokuvista ja siitä, miten ne ilmensivät esimerkillistä ja ei-esimerkillistä organisaation jäsenyyttä sosiaalityössä. Tämän jälkeen keskustelua jatkettiin ryhmässä, ja mahdollisimman avoimesti niin, että keskustelun kulkua, vuoroja ja sisältöjä ei haastattelijan toimesta ohjattu liikaa. Haastateltavien annettiin itse nostaa ja reflektoida haluamiaan asioita mahdollisimman vapaasti ja toistensa puheesta inspiroituen.

Nauhoitimme ryhmähaastattelut ja artikkelin ensimmäinen kirjoittaja litteroi ne kirjalliseen muotoon sanasanaisesti. Haastatteluaineistoa kertyi rivivälillä 1,5 puhtaaksikirjoitettuna yhteensä 63 sivua. Litteroitu aineisto käsitteli tutkimusteemaa monipuolisesti. Pehdyimme tutkimusryhmänä aineistoon huolellisesti. Luokittelimme valokuvat haastateltavan kuvauksen tuella seuraavasti. Esimerkillistä organisaatiokansalaisuutta kuvaavat valokuvat (n=33) liittyivät organisaation fyysisiin tiloihin, työajankäyttöön ja työyhteisöjen yhteistoimintaan. Ei-esimerkillistä

organisaatiokansalaisuutta kuvaavat valokuvat (n=25) puolestaan liittyivät organisaatioiden muutokseen, epäjärjestykseen ja byrokraattisuuteen.

Aineiston analyysin toteutimme kolmivaiheisesti. Aluksi etsimme litteroidusta aineistosta systemaattisesti kaikki ne ilmaukset, joissa sosiaalityöntekijät organisaatiokansalaisina puhuivat pulmalliseksi koetuista asioista, käyttäytymisestä tai toiminnasta (tai niiden puutteista) työn arjessa eli ongelmapuhetta. Analyysiyksikkönä käytimme sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastattelutilanteissa tuottamia negatiivisten asenteiden tai arvottamisen ilmauksia eli selontekoja (ks. Jokinen, Juhila & Suoninen 2012). Ongelmapuhetta ilmentäviä selontekoja tunnistimme aineistosta yhteensä 104. Artikkelin 1. kirjoittaja vastasi pääosin aineiston koodaamisesta. Kävimme koodauksen tutkijoina yhdessä läpi varmistaaksemme koodaamisen logiikan ja nimeämisen kestävyys-suhteessa aineistoon. Ryhmittelimme selonteot aineistolähtöisesti kuuteen ryhmään: ongelmiin, jotka liittyivät työntekijään (9), yhteistoimintaan (17), sosiaalityön professionaalisuuteen (11), yhteiskunnallisiin ja sosiaalisiin ilmiöihin (16), organisaatioon (33) sekä johtamiseen (18). Yhdistämällä alaryhmät laajemmiksi kokonaisuuksiksi, niistä muodostui kaksi ongelmapuhetta ilmentävää teemallista pääryhmää: 1) *yhteiskunnalliseen muutokseen ja toimivaan organisaatioon liittyvät selonteot (67)* ja 2) *työyhteisön toimintaan ja työntekijyyteen liittyvät selonteot (37)*.

Hyödynsimme analyysin toisessa vaiheessa Hallin ym. (2006) selontekojen kategorisointia, jonka mukaisesti ryhmittelimme aineistomme ongelmaselonteot. Kohdistimme analyttisen tarkastelumme ensisijaisesti selontekojen funktioihin ja sisältöihin, emme niinkään etnometodologisen tutkimusperinteen mukaiseen tutkimustilanteessa syntyvään tutkijan ja haastateltavien väliseen vuorovaikutukseen (ks. Välimaa 2011, 120). Tämän jälkeen analysoimme kunkin selontekokategorian sisältöjä tarkemmin ja tiivistimme ongelmaselonteot Hallin ym. (2006) jaotteluun nojautuen kolmeen luokkaan neljästä: *syyttäviin, puolustaviin ja oikeuttaviin* selontekoihin. Yhdistimme vastuuttavat selonteot (4) syyttäviin selontekoihin, koska ne olivat sisällöllisesti lähellä toisiaan. Syyttävät, puolustavat ja oikeuttavat selonteot ovat aineistossamme osin sisäkkäisiä ja yhteydessä toisiinsa. Kirsi Juhila (2012, 137) toteaaakin selonteoilta olevan ominaista se, että ne usein esiintyvät yhdessä samaa käyttäytymistä selitettäessä. Selonteot jakautuivat analyysin ensimmäisessä vaiheessa muodostettuihin teemallisiin pääryhmiin sattumanvaraisesti. Pääryhmät jäsensivät analyysiamme yleisemmällä tasolla ja auttoivat ongelmaselontekojen tulkintaamme. Tämän jälkeen jatkoimme analyysia kolmanteen vaiheeseen, jossa tarkastelimme selontekojen

sisältöjä suhteessa organisaatiokansalaisuuden eri suuntauksiin, perinteiseen, muutosta edistävään ja tietointensiivisen työn organisaatiokansalaisuuteen. Kuvaamme seuraavaksi sosiaalityöntekijöiden ammatilliseen toimintaan liittyviä puolustavia, syyttäviä ja oikeuttavia selontekoja tarkemmin ja tulkintojen perustaa aineistonäyttein havainnollistaen.

TULOKSET

Analyysin perusteella haastatteluissa painottuivat määrällisesti eniten syyttävät (n=50) ja puolustavat (n=49) selonteot. Vähiten ongelmaselontekoja sijoittui oikeuttavien selontekojen kategoriaan (n=5). Selontekojen määrät eivät ole sinällään tarkastelussamme keskiössä, mutta ne antavat viitteen siitä, mitkä niistä edustivat aineistossa vallitsevampaa puhetapaa. Siksi vähäisesti edustettu, oikeuttavien selontekojen kategoria, jää tarkastelussamme niukemmaksi, vaikka tuokin selontekojen kokonaisuuteen tärkeän lisän. Olemme koonneet selonteot alla olevaan taulukkoon (taulukko 1) ja raportoimme ne niiden yleisyyden mukaisessa järjestyksessä. Jäsennämme selontekoja niiden sisältöjen (*mitä*), ilmenemisen (*miten*) ja vastuutahon (*kenelle*) näkökulmista. Kokonaisuutena selonteot jäsentävät sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä hyvästä ammatillisuudesta ja organisaation jäsenyydestä muutoksissa olevissa sosiaalityön työorganisaatioissa. (Taulukko 1.)

Taulukko 1. Sosiaalityöntekijöiden ongelmaselonteot

	Syyttävät selonteot (50)	Puolustavat selonteot (49)	Oikeuttavat selonteot (5)
Mitä	<ul style="list-style-type: none"> - Johtamisosaamisen puuttumista - Autoritääristä toimintakulttuuria - Työn tavoitteiden ja kokonaiskuvan puuttumista - Sosiaalityön arvostuksen puutetta - Yhteistyön puutetta - Lyhytjänteistä ja tehotonta kehittämistä 	<ul style="list-style-type: none"> - Asiakaslähtöisiä työtiloja ja -toimintatapoja - Ydintyöhön keskittymistä - Omaa rajallisuutta - Ammatillista työrauhaa - Työssä jaksamista 	<ul style="list-style-type: none"> - Työkulttuurin monimuotoistumista - Virkamieskulttuurin muutosta
Miten	<ul style="list-style-type: none"> - Kuvaamalla johtamisen epäkohtia - Kritisoimalla toimimattomia työprosesseja ja niiden puutteellista arviointia - Arvostelemalla kollegoita yhteistyön ongelmista - Puhumalla työhön sitoutumisen merkityksestä 	<ul style="list-style-type: none"> - Kuvaamalla sosiaalityön arjen todellisuutta - Analysoimalla oman työn muutosta - Perustelemalla yhteiskunnallisella muutoksella, säästöillä ym. 	<ul style="list-style-type: none"> - Perustelemalla työelämän muutoksella
Kenelle	<ul style="list-style-type: none"> - Ylemmälle johdolle - Päättäjille, rahoittajille, kunnille - Muille sosiaalityöntekijöille 	<ul style="list-style-type: none"> - Asiakkaille - Työnantajalle/toimeksiantajalle - Sosiaalityön ammattieettisten ihanteiden haltijoille 	<ul style="list-style-type: none"> - Itselleen/sosiaalityön professionille -

Syyttävät selonteot

Syyttävät selonteot kohdistuivat ammatillista toimintaa rajoittaviin ulkoisiin tekijöihin, kuten johtamiseen ja sosiaalityöntekijöiden välisen kollegiaalisen toiminnan puutteisiin. Huonoa johtamista kuvaavissa selonteoissa sosiaalityöntekijät puhuivat johtajien puutteellisesta johtamis- ja kehittämisosaamisesta, organisaatioiden autoritäärisestä johtamiskulttuurista ja johtajien osoittamasta ammattiryhmien erilaisesta arvostuksesta. Taitamatonta johtamista selitettiin esimerkiksi johtamisvalmiuksien ja koulutuksella hankitun pätevyyden (aineisto-otteet 1 ja 2), työn tavoitteiden ja kokonaiskuvan (aineisto-ote 3) sekä toiminnan arvioinnin (aineisto-ote 4) puuttumisella. Taitamattoman johtamisen katsottiin johtuvan esimerkiksi siitä, että sosiaali- ja terveydenhuollon johtajat ovat perinteisesti edenneet johtamistehtäviin suoraan asiantuntijatyöstä, mahdollisesti ilman johtamiskoulutusta. Syyttävät selonteot kohdistettiin työ- ja kuntaorganisaatioiden tasoille. Johtamisen puutteiden osalta syyttävää puhetta suunnattiin organisaation ylemmälle johdolle, mutta myös päättäjille ja toiminnan ylläpitäjille eli kunnille. Työorganisaation sisällä sosiaalityöntekijöiden keskinäisen yhteistyön puutteisiin liittyvät syyttävät selonteot kohdistuivat muihin sosiaalityöntekijöihin.

Aineisto-ote 1.

Mun mielestä ehdottomasti tämä liittyy huonoon johtamiseen, huonoon organisaatioon...tää ei vaan niinku pelitä täällä. Tässä on tosi paljon tekemistä. Ja sit se liittyy siihen, että mä pistäisin kaikki pomot koulutukseen ja toivoisin, että sillä on jotain vaikuttavuutta niihin pomoihin. Meillä on tosi huonoilla taidoilla omaavia johtajia. (R2H2)

Aineisto-ote 2.

No, voihan se johtua ihan siitä, että ei ole sitä johtamisen kykyä eikä taitoa, vaikka käyvät koulutustakin, niin eivät ole johtajia. Niillä ei ole niitä ominaisuuksia, mitä johtajilla pitäis olla. (R1H3)

Aineisto-ote 3.

Miten voi olla jossain organisaatiossa, jos ei oo visio kaikilla selvillä. Semmonen niinku, et miks me tehdään tätä...mä en ainakaan pysty itse olemaan organisaatiokansalainen, jos mulla ei itellään ole sellaista kokonaiskuvaa siitä, missä mä oon osallisena ja mihin me ollaan yhdessä menossa. Jos mä teen vaan sitä omaa pikku siivuani siellä ruohonjuuritasolla, niin mä olen ihan hukassa. (R2H1)

Aineisto-ote 4.

Et projektia on vedetty ja vedetty ja sit on jotain saatu aikaiseksi, niin koskaan ei ole seurattu sitä, mihin tää nyt sit johti. Oliko tää nyt hyvä juttu ja saatiinko mitä tavoiteltiin? (R2H2)

Taitamatonta johtamista kuvattiin tuomalla esiin johtamiseen liittyviä epäkohtia. Se liitettiin organisaation toiminnan ongelmiin, kuten työn tavoitteiden puuttumiseen ja muutosprosessien suunnittelemattomuuteen, joiden puolestaan koettiin vaikuttavan suoraan sosiaalityöntekijöiden työhön ja ammatillisiin toimintamahdollisuuksiin. Selonteot toivat esiin polaariset asetelman, jossa ”ne pomot” (aineisto-ote 1) asemoituivat omaksi ryhmäksi ja ”me muut työntekijät” vastapuoleksi. Tässä asetelmassa, osana ”muita työntekijöitä”, osallistujat oikeuttivat itsensä kompetenteiksi asiantuntijoiksi arvioimaan johtajien osaamista ja työn laatua.

Syyttävät selonteot toivat esiin sosiaalityön ja terveydenhuollon työn vastakkainasettelun ja eriarvoisen kohtelun, mikä liitettiin ensisijaisesti organisaation johtamiskulttuuriin. Esimerkiksi aineisto-otteen 5 viittauksella ”tähän organisaatioon” tarkoitettiin ensisijaisesti organisaation johtoa eli niitä henkilöitä, jotka käytännössä päättävät sosiaalityöntekijöiden jatko- ja täydennyskoulutusmahdollisuuksista. Sosiaali- ja terveydenhuollon työn erilaisen arvostuksen katsottiin johtuvan siitä, ettei sosiaalityötä, eikä sen tavoitteita ja vastuita tunneta riittävästi. Osallistujat kokivat, että sosiaali- ja terveysalan organisaatioissa arvostetaan enemmän toimenpidekeskeistä ja teknistä sekä helposti mitattavaa osaamista.

Aineisto-ote 5.

Se, että me sosiaalityöntekijöinä pyritään kehittymään, jotta me koetaan, että me osataan tehdä omaa työtä paremmin, niin se ei ole tämän organisaation näkökulmasta kauhean hyödyllistä kuitenkaan. Se on vähän niinku semmosta omaa aktiivisuutta ja semmoista omaa puuhastelua...musta se osoittaa sosiaalityöntekijän paikan tässä hierarkiassa. (R2H1)

Selonteossa kuvattiin myös yleisesti sosiaali- ja terveydenhuollon hierarkkista toimintakulttuuria sekä sosiaalityön paikkaa ja arvostusta tässä arvojärjestyksessä. Esimerkiksi puhumalla ”omasta aktiivisuudesta tai puuhastelusta” ammatillisen kouluttautumisen yhteydessä (aineisto-ote 5) viitattiin sosiaalityön asiantuntijuuden heikompaan arvostukseen ja asemaan. Organisaatioiden hierarkkiseen toimintakulttuuriin liitettiin autoritääriin ja ylhäältä alaspäin suuntautuva

johtaminen, jonka koettiin olevan ristiriidassa asiakaslähtöisen työn kanssa (aineisto-ote 6). Autoritäärisen ja sanelevan johtamisen koettiin lisääntyvän erityisesti organisaation muutostilanteissa.

Aineisto-ote 6.

Niin tällainen tilanne, että sulle on varattu potilasaika ja sitten tulee ilmoitus, päivän varoitusajalla jostain kissan ristiäisestä ja sinne on mentävä ja potilasaika on kakkonen. Minun silmissä tämä ei kerro mistään asiakaslähtöisyydestä, et joku organisaation sisäinen palaveri on tärkeämpi...mä oon jäänyt niistä aika usein pois. Mä en vaan jaksa niitä... (R2H2)

Sosiaalityöntekijöiden ammatillisen yhteistyön puutteita kuvaavat syyttävät selonteot liitettiin yhteisten sääntöjen ja normien rikkomiseen, yhteistyön jännitteisiin sekä tiedon ja osaamisen pantaamiseen. Yhteisesti sovittujen sääntöjen ja organisaation normien rikkomisen kuvattiin murentavan työyhteisön sisäistä koherenssia. Selonteot sisälsivät myös odotuksen työntekijöiden tasa-arvosta ja yhdenvertaisesta kohtelusta. Tämä odotus kohdistettiin kollegoihin, mutta erityisesti lähijohdolle, kuten aineisto-otteesta 7 on tulkittavissa.

Aineisto-ote 7.

Mun mielestä työyhteisössä on kuitenkin yhteisiä pelisääntöjä ja mä ite henkilökohtaisesti koen sen hyvin loukkaavana itseänikin kohtaan, jos joillakin on aina vaan se tila sooloilla sellaisissa asioissa, jotka pitäis mennä yhteistä linjaa pitkin. (R1H1)

Aineisto-ote 8.

Silloin, kun meikäläinen aloitti työuran, niin ei olisi tullut mieleenkään, että olis omia asioita hoitanut kesken työpäivän. Tämä päivänä mennään nettiin ja käydään facebookissa ja puhutaan koko ajan kännykässä. Tää on sitä realiteettia... ei ole enää semmoista, että kun toihin tullaan, niin töitä tehään ja sit lähetään vapaalle. (R3H1)

Ongelmapuheessa paikantui myös työajan käyttöön liittyviä moraalisia arvoasetelmia. Aineisto-otteessa 8 kuvataan omien, työtehtäviin kuulumattomien asioiden hoitamista työajalla. Kuvauksesta on tunnistettavissa kategorisointi ”tunnollisiin, töitä tekeviin” ja ”ei-niin tunnollisiin, omia asioita hoitaviin” työntekijöihin. Selonteko kuvaa toisaalta työkuulttuurin yleistä muutosta eli työn ja vapaa-ajan välisen rajan hämärtymistä esimerkiksi tekniikan käytön yleistymisen myötä. Toisaalta siihen sisältyy oletus ja moraalinen kannanotto eri työntekijäsukupolvien erilaisesta suhtautumisesta työhön ja organisaation jäsenyyteen.

Aineisto-ote 9.

Jos siellä on yksi sellainen, joka pitää kaiken sisällään ja muut jakaa ja tekee suunnitelmaa... sillä on kanssa se oma näkemys, mutta hän ei jaa sitä, vaan vetää sitä tilannetta johonkin omaan suuntaansa ja hämmentää sen koko porukan sitten. (R1H1)

Aineisto-ote 10.

Tietynlainen perustelematon jääräpäisyys...joku tekee täysin omalla linjallaan ilman, että antautuu missään vaiheessa edes sen verran vuorovaikutukseen muun porukan kanssa, että pystyis perustelevaan miksi teen näin.. (R1H2)

Aineisto-otteet 9 ja 10 kuvaavat yhteistyöhön sekä tiedon ja osaamisen jakamiseen liittyviä ongelmia arjen työtilanteissa. Niistä rakentuu kuva ”osaamistaan jakavista ja vuorovaikutustaitoisista” sekä ”tietoa ja osaamistaan panttaavista ja yksin toimivista” työntekijöistä. Selonteoissa kutsutaan ammatilliseen yhteistyöhön ja tiedon jakamiseen perustuvaa sosiaalityön osaamista ja tämän vastainen yksilöllinen ammatillinen toiminta koetaan ongelmalliseksi.

Puolustavat selonteot

Puolustavien selontekojen kategoriassa sosiaalityöntekijät kuvasivat sellaista ammatillista toimintaa, jota he kokivat joutuvansa puolustamaan tai perustelevaan asiakastyössään ja erityisesti organisaatioiden muutostilanteissa. Sosiaalityöntekijät kokivat joutuvansa puhumaan erityisesti monimuotoisten sosiaalisten ongelmien, hallinnollisen työn lisääntymisen ja työssä jaksamisensa puolesta. Puolustavat selonteot kohdistettiin ensisijaisesti asiakkaille ja organisaatiolle, kuten lähijohtajille ja organisaation ylemmälle johdolle. Sosiaalityöntekijät kohdistivat toimintaansa puolustavaa puhetta myös sosiaalityön ammattieettisten ja professionaalisten ihanteiden haltijoille, joita ovat esimerkiksi koulutusorganisaatiot, alan kansalliset ja kansainväliset organisaatiot sekä lainsäädäntöviranomaiset.

Puolustavissa selonteoissa sosiaalityöntekijät toivat esille syitä, jotka rajoittivat tai estivät heitä tekemästä asiakaslähtöistä sosiaalityötä. Ne liitettiin sosiaalityön toimintaympäristöihin ja sosiaalityöntekijöiden saavutettavuuteen. Aineisto-otteessa 11 kuvataan virastoympäristössä tehtävää sosiaalityötä, jossa asiakas pääsee sosiaalityöntekijän vastaanotolle organisaation asettamien

rajoitusten mukaisesti, eli vain ajanvarauksella ja ennalta määrättyinä vastaanottoaikana. Aineisto-otteessa 12 puolestaan ongelmalliseksi nähdään se, että sosiaalityön toimintaympäristöt, kuten virastomaiset vastaanottotilat, eivät kaikin osin mahdollista asiakaslähtöistä sosiaalityötä ja asiakkaan tasavertaista kohtaamista.

Aineisto-ote 11.

Ihmiset kaipaavat apua ja toivoo moniammatillista apua ja missä ne ovat? Kuka määrittää niin, että ne saa tulla vain tietyllä ajalla. Miks ne ei voi tulla koko käytävälle silloin kun niillä on asiaa? (R1H3)

Aineisto-ote 12.

Huonossa tilanteessa kukaan ei uskalla tulla, koska sitä ei voi kohdata kuin mun ehdoilla, jos se tila on steriili, eikä niin, että sinne voi tulla asiakkaan keissi edellä. (R1H2)

Sosiaalityöntekijät kuvasivat hallinnollisten työtehtävien lisääntymistä, minkä puolestaan katsottiin vievän aikaa varsinaisesta ydintyöstä. Hallinnollinen työ, kuten erilaiset tilastointi- ja raportointitehtävät koettiin kuormittaviksi, koska ne edellyttävät esimerkiksi jatkuvaa tietoteknisten taitojen päivittämistä. Uusien ohjelmien käyttöönottokoulutukset ovat puutteellisia, eikä tietoteknistä tukea ole saatavilla riittävästi. Jatkuvat tietotekniset uudistukset ja keskeneräiset ohjelmat aiheuttavat turhautumista ja vastarintaa. Kuormittavissa työtilanteissa työntekijät kokivat joutuvansa priorisoimaan ajankäyttöään asiakastyön ja organisaation ohjeistamien hallinnollisten tehtävien, kuten tilastoinnin välillä (aineisto-ote 14).

Aineisto-ote 13.

Sitä hallintohommaa on siirretty alemmille tasoille ja kyllä se näkyy meilläkin. Tietokonejuttuja tulee, et me joudutaan tietokoneelle viemään sellaisia asioita, mitä ei aikaisemmin ollut. Sairaanhoidajakollega sanoi, että tää on sellaista itsehallinnointia. (R2H3)

Aineisto-ote 14.

Me katottiin, että hitto soikoon, ei me tämmöstä ruveta tekemään, hirveetä lomakerumbaa, sulkeista niinku siinä potilaan kanssa. Myö tehään täällä töitä! (R2H2)

Asiakaslähtöistä työtä estävien syiden lisäksi ongelmaselonteissa kuvattiin työtehtävien määrän ja kiireen lisääntymistä sekä asiakkaiden ongelmien monimuotoistumista, jotka puolestaan vaikuttavat suoraan sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin ja työssä jaksamiseen. Työpahoinvoinnin lisääntymistä perusteltiin ensisijaisesti yhteiskunnallisilla muutoksilla, julkisten palveluiden yleisillä tehostamisvaatimuksilla ja organisaatioiden muutoksilla (aineisto-otteet 15 ja 16). Jatkuvat muutokset koettiin kuormittaviksi, koska niiden vaikutuksia on vaikea nähdä asiakastyössä. Uusia muutosprosesseja käynnistetään työyhteisöissä jatkuvasti ilman, että edellisiä uudistuksia viedään loppuun saakka.

Aineisto-ote 15.

Meille jokaiselle voi käydä työelämässä näin. Nykyään työelämä on aika vaativaa ja jos ajattelee tätä omaakin, niin jatkuvasti on, jo tällä lyhyelläkin ajalla muutoksia. Jos vertaa tai miettii aiempiakin organisaatioita, joissa olen ollut, niin ihan jatkuvaa muutosprosessia. (R3H2)

Aineisto-ote 16.

Meidänkin alalle ja julkiselle sektorille on tullut vahvemmin nää markkinatalouden kysymykset ja yritysmaailman piirteet. Kyllä ne vaikuttaa siihen, et me uuvutaan eri tavoin. (R1H4)

Kuormittavissa työtilanteissa sosiaalityöntekijät joutuvat rajaamaan työmääräänsä, mikä näkyy suoraan asiakkaiden saamissa palveluissa. Työn rajaamista kuvaavasta ongelmapuheesta oli toisaalta tulkittavissa sosiaalityön osaamisen ja resurssien oikeaa kohdentamista puolustavia kannanottoja. Toisaalta taas työntekijät kokivat huonoa omaatuntoa omasta rajallisuudestaan ja siitä, ettei sosiaalityön palveluita ole rajallisten resurssien vuoksi mahdollista tarjota kaikille niitä tarvitseville asiakkaille.

Oikeuttavat selonteot

Oikeuttavissa selonteissa osallistujat perustelivat toimintaansa ja siihen liittyviä ongelmia työ-
kulttuurin muutoksella ja perinteisen, byrokraattisen ja hierarkkisen virkamieskulttuurin murtumisella. Oikeuttavaa puhetta kohdistettiin ensisijaisesti sosiaalityöntekijöille itselleen ja sosiaalityön professiolle. Työkulttuurin monimuotoistumista selitettiin esimerkiksi eri

työntekijäsukupolvien erilaisella asennoitumisella työhön ja vapaa-aikaan (aineisto-otteet 16 ja 17). Nuorempien työntekijöiden koettiin sitoutuvan työhön ja työyhteisöön vanhempia työntekijöitä lyhytjänteisemmin, eikä perinteistä pitkää ja vakaata virkauraa enää nähdä niin houkuttelevana vaihtoehtona kuin aikaisemmin.

Aineisto-ote 17.

Just tuli yksi nuori työntekijä, joka sano että mä vaan oon täällä töissä.. Ei hän odotakaan et olis jotain pysyvää. Se sano et katotaan miten pitkään mä olen täällä töissä. Ei se oo niinku semmonen perinteinen kiinnittyminen et tää on mun juttu, tästä tulee me. Kyllä niillä nuorilla on erilainen näkemys siitä tilanteesta. Ne esimerkiks sanoo, et miks me ei kirjoiteta siihen lehteen et tää on paska homma. Jotenkin, kun on itse oppinut sen, että jostain täytyy kysyä lupa tai mennä jonkun toisen kautta tai jotain muuta pyytää julkistamaan jotain. Ei voi ruokkivan kättä purra. Sitten kun nuoret sanoo et toi pitää sanoo, et noi ihmiset ei saa palvelua meillä. (R1H3)

Aineisto-ote 18.

Tavallaan se työkuultuuri ja myös moraalii ja etiikka on muuttunut. Ei ole enää semmoista, että kun töihin tullaan, niin töitä tehhään ja sit lähetään vapaalle. (R3H1)

Aineisto-ote 19.

Ei ole enää sellaista työaikaa, toimistotyöaikaa, että mennään kahdeksalta ja lähetään neljältä, vaan sitä tehdään aina kun ollaan reissussa tai ilta-aikaan tai mullekin tulee viestejä työkavereilta klo 22 jälkeen tai puolen yön maissakin on lähetetty joku vastaus tai kysymys sähköpostitse. (R3H2)

Aineisto-otteessa 17 kuvataan sitä, että nuoremmat työntekijät ovat rohkeampia tuomaan esiin työhön liittyviä epäkohtia. Jäsenkategorioiden näkökulmasta selonteosta onkin tulkittavissa jako nuorempiin, uudenlaiseen työkuultuuriin haastaviin ja vanhempiin, perinteisempään virkamies-työhön kiinnittyneisiin sosiaalityöntekijäsukupolviin. Erilaiset työorientaatiot haastavat työyhteisöjä uudenlaiseen, avoimempaan työkuultuuriin. Myös tietotekniikka on muuttanut sosiaalityöntekijöiden työkäytäntöjä ja murtanut vapaa-ajan ja työn välistä rajaa. Työtehtäviä hoidetaan enenevässä määrin myös sähköpostitse virallisen työajan ulkopuolella ja asiakkaiden ja kollegoiden yhteydenottoihin pyritään vastaamaan mahdollisimman nopeasti. Työmäärästä pyritään selviytymään olemalla työntekijänä käytettävissä lähes rajattomasti, kuten aineisto-otteessa 19 kuvataan.

POHDINTA

Tutkimuksemme tavoitteena oli analysoida, miten sosiaalityöntekijät organisaatiokansalaisina käyttävät selontekoja puhuessaan sosiaalityöhön liittyvistä ongelmista. Tutkimuksemme tavoitteena oli jäsentää kuntien ja kuntayhtymien palveluksessa olevien sosiaalityöntekijöiden ammatilliseen toimintaan liittyvää ongelmapuhetta. Olemme käyttäneet teoreettisena viitekehystenä sosiaalityön ongelmapuhetta ja sitä ilmentäviä selontekoja. Empiirisen aineiston analysoinnissa hyödynsimme Hallin ym. (2006) sosiaalityön ongelmaselontekojen kategorisointia. Analyysin tuloksena tunnistimme sosiaalityöntekijöiden ongelmapuheesta huonoa johtamista ja ei-kollegiaalista toimintaa *syyttäviä* selontekoja, sosiaalityön rajallisuutta *puolustavia* selontekoja sekä monimuotoiseen toimintaan *oikeuttavia* selontekoja. Tulkitsemme ongelmaselontekokategorioiden avulla, millaista sosiaalityön organisaatiokansalaisuutta saamamme tutkimustulokset ilmentävät. Organisaatiokansalaisuuden tulkinnassa (taulukko 2) hyödynnämme kolmea organisaatiokansalaisuuden keskustelusuuntausta; perinteistä, muutosta edistävää ja tietointensiivisen työn organisaatiokansalaisuutta (ks. Arola, Laulainen & Pehkonen 2018; Dekas 2013; Morrison & Phelps 1999; Organ 1988; Somech & Oplatka 2014). Sosiaalityöntekijät ovat organisaatiokansalaisina selontekovelvollisia moneen suuntaan: asiakkaille, kollegoille, työyhteisölle ja organisaation ulkopuolelle.

Taulukko 2. Organisaatiokansalaisuus sosiaalityöntekijöiden ongelmaselonteissa

Organisaatiokansalaisuuden keskustelusuuntaukset/ongelmaselonteiden kategoriat	Perinteinen organisaatiokansalaisuus	Muutosta edistävä organisaatiokansalaisuus	Tietointensiivisen työn organisaatiokansalaisuus
Syyttävät selonteot	Organisatorisen lojaalisuuden puute Tunnollisuuden puute	Muutososallisuuden puute Muutosaloitteiden sivuuttaminen	Yhteistyön puute Tiedon jakamisen puute
Puolustavat selonteot	Lojaalisuus asiakkaille ja sosiaalityön ammattieettisille periaatteille	Vastuullisuus Selkäranka	Työhyvinvointi, työntekijäkestävyys Inhimilliset, asiakaslähteiset arvot Eettisyys
Oikeuttavat selonteot	Yksilöllinen aloitteellisuus Rohkeus	Kriittisyys Muutosehdotusten tekeminen Aloitteellisuus	Rehellisyys Äänivallan käyttäminen

Sosiaalityöntekijöiden ongelmapuheesta oli tulkittavissa sekä negatiivisia että positiivisia organisaatiokansalaisuuden konnotaatioita. Selkeimmin hyvän organisaatiokansalaisuuden puutteita oli tunnistettavissa syyttävissä selonteissa kuten yhteistyön -ja muutososallisuuden puute. Vastavasti puolustavissa ja oikeuttavissa selonteissa sosiaalityöntekijät vahvistivat tai korostivat positiivisempia organisaatiokansalaisuuden piirteitä kuten vastuullisuutta, aloitteellisuutta ja työntekijäkestävyyttä. Organisaatiokansalaisuuden kuvaukset kertovat ammattieettisyyteen ja lojaalisuuteen liittyvistä jännitteistä eli siitä, kenelle sosiaalityöntekijöiden tulisi eri tilanteissa olla lojaaleja: itselle, kollegoille, lähijohdolle, organisaatioille vai asiakkaille. Perinteisen organisaatiokansalaisuuden näkökulmasta selonteot liittyivät sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välisiin suhteisiin ja sosiaalityöntekijöiden keskinäisiin suhteisiin työyhteisöissä. Sosiaalityöntekijät puhuivat organisaatioon ja työyhteisöön liittyvän lojaalisuuden ja tunnollisuuden murentumisesta, joka ilmeni esimerkiksi epäluottamuksena organisaation toimintatapoihin ja johtamiseen sekä

sosiaalityöntekijöiden kollegiaalisuuden vähenemisenä. Sosiaalityöntekijät puolustivat lojaalisuuttaan sosiaalityön ammattieettisille periaatteille ja asiakaslähtöisille toimintamahdollisuuksille. Näiden he kokivat kaventuneen työmäärän ja hallinnollisten tehtävien lisääntymisen, jatkuvien muutosten ja omien rajallisten voimavarojensa vuoksi. He tunnistivat kuitenkin tarpeen vahvistaa työntekijöiden yksilöllistä aloitteellisuutta ja ammatillista rohkeutta, perinteisen ja kuuliaisen virkamieskulttuurin sijaan.

Muutosta edistävän organisaatiokansalaisuuden näkökulmasta selonteot liittyivät ensisijaisesti työyhteisöön ja mahdollisuuksiin osallistua työn kehittämisprosesseihin. Sosiaalityöntekijöiden ongelmapuheesta oli tunnistettavissa se, ettei heillä ollut riittävästi mahdollisuuksia osallistua organisaatioita ja omaa työtä koskevien muutosten toteuttamiseen. Muutososallisuuden vajeita perusteltiin sosiaalityön organisaatioiden hierarkkisudella ja autoritaarisella johtamisella. Muutokset koettiin pääosin ennalta valmistelluilta, irrallisina ja ylhäältä alaspäin suuntautuvina toimenpiteinä. Sosiaalityöntekijät peräänkuuluttivat sellaista ammatilliseen vastuullisuuteen, kriittisyyteen ja muutosaloitteellisuuteen perustuvaa organisaatiokansalaisuutta, joka toisi sosiaalityön ammatillista toimintaa muutosprosesseissa paremmin näkyväksi.

Tietointensiivisen työn organisaatiokansalaisuuden osalta selonteot suunnattiin työyhteisöön ja organisaation ulkopuolelle. Sosiaalityöntekijät toivat esille sen, että heidän keskinäisessä toiminnassaan oli puutteita tietointensiivisen työn organisaatiokansalaisuudelle ominaisesta tiedonvaihdesta ja yhteistyöstä. Näiden organisaatiokansalaisuuden piirteiden merkityksen on tunnistettu korostuvan työorganisaatioiden muutoksissa, kun ammatilaisiin kohdistuu entistä enemmän muutos- ja kehittämistyöhön sekä tiedon prosessointiin ja oppimiseen liittyviä vaatimuksia (ks. esim. Sadegh 2015; Yao & Fan 2015). Sosiaalityöntekijät kokivat, että työmäärän lisääntyminen, jatkuvat muutokset ja työn tehostamisvaatimukset ovat lisänneet sosiaalityön kuormittavuutta ja heikentäneet yksittäisten työntekijöiden työhyvinvointia. Vaikuttamismahdollisuudet koettiin rajallisiksi, mikä luo paineita työntekijäkestävyyteen. Sosiaalityöntekijät kannustivat ammattikuntaansa rohkeampaan ammatillisen äänivallan käyttämiseen sosiaalityön aseman ja arvostuksen parantamiseksi sekä työolojen kehittämiseksi.

Sosiaalityöntekijöiden ongelmapuheella on yhtymäkohtia Bolinin työryhmän (2015) määrittelemään kansalaisuusupumukseen. Se ilmeni aineistossamme turhautumisena ja väsymisenä organisaation jatkuviin muutos- ja kehittämisprosesseihin, ulkoapäin tuleviin toiminnan

tehostamisvaatimuksiin ja kaventuneisiin mahdollisuuksiin tehdä asiakaslähtöistä ja ammattieettisesti kestävästä asiakastyöstä. Organisaatioiden muutosprosesseihin liittyvät osattomuuden kokemukset näkyivät sosiaalityöntekijöiden puheessa muutosvastarintana ja passiivisuutena sekä kehittämistoimintaan osallistumisesta kieltäytymisenä. Aikaisempi tutkimus (esim. Kang 2012) nostaa esille, että sosiaalityöntekijöiden työpahoinvoinnin, kuten emotionaalisen kuormittumisen, kyynistymisen ja loppuun palamisen lisääntyessä sitoutuminen organisaatioon ja organisaatiokansalaisuuteen vähenee. Nämä tekijät voivat muodostua uhkaksi asiakasturvallisuudelle. Työn vaatimusten ja ulkoisten paineiden lisääntyessä tilanne voi eskaloitua organisaation tai ääritapauksissa jopa ammatin hylkäämiseen (esim. Páille ym. 2015).

Sosiaali- ja terveydenhuollon kehittäminen on vahvasti riippuvaista työntekijöiden aktiivisesta organisaatiokansalaisuudesta ja kehittämistyöhön sitoutumisesta. Ongelmapuhe nostaa esiin organisaatiokansalaisuutta horjuttavia tekijöitä. Johtamista ja päätöksentekoa työelämän murroksessa tutkinut Vuokko Niirasen työryhmä (2018) toteaa, että työntekijät tarvitsevat uudenlaista osaamista ja horisontaalista, kollegiaalista tukea, mutta ennen kaikkea vertikaalista tukea organisaation johdolta. Työn ja organisaatioiden muutoksissa olisikin tärkeää tukea työntekijöiden autonomisuutta ja proaktiivista toimintaa. Ne vahvistavat työntekijöiden kokemuksia aktiivisesta toimijuudesta, osallisuudesta ja oman työnsä käsikirjoittajuudesta. (ks. Saari, Hasu & Käpykangas 2018.)

Empiirinen tutkimuksemme tuo esiin sosiaalityöntekijöihin kohdistuvia moniulotteisia, toisinaan jopa kohtuuttomiksi koettuja, organisaatiokansalaisuuden odotuksia. Tutkimustulostemme uutuusarvo on, että lähtökohtaisesti positiivisesti latautuneen organisaatiokansalaisuuden tarkastelu ongelmapuheen kautta tekee näkyväksi organisaatiokansalaisuuden jännitteisyyttä: ongelmapuheestaan huolimatta sosiaalityöntekijät voivat olla vastuullisia ja esimerkillisiä organisaatioiden jäseniä, jolloin hyvään organisaatiokansalaisuuteen sisältyy selontekovelvollisuuttakin. Ongelmapuhe käsitteenä ja ongelmaselontekojen kategorisoinnit auttoivat analysoimaan sosiaalityöntekijöiden institutionaaliseen tehtävään, ammattieettiseen perustaan ja organisaation jäsenyyteen liittyvää puhetta kollektiivisena tarinana, jossa he yhdessä jäsensivät omaa ammatillista toimintaansa ja siihen kohdistuvia odotuksia ja vaatimuksia. Analyysimme avasi sosiaalityöhön kohdistuvia muutospaineita yhteiskunnan, organisaatioiden ja työntekijöiden ammatillisen toiminnan näkökulmista. Näiden odotusten yhtäaikainen täyttäminen voi olla yksittäisille

sosiaalityöntekijöille haastavaa ja kuormittavaa. Näillä tuloksilla on merkitystä käytännön työhön ja työn tekemisen tapoihin. Sosiaalityön organisaatioissa tulisikin tulevaisuudessa kiinnittää enemmän huomiota sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointiin sekä ammatillisen autonomisuuden ja osallistavan johtamisen vahvistamiseen. Niiden avulla voidaan taata riittävät, asiakaslähtöiset ja laadukkaat sosiaalityön palvelut kunnallisen sosiaali- ja terveydenhuollon muutoksissa asiakasturvallisuutta vaarantamatta. Jatkotutkimuksen tarve olisikin tutkia kyseistä tematiikkaa asiakasturvallisuuden lähtökohdista.

Tämän tutkimuksen luotettavuutta arvioimme laadullisen tutkimuksen arviointikriteereillä (Eskola & Suoranta 2000) ja eettisiä valintoja Tutkimuseettisen neuvottelukunnan periaatteiden kriteerein (Tutkimuseettisen neuvottelukunnan periaatteet 2009). Kaikilta haastateltavilta pyysimme henkilökohtaisen suostumuksen aineiston tutkimuskäyttöön. Tämän tutkimuksen luotettavuuden kannalta keskeistä on aineiston analyysin toteuttamisen luotettavuus. Aineiston analyysissä pyrimme tarkkuuteen ja huolellisuuteen. Saaduista tutkimustuloksista keskustelimme kirjoittajien kesken niitä yhteisesti koetellen. Tutkimustulosten siirrettävyys toiseen kontekstiin on riippuvainen kuitenkin siitä, miten samankaltaisesta toimintaympäristöstä on kyse. Siltä osin tuloksemme kuvaavat kunnallista sosiaalityötä, mutta yhdyspintoja voi löytää myös laajemmin sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten arkeen. Aineiston pientä kokoa on perusteltua pohtia kriittisesti, vaikka laadullinen tutkimus ei lähtökohtaisesti edellytä suuria aineistoja tai pyri yleistettävyyteen vaan ilmiön ymmärtämiseen. Jos laadullinen aineisto on laaja, analyysin tarkkuus voi jopa kärsiä. Tosin laaja aineisto antaa mahdollisuuden testata analyysin pätevyyttä laajemmassa aineistossa (Baker & Edwards 2012). Laajempi aineisto olisikin voinut vahventaa tai laajentaa entisestään ongelmapuheen kirjoja ja selontekojen jäsenyyksiä. Myös ryhmäkokoon olisi ollut mahdollista kiinnittää tarkemmin huomiota ja kasvattaa sitä niin, että jokaisessa ryhmässä olisi ollut vähintään neljä osallistujaa. Se olisi voinut osaltaan monipuolistaa ongelmapuhetta ja selontekoja, vaikkakaan osallistujamäärä sinällään ei vielä takaa keskustelun laatua ja laajuutta tutkimuskohteen näkökulmasta. Tutkimukseen osallistuvien itsemääräämisoikeuden periaate perustui vapaaehtoisuuteen ja tietoiseen suostumukseen osallistumisesta. Aineiston säilyttämisessä ja käsitelyssä noudatimme hyvää tieteellistä tapaa. Tulosten kirjoittamisessa kiinnitimme erityistä huomiota siihen, että osallistujien anonymiteetti on suojattu hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti.

Lähteet:

- Ahola, Kirsi, Aminoff, Merike & Hannonen, Heli (2015). Työkuormituksen arviointimenetelmä TIKKA. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Arola, Marjut, Laulainen, Sanna & Pehkonen, Aini (2018). Sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden näkemyksiä organisaatiokansalaisuuden piirteistä. *Työelämän tutkimus*, Vol. 16, No. 1, s. 33–48.
- Baker, Sarah, Elsie & Edwards, Rosalind (2012). How many qualitative interviews is enough? Expert voices and early career reflections on sampling and cases in qualitative research. Southampton: National Centre for Research Methods.
- Blomgren, Sanna, Karjalainen, Jouko, Karjalainen, Pekka, Kivipelto, Minna, Saikkonen, Paula & Saikku, Peppi (2016). *Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa*. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen raportteja 4/2016. Tampere: Juvenes Print – Suomen yliopistopaino Oy.
- Bolino, Mark C., Hsiung, Hsin-Hua, Harvey, Jaron & LePine, Jeffery A. (2015). “Well, I’m Tired of Tryin’!” Organizational Citizenship Behavior and Citizenship Fatigue. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 100, No. 1, s. 56–74.
- Bolino, Mark C., Klotz, Anthony C., Turnley, William H. & Harvey, Jaron (2012). Exploring the dark side of organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 34, No. 4, s. 542–559.
- Bull, Rodney & Shawn, Ian. (1992). Constructing Causal Accounts in Social Work. *Sociology*, Vol. 26, No. 4, s. 635–649.
- Buttny, Richard (2004). *Talking Problems*. Studies of Discursive Constructions. New York: State University of New York Press.
- Choi, Jin Nam (2007). Change-oriented organizational citizenship behavior: effects of work environment characteristic and intervening psychological processes. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 28, No. 4, s. 467–484.
- Dekas, Kathryn H., Bauer, Talya, Welle, Brian, Kurkoski, Jennifer & Sullivan, Stacy (2013). Organizational Citizenship Behavior, Version 2.0: A Review and Qualitative Investigation of OCBs for Knowledge Workers at Google and Beyond. *The Academy of Management Perspectives*, Vol. 27, No. 3, s. 219–237.
- Dilshad, Rana M. & Latif, Muhammad I. (2013). Focus Group Interview as a Tool for Qualitative Research: An Analysis. *Pakistan Journal of Social Sciences (PJSS)*, Vol. 33, No. 1, s. 191–198.

Dominelli, Lena (2004). *Social Work. Theory and Practice for a Changing Profession*. London: Polity Press.

Eglin, Peter & Hester, Stephen (2003). *The Montreal Massacre. A Story of Membership Categorization Analysis*. Waterloo: Wilfrid Laurier University Press.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (2000). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen* Tampere: Vastapaino.

Hall, Christopher, Slembrouk, Stef & Sarangi, Srikant (2006). *Language Practices in Social Work. Categorisation and Accountability in Child Welfare*. London: Routledge.

Harrell, Margaret C. & Bradley, Melissa A. (2009). *Data Collection Methods. Semi-Structured Interviews and Focus Groups*. RAND National Defense Research Institute.
<http://www.dtic.mil/dtic/tr/fulltext/u2/a512853.pdf>. Luettu 2.8.2018.

Heinonen, Tuula & Spearman, Len (2001). *Social work practice: problem solving and beyond*. Toronto: Irwin Publishing corp.

Heritage, John & Clayman, Steven (2010). *Talk in Action: interaction, identities and institutions*. United Kingdom: Wiley-Blackwell Publishing Inc.

Hämäläinen, Juha & Niemelä, Pauli (2006). *Jaksamisen edistäminen vaativissa sosiaalialan tehtävissä työyhteisöjä kehittämällä*. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Jain, Ajay K. (2012). Profile of an Ideal Organizational Citizen. Organizational Citizenship Behavior, In-Role Behavior, Managerial Skills and Emotional Intelligence. Teoksessa Rabindra Kumar Pradhan & Nutankumar S. Thingujam (eds.) *Emotional Intelligence: Optimizing Human Performance at Work*. Germany: LAP Lambert publisher, 81–96.

Jokinen, Arja (2012) *Kategoria, instituutiot ja sosiaalisen järjestyksen tuottaminen*. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen *Kategoriat, kulttuuri & moraali*. Tampere: Vastapaino, s. 227–269.

Jokinen, Arja, Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (2012). *Kategoriat, kulttuuri & moraali*. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi (2009). Sosiaalityön selontekovelvollisuus. *Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti Janus*, Vol. 17, No. 4, s. 296–312.

Juhila, Kirsi (2012). Ongelmat, niiden selittäminen ja kategoriat. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen *Kategoriat, kulttuuri & moraali*. Tampere: Vastapaino, s. 131–173.

Juhila, Kirsi, Mäkitalo, Åsa & Noordegraaf, Martine (2014). Analysing Social Work Interaction. Teoksessa Christoffer Hall, Kirsi Juhila, Maureen Matarese and Carolus van Nijnatten (eds.)

Analysing Social Work Communication: Discourse in practice (First edition.). New York: Routledge, s. 9–24.

Juhila, Kirsi & Pösö, Tarja (2000). Sosiaalityön toimintakulttuurit. Etnografista ymmärrystä ja diskurssianalyttistä tarkastelua yhdyskuntapalvelun soveltuvuusselvityksistä. Teoksessa Synnöve Karvinen, Tarja Pösö & Mirja Satka (toim.) *Sosiaalityön tutkimus. Metodologisia suuntauksia*. Jyväskylän yliopisto: Sophi, s. 171–206.

Junnonen, Sanna-Riitta, Hämäläinen, Juha, Töttö, Pertti, Väisänen, Raija, Rantanen, Otso & Salo, Paula (2019). Sosiaalityöntekijöiden työn kuormittavuus ja siinä tapahtuneet muutokset vuosina 2000–2012. *Janus -Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, Vol. 27, No. 2, 144–163.

Kang, Jong-Soo (2012). Relationship among Job Burnout, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior in Social Workers using Structural Equation Modeling. *International Journal of Contents*, Vol. 8, No. 3, s. 57–63.

Kettunen, Pekka (2017). Vaikuttavuuden arviointi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Turun kaupungin kaupunkitutkimusohjelman tutkimusraportteja 2/2017. https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/tutkimusraportti_2-2017.pdf. Luettu 21.1.2019.

Krueger, Richard A. (2002). Designing and Conducting Focus Group Interviews. <http://www.eiu.edu/ihec/Krueger-FocusGroupInterviews.pdf>. Luettu 1.3.2017.

Kupferberg, Irit & Green, David (2005). *Troubled talk: Metaphorical negotiation in problem discourse*. New York: Mouton de Gruyter.

L 272/2005. Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista.

Laine, Marjukka, Kokkinen, Lauri, Kaarela-Tuomaala, Anu, Valtanen, Elisa, Elovainio, Marko, Keinänen, Mika & Suomi, Reima (2010). *Sosiaali -ja terveysalan työolot*. Helsinki: Työterveyslaitos.

Langhout, Regina D. (2014). Photovoice as Methodology. Teoksessa Alfonso Rodriguez-Lainz, Xochitl Castañeda & Marc Schenker (eds.) *Migration and Health: A Research Methods Handbook*. Oakland, CA: University of California Press, s. 327–342.

Laulainen, Sanna. (2010). “Jos mittää et anna niin mittää et saa”. *Strateginen toimijuus ja organisaatiokansalaisuus vanhustyössä*. Publications of the University of Eastern Finland, Dissertations in Social Sciences and Business Studies No. 9. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.

Matarese, Maureen & Caswell, Dorte (2014). Accountability. S. 44–60. Teoksessa Christoffer Hall, Kirsi Juhila, Maureen Matarese & Carolus van Nijnatten (eds.) *Analysing Social Work Communication: Discourse in practice* (First edition.). New York: Routledge, s. 44–60.

- McKenzie, Scott B., Podsakoff, Philip M. & Podsakoff, Nathan P. (2011). Challenge-oriented Organizational Citizenship Behaviors and Organizational Effectiveness: Do Challenge-oriented behaviors really have an impact on the organization's bottom line? *Personnel Psychology*, Vol. 64, No. 3, s. 559–592.
- McLafferty, Isabella (2004). Focus group interviews as data collecting strategy. *Journal of Advanced Nursing*, Vol. 48, No. 2, s. 187–194.
- Morgan, David L. (1998). *Planning Focus Groups. Focus Group Kit 2*. London: SAGE Publications.
- Morrison, Elizabeth W. & Phelps, Corey C. (1999). Taking charge at work: Extra-role efforts to initiate workplace change. *Academy of Management Journal*, Vol. 42, No. 4, s. 403–419.
- Mulder, Cray & Dull, Audrey (2014). Facilitating Self-Reflection: The Integration of Photovoice in Graduate Social Work Education. *Social Work Education: The International Journal*, Vol. 33 No. 8, s.1017–1036.
- Mänttari-van der Kuip, Maija (2013). Julkinen sosiaalityö markkinoistumisen armoilla? *Yhteiskuntapolitiikka*, Vol. 78, No. 1, s. 5–19.
- Mänttari-van der Kuip, Maija (2015). *Work-Related Well-Being among Finnish Frontline Social Workers in an Age of Austerity*. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 524.
- Nastiezaie, Naser, Jenaabadi, Hosein & Noruzikuhdasht, Reza (2017). The relationship between positive organizational behavior with organizational citizenship behavior and quality of work life among faculty members. *Iran Occupational Health*, Vol. 14, No. 3, s. 164–177.
- Niiranen, Vuokko, Laulainen, Sanna & Zitting, Joakim (2018). Päätöksenteko, johtaminen ja organisaatiokansalaisuus työelämän murroksessa. Esitys SOTE2020-seminaarissa Espoossa 21.3.2018. <https://www.slideshare.net/THLfi/ptksenteko-johtaminen-ja-organisaatiokansalaisuus-tyelmn-murroksessa-93768187>. Luettu 15.1.2019.
- Ocampo, Lanndon, Acedillo, Venus, Bacunador, Alin M., Balo, Charity C., Lagdameo, Yvonne J. & Tupa, Nickha S. (2018). A historical review of the development of organizational citizenship behavior and its implications for the twenty-first century. *Personnel Review*, Vol. 47, No. 4, s. 821–862.
- Organ, Dennis W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington: Lexington books.
- Organ, Dennis W. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Human Performance*, Vol. 10, No. 2, s. 85–97.

- Páille, Pascal, Raineri, Nicolas & Valeau, Patrick J. (2015). Professional Employee Retention: Examining the Relationships between Organizational Citizenship Behavior and Turnover Cognitions. *The Journal of Applied Business Research*, Vol. 31, No.4, s. 1437–1452.
- Payne, Geoff & Payne, Judy (2005). *Key Concepts in Social Research*. London: SAGE Publications.
- Saari, Eveliina, Hasu, Mervi & Käpykangas, Sari. (2018). Ammatilaiset oman työnsä käsikirjoittajina: palveluohjaajat muuttuvien palveluiden navigaattoreina. *Ammattikasvatuksen aikakauskirja*, Vol. 20, No. 1, s. 62–80.
- Saarinen, Arttu, Blomberg, Helena & Kroll, Christian (2012). Liikaa vaadittu? Sosiaalityöntekijöiden kokemukset työnsä kuormittavuudesta ja ristiriitaisuudesta Pohjoismaissa. *Yhteiskuntapolitiikka*, Vol. 77, No. 4, s. 403–418.
- Sadegh, Tayebbeh (2015). Introducing a Model of Relationship between Knowledge Sharing Behavior, OCB, Psychological Empowerment and Psychological Capital: A Two-Wave Study. *American Journal of Applied Psychology*, Vol. 4, No. 4, s. 95–104.
- Salehi, Moslem & Gholtash, Abbas (2011). The relationship between job satisfaction, job burn-out and organizational commitment with the organizational citizenship behavior among members of faculty in the Islamic Azad University – first district branches, in order to provide the appropriate model. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, Vol. 15, No. 1, s. 306–310.
- Salo, Paula, Rantonen, Otso, Aalto, Ville, Oksanen, Tuula, Vahtera, Jussi, Junnonen, Sanna-Riitta, Baldshun, Andreas, Väisänen, Raija, Mönkkönen, Kaarina & Hämäläinen, Juha (2016). *Sosiaalityöntekijöiden hyvinvointi*. Sosiaalityön kuormittavuus, voimavaratekijät ja sosiaalityöntekijöiden mielenterveys. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Scott, Marvin B. & Lyman, Stanford M. (1968). Accounts. *American Sociological Review*, Vol. 33, No. 1, s. 46–62.
- Somech, Anit & Oplatka, Izhar (2014). *Organizational Citizenship Behavior in Schools: Examining the impact and opportunities within educational systems*. Florence, KY: Routledge.
- Sosiaalityöntekijän ammattitaidon arviointi asiakasturvallisuuden näkökulmasta (2019). [AmmattitaidonArviointi2019.pdf](#)
- Stark, Christian (2018). The Neoliberal Ideology, Its Contradictions, the Consequences and Challenges for Social Work. *Ljetopis socijalnog rada*, Vol. 25, No. 1, s. 39–63.
- Sutton-Brown, Camille A. (2014). Photovoice: A Methodological guide. *Photography & Culture*, Vol. 7, No. 2, s. 169–186.
- Tutkimuseettisen neuvottelukunnan periaatteet 2009.

Valtonen, Anu (2005). Ryhmäkeskustelut – millainen metodi? Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula (toim.) *Haastattelu, tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Tampere: Vastapaino.

Vanhala, Anni (2000). Ongelmapuhe ja voimavarapuhe asiakkuuden määrittymisessä. Teoksessa Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.) *Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapian arjesta*. Tampere: Vastapaino, s. 245–264.

Vigoda-Gabot, Eran (2006). Compulsory Citizenship Behavior: Theorizing Some Dark Sides of Good Soldier Syndrome in Organizations. *Journal for the Theory of Social Behavior*, Vol. 36, No. 1, s. 77–93.

Välimaa, Outi (2011). *Kategoriat ongelman selontekoina. Pitkäaikaistyöttömyydestä neuvottelemisen ja sen rakentuminen haastattelupuheessa*. Tampereen yliopisto. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Webb, Caroline, M. & Carpenter, John (2012). What can be done to promote the retention of social workers? A systematic review of interventions. *British Journal of Social Work*, Vol. 42, No. 7, s. 1235–1255.

Yaffe, Tal & Kark, Ronit (2011). Leading by Example. The Case of Leader OCB. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 96, No. 4, 806–826.

Yao, Jun & Fan, Lili (2015). The Performance of Knowledge Workers Based on Behavioral Perspective. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, Vol. 3, No. 1, s. 21–27

<http://www.talentia.fi>. Sosiaalityöntekijöitä on riittävästi. 27.9.2019. Luettu 12.11.2019.