

**TUNNISTETTUIJEN VOIMAVAROJEN MERKITYKSELLISYYS
PERHEVÄKIVALTA- JA TRAUMATYÖSSÄ**



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Visamäen kampus, sosionomi

Syksy, 2018

Susanna Nikkanen

Sosionomi
Visamäen kampus

Tekijä	Susanna Nikkanen	Vuosi 2018
Työn nimi	Tunnistettujen voimavarojen merkityksellisyys perheväkivalta- ja traumatyössä	
Työn ohjaaja/t	Päivi Mäntyneva, Seija Pajuri-Stylman	

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää perheväkivalta- ja traumatyön työntekijöiden työn ja yksilöllisiä voimavaroja, joita työntekijät tunnistavat omassa työssään, sekä mahdollisuuksia ja keinoja ylläpitää ja edistää näitä voimavaroja. Lisäksi tavoitteena oli selvittää, millaisia työn ja yksilöllisiä voimavaroja tulisi edelleen kehittää. Työn tilaajana toimi eteläsuomalainen keskisuuri yhdistys.

Opinnäytetyön tietoperustassa käsiteltiin ihmisen psykologisia perustarpeita ja sisäistä motivaatiota, jotka ovat edellytyksiä työn ja yksilöllisten voimavarojen olemassaololle. Lisäksi tarkasteltiin käsitteitä työn imu ja työn tuunaaminen, perheväkivalta- ja traumatyöhön liittyvät erityis- huomioidut ja inhimillinen paha sekä myötätunto ja sen suhde työn merkityksellisyteen. Laadullisen tutkimuksen aineistonkeruu toteutettiin sekä haastatteluiden että kirjoitelmien muodossa yhteensä kuuden työntekijän ja yhden esimiehen osalta keväällä 2018. Saatu aineisto analysoitiin teemoittamalla.

Aineistosta saaduissa tuloksissa päädyttiin neljään teemaan, jotka vastaavat kysymykseen ”millaisia voimavaroja työntekijät tunnistavat ja ylläpitävät omassa työssään?”: ammatillinen osaaminen ja työn merkityksellisyys, työstä palautuminen ja työn rajaaminen, työyhteisön toimivuus sekä työn autonomisuus. Lisäksi kehitettävänä voimavaroina olivat organisaation arvostus sekä palkkaus ja palkitseminen. Yhtenä ajankohtaisena jatkotutkimusaiheena olisi tutkia yksilöllisten voimavarojen vaikutusta työn mielekkyyden ja merkityksellisuuden kokemiseen.

Avainsanat työn ja yksilölliset voimavarat, työn imu, itsemääräämisteoria, sisäinen motivaatio, väkivalta- ja traumatyö

Sivut 29 sivua

Sosionomi
Visamäen kampus

Author	Susanna Nikkanen	Year 2018
Subject	The relevance of identified resources to domestic violence and trauma at work.	
Supervisors	Päivi Mäntyneva, Seija Pajuri-Stylman	

ABSTRACT

The purpose of the thesis was to examine the work and individual resources of domestic violence and trauma workers that the workers recognize in their work and how they have been able to maintain and promote these resources. In addition, the goal was to find out what kind of work and individual resources should be further developed. The thesis was commissioned by a medium-sized association in southern Finland.

The theoretical background of the thesis focuses on the psychological basic needs and inner motivation of humans, which are the preconditions for the existence of work and individual resources. In addition, the thesis discusses the concepts of work engagement and job crafting, special features of domestic violence and trauma work, human evil, as well as compassion and its relation to the meaningfulness of work. The data for this qualitative study were collected from interviews and writings of six employees and one superior in the spring of 2018. The obtained material was analyzed by thematizing.

The data analysis resulted in four themes that answer the question "what kind of resources can employees recognize and maintain in their own work?". The themes were: professional competence and meaningfulness of work, recovery of work strain and limitation of work, functionality of the workplace community and work autonomy. In addition, the resources to be developed were the appreciation of the organization, as well as remuneration and rewards. A current topic for further research would be to study the impact of individual resources on the meaningfulness and relevance of work.

Keywords work and individual resources, work engagement, self-determination theory, inner motivation, violence and trauma work

Pages 29 pages

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	IHMISEN PERUSTARPEET JA MOTIVAATIO TYÖN HYVINVOINNIN LÄHTENÄ.....	2
2.1	Ihmisen psykologiset perustarpeet ja sisäinen motivaatio.....	2
2.2	Työn imu.....	4
2.3	Työn tuunaaminen	5
2.4	Työn ja yksilölliset voimavarat	5
2.4.1	Työn ja yksilöllisten voimavarojen jaottelu	6
2.4.2	Työn voimavarojen ja työn vaatimusten tasapaino	7
3	NÄKÖKULMAT VÄKIVALTA- JA TRAUMATYÖHÖN.....	8
3.1	Väkivalta- ja traumatyö	8
3.2	Inhimillisen pahan tunnistaminen.....	10
3.3	Myötätunto ja työn merkityksellisyys	11
4	AIEMPIÄ TUTKIMUKSIA TYÖN VOIMAVAROISTA	12
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	13
5.1	Opinnäytetyön tutkimustehtävä, tavoite ja tutkimuskysymykset.....	13
5.2	Tutkimusmenetelmien valinta	14
5.3	Tutkimusaineiston hankinta.....	14
5.4	Aineiston analyysi.....	15
5.5	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	16
6	TUTKIMUSTULOKSET	17
6.1	Ammatillinen osaaminen ja työn merkityksellisyys	17
6.2	Työstä palautuminen ja työn rajaaminen	19
6.3	Työyhteisön toimivuus	20
6.4	Työn autonomisuus.....	21
6.5	Organisaation arvostus, palkkaus ja palkitseminen	21
7	TULOSTEN TARKASTELU	22
7.1	Johtopäätökset ja yhteenveto.....	22
7.1.1	Tunnistetut ja ylläpidetyt voimavarat	22
7.1.2	Kehitettävät voimavarat	24
7.1.3	Yhteenveto peilaten tutkimuksen tietoperustaan	25
7.2	Pohdinta opinnäytetyöprosessista.....	26
	LÄHTEET	28

1 JOHDANTO

Työ on merkityksellistä. Olen tehnyt työtä vuosikymmeniä koska koen työn arvot omakseni. Ihmisen kunnioitus ja myötätunto ovat mielestäni hyviä arvoja. Työssäni pyrin niitä kunnioittamaan aina.

Yllä oleva sitaatti on ote opinnäytetyöstä saadusta aineistosta. Se kuvaa mielestäni hyvin yhtenä esimerkkinä työssä koettuja merkityksiä. Tällä hetkellä työn henkinen kuormittavuus, vaihtuvuus ja epävarmuus puhututtaa etenkin sosiaalialalla, jossa tehdään vaativaa asiantuntijatyötä. Mikä saa työntekijät voimaan työssään niin hyvin, että he jaksavat näin vaativassa työssä vuodesta toiseen? Työtä kuormittavien tekijöiden sijaan, tärkeämpää olisi keskittyä työn merkityksellisyyteen, työn iloon ja imuun – siihen miten työntekijät pidetään hyvinvoivina työn tuottajina.

Opinnäytetyön aiheen valinta lähti siitä, että halusin tehdä opinnäytetyöni yhteistyössä sosiaalialan yhdistyksen kanssa oman kolmannen sektorin työkokemattomuuteni takia. Olin suoraan yhteydessä eteläsuomalaiseen keskisuureen yhdistykseen, jossa työskennellään pääosin perheväkivallan ja traumatyön näkökulmista. Yhdistyksen tapaamisella ideoimme työntekijän kanssa opinnäytetyön aihetta, josta syntyi kiinnostus selvittää työhyvinvointiin vaikuttavia työtä tukevia tekijöitä. Oma kiinnostus käsiteltävään aiheeseen on oman ammatillisen kasvun edistäminen yhdistystoiminnasta, perheväkivalta- ja traumatyöskentelystä sekä työhyvinvoinnista.

Tässä tutkimuksessa tarkoituksena on keskittyä työn ja yksilöllisiin voimavaroihin, joten rajatessani tutkimusaihetta, jätin tutkimuksen ulkopuolelle jo paljon tutkittuja työtä kuormittavia tekijöitä. Opinnäytetyön tutkimustehtävänä ja tavoitteena on selvittää työntekijöiden työn ja yksilöllisiä voimavaroja, joita työntekijät tunnistavat omassa työssään sekä miten he ovat voineet ylläpitää ja edistää näitä voimavaroja. Oman työhyvinvoinnin kehittämisen tueksi tavoitteena oli myös selvittää millaisia työn ja yksilöllisiä voimavaroja tulisi edelleen kehittää. Opinnäytetyöstä saatavista tuloksista on hyötyä työn tilaajalle voimavarojen tunnistamiseen ja hyödyntämiseen työssä jaksamisen tueksi sekä työhyvinvoinnin kehittämiseen.

Opinnäytetyön tietoperusta koostuu ihmisen psykologisista perustarpeista ja sisäisestä motivaatiosta, jotka ovat edellytyksiä työn ja yksilöllisten voimavarojen olemassaololle. Työn ja yksilöllisten voimavarojen lisäksi esitellen käsitteet työn imu ja työn tuunaaminen, jotka innostavat edelleen työntekijää työssään. Tietoperustaan on myös tiivistetty ammattialan huomioitava näkökulma perheväkivalta- ja traumatyöstä sekä miten oleellisenä osana ihmisen pahuus on käsitteenä läsnä kyseisessä kohtaamistyössä. Näiden lisäksi on vielä avattu myötätunnon käsitettä ja sen suhdetta työn merkityksellisyyteen.

2 IHMISEN PERUSTARPEET JA MOTIVAATIO TYÖN HYVINVOINNIN LÄHTEENÄ

Positiivisen psykologian vallankumouksen myötä 2000-luvun alussa on havahduttu siihen, että huomion suuntaaminen vain stressin ja työuupumuksen kaltaisiin oireisiin ja häiriötiloihin ei riittävästi kerro työhyvinvoinnista eikä se auta ymmärtämään mikä ihmisiä työssä motivoi ja auttaa säilyttämään terveytensä vaativissakin olosuhteissa. Yleisesti on tiedetty miten yleisiä ilmiöitä ovat työstressi ja työuupumus ja mitkä riskitekijät niitä aiheuttavat. Lisäksi pitkään on tutkittu työntekijän työtyytyväisyyttä yhdellä kysymyksellä: miten tyytyväinen henkilö on työhönsä? (Hakanen 2017, 117–118.) Työn imu on yksi tarkemmin määritelty ja tieteellisesti tutkittu muoto yleisestä innostumisesta, jota alettiin tutkimaan positiivisen psykologian vallankumouksen myötä 2000-luvun alussa (Martela & Jarenko 2014, 19–20). Vasta työn imun tutkimuksen myötä on avautunut näkymä siitä, miten motivoituneita ja energisiä työntekijät töissä ovat ja mitä seurauksia tällaisesta vahvasta motivaatio- ja hyvinvointitilasta on työlle, työpaikalle ja ihmisille itselleen. (Hakanen 2017, 118).

Työ synnyttää työntekijälleen hyvinvointia, kun hän tiedostaa tekevänsä muille ihmisille ja kenties koko yhteiskunnalle merkittävää työtä, saa palautetta suorituksesta ja voi itse vaikuttaa työtapoihin. Lisäksi hän kokee sekä kuuluvansa työyhteisöön että tulevansa siellä arvostetuksi ja oikeudenmukaisesti kohdelluksi. Työn ollessa mielekästä ja sujuvaa turvallisuudessa, terveyttä edistävässä sekä työuraa tukevassa työympäristössä ja työyhteisössä, syntyy työhyvinvointia. (Sinokki 2016, 15.)

Tässä luvussa esitellään taustateoriaa tehdylle tutkimukselle. Ihmisen psykologiset perustarpeet ja sisäinen motivaatio luo pohjaa myöhemmin samassa luvussa esitetylle työn voimavaroille. Samoin työn imu ja työn tuunaaminen käsitteinä ovat läheisessä yhteydessä työssä koettuihin voimavaroihin. Luvun lopussa käsitellään työn voimavaroja sekä yksilöllisiä voimavaroja. Työn voimavarat motivoivat työntekijöitä eri tavoin ja niiden hyödyntäminen työssä lähtee niiden tunnistamisesta.

2.1 Ihmisen psykologiset perustarpeet ja sisäinen motivaatio

Yhdysvaltalaisen motivaatiopsykologian tutkijoiden Decin ja Ryanin (2000) kehittämä ihmisen motivaatiota selittävä teoria on itsemääräämisteoriat. Sen yhtenä keskeisenä ajatuksena on, että ihmisellä on kolme psykologista perustarvetta, jotka ovat välttämättömiä hyvinvoinnille, kehitykselle ja sisäsyntyisen motivaation kokemiselle. Nämä ihmisen psykologiset perustarpeet ovat autonomia eli omaehtoisuus, kompetenssi eli kyvykkyys ja yhteenkuuluvuuden tunne eli yhteisöllisyys. (Martela, Mäkikallio & Virkkunen 2017, 102.)

Ihminen voi tehdä työtään sisäisesti ja ulkoisesti motivoituneena. Ulkoisesti motivoitunut ihminen toimii usein saavuttaakseen jonkin välineellisen päämäärän, kun taas sisäisesti motivoitunut ihminen perustaa toimintansa vapaaehtoisuuteen, iloon ja riittävään onnistumisen kokemuksiin. Decin ja Ryanin itsemääräämisen teorian mukaan sisäinen motivaatio mahdollistuu silloin, kun ihminen voi toiminnallaan tyydyttää itsenäisyyden, pärjäämisen ja yhteenkuulumisen psykologisia perustarpeita. Kun nämä perustarpeet tyydyttyvät työssä, voidaan puhua työn mielekkyydestä. (Hakanen 2011, 30–31.)

Autonomisen eli sisäisen motivaation voidaan Martelan, Mäkikallion ja Virkkusen (2017, 107–108) mukaan ajatella syntyvän henkilön ja tekemisen rajapinnassa, jossa henkilön ominaisuudet ja työ vastaavat toisiaan. Autonomian kokemus työssä syntyy siitä, että työntekijä kokee saavansa itse ohjata omaa toimintaansa työssä ilman esimiehen jatkuvaa kontrollointia ja ohjeistamista. Itsemääräämisteoriassa autonomialla viitataan työntekijän vapaaehtoiseen sitoutumiseen erilaisiin tehtäviin ja vastuualueisiin, mitkä voivat rajoittaa hänen toiminnanvapauttaan. Tärkeää sitoutumisessa tällöin on, että työntekijä kokee tehtävien taustalla olevat syyt järkeviksi ja merkityksellisiksi.

Autonomiaa voidaan vahvistaa tarjoamalla työntekijälle työtä, joka on itsessään palkitsevaa ja mielenkiintoista, jolloin työntekijän on helppo sitoutua tehtävään autonomisesti. Tehtävän mieluisuus riippuu henkilön ja työn sopivuudesta keskenään, toinen voi kokea saman työtehtävän epämiellyttäväksi, minkä toinen kiinnostavaksi. Tällöin tehtävien ja vastuiden aktiivinen jakaminen työyhteisössä työntekijöiden välillä on yksi tapa lisätä kaikkien työn mielekkyyttä. (Martela ym, 2017, 109.)

Martelan ym. (2017, 110–111) mukaan työntekijän kyvykkyyden ja kompetenssin kokemus perustuu siihen, että henkilön työtehtävät vastaavat hänen vahvuuksiaan ja ovat hänelle sopivan haastavia, jotta hän kokee osaavansa työnsä. Työmäärän tulee olla hallittavissa, työntekijän tulee kokea edistävänsä työssään ja työn puitteiden tulee lisätä hallinnan tunnetta työssä. Kompetenssin kokemusta voidaan vahvistaa lisäämällä hallinnan tunnetta selvittämällä prioriteetit ja rajaamalla työnkuvaa.

Yhteisöllisyyden kokemus työssä syntyy siitä, kun ihmiset kokevat olevansa osa yhteisöä ja saavat rakentaa läheisiä, intiimejä suhteita toistensa kanssa. Yhteisöllisyyden kokemusta voidaan vahvistaa työkuultuurilla, jossa esimerkiksi sallitaan erilaisuus ja jossa on tilaa epämuodollisille kohtaamisille. Vuorovaikutus tulisi perustua luottamukselle ja vähäiselle hierarkialle, jossa keskustelu jakautuu tasaisesti, saaden kaikkien ääni kuuluviin. Yksilöiden sijaan tiimissä voidaan paremmin hyödyntää kaikkien jäsenten osaamista ja näkemyksiä, jossa tavoitteena on, että ihmiset kommunikoivat suoraan, toisiaan arvostaen ja kannustaen. (Martelan ym. 2017, 111.)

Tutkimusten mukaan sisäisesti motivoituneet ja psykologisten perustarpeidensa osalta tyytyväisyyttä kokevat työntekijät saavat enemmän aikaiseksi, kykenevät luomaan laadukkaampia ratkaisuja erilaisiin haasteisiin ja kokevat hyvinvoinnin edut monin eri tavoin. Tulevaisuuden työelämässä ihmisen perustarpeiden toteutuminen on välttämätöntä, jotta yksilö ja organisaatio voivat toimia menestyksekkäästi luovuutta vaativilla toimialoilla. Tämä vaatii uskallusta kyseenalaistaa luotuneita rakenteita ja käytänteitä, jotta se vahvistaisi yksilöiden autonomiaa ja kyvykkyyden kokemusta ja siten vapauttaa yksilön koko potentiaalin. (Martela ym. 2017, 112.)

2.2 Työn imu

Kun ihmisen perustarpeet työssä tyydyttyvät riittävästi, voi työntekijä kokea työn imua (Hakanen 2011, 34). Hakanen on ensimmäisenä suomentanut työn imun (engl. *work engagement*) käsitteen suomeksi vuosituhannen alussa osana positiivista työelämä tutkimusta. Hakasen (2011, 38–39) mukaan Schaufeli ja Bakker ovat määritelleet työn imun tarkoittavan myönteistä tunne- ja motivaatiotilaa työssä. Työn imua kokeva työntekijä kokee työnsä mielekkääksi, on ylpeä työstään sekä on sinnikäs vastoin käymistenkin kohdalla. Energiasta ja myönteisistä tunteista muodostuu liikkeelle paneva voima ja tahto. Työn imu koostuu kolmesta toisiinsa yhteydessä olevasta ulottuvuudesta; tarmokkuus, omistautuminen ja uppoutuminen. Hakasen (2017, 118) mukaan tarmokkuus on halua panostaa työhön, olla sinnikäs ja ponnistella myös vastoin käymisten kohdalla. Omistautuminen on kokemus työn merkityksellisyydestä ja sopivasta haasteellisuudesta sekä työhön liittyvästä innokkuudesta ja ylpeydestä. Uppoutumiseen liittyy syvä keskittyneisyyden tila ja paneutuneisuus ja näistä koettu nautinto. Työn imussa työ koetaan tärkeänä ja merkityksellisenä ja työtä tehdään sisäisesti motivoituneena.

Työn imua voidaan kokea kaikissa ammateissa ja kaikilla aloilla. Työn imun tila on arvokas hyvinvoinnin kokemus jo sinänsä, mutta sillä on myös monia myönteisiä seurauksia työntekijälle itselleen, hänen perheelleen ja muulle elämällään sekä organisaatiolle, jossa hän työskentelee. Työn imu kuvaa parasta mahdollista työhyvinvoinnin tilaa ja sen edistäminen luo parhaita inhimillisiä mahdollisuuksia lisätä hyvää, myönteistä ja energistä toimintaa työssä. Työn imua on mahdollista ylläpitää ja edistää monin eri keinoin. Työn imun kokemuksella on myönteisiä yhteyksiä työntekijän terveyteen, onnellisuuteen, hyvään työsuoritukseen ja yritysten taloudelliseen menestymiseen. Työn imuun usein liittyvät myönteiset tunteet vahvistavat yksilöllisiä fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia voimavaroja ja taitoja, jotka taas mahdollistavat entistä laadukkaamman työtoiminnan. (Hakanen 2011, 39–42.)

2.3 Työn tuunaaminen

Sinokin (2016, 228) mukaan yksi keino työmotivaation parantamiseksi on niin sanottu työn tuunaaminen, jolla tarkoitetaan työntekijän toimia työn mielekkyyden ja merkityksen parantamiseksi vaikuttamalla oman työn sisältöön ja puitteisiin. Työntekijä voi muokata omaa tehtäväkuvaansa lisäämällä tai vähentämällä tehtäviä tai muokkaamalla tehtävien luonnetta ja niihin käytettävää aikaa ja energiaa. Omaa työtään voi tuunata myös pohtimalla työssä olevia sosiaalisia suhteita, keiden kanssa on vuorovaikutuksessa ja miten silloin itse toimii.

Työn tuunaamisen mahdollisuus voi liittyä myös omiin ajatuksiin työstä, jolloin työntekijä miettii työnsä laajempaa merkitystä, omia tapojaan toteuttaa tehtävänsä ja tapaansa olla vuorovaikutuksessa toisten kanssa. Työtään voi myös tuunata pohtimalla mahdollisuuksia työn voimavarojen tai haasteellisuuden lisäämiseksi tai haitallisten kuormitustekijöiden vähentämiseksi. Oman työn tuunaaminen voi olla kertaluontoista muuttamista tai pysyvämpi tapa suhtautua työhön ja sen kehittämiseen. (Sinokki 2016, 228–229.)

Hakasen (2011, 85–89) mukaan työn yksilöllinen muokkaaminen voidaan nähdä myös toimintana, jolla työntekijä oma-aloitteisesti ylläpitää ja lisää työn imuansa. Työn omatoiminen tuunaaminen tapahtuu työn arjessa ja voi jäädä usein esimieheltäkin huomaamatta. Palveleva esimies ja henkilöstön hyvinvoinnista ja motivaatiosta huolehtiva organisaatiokulttuuri ovat edellytyksenä työn omaehtoiseen muokkaamiseen. Tavoitteiden, vastuiden ja rajojen ollessa selvät, työntekijöille annetaan riittävästi itsenäisyyttä parhaiden työtapojen ja uusien ideoiden löytämiseksi ja saamiseksi käyttöön. Työntekijän oma arvostus työtään kohtaan sekä kokemus työyhteisön arvostuksesta tukevat työn yksilöllistä muokkaamista. Samoin myös uudistushakuinen ja -myönteinen työyhteisökulttuuri kannustaa oman työn muokkaamiseen. Sillä, millaiseksi työntekijät kokevat työnsä ja miten he sitä tekevät, on työn yksilöllisellä tuunaamisella iso merkitys. Perinteinen työntekijän yhteensovittaminen työn piirteisiin on tulevaisuuden työelämässä muuttumassa yhä useammin niin, että työtä sovitetaan työntekijän mahdollisuuksien ja vahvuuksien mukaan.

2.4 Työn ja yksilölliset voimavarat

Työn voimavaroja ovat työn fyysisiä, psykologisia, sosiaalisia tai organisatorisia piirteitä, jotka auttavat kohtaamaan ja vähentämään työn koettuja vaatimuksia ja helpottavat työn tavoitteiden saavuttamista. Näin ne motivoivat ulkoisesti työntekijöitä, mutta sen lisäksi työn voimavarat motivoivat sisäisesti työntekijöitä tyydyttäessään psykologisia perustarpeita itsenäisyydessä, yhteenkuuluvuudessa ja kyvykkyydessä. Sisäisen ja ulkoisen motivoinnin avulla työn voimavarat energisoivat työntekijää ja siten ylläpitävät ja lisäävät työn imua sekä mahdollistavat henkilökohtaista kasvua, oppimista ja kehittymistä työssä. (Hakanen 2011, 49–50.)

Hakasen (2011, 50) mukaan työyhteisön olisi hyvä tunnistaa omat vahvuutensa ja voimavaransa ja vaalia ja vahvistaa niitä entisestään. Tunnistetut vahvuudet voivat suojata ja kannatella työyhteisöä esimerkiksi erilaisten muutosten kohdalla. Moniin työn vaatimuksiin ja kuormitustekijöihin voi olla vaikeaa saada lyhyellä aikavälillä muutoksia parempaan suuntaan, mutta työn voimavaroihin on aina mahdollista panostaa.

Työn voimavarat ja yksilölliset voimavarat voivat olla työalasta ja työtilanteesta riippuen eriasteisesti merkittäviä työn imulle ja hyvinvoinnille työssä. Usein työpaikoilla ylläpidetään hyviä käytäntöjä ja voimavaroja tasan aikoina, mutta työn imua ylläpitäviin voimavaroihin kannattaa panostaa kaikissa olosuhteissa. Työn voimavaroilla on merkitystä ennen kaikkea työn imulle silloin kun työ on vaativaa, kuormittavaa tai kun eletään muutoksessa. Työn voimavarojen hyödyntäminen ja vahvistaminen lähtevät niiden tunnistamisesta, niin organisaation kuin jokaisen työntekijän osalta. Pielessä olevien asioiden sijaan, hyvän edistämisen lähtökohtana on myönteisten mahdollisuuksien tunnistaminen. (Hakanen 2011, 73.)

2.4.1 Työn ja yksilöllisten voimavarojen jaottelu

Hakasen (2011, 51) mukaan työn voimavarat voidaan jaotella tehtävää, työn järjestelyjä, vuorovaikutusta ja organisatorista tasoa koskeviksi, jotka ovat monissa töissä tärkeitä hyvälle työsuoritukselle ja hyvinvoinnille. Lisäksi työntekijöiden yksilöllisillä voimavaroilla on tärkeä merkitys työn imun kokemiselle. Erilaisissa töissä ja eri aikoina keskeiset työn voimavarat voivat vaihdella ja jokaisessa työssä on myös omia ainutkertaisia voimavaroja.

Työtehtävätason voimavarat ovat monissa ammateissa työn imun ja mielekkyyden avainlähteitä. Useimmat arvostavat mahdollisuutta tehdä työtä, jossa nämä voimavarat toteutuvat ja monet kokevat nämä voimavarat keskeisimmiksi motivaatiotekijöiksi työssään. Tehtävää koskevia työn voimavaroja ovat työtehtävien monipuolisuus ja kehittävyys, itsenäisyys, välitön palaute työsuorituksesta, työn laajempi merkityksellisyys ja asiakastyön palkitsevuus. *Työn järjestelytason voimavarat* mahdollistavat sen, että työstä voi suoriutua parhaalla mahdollisella tavalla. Työn järjestelyjä koskevia työn voimavaroja ovat työroolien ja -tavoitteiden selkeys, osallistuminen työtä koskevaan päätöksentekoon ja joustavuus työajoissa. (Hakanen 2011, 52–56.)

Työn sosiaaliset ja vuorovaikutuksessa ilmenevät voimavarat ovat asioita, joita jokainen voi omalta osaltaan mahdollistaa työn imun rakentamisessa ja vahvistamisessa päivittäin. Työn sosiaalisia voimavaroja ovat työyhteisön ja esimiehen tuki, oikeudenmukaisuus, luottamus, palaute ja arvostus, arkinen huomaavaisuus ja ystävällisyys, työn imun tarttuvuus ja tiimin yhteisölliset voimavarat. (Hakanen 2011, 56–61.)

Työn organisatorisissa voimavaroissa korostuvat johtamisen ja henkilöstöhallinnon mahdollisuudet ylläpitää ja vahvistaa työn imua. Tärkeää on, että nämä voimavarat kulkevat rinnan samansuuntaisesti tehtävä- ja vuorovaikutustason voimavarojen kanssa ja tukevat niiden toteutumista työssä. Organisatorisia työn voimavaroja ovat organisaation tuki, työpaikan myönteinen ilmapiiri, rekrytointi- ja perehdyttämiskäytännöt, kehityskeskustelut, palkka, palkitseminen ja uranäkymät, perhemyönteinen työkuultuuri, työn varmuus ja psykologinen turvallisuus, teknologia ja yhteistyö organisaation eri toimijoiden välillä. (Hakanen 2011, 61–69.)

Hakasen (2011, 71) mukaan työn imulle ovat merkityksellisiä myös työntekijän yksilölliset voimavarat. Yksilöllisillä voimavaroilla on voimaannuttava merkitys ja ne vaikuttavat siihen, millaisiksi työolot ja työn voimavarat koetaan ja miten niitä osataan hyödyntää työssä. Työn imua tukevia yksilöllisiä voimavaroja ovat esimerkiksi optimismi, ammatillisen pystyvyyden kokemus, kimmoisuus eli resilienssi, itsetunto, sisäinen motivaatio ja myönteiset itseensä liittyvät uskomukset. Näissä korostuvat erityisesti ne voimavarat, millä työntekijä voi selvitä hankalista tilanteista, vastoinkäymisistä ja muutoksista. Muutoksissa ja erilaisissa epävarmoissa tilanteissa auttaa se, jos työntekijällä on usko ja luottamus omaan arvoon ja selviytymiseen.

Mäkikankaan, Maunon ja Feldtin (2017, 180–181) mukaan työntekijän ammatti-identiteettiin kuuluvat moraaliset, emotionaaliset ja poliittiset ulottuvuudet, kuten henkilökohtaiset työhön liittyvät arvot, ihanteet ja eettiset sitoumukset. Työntekijä muokkaa omaa ammatti-identiteettiään muuttuvissa tilanteissa ja tekee ns. identiteettityötä, joka voi sisältää oman ammatillisen historian läpikäymistä, omien vahvuuksien ja heikkouksien pohtimista ja työtä koskevien arvojen ja tavoitteiden uudelleenpohdintaa. Tällainen henkilökohtainen identiteettityö mahdollistaa itsensä kehittämisen ja omaan minään ja persoonaan liittyvän ammatillisen kasvun.

2.4.2 Työn voimavarojen ja työn vaatimusten tasapaino

Hakasen (2011, 103–106) mukaan työolot koostuvat työn voimavarojen lisäksi työn vaatimuksista, jossa työn voimavarat auttavat kohtaamaan työn vaatimukset ja saavuttamaan työn tavoitteet. Työn voimavarat myös tyydyttävät psykologisia perustarpeitamme, virittävät halua oppia ja kasvaa työssä, lisäävät pystyvyyden kokemuksia ja vaikuttavat perhe-elämään ja näin ollen ne myös synnyttävät työn imua. Työn voimavaroilla on sekä ulkoisesti että sisäisesti motivoiva merkitys ja työn imulla voi puolestaan olla monia työntekijää ja työhön koskevia myönteisiä seurauksia. Työn vaatimukset taas sen sijaan vaativat fyysisten tai psyykkisten ponnistelujen ylläpitämistä ja tällä ponnistelulla on eriasteisia fyysisiä ja/tai psyykkisiä kustannuksia. Työssä kohdattavien vaatimusten ja työssä tarvittavien voimavarojen määrän suhde määrittää kokonaishyvinvointia, jossa optimaalisessa tilanteessa työn vaatimukset ovat kohtuullisen korkeat aiheuttamatta kuitenkaan pysyvää kuormitustilaa. Samassa optimaalisessa tilan-

teessa työn voimavaroja on ulottuvilla niin runsaasti, että ne mahdollistavat tehtävistä selviämisen ja toisaalta energisoivat ja innostavat työntekijän mahdollisuutta työn imuun.

Tehdyt tutkimukset osoittavat, että työn erilaisten voimavarojen ja työn imun yhteys on sitä vahvempi, mitä korkeammat työn vaatimukset ovat tai mitä enemmän työssä kohdataan muutoksia eli työn voimavaroihin kannattaa panostaa varsinkin silloin, kun työ kuormittaa tai työssä kohdataan muutoksia. Tällöin työn voimavarat vähentävät työn kuormitustekijöiden haitallisia vaikutuksia ja vaikuttavat myönteisesti työn imuun. Monia työn vaatimuksia voi olla vaikea muuttaa, mutta sen sijaan useimpia työn voimavaroja voi kehittää tai lisätä niin, että ne voivat tuottaa helpotusta työn kuormittavuuteen ja tuoda mielekkyyttä ponnisteluihin. (Hakanen 2011, 108.)

Työssä olisi oltava sopivasti työn vaatimuksia ja työn voimavaroja, koska juuri voimavarojen avulla voidaan säädellä työn vaatimuksia. Työn voimavarojen ja vaatimusten tasapaino vaatii tiedostamista siitä, mitkä asiat kuormittavat omassa työssä ja mitkä taas energisoivat. Työn imua vahvistaa erityisesti sellainen työ, jonka voi kokea merkitykselliseksi ja jossa voi toteuttaa omia vahvuuksiaan sekä jossa voi kehittyä.

3 NÄKÖKULMAT VÄKIVALTA- JA TRAUMATYÖHÖN

Tässä luvussa esitellään väkivalta- ja traumatyön näkökulmia sen kuormittavuuden ymmärtämiseen ja inhimillisen pahan tunnistamiseen sekä myötunnon suhdetta työn merkityksellisyyteen.

3.1 Väkivalta- ja traumatyö

Setlementti Naapurin (2006, 6) mukaan hyvään väkivaltatyöhön kuuluu asiakkaan arvostaminen ja hyvä kohtelu hyväksymättä väkivaltaa tai poistamatta väkivallan tekijän vastuuta omasta käyttäytymisestä. Auttamistyössä on kysymys tasavertaisesta yhteistyösuhteesta, jossa asiakas tulee kuulluksi ja työntekijä antaa oman tietämyksensä yhteiseen työskentelyyn asiakkaan oman kertomuksen mukaan. Lohtanderin (2006, 136) mukaan väkivaltatyöhön kasvaminen ja siinä kehittyminen on jokaiselle työntekijälle vaativa ja pitkä prosessi. Tällaisessa asiakastyössä riittävä pohjakoulutus ja hyvät vuorovaikutustaidot ovat tärkeitä perusvalmiuksia. Väkivaltatyössä on tärkeää saada riittävästi tietoa väkivallasta ilmiönä ja etenkin perheessä tapahtuvan väkivallan aiheuttamista seurauksista. Väkivaltaa kokeneiden aikuisten ja lasten traumatisoitumiseen liittyvien oireiden ja käyttäytymisen ymmärtäminen auttaa työntekijää asiakastyössä sekä edistää myös työssä jaksamista.

Lohtanderin (2006, 136, 141–142) mukaan väkivaltatyössä ollaan koko ajan tekemisissä traumatisoituneiden asiakkaiden kanssa, jossa työntekijät kuulevat päivittäin asiakkaiden kertomuksia väkivaltaisista tapahtumista ja näkevät myös konkreettisesti väkivallan aiheuttamat fyysiset vammat ja psyykkiset seuraukset. Nämä altistavat myös työntekijän traumaattisille tapahtumille kuten myös mahdollinen väkivalta tai sen uhka. Väkivaltatyö on etenkin tunnetasolla erityisen kuormittavaa ja traumatisoituneiden asiakkaiden kanssa työntekijä altistuu kokemaan kaikkia niitä kokemuksia ja tunteita, joita asiakkaallakin on. Jotta työssä traumatisoituminen voitaisiin minimoida, voi siihen vaikuttaa sekä työhön liittyvillä että henkilökohtaisilla keinoilla. Työskenneltäessä traumatisoituneiden asiakkaiden kanssa on hyvä mahdollisuuksien mukaan suojata itseään liialliselta traumamateriaalilta esimerkiksi jakamalla yhteen työntekijään kohdistuvaa kuormitusta muiden työntekijöiden kanssa. Myös yleisesti traumatyön luonne, sen vaikutukset työyhteisöön ja yksittäiseen työntekijään on tärkeä tiedostaa. Työntekijöiden on hyvä antaa toisilleen palautetta sekä arvostaa ja tukea toisiaan. Avoimesti työstä ja sen herättämistä tunteista puhuminen ja ongelmien yhteinen käsittely estävät väärin uskomusten kohdistumista yksittäisiin työntekijöihin.

Lohtanderin (2006, 142) mukaan on myös tärkeää, että organisaatiossa ymmärretään traumatyön vaativuus ja kuormittavuus sekä työntekijöiden tuen tarpeet. Työssä jaksamiseen vaikuttaa esimiesten arvostus ja ymmärrys työntekijöiden tekemää työtä kohtaan. Myös oman elämän kriisitilanteet tuovat lisäkuormitusta traumatyöhön. Tällaiset tilanteet voi olla tarpeen huomioida myös työjärjestelyissä ja tukitoimissa. Lisä- ja täydennyskoulutukset sekä työnohjaus ovat välttämättömiä asiakastyön laadun, ammattitaidon kehittymisen, eettisen tason ja työssä jaksamisen turvaamiseksi. Setlementti Naapurin (2006, 10) mukaan aina vahvakaan ammatillisuus ei suojaa kaikelta, koska jokainen kohtaa asiakkaansa myös omana itsenään ja osa asiakkaan tarinasta siirtyy työntekijän kannettavaksi. Ammatillisen työtavan ylläpitämisessä voi työntekijää auttaa työnohjaus ja teorian tieto väkivallasta.

Lohtanderin (2006, 137–138) mukaan työnohjaus on välttämätöntä väkivaltatyössä, ja se on tiedollisten valmiuksien lisäksi merkittävä työssä jaksamisen tuki. Asiakkaat käyttävät työntekijöitä omissa prosesseissaan ja sijoittavat tässä keskinäisessä vuorovaikutuksessa omia tunteita työntekijään, jonka takia on tärkeää, että työntekijä erottaa omat tunteet asiakkaiden tunteista. Työnohjauksella edistetään ammattitaidon kehittymistä sekä taataan turvallinen ympäristö käsitellä asiakastyön prosesseja. Yhteisen työnohjauksen lisäksi myös yksilötyönohjaus on tärkeää ja perusteltua väkivaltatyötä tekeville, koska työ on kuormittavaa ja asiakassuhteet erityisen vaativia. Lisäksi myös vertaistuki ja työstä nousevien asioiden jakaminen muiden työntekijöiden kanssa on tärkeää.

Lohtanderin (2006, 142–143) mukaan traumatyön ollessa emotionaalisesti kuluttavaa, on tärkeää työajan jälkeen irrottautua oman elämän asioihin ja

harrasteisiin, jotka tuottavat mielihyvää. Traumatyötä tekevien on tärkeä havainnoida omaa vointiaan ja jaksamistaan sekä myös sitä, jos omat traumat ja niiden hoidon tarve nousevat esille työn kautta. Työn vakavuudesta huolimatta, asiakkaiden kanssa työskentelyssä on läsnä toivo ja muutos hyvään. Kokeneet, koulutetut ja osaavat työntekijät pystyvät auttamaan asiakkaitaan, joten on siis tärkeää pitää huolta näiden työntekijöiden työssä jaksamisesta.

3.2 Inhimillisen pahan tunnistaminen

Hurtigin ja Laitisen (2006, 193) mukaan inhimillisen pahan tunnistamisen perusedellytyksenä on, että tiedostamme ja tunnustamme mahdollisuuden sen olemassaoloon osana ihmisyyttä sekä auttamiskäytäntöjä. Kokonaisvaltaisen ihmiskäsityksen mukaan ihminen nähdään sekä hyvänä että pahana, ei yksinomaan toisena. Paha voi sijoittua monenlaisiin ihmisten väliin tilanteisiin, myös silloin kun päämääränä on pyrkimys hyvään. Edes yleisesti hyväksi mielletyt viitekehykset, kuten perhe, koti tai vanhemmuus, eivät sellaisenaan ole turva ja suoja pahaa vastaan. Pahan olemassaolo tulisi tunnustaa myös osana hyvinvointipalveluja ja niiden rakenteita sekä toimintatapoja. Myös Pohjolan (2006, 42–43) mukaan pahaa ei tarvitse nähdä toimijoiden olemuksellisenä ominaisuutena, vaan sen esiintyminen osana ihmisen toimintaa, valintoja ja tekoja. Auttamissuhteen vuorovaikutuksessa on mukana inhimillisyyden koko kirjo ja se muodostaa erityisen suhteen ihmisten välille.

Hurtigin ja Laitisen (2006, 195–197) mukaan pahan kohtaaminen edellyttää tietoisuuden, rehellisyyden ja rohkeuden lisäksi herkkyyttä ja empatiaa. Ihmistä arvostava suhtautumistapa ei estä näkemästä asioiden tai elämän karuutta ja rumuutta, vaan näin paha voi tulla ymmärrettäväksi osana kokonaisuutta ilman etäännyttävää kaunistelua. Ihminen tarvitsee kokemuksen siitä, että vaikeitakin asioita on lupa käsitellä eikä niiden esiintulo karkota auttajaa. Muuten pahan kanssa yksin jääminen voi moninkertaistaa tilanteen ja kokemusten kohtalokkuuden. Auttajan tehtävänä ei ole estää syyllisyyden ja häpeän kokemuksia vaan jäädä lähelle niistä huolimatta. Ihmisen kohtaaminen ihmisenä on tärkeää, sen avulla voidaan ennaltaehkäistä epäluottamuksen ja välinpitämättömyyden mukaan tulemistä auttamissuhteeseen. Myös Lindqvistin (2006, 178) mukaan tietoisuus hyvästä pitää yllä lämpöä ja elämänuskoa ja tietoisuus pahasta rajallisuuden kokemusta ja nöyryyttä, jolloin ihmiskuva säilyttää kokonaisuutensa ja dynaamisuuksensa.

Auttaminen ei koskaan voi olla täysin neutraalia tai puolueetonta, sillä kukaan ei ole vapaa ennakoasenteistaan. Työntekijänkin on tärkeää tiedostaa oman pahuuden olemassaolon mahdollisuus. Pahan lähestyminen ja ratkaiseminen merkitsee oman varjon eli oman pahan kohtaamista, tutkimista, sietämistä ja rajoittamista. Jos kieltää oman varjonsa, jää yhä enemmän sen vangiksi. Se voi näkyä siinä, että auttaja tekee selvän eron oman

ja toisen ihmisyyden välille, jolloin asiakas leimautuu pahaksi ja paha ominaisuutena sijoittuu häneen. Jos auttaja asettuu itse vahvasti ideaalisen hyvän puolelle, se voi merkitä sitä, etteivät aito kohtaaminen ja pahan ratkaiseminen ole mahdollisia. Kun hyvä ja paha nähdään yhteydessä toisiinsa, ne pysyvät tunnistettavina ja niitä voidaan nimetä, kohdata ja ratkaista. Jokainen paha teko on ainutlaatuinen ja siitä seuraava inhimillisen kärsimyksen kokemus aina erityinen. Pahaan on myös tutustuttava joka kerta uudelleen ennen kuin sitä voi nimetä, lähestyä ja ratkaista. Hyvä on kuitenkin muistaa, että varjot syntyvät valosta ja ihmisen pahakin näkyy vain hyvää vasten. Luottamus hyvään ja toivoon auttaa jaksamaan pahan kohtaamista ja sen ratkaisemista. (Hurtig & Laitinen 2006, 197–198.)

Lindqvistin (2006, 185) mukaan auttaja on matkalla myös omaan itseensä saadessaan olla etuoikeutettuna intiimisti toisten ihmisten uskottuna ja luotettuna. Samalla auttaja toimii toisten taakkojen jakajana, sillä hänellä ei ole mitään lopullista suojaa toisten ihmisten kivulta ja epätoivolta. Vaikka osa auttajassa lähes väistämättä yksinäistyy ja vakavoituu, sille täytyy olla vastapaino sellaisessa kohdassa omaa persoonaa, missä auttaja on yhteydessä omaan iloonsa, uskoonsa ja toivoonsa. Tätä kautta auttajan kuva elämästä säilyy kokonaisena ja hän pysyy yhteydessä oman elämänsä energioihin.

3.3 Myötätunto ja työn merkityksellisyys

Pessin ja Martelan (2017, 14–16, 29) mukaan myötätunto on tietoista kykyä havaita ja ymmärtää toisen tilanne ja tunnetila. Toiseksi myötätunto on tunneyhteyttä ja halua toimia toisen puolesta sekä kolmanneksi myötätunto on toimintaa eli konkreettisia tekoja toisen hyvän edistämiseksi. Myötätunnossa lähtökohta on autenttisuus, aitous, mikä tarkoittaa sitä, että kohtaamme yhdessä niin surut ja kivut kuin ilot ja menestykset rehellisesti ja avoimesti. Panostamalla myötätuntoon, panostamme ihmisten mahdollisuuteen elää merkityksellistä elämää, koska myötätunto antaa ihmiselle syvän merkityksellisyyden kokemuksen. Myötätunto on pohjimmiltaan keskeinen osa ihmisyyttä ja koko ihmiskuvaamme –uskomme ihmistä hyvää vai pahaa.

Myötätunnon ja merkityksellisyyden suhdetta on tarkasteltu kolmen fokuksen kautta seuraavasti: myötätunto yhteisöllisenä siteenä, myötätunto vaikeuksien kohtaamisessa ja myötätunto aktiivisena toimintana toisten auttamisessa. Myötätuntoisessa työyhteisössä ihminen voi olla yhteisönsä jäsenenä omana itsenään saaden sieltä tarvitsemansa tuen ja arvostuksen. Kun ihminen kohtaa epäonnistumisia, kriisejä tai vaikeita hetkiä, saattavat ne hämärtää työn merkityksellisyyden kokemusta. Myötätunto on merkittävä tekijä ihmisten selviytymisestä vaikeista tilanteista ja se auttaa pitämään fokuksen työssä sekä kunnioittamaan yksilön voimavaroja ja rajoja. Yksi syvimmän merkityksellisyyden kokemuksen tuottavista tekijöistä on myötätunnon osoittaminen tai vastaanottaminen. (Juntunen, Pessi, Aaltonen, Martela & Syrjänen 2017, 111–112.)

Juntusen ym. (2017, 111–112) mukaan myötätuntoisella toiminnalla pyritään parantamaan toisten elämää ja olosuhteita sekä tukemaan ihmisten tunnetta tulla hyväksytyksi ja arvostetuksi. Myötätunto tukee ihmisiä innostumaan, toimimaan luovasti sekä oppimaan ja kehittymään, jotta he voivat saavuttaa työnsä päämääriä toisten hyväksi havaiten työssä myös syvällisen inhimillisen puolen. Myötätunto toimii työn ja muun elämän kontekstissa siltana työelämän ja merkityksellisyyden välillä. Merkityksellisyttä voi saavuttaa työssään monin eri keinoin, mutta myötätuntoisen käyttäytymisen on todettu olevan yksi erityisen tehokas keino merkityksellisyyden vahvistamiseen ja ne toimivat toisiaan vahvistavina tekijöinä.

Juntusen ym. (2017, 108) mukaan työn merkityksellisyydessä kyse on yksittäisen työntekijän omasta kokemuksesta, kuinka merkitykselliseksi oman työnsä kokee. Martela ja Pessi ovat hahmottaneet työn merkityksellisyydessä kolme ydinelementtiä. Ensimmäisenä työn merkityksellisyyteen liittyy se, että kyseinen työ itsessään on arvokasta, sillä on itseisarvo. Toiseksi merkityksellinen työ on osa ja edistää jotain laajempaa, hyväksi arvoitettua tarkoitusta kuten toisten ihmisten hyvän elämän ja hyvinvoinnin edistämistä. Kolmanneksi merkityksellinen työ ymmärretään osaksi itsensä toteuttamisesta, johon liittyy keskeisesti autonomia, autenttisuus ja itsensä ilmaisu töissä.

4 AIEMPIA TUTKIMUKSIA TYÖN VOIMAVAROISTA

Virran (2012) opinnäytetyössä Mistä työhön imua -kirjallisuuskatsauksessa selvitettiin työn imun käsitettä sekä sitä, minkälaiset työn ja yksilön voimavarat vaikuttavat myönteisesti työn imuun. Tulosten tarkastelussa työn voimavarojen merkitys nousi vahvasti esille työn imun kokemiselle. Tärkeimpänä työn voimavarana nähtiin sosiaalisen tuen merkitys eli miten lähiesimies voi edesauttaa työn imun kokemista. Hyvällä johtamisella ja toimivalla tiimityöllä saadaan työntekijät sitoutumaan työhön ja organisaatioon. Yksilön voimavarojen vaikutuksesta työn imuun oli huonosti saatavilla, mutta persoonallisuuden vaikutuksesta saatiin tietoa tämän kirjallisuuskatsauksen kautta. Tärkeimpiä työn imuun vaikuttavia yksilöllisiä voimavaroja olivat hyvä itsetunto, optimistinen luonne ja joustavuus. Työn voimavaroilla nähtiin olevan vahvempi vaikutus työntekijöiden kokemaan työn imuun kuin yksilön voimavarojen.

Pohjoismaiden Ministerineuvoston rahoittaman projektin Positiiviset tekijät työssä (engl. *Positive factors at work*) (Christensen, Lindström, Vivoll Straume, Hofslätt Kopperud, Borg, Clausen, Hakanen, Aronsson & Gustafsson 2007) päätavoitteena oli kehittää työn myönteisiä tekijöitä koskevia menetelmiä ja teoriaa. Tässä raportissa esiteltiin hankkeeseen valitut pohjoismaiset tutkimusprojektit, joissa on tarkasteltu työn myönteisiä tekijöitä. Raportin johtopäätöksenä oli se, että huomiota on suunnattava ris-

kiteijöistä ja kielteisistä sairausoireista enemmän siihen, että ymmärrettäisiin paremmin mikä aidosti lisää motivaatiota, hyvinvointia, pitkäaikais-terveyttä ja hyvää suoriutumista työssä. Jatkotutkimuksen lähtökohtana oli teoreettinen malli työn myönteisistä tekijöistä; työn voimavarat, yksilölliset voimavarat, työhön liittyvät kokemukset ja asenteet (esimerkiksi motivaatio ja työn imu) sekä organisaatiotason ja yksilötason seuraamukset (esimerkiksi pidentynyt työura, hyvinvointi).

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa kuvataan tutkimuksen toteutumista aluksi tutkimustehtävän ja tutkimuskysymyksiä avulla. Seuraavissa alaluvuissa kerrotaan tutkimusmenetelmien valinnasta, tutkimusaineiston hankinnasta sekä aineiston analyysistä. Luvun lopussa pohditaan tutkimuksen toteuttamisen luotettavuutta ja eettisyyttä.

Tutkimusotteena opinnäytetyössä on laadullinen tutkimus. Eskolan ja Suorannan (1999, 60–62) mukaan laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin vaan pyritään kuvaamaan, ymmärtämään tai antamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta jostakin ilmiöstä. Myös Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2015, 161) kertovat laadullisen tutkimuksen lähtökohtana olevan todellisen elämän kuvaaminen. Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata tutkittavien yksilöllistä kokemusmaailmaa sekä tuottaa tietoa merkityksellisten ilmiöiden ymmärtämiseen.

5.1 Opinnäytetyön tutkimustehtävä, tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tutkimustehtävänä ja tavoitteena on selvittää työntekijöiden työn ja yksilöllisiä voimavaroja, joilla voi ylläpitää ja vahvistaa omaa työhyvinvointia. Tässä tutkimuksessa tavoitteenani on keskittyä nimenomaan työn ja yksilöllisiin voimavaroihin, jotka syntyvät, kun ihminen motivoituu. Rajatessani tutkimusaihetta, jätin tutkimuksen ulkopuolelle jo paljon tutkittuja työtä kuormittavia tekijöitä ja tavoitteenani on korostaa niitä voimavaratekijöitä, joita työntekijät omassa työssään tunnistavat sekä miten he ovat voineet ylläpitää ja edistää omia työn ja yksilöllisiä voimavaroja. Oman työhyvinvoinnin kehittämisen tueksi tavoitteena oli myös selvittää millaisia työn ja yksilöllisiä voimavaroja tulisi edelleen kehittää. Opinnäytetyöstä saatavista tuloksista on hyötyä työn tilaajalle työn ja yksilöllisten voimavarojen tunnistamiseen ja hyödyntämiseen työssä jaksamisen tueksi sekä myös työhyvinvoinnin kehittämiseen.

Tutkimuskysymyksinä ovat seuraavat:

- Millaisia työn ja yksilöllisiä voimavaroja työntekijät tunnistavat omassa työssään?

- Miten työntekijät ovat ylläpitäneet ja edistäneet omia työn ja yksilöllisiä voimavaroja?
- Millaisia työn ja yksilöllisiä voimavaroja tulisi jatkossa kehittää?

5.2 Tutkimusmenetelmien valinta

Puolistrukturoidussa haastattelumenetelmässä eli teemahaastattelussa haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin, joista keskustellaan. Teemahaastattelussa korostuu yksilölliset kokemukset, ajatukset ja tunteet, jossa huomioidaan ihmisten tulkinnat ja merkityksenannot. Tätä kautta on tarkoitus tuoda tutkittavien ääni kuuluviin. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 47–48.) Myös Eskola ja Suoranta (1999, 87) kertovat teemahaastattelun teemojen olevan etukäteen määrätty, mutta keskustelun vapauden varmistamiseksi kysymysten tarkka muoto, järjestys ja laajuus voivat vaihdella.

Hirsjärven ja Hurmeen (2011, 217–218) mukaan narratiivisessa tutkimuksessa sana narratiivi voidaan suomentaa kertomukseksi, tarinaksi tai tapahtumien kuluksi. Narratiivisessa lähestymistavassa ajatellaan kertomuksia tapana ymmärtää omaa elämää ja tehdä oman elämän tapahtumia merkityksellisiksi. Näin kertomukset toimivat tiedon välittäjinä ja tuottajina. Tällaisena tiedonkeruutapana, joissa pyritään ymmärtämään toimijoita heidän itsensä tuottamien kertomusten avulla, voi olla persoonallinen dokumentti.

Tutkimuksen aineiston keruumenetelminä käytettiin teemahaastattelua ja kirjoitelmaa. Teemahaastattelu valittiin sen joustavuuden vuoksi, jolloin haastattelun aikana on mahdollisuus kysyä tarkentavia kysymyksiä, tarkistaa saatuja vastauksia sekä edetä teemoittain myös sen mukaan mitä haastateltava itse tuottaa haastattelun aikana. Yksilöhaastattelu valittiin siitä syystä, että jokaisen ääni saadaan varmemmin kuulluksi niin, että jokainen voi tuoda esille omia merkityksiään mahdollisimman vapaasti. Myös työn tilaajalla oli toive yksilöhaastatteluista aineiston keruumenetelmänä. Kirjoitelmapyyntö oli valinnainen vaihtoehto ja se valittiin sen ajankäytöllisen tilanteen vuoksi, jolloin työntekijällä on mahdollisuus vastata teemoihin itselle sopivampaan aikaan sekä kirjoittamalla tuottaa omia merkityksiä näkyviksi. Teemahaastattelun haittana voi olla esimerkiksi tutkijan johdattelevuus kysymyksissä ja vastauksissa ja taas kirjoitelmassa haittana voi olla esimerkiksi sellaisten merkitysten tuottaminen, jotka eivät tutkijalle asti avaudu.

5.3 Tutkimusaineiston hankinta

Työn tilaajana toimii yhdistys ja työyhteisö, jossa työskennellään pääosin perheväkivallan, traumatyön sekä päihde- ja mielenterveystyön näkökulmista. Lisäksi heidän työotteessaan on myös ennaltaehkäisevä näkökulma. Työntekijät työskentelevät sekä aikuisten että lasten kanssa. Tutkimukseen osallistuivat kaikki työyhteisön kuusi työntekijää sekä yksi lähiesimies.

Työntekijät saivat itse etukäteen valita tulevatko haastatteluun vai vastaavatko kirjoitelmapyyntöön. Teemahaastatteluja tehtiin yhteensä viisi ja kirjoitelmia saatiin kaksi. Sekä haastateltavat että kirjoitelman tekijät allekirjoittivat kirjallisen tutkimussuostumuksen. Tutkimukseen osallistuvien anonymiteettisuoja vuoksi, tutkimuksessa kuvataan yleisesti haastateltavia, eikä aineistosta erotella lähiesimiehen vastauksia eikä kirjoitelmien vastauksia. Haastattelurunko testattiin ennen varsinaisia haastatteluja sen ymmärrettävyyden takaamiseksi.

Teemahaastattelut toteutuivat suunnitellusti yksilöhaastatteluina huhti- ja toukokuun aikana yhdistyksen omissa tiloissa. Haastattelut tallennettiin älypuhelimelle asennetulla tallennusohjelmalla sekä erillisellä ääninauhurilla. Haastattelut olivat kestoltaan 45 minuutin ja yhden tunnin välillä. Haastatteluihin oli jokaiseen varattu 1,5 tuntia. Kirjoitelmapyynnot lähetettiin suunnitellusti sähköpostitse ja samoin vastaukset toimitettiin tutkijalle sähköpostitse. Teemahaastattelun ja kirjoitelmien teemat oli jäsennellyt Hakasen (2011, 51) jaottelun mukaan työn voimavaroista, jotka olivat tehtävää, työn järjestelyjä, työn vuorovaikutusta ja työn organisatorista tasoa koskevat voimavarat sekä lisäksi työntekijöiden yksilölliset voimavarat.

5.4 Aineiston analyysi

Tämän opinnäytetyön aineiston analysointimenetelmänä käytettiin teemoittelua. Hirsjärvi ja Hurme (2011, 173) tarkoittavat teemoittelulla sitä, että analyysivaiheessa tarkastellaan sellaisia aineistosta nousevia piirteitä, jotka ovat yhteisiä usealle haastateltavalle. Ne saattavat pohjautua teemahaastattelun teemoihin, mutta sen lisäksi tulee tavallisesti esille lukuisia muita teemoja, jotka ovat usein lähtöteemoja mielenkiintoisempia. Eskolan & Suorannan (1999, 175–176) mukaan teemoittelu vaatii onnistuakseen teorian ja käytännön vuorovaikutusta, joka näyttäytyy tekstissä niiden lomittumisena toisiinsa. Teemoittelu valittiin luontevana ja johdonmukaisena jatkumona toteutuneille teemahaastatteluille ja kirjoitelmille. Aineistoa oli tarkoitus lähtökohtaisesti tarkastella ja jäsenellä aineistolähtöisesti etsien siitä yhdistäviä tekijöitä.

Kiviniemen (2015, 83–84) mukaan laadullisessa tutkimuksessa aineiston analysoinnin voidaan katsoa olevan luonteeltaan sekä analyttistä että synteettistä. Analyttisyys tarkoittaa aineiston luokittelua ja jäsentämistä systemaattisesti eri teema-alueisiin ja koodaamista helpommin tulkittavissa oleviin osiin. Koodausrunon ja teema-alueiden erittely ja sisäinen jäsenitys asettuu lopulliseen muotoonsa useiden eri analysointivaiheiden jälkeen. Keskeistä on löytää synteesiä luova temaattinen kokonaisrakenne, joka kannattelee koko aineistoa. Analysoinnin tavoitteena on löytää keskeiset ydinkategoriat, jotka sekä kuvaavat tutkittavaa kohdetta, että joiden varaan tutkimustulosten analysointi voidaan rakentaa. Raportoidessaan tutkimusta tutkija lopulta ratkaisee mikä tutkittavan ilmiön tarina on ja mitä raporttiin sisällytetään, joten laadullisen tutkimuksen voidaan sanoa olevan luonteeltaan tulkinnallista.

Kun kaikki haastattelut oli toteutettu, purettiin haastattelut tekstiksi litte-roiden sekä lisättiin saadut kirjoitelmat. Tämän jälkeen aineistoa luettiin useampaan kertaan kokonaisuutena läpi. Seuraavaksi aineisto luokiteltiin eli koodattiin värikoodein Hakasen (2011, 51) työn voimavarojen mukaisen jaottelun mukaan. Tämä jaottelu oli tehtävää, työn järjestelyjä, työn vuorovaikutusta ja työn organisatorista tasoa koskevat voimavarat sekä lisäksi työntekijöiden yksilölliset voimavarat. Tämän jaottelun jälkeen aineistoa tiivistettiin ja ryhmiteltiin vielä pienempiin osiin löydettyä aineistosta yhdistäviä tekijöitä. Samalla korostettiin sekä kuvaavimpia että yleisempiä aineiston sitaatteja raporttiin lisäämistä varten. Lopuksi aineisto koottiin jäsentyneeksi kokonaisuudeksi, kirjoittamalla kuvaukset siitä mitä aineistossa on. Vaikka lopulliset teemat muodostettiin aineistolähtöisesti, on tulosten tarkastelussa myös tärkeässä roolissa teorian osuus osana kokonaisuutta. Lopullisiksi käsiteltäviksi teemoiksi rakentuivat seuraavat teemat: arvot ja ammatillinen osaaminen, työstä palautuminen ja työn rajaaminen, työyhteisön toimivuus, työn autonomisuus sekä kehitettävät voimavarat.

5.5 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen eettisyyteen pyrin vaikuttamaan niin, että tutkimuksen ihmistieteiden eettiset periaatteet toteutuisivat mahdollisimman hyvin. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkittavan itsemääräämisoikeus koskee osallistumisen vapaaehtoisuutta tutkimukseen sekä siihen, jättääkö tutkittava vastaamatta joihinkin tutkijan esittämiin kysymyksiin. Eettisiin periaatteisiin kuuluu myös yksityisyys ja tietosuoja eli miten aineiston sisältämien tunnistetietojen käsittelyä ja miten tutkittavat esitellään tutkimusjulkaisuissa. (Ranta & Kuula-Luumi 2017, 414.)

Vapaaehtoisuuteen olen kiinnittänyt huomiota sekä sanallisesti että kirjallisesti ohjeistaessani tutkimukseen osallistujia. Lisäksi olen tavoitellut tutkimuksen aikana sitä, ettei tutkimukseen osallistujat olisi tunnistetietojen puolesta tunnistettavissa lopullisessa raportissa. Osallistujat olivat entuudestaan itselleni tuntemattomia, joten heihin ei liittynyt etukäteen mitään ennakkokäsityksiä. Tutkimuksen osallistujilta pyydettiin kirjallinen suostumus tutkimukseen osallistumisesta. Suostumukseen sisältyi tiedot siitä, että aineistoa kerätään nimettömänä eikä yhdistyksen nimeä mainita, tutkimuksesta saatu aineisto tuhotaan sen käsittelyn jälkeen, tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista sekä pidetyt haastattelut tallennetaan.

Tutkimuksen luotettavuudella voidaan tarkoittaa esimerkiksi sitä, onko tutkittu sitä mitä on aiottu tutkia ja miten käytetyt käsitteet heijastavat tutkimuksi aiottua ilmiötä. Tutkimuksen on pyrittävä siihen, että se paljastaa tutkittavien käsityksiä ja heidän maailmaansa mahdollisimman hyvin. Tutkijan on voitava perustella ja tuottaa ymmärrystä tutkittavien tuottamasta todellisuudesta. Todellisuus on kuitenkin se, että ihmisille on ominaista ajassa tapahtuva muutos eli ominaisuudet ovat muuttuvia, jokainen yksilö tutkijana tekee omien kokemustensa perusteella oman tulkintansa

tutkittavasta aiheesta sekä ihmisen käyttäytyminen vaihtelee aina ajan ja paikan mukaan. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 187–189.)

Hirsjärven ja Hurmeen (2011, 189) mukaan aineistoa analysoitaessa aineiston laatu koskee tutkijan toimintaa. Tutkimuksessa pyrin mahdollisimman tarkasti ottamaan koko aineiston huomioon ja esimerkiksi litteroimalla kaikki haastattelut sanasta sanaan. Samoin tuloksissa pyrin mahdollisimman hyvin heijastamaan tutkittavien ajatusmaailmaa.

6 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa kerrotaan aineistosta saadut tulokset luokiteltujen teemojen mukaan. Ensimmäisen ja toisen tutkimuskysymyksen mukaan seuraavat teemat vastaavat kysymykseen ”millaisia voimavaroja työntekijät tunnistavat ja ylläpitävät omassa työssään?": ammatillinen osaaminen ja työn merkityksellisyys, työstä palautuminen ja työn rajaaminen, työyhteisön toimivuus sekä työn autonomisuus (kuva 1).

Kolmannen tutkimuskysymyksen ”millaisia voimavaroja tulisi jatkossa kehittää?” vastauksia tarkastellaan alaluvussa 6.5. Tässä kyseisessä alaluvussa pohditaan kehitettäviä voimavaroja, joita olivat organisaation arvostus sekä palkkaus ja palkitseminen. Tulosluvun alalukujen loppuihin on lisätty otteita aineistosta. Tutkimukseen osallistujia kuvataan tästä eteenpäin yleisesti haastateltavina paremman ymmärrettävyyden vuoksi, mikä käsittää sekä tutkimukseen osallistuneet haastateltavat että kirjoitelmaan vastanneet.



Kuva 1. Tunnistettut ja ylläpidetyt voimavarat tutkimuksessa saatujen tulosten mukaan.

6.1 Ammatillinen osaaminen ja työn merkityksellisyys

Haastateltavat kokivat oman työnsä merkityksellisenä ja arvokkaana sekä lisäksi työn arvot omakseen. Omassa työssä käyminen koettiin mielekkääksi. Työn tärkeimmäksi asiaksi koettiin asiakkaat. Haastateltavat koki-

vat, että heidän kuuluu olla heikoimpien puolella, jokaista ihmistä arvostaen ja myötätuntoisesti kohdaten. Kaikkien ääni on saatava kuuluviin, erityisesti lasten. Haastateltavat kuvasivat lisäksi, että ammatillista varmuutta on se, että kohtaa asiakkaat tasavertaisena, asettumatta heidän yläpuolelleen ja arvottamatta asioita. Pahoja asioita tapahtuu, mutta nekin kaikki asiat kuuluvat ihmisenä olemiseen. Ihmiset kohdataan ensisijaisesti ihmisinä, hyväksyen ihminen ja hänen arvo sellaisenaan, oli ihmisten taustalla sitten millaista kertomusta tai tapahtumaa tahansa.

Haastateltavat kuvasivat sitä, kuinka oma ammattitaito on kehittynyt ja kehittyy edelleen myös asiakkaiden myötä. Asiakkaiden kokemukset, heidän kyky ja halu selvittää ovat kehittäneet haastateltavien omaa ammatillisuutta ja itsevarmuutta tehdä työtä. Työssä nähdään mahdollisuus muutokseen ja hyvään, ilman sitä ei työtä jaksettaisi tehdä. Ammattitaidoksi kuvattiin myös sitä, että vaikeita asioita ja tunteita kohdataan ja sanoitetaan. Ne koskettavat myös haastateltavia ilman kuitenkaan, että ne kuormittaisivat liikaa. Kohtaamistaidot todettiin ammatilliseksi vahvuudeksi ja nimenomaan varmuus kohdata myös niitä vaikeita asioita.

Haastateltavien kokemuksen mukaan asiakastyö myös palkitsee. Työn palkitsevuus näkyy pienissä asioissa, kuten esimerkiksi huomattaessa ihmisten voimaantumisen tai toiveikkuuden uudesta tai asioiden järjestymisessä. Tai kun asiakas huomaa, kun jonkun asian eteen on tehty paljon töitä, että nyt hän alkaa saamaan omia oivalluksia ja alkaa itse tekemään sitä muutostyötä. Haastateltavat kokivat arvostavansa asiakkailta saatua palautetta. Arvostusta ja palautetta on saatu myös yhteistyökumppaneilta.

Haastateltavat kokivat, että pitkä työkokemus, koulutukset ja oman ammattitaidon arvostus ovat esimerkkejä niistä asioista, joilla on voinut ylläpitää ja edistää omia voimavaroja työssään. Lisäksi myös omien rajojen oppiminen sekä oman rajallisuuden tunnistaminen ovat olleet tärkeitä oppeja. Tärkeinä asioina pidettiin myös työtehtävien monipuolisuutta, haasteellisuutta sekä sitä, että pystyy käyttämään työssään kaikkea osaamistaan ja oivaltamaan uusia asioita.

Haastateltavat kuvasivat monin sanoin omaa ammatillista osaamista ja ammatillista pystyvyyttä sekä sitä, miten he kokevat työskentelevänsä omalla mukavuusalueellaan. He kuvasivat asiakkaittensa tärkeyttä, heidän kohtaamistaan ja heistä oppimista. Itsetuntemus on kehittynyt työntekijöillä vuosien myötä, siten myös omien rajojen tunnistaminen ja niiden mukaan toimiminen itseä hyödyttävällä tavalla. Itsetuntemuksen oppiminen on vaatinut omien arvojen ja uskomusten tiedostamista, jotta omat kyvyt ja potentiaali ovat tulleet käyttöön.

Ajattelen myös niin, että *meidän tulee olla heikomman puolella*. Lapsen, sairaan, kaltoinkohdellun ja kärsineen tai kärsivän ihmisen puolella. Meidän aikuisten tulee olla lapsen puolella, hänen puolestapuhujanaan, nähdä pienet ihmiset. Se

on kaikkien aikuisten tehtävä mielestäni. Olen henkilökoh-
taisessa elämässäni saanut apua vaikeina aikoina ja naivisti
uskon, että hyvä palkitsee hyvällä.

Olen koko aikuisikäni tehnyt perheväkivallan kanssa työtä.
*Asiakkaiden kokemukset, selviytymiset, usko parempaan ja
sinnikkyys ovat hämmästyttäneet minua vuodesta toiseen.
Ihmisen kyky, sitkeys ja halu selvitä sekä ihmetys, mistä löy-
tyy voima sen toteuttamiseen.* Tunnen nöyryyttä, kiitollis-
suutta ja kunnioitusta sekä asiakkaita että kohtaamiani työn-
tekijöitä kohtaan, jotka ovat työvuosina opettaneet näitä asi-
oita. Koen, että he ovat olleet ammatillisen kasvun edellytys.
Ja myös henkilökohtaisen kasvun edellytys, tarkoitan tällä lä-
hinnä arvojen sisäistymistä.

6.2 Työstä palautuminen ja työn rajaaminen

Haastateltavat kertoivat tietoisesti opetelleensa työn ja vapaa-ajan erotte-
lun sekä omat keinot palautumiselle. Palautuminen ja omien rajojen hake-
minen on vaatinut ison työn. Se on täytynyt tunnistaa, jotta työt eivät seu-
raa mukana kotiin eikä itseään väsyttä ja uuvuta. Muutama haastateltava
pohti sitä, että omista voimavaroistaan on oltava tietoinen, jotta pysyy
työssä toimintakykyisenä ja kykenee olemaan avuksi asiakkailleen. Use-
ampi työntekijä koki joustavansa tilanteen mukaan työssä, mutta kuitenkin
olisi pidettävä huolta siitä, ettei omia rajojaan venytä liikaa. Monilla omat
harrastukset, ystävät ja lapsenlapset auttavat vastapainona jaksamaan
työn kuormitusta. Toiset käyvät uimassa, liikkuvat luonnossa, tekevät käsi-
töitä tai muuten ovat enemmän yksin ja lataavat akkuja. Lisäksi he elävät
normaalia arkea. Toisaalta jotkut työhön liittyvät asiat voivat selkiytyäkin
vapaa-ajalla, mutta tietoisesti ne pidetään kuitenkin erillään.

Haastateltavat kuvasivat sitä, kuinka työstä palautuminen on ensisijaisen
tärkeää jo työn kuormittavuuden takia. Itsestään huolehtiminen sekä
omista rajoista kiinni pitäminen mahdollistavat sen, että haastateltavat py-
syvät toimintakykyisinä vaativassa asiakastyössään. Useampi haastatel-
tava kuvasi olleensa sitoutunut työhönsä ja joustavansa aina tilanteen mu-
kaan, mikä usein myös johtaa siihen, että työ vie mennessään. Kuitenkin
työn rajaamisesta ja palautumisesta on tietoisesti huolehdittava päivittäin,
jottei työstä tule rajatonta ja uupumista tapahdu.

Nykyisin palaudun työstä aika helposti, mutta siihenkin olen
vuosien varrella joutunut käymään ”kovan koulun”. *Omien
rajojen hakeminen on vaatinut ison työn omassa mielessä,
sekä suuria elämänmuutoksia yksityiselämässä.* Työlle on nyt
löytynyt oma arvokas paikkansa eikä työt enää seuraa kotiin
mukana.

Yhdistystyössä vaaditaan sitoutumista, olen aina *ollut sitoutunut työhöni* ja pyrin hoitamaan asiat sovitussa aikataulussa, vaikka aina siihen ei pysty, sillä ihmisille tapahtuu asioita, jotka muuttavat suunnitelmia. *Yhdistystyön hyvä puoli on vapaus ja joustavuus, mutta se tarkoittaa myös velvollisuutta ja sitoutumista työhön.*

6.3 Työyhteisön toimivuus

Työyhteisö koettiin keskustelevalaksi ja jossa asioista voidaan puhua suoraan. Asioista voidaan olla myös eri mieltä, mutta silti yhteinen päämäärä ja ymmärrys asioista tavoitetaan. Vaikka työtä tehdäänkin jokaisen haastateltavan persoonan, taustojen ja työkokemusten kautta, jokaisella on kuitenkin etusijalla perheen ja lasten paras. Haastateltavien tehtävänä ei ole selvittää kenen asiakas on oikeassa, koska kaikki perheenjäsenet tarvitsevat apua. Sen perusteella asiakastyötä myös jaksetaan tehdä.

Haastateltavat kokivat työskentelevänsä työtilojen suhteen melko tiiviisti muitten haastateltavien kesken eikä toisten työnteon keskeyttämiseltä ole voitu ajoittain välttyä. Hyvänä puolena siinä kuitenkin nähtiin se, että vaikka ihmiset tekevät eri asioita niin työyhteisössä vallitsee hyvä henki sekä tietynlainen pilke silmäkulmassa, mikä tukee jaksamista ja on työskentelyä tukevaa. Yleisten tuntemusten jakaminen koettiin helpoksi. Lähi-työyhteisön positiivinen ilmapiiri koettiin tärkeäksi.

Se, miten työyhteisössä kukin mielellään prosessoi ja jakaa omien asiakasprosessien asioita, vaihteli käytännön toimissa jonkin verran. Jokaisella oli käytössään omanlaisensa keinot, millä saada omat asiakasprosessien asiat jaettua ja purettua. Tärkeimpinä keinoina nähtiin keskustelu työparin, työtoverin tai esimiehen kanssa, itsekseen pohtiminen, kirjaaminen tai työnohjaus. Osa haastateltavista koki itselleen tärkeäksi sen, että käyttää nykyään enemmän aikaa asiakastilanteiden itsekseen pohtimiseen. He korostivat tarvitsevansa pienen mietiskelytauon ja ajan keskittyä, jonka jälkeen jaksaa jatkaa työpäiväänsä ja saa mahdollisesti asiakasprosessista paremmin kiinni.

Työotteeni on muuttunut vuosi vuodelta itsenäisemmäksi, tarvitsen yhä vähemmän asiakasasioiden jakamista työtovereiden kanssa. *Hankalat asiat käyn mielelläni läpi työnohjauksessa.* Tarvitsen enemmän aikaa myös siihen, että voin rauhassa itsekseni pohtia mitä asiakastilanteessa on tapahtunut.

6.4 Työn autonomisuus

Haastateltavat kertoivat kokevansa oman työnsä mielenkiintoisena, jossa jokainen päivä on erilainen. Haastateltavat pystyvät täysin itsenäisesti hallitsemaan omaa asiakasvirtaa. He sopivat itse asiakkaiden tapaamiset, tekevät omat työvuorolistat sekä voivat itse vaikuttaa asiakasprosesseihin. Nämä asiat koettiin kaikkien haastateltavien osalta tärkeiksi, mielekkäiksi ja motivoiviksi tekijöiksi. Itsenäisen suunnittelun kerrottiin auttavan huomattavasti työssäjaksamisessa. Useampi haastateltava kertoi toteutta-neensa työn ja työmuotojen kehittämistä ja he kokivat sen tehneen työstä entistä mielekkäämpää. Moni oli motivoitunut edelleen kehittämään työtään eri tavoin, jos se on omaa ammattitaitoa hyödyntävää ja siihen löytyisi resursseja.

Itse ajattelen, et ne (työn kehittäminen) on ollut kaikkein mielenkiintoisempia, että siinä *tulee oikein semmonen flow*.

Työn kehittämisestä puhutaan, mutta *siihen ei ole ollut aikaa, mahdollisuuksia tai resursseja*. Odotan sitä, koska se toisi mielekkyyttä ja haastavuutta.

6.5 Organisaation arvostus, palkkaus ja palkitseminen

Useimmat haastateltavat kokivat, ettei heidän työmuotojaan ole riittävästi arvostettu organisaation johdon tasolla, mutta sen kokeminen lisäisi omaa arvostuksen tunnetta ja merkityksellisyyttäkin. Haastateltavista useampi kuitenkin koki, että heidän pitkää työkokemusta ja osaamista arvostetaan organisaatiossa. Nykyinen esimies on osaltaan auttanut siinä, että arvostus on paljon parempaa aiempaan verrattuna, mikä koettiin tärkeänä asiana. Haastateltavat tietävät, että nykyinen esimies ymmärtää työn tärkeyden sekä sen vaativuuden ja arvostaa heidän tekemää työtä. Esimiehen kerrotaan antaneen haastateltaville positiivista palautetta, mikä on tuntunut hyvälle heistä.

Palkkaus sekä palkitseminen olivat puheenaiheena lähes jokaisen haastateltavan kohdalla. Palkankorotus olisi haastateltaville merkki siitä, että omaa työtä arvostettaisiin. Haastateltavat kokivat kyseisellä paikkakunnalla palkat selkeästi huonommiksi verraten muihin saman alan palkkaluokkiin. Lisäksi palkitseminen organisaatiossa koettiin epätasa-arvoiseksi ja osittain myös vallankäytön välineenä.

Työyhteisössä, jossa ihmisten on ainakin keskimäärin hyvä tehdä työtä ja missä työ on tuloksellista, on sellainen missä on hyvät rakenteet. *Rakenteet ovat todella tärkeitä, ja ne tuovat turvallisuutta työyhteisöön. Turvallisessa työyhteisössä, missä ihmiset voisivat kokea, että he ovat tasa-arvoisia*

keskenään, eikä kenenkään työ ole toisen työhön nähden tärkeämpää, vaan kaikkien työ on yhtä arvokasta ja kaikkien mielipiteillä on merkitys.

Palkkaus on työn vaativuuteen nähden alimitoitettu, kun olen muiden samaa työtä tekevien kanssa keskustellut. Palkkaus pitäisi olla huomattavasti korkeampi. Palkan avulla koee työnantajan arvostuksen tekemääsi työtä kohtaan.

7 TULOSTEN TARKASTELU

Tässä luvussa käsitellään tutkimusaineiston tuloksista koottujen teemojen vuoropuhelua aiemmin kuvatun taustateorian kanssa. Lisäksi pohditaan opinnäytetyön luotettavuutta ja eettisyyttä sekä omaa pohdintaa opinnäytetyön prosessista.

7.1 Johtopäätökset ja yhteenveto

Opinnäytetyön tutkimustehtävänä ja tavoitteena oli selvittää työntekijöiden työn ja yksilöllisiä voimavaroja, joita työntekijät tunnistavat omassa työssään sekä miten he ovat voineet ylläpitää ja edistää omia työn ja yksilöllisiä voimavaroja. Oman työhyvinvoinnin kehittämisen tueksi tavoitteena oli myös selvittää millaisia työn ja yksilöllisiä voimavaroja tulisi edelleen kehittää.

Tutkimuskysymyksinä olivat seuraavat:

- Millaisia työn ja yksilöllisiä voimavaroja työntekijät tunnistavat omassa työssään?
- Miten työntekijät ovat ylläpitäneet ja edistäneet omia työn ja yksilöllisiä voimavaroja?
- Millaisia työn ja yksilöllisiä voimavaroja tulisi jatkossa kehittää?

Opinnäytetyön tuloksena tunnistettavina ja ylläpidettävänä voimavaroina olivat ammatillinen osaaminen ja työn merkityksellisyys, työstä palautuminen ja työn rajaaminen, työyhteisön toimivuus ja työn autonomisuus. Toisena tuloksena kehitettävänä voimavaroina olivat organisaation arvostus sekä palkkaus ja palkitseminen.

7.1.1 Tunnistetut ja ylläpidetyt voimavarat

Kuten Hurtig ja Laitinen (2006, 196) aiemmin kuvasivat, ihmisen kohtaaminen ihmisenä on tärkeää, koska sen avulla voidaan ennaltaehkäistä epäluottamuksen ja välinpitämättömyyden mukaan tulemista auttamissuhteeseen. Haastateltavien kuvaamat arvot omaa asiakastyötään kohtaan

kertovat juuri tästä. Haastateltavat sisäistävät oman osaamisensa, mutta eivät sen kustannuksella lähesty asiakkaitaan eivätkä leimaa asiakasta pahaksi vaan pahan osaksi ihmisyyttä. Paha nähdään osana ihmisen kokonaisuutta ja vaikeistakin asioista on lupa puhua syyllisyyden ja häpeän kokemusten kanssa.

Juntunen ym. (2017, 111–112) aiemmin kuvasivat myötätuntoisen toiminnan pyrkimyksestä parantaa toisten elämää ja olosuhteita sekä lisäksi tukemaan ihmisten tunnetta tulla hyväksytyksi ja arvostetuksi. Haastateltavien kokemus työn merkityksellisyydestä avautuu asiakastyön kautta. He kohtaavat ihmisiä inhimillisyyden ja myötätunnon silmin. Myötätuntoinen käyttäytyminen voi olla yksi toimiva keino merkityksellisyyden kokemiseen näinkin vaativassa asiakastyössä. Juntunen ym. (2017, 106) mukaan työntekijän kokiessa tekemisensä vahvasti merkitykselliseksi, hän on tehtävänsä sitoutunut ja aidon innostunut saamaan aikaan parhaan mahdollisen tuloksen. Merkityksellisyys on yksi keskeinen sisäisen motivaation muoto.

Kuten haastateltavat kertoivat, he tekevät töistä irrottautumisen tietoisesti. Hakasen (2011, 100–101) mukaan henkinen irtautuminen työstä on tutkimuksissa osoittautunut tehokkaimmaksi hyvinvointia palauttavaksi mekanismiksi. Henkinen irtautuminen työstä ja työajatuksista tapahtuu vapaalla, kun yksilö joko tietoisesti sulkee työtä koskevat ajatukset mielestään tai kun tekee jotain, joka irrottaa ajatukset työstä. Itselleen hyväksii tietämästään palautumisen ja rentoutumisen keinosta on hyvä muodostaa itselle rutiini, josta pitää kiinni tiukoissakin tilanteissa. Samalla palautumista tukevista rutiineista muodostuu rajoja rajattomuuteen pyrkivälle työlle. Kuten myös Lohtander (2006, 142–143) aiemmin kuvasi, on emotionaalisesti kuluttavan työn vastapainoksi tärkeää irrottautua oman elämän asioihin, jotka tuottavat mielihyvää. Lisäksi hän kuvasi oman voinnin ja jakamisen havainnoinnin tärkeyttä.

Hakasen (2011, 98) mukaan työn rajojen irrottautuminen voi lisätä joustavuutta ja itsenäisyyttä ja sitä kautta myös työn imua. Työn rajattomuus voi myös usein merkitä sitä, että vastuu työhyvinvoinnin huolehtimisesta on siirtynyt korostetusti yksilölle pois organisaatiolta ja johtamiselta. Rajoista vapaa työ edellyttää entistä enemmän työntekijän ja esimiehen sopimista työn käytänteistä ja rajoista. Tämän lisäksi korostuvat työn rasituksista palautuminen ja työstä irrottautumisen merkitys, jotka edellyttävät tietoisia omakohtaisia työntekoa rajaavia ratkaisuja joka päivälle. Työstä palautuminen tarkoittaa prosessia, jonka aikana työntekijän tila palautuu työpäivän aikaisista rasituksista ja stressistä työpäivää edeltäneelle tasolle. Palautumisella on tärkeä rooli silloin kuin työ on kuormittavaa, mutta myös silloin kun työntekijä kokee työn imua ja on innostunut työstään.

Arvostusta, luottamusta ja tukea on työyhteisössä saatavilla vastavuoroisesti. Jokaisen päivittäistä panostusta tarvitaan, jotta voi kokea arvostuk-

sen ja yhteenkuuluvuuden tunnetta työyhteisössään. Haastateltavat kokivat työyhteisön sekä keskusteluilmapiirin avoimeksi ja suoraksi, jossa jokainen voi halutessaan saada tukea työtoveriltaan. Sinokin (2016, 227) mukaan sosiaalinen yhteenkuuluvuus on tärkeä tunne siitä, että on arvostettu ja tärkeä yhteisön jäsen ja se edellyttää yleensä vastavuoroisuutta ja työyhteisötaitoja. Jos saa olla osa arvostavaa työyhteisöä, auttaa se kukoistamaan. Haastateltavien kokemana yhteenkuuluvuuden tunnetta työyhteisössä voi lisätä se, että kaikki kokevat tekevänsä työtä yhteisen päämäärän hyväksi. Koska perheväkivaltatyö on tunnetasoltaan erityisen kuormittavaa, on haastateltaville tärkeää, että he tietävät työyhteisön jakavan yhteisen ymmärryksen työn vaativuudesta ja sen erityispiirteistä.

Työntekijä sitoutuu paremmin työhönsä kokiessaan työn merkitykselliseksi, omia arvoja palvelevaksi ja saadessaan ohjata toimintaansa riittävän itsenäisesti. Tällöin ihminen on sisäisesti motivoitunut ja kokee omaehtoisuuden toteutuvan. Myös nämä voimavarojen työtehtävien piirteet on todettu olevan voimavarojen keskeisimpiä motivaatiotekijöitä (Hakaniemi 2011, 52). Martelan ja Jarenkon (2014, 29) mukaan organisaation tavoitteiden mukaisesti toimiva työntekijä voi kokea vahvaa omaehtoisuutta silloin, kun on sisäistänyt ja kokee omikseen nämä tavoitteet ja arvot. Tällöin hän ei koe noudattavansa käskyjä, vaan kokee tehneensä itsenäisen valinnan siitä, että haluaa seurata näitä ohjeistuksia. Haastateltavilla oli kokemus omaehtoisuudestaan, mahdollisuudestaan vaikuttaa oman työnsä suunnitteluun ja toteuttamiseen. Tämä ylläpitää haastateltavien sisäistä motivaatiota.

7.1.2 Kehitettävät voimavarat

Haastateltavat kokivat oman työnsä arvokkaaksi ja merkitykselliseksi, mutta organisaatiolta tämä kokemus on jäänyt vaillinaiseksi. Haastateltavat arvostaisivat organisaatiolta tulevaa oikeudenmukaisuutta ja läpinäkyvyyttä. Myös organisaatiolta saatu arvostus ja ymmärrys perheväkivaltatyön ja traumatyön vaativuutta kohtaan olisi tärkeää työssäjaksamisen kannalta, kuten Lohtander (2006, 141–142) aiempaan tekstiin viitaten kuvasi. Kuitenkin esimieheltä saatu arvostus ja tuki toimivat tässä kohtaa haastateltavien voimavaratekijänä.

Martelan ja Jarenkon (2014, 47–51) mukaan palkitsemiskäytännöt ilmentävät yrityksen arvoja, kuten esimerkiksi oikeudenmukaisuutta. Sisäisesti motivoituneille ihmisille arvot ovat tärkeitä, joten on tärkeää, että yksilö kokee organisaation arvomaailman ja toimintatavat reiluiksi ja oikeudenmukaisiksi. Vaikka yksilö ei ensisijaisesti motivoituisikaan palkasta, on tärkeää, että hän kokee saavansa ansionsa mukaisen palkan työstään. Oikeudenmukainen palkitsemisjärjestelmä voi tätä kautta tukea työntekijän sisäistä motivaatiota, jota taas tuetaan ensisijaisesti vahvistamalla työntekijän omaehtoisuutta sekä kokemusta työntekijän kyvykkyydestä ja työn merkityksellisyydestä.

7.1.3 Yhteenvedo peilaten tutkimuksen tietoperustaan

Tehdyn tutkimuksen perusteella voisi sanoa, että haastateltavat kokevat ainakin ajoittain työssään imua ja myös työn tuunaamista, koska heillä on tarve tehdä työtään ja työolojaan paremmaksi. Haastateltavien esiin nostamat aiheet kehittämistyön, organisaation arvostuksen ja palkkauksen osalta ovat tärkeitä teemoja työn voimavarojen kehittämiseksi jatkossa. Hakasen (2017, 120–121) mukaan ensisijaisesti työhönsä tyytyväinen työntekijä arvioi työnsä yleisesti ottaen myönteisesti muttei ole erityisen energinen työssään, eikä se näin ollen sisällä tahtotilaa kehittää omaa työtään ja työtapojaan entistä paremmaksi. Yksilö kokee omien halujensa, tavoitteidensa ja toiveidensa olevan tasapainossa sen kanssa, miten työ näitä haluja tyydyttää tällä hetkellä. Tällöin työhönsä tyytyväisen voimavarat ovat tasapainossa työn vaatimusten kanssa. Sen sijaan työn imun kokemus on yhteydessä jopa epätasapainoon monien omien toiveiden ja työn tarjoamien mahdollisuuksien välillä. Tällainen epätasapaino saa ihmiset haluamaan työltään ja työpaikaltaan enemmän kuin mitä se tarjoaa tällä hetkellä.

Haastateltavien kertomusten perusteella näyttäisi siltä, että työntekijöiden psykologiset perustarpeet omaehtoisuus, kyvykkyys ja yhteisöllisyys ovat tyydytettyjä. Kuten Martela & Jarenko (2014, 28) kertovat, työntekijät, joiden psykologiset perustarpeet ovat tyydytetyt, ovat kokeneet vähemmän uupumusta, ovat olleet sitoutuneempia organisaatioonsa ja vähemmän alttiita vaihtamaan työpaikkaansa. Tutkimusten perusteella on selvää näyttöä siitä, että kolmen perustarpeen täyttyminen työssä johtaa työn imuun ja energisyyteen ja sitä kautta parempaan työtulokseen.

Sinokin (2016, 225–226) mukaan se, mistä ja miten kukin työntekijä motivoituu, riippuu paljon jokaisen persoonallisuudesta. Sisäinen motivaatio syntyy puhtaasta työnilosta ja nautinnosta ja se on yhteydessä positiivisiin tunteisiin, ajatuksiin ja käyttäytymiseen. Esimies ja johtaja voivat toiminnallaan johtaa työntekijän sisäistä motivaatiota, mutta sen lisäksi voi jokainen työntekijä miettiä keinoja sisäisen motivaationsa ylläpitämiseksi ja vahvistamiseksi. Monet tutkimukset puoltavat sitä, että sisäisessä motivaatiossa on otettava huomioon kolme asiaa eli omaehtoisuus, kyvykkyys ja yhteenkuuluvuus.

Uusimpien tutkimusten mukaan neljäs tärkeä asia sisäisen motivaation kehittämiseksi on ihmisen psykologinen tarve tehdä hyvää. Hyväntekeminen ja kutsumus omaan työhön lisäävät motivaatiota ja hyvinvointia. Sekä hyväntekeminen toisille että toimintamme kytkeytyminen jonkin itseämme suuremman päämäärän edistämiseen, luo erityisen vahvaa tunnetta elämän merkityksellisyydestä. (Sinokki 2016, 226–228.) Myös Hakasen (2011, 27) mukaan ne, jotka suhtautuvat työhön kutsumuksena, kokevat työnsä kiinteäksi osaksi elämäänsä. Työtä ei tehdä vain toimeentulon tai uran takia vaan siksi, että työ sinänsä palkitsee. Kutsumustyö voi olla vaativaa ja

taloudellisesti työn vaatimuksiin nähden heikosti korvattua, mutta se tuntuu silti mielekkäältä.

Yhtenä mielenkiintoisena ja myös ajankohtaisena jatkotutkimusaiheena olisi tutkia yksilöllisten voimavarojen vaikutuksia esimerkiksi työn mielekkyyden ja merkityksellisyyden kokemiseen. Työhönsä motivoituneet ja sitoutuneet sosiaalialan ammattilaiset tekevät useimmiten työtään kutsu- muksesta ja omasta halustaan tehdä hyvää. Myötätunto ja työn merkityksellisyys toimivat toisiaan vahvistavina tekijöinä. Myötätuntoinen toiminta ja ihmisten elämän merkityksellisyyden lisääminen saisi nousta isompaan rooliin osana ammatillista vahvuutta ja toimintatapaa. Oman työn merkityksellisyyden ja arvokkaaksi kokemisen lisäksi sosiaalialan ammattilaisilla on halu edistää toisten hyvää elämää sekä toteuttaa itseään omaehtoisesti.

7.2 Pohdinta opinnäytetyöprosessista

Onnistuin tutkimuksessa mielestäni hyvin siinä, että osasin rajata tutkimuksen aihetta voimavarakeskeisesti sekä niin, että näkökulma olisi mahdollisimman tuore. Sain mielestäni hyvin kuvattua teoriaosuutta tarkoituksenmukaisesti tutkimuksen kannalta ja sitä oli haastavaa, mutta mielenkiintoista tehdä. Sain taustateorioista vahvistusta jo olemassa oleville viitekehyksille ja näitä pystyn nyt itsekkin jatkossa hyödyntämään laajemmin niin, että teoriapohja tukee työelämälähtöisyydellään oman ammatti-identiteetin vahvistumista. Raportin tuloksissa sain mielestäni hyvin kuvattua tutkittavien tuottamaa kokemusmaailmaa, niitä tärkeitä merkityksiä, jotka heidän kokonaisvaltaiseen työhyvinvointiin vaikuttavat. Tutkimuksen tavoitteet tuli saavutetuksi niin, että saadusta aineistosta oli mahdollista jäsentää tutkittavien tunnistetut, ylläpidetyt ja kehitettävät voimavarat.

Ollessani aloittelevan tutkijan roolissa lisää harjoitusta olisi vaatinut teemahaastattelun ja kirjoitelmapyynnön rungon tarkempi sisältö ja kuvaus. Tämä olisi voinut lisätä käsiteltävien aiheiden syvyyttä sekä saavuttaa useampia näkökulmia. Myös kysymysten laajempi ennakkotestaaminen olisi voinut lisätä haastatteluiden sujuvuutta ja kirjoitelmapyyntöjen ymmärrettävyyttä. Kysymyksiä olisi voinut vielä tarkentaa ja miettiä käytettäviä käsitteitä. Lähdekirjallisuuden laajempi käsittely olisi voinut lisätä tutkimuksen luotettavuutta. Nyt näinkin tuoreesta aiheesta oli melko kapeasti tutkittua tietoa saatavilla.

Oma motivaatio tutkimuksen toteuttamisessa säilyi koko prosessin ajan. Syinä tähän olivat kiinnostus taustateorioiden selvittelyyn, tutkimusaineiston hankintaan sekä sen saattaminen raporttimuotoon. Opinnäytetyöprosessi oli hyvin aikaa vievää, ja onneksi olin mitoittanut siihen riittävästi aikaa ja aloittanut tutkimustyön ajoissa. Tutkittavaan aiheeseen liittyvät ajatukset kehittyivät myös prosessin aikana koko ajan, joten riittävä aika oli itselle ehto saada toteutettua tutkimus näin hyvin.

Opinnäytetyössä käsittelemäni teemat lisäsivät omaa tietoisuutta siitä, millaisia merkityksiä työn ja yksilöllisillä voimavaroilla on kokonaisvaltaiseen työhyvinvointiin. Merkitykselliseksi koettu työ, jossa on mahdollisuus kehittyä, vahvistaa työn imun kokemusta. Koska sisäinen motivaatio ja arvot ohjaavat toimintaamme, olen tänä päivänä varmempi kulkemaan tiedostavammin niiden ohjaamina. Olen tyytyväinen aiheen valintaan ja opinnäytetyön lopputulokseen, sain tästä paljon lisää osaamista oman ammatillisuuden kehittämiseen sekä työyhteisössä toimimiseen. Tutkimuksen kootuista teemoista voisi hyötyä niin työntekijät kuin esimiehetkin, joilla on halua tunnistaa ja kehittää työn motivaatiota ja hyvinvointia lisääviä tekijöitä. Tulevaisuuden toiveena olisi, että tietoisuus yksilöä motivoivista tekijöistä ja psykologisista perustarpeista lisääntyisi niin, että yksilöt voisivat niin itsenäisesti kuin yhdessä työyhteisönä vieläkin luovemmin ja vapaammin toteuttaa itseään parhaan osaamisensa mukaan.

LÄHTEET

Christensen, M. Lindström, K., Vivoll Straume, L., Hofslett Kopperud, K., Borg, V., Clausen, T., Hakanen, J., Aronsson, G. & Gustafsson, K. (2007). *Positive factors at work. The first report of the nordic project*. TemaNord 2008:501. Nordic council of ministers, Copenhagen: Ekspressen Tryk & Kopicenter. Haettu 20.6.2018 osoitteesta <http://www.diva-portal.org/smash/rec-ord.jsf?pid=diva2%3A702340&dswid=-5846>

Eskola, J. & Suoranta J. (1999). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. 3.painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hakanen, J. (2017). Työn imu – energiaa ja innostusta työstä. Teoksessa Salmela-Aro, K., Nurmi J-E. & Feldt, T. (toim.) *Mikä meitä liikuttaa: motivaatiopsykologian perusteet*. Jyväskylä: PS-kustannus, 116-132.

Hakanen, J. (2011). *Työn imu*. Helsinki: Työterveyslaitos.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2015). *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2011). *Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus.

Hurtig, J. & Laitinen M. (2006). Varjojen jäljillä. Teoksessa Laitinen, M. & Hurtig, J. (toim.) *Pahan kosketus: ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä*. Helsinki: WS Bookwell, 192—198.

Juntunen, E., Pessi, A., Aaltonen, T., Martela, F. & Syrjänen, T. (2017). Myötätunto ja merkityksellisyys työssä. Teoksessa Pessi, A., Martela, F. & Paakkanen, M. (toim.) *Myötätunnon mullistava voima*. Jyväskylä: PS-kustannus, 104—123.

Kiviniemi, K. Laadullinen tutkimus prosessina. (2015). Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittavalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. Helsinki: Bookwell Oy, 74—88.

Lindqvist, M. (2006). Paha, ymmärtämisen rajat ja auttajan varjo. Teoksessa Laitinen, M. & Hurtig, J. (toim.) *Pahan kosketus: ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä*. Helsinki: WS Bookwell, 168—190.

Lohtander, E. (2006). Väkivalta työnä ja traumatisoitumisen riski. Teoksessa Ensi- ja turvakotien liitto ry. (toim.) *Perhe- ja lähisuhdeväkivalta. Auttamisen käytäntöjä*. Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu 35. Hämeenlinna: Karisto Oy, 136-143.

Martela, F., Mäkikallio, I. & Virkkunen V. (2017). Itsemääräämisteoria ja psykologiset perustarpeet työssä. Teoksessa Salmela-Aro, K., Nurmi J-E. & Feldt, T. (toim.) *Mikä meitä liikuttaa: motivaatiopsykologian perusteet*. Jyväskylä: PS-kustannus, 100-115.

Martela, F. & Jarenko, K. (2014). *Sisäinen motivaatio. Tulevaisuuden työssä tuottavuus ja innostavuus kohtaavat*. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnanjulkaisu 3/2014. Haettu 6.8.2018 osoitteesta https://www.eduskunta.fi/fi/tietoaeduskunnasta/julkaisut/documents/tuvj_3+2014.pdf

Mäkikangas, A., Mauno, S. & Feldt, T. (2017). *Tykkää työstä: työhyvinvoinnin psykologiset perusteet*. Jyväskylä: PS-kustannus.

Pessi, A. & Martela, F. (2017). Myötätuntoista ihmistä ja työelämää etsimässä. Teoksessa Pessi, A., Martela, F. & Paakkanen, M. (toim.) *Myötätunnon mullistava voima*. Jyväskylä: PS-kustannus, 12-34.

Pohjola, A. (2006). Pahan säikeitä auttamistyössä. Teoksessa Laitinen, M. & Hurtig, J. (toim.) *Pahan kosketus: ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä*. Helsinki: WS Bookwell, 42-62.

Ranta, J. & Kuula-Luumi, A. (2017). Haastattelun keruun ja käsittelyn ABC. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (2017). *Tutkimus-haastattelun käsikirja*. Tampere: Vastapaino, 413-426.

Setlementti Naapuri. (2006). *Väkivalta, trauma ja eheytyminen*. Aallonmurtaja-projekti. Setlementtijulkaisuja 17. Tampere: PK-Paino.

Sinokki, M. (2016). *Työmotivaatio. Innostusta, laatua ja tuottavuutta*. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Virta, V. (2012). *Mistä työhön imua - kirjallisuuskatsaus*. Opinnäytetyö. Hoitotyön koulutusohjelma. Laurea-ammattikorkeakoulu. Haettu 6.6.2018 osoitteesta <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2012111515350>