



# LAUREA

# Työtyytyväisyys Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien näkökulmista

● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●

Maarit Ahlstedt

Riitta Jones

Anne-Mari Sivonen

2009 Otaniemi

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Laurea Otaniemi

## Työtyytyväisyys Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien näkökulmista

Maarit Ahlstedt  
Riitta Jones  
Anne-Mari Sivonen  
Sosiaaliala  
Opinnäytetyö  
Elokuu 2009

Maarit Ahlstedt, Riitta Jones, Anne-Mari Sivonen

Työtyytyväisyys Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien näkökulmista

Vuosi	2009	Sivumäärä	54
-------	------	-----------	----

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli selvittää sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien näkemyksiä työtyytyväisyydestä Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä. Opinnäytetyömme on osa Laurea-ammattikorkeakoulun ja Espoon keskuksen aikuissosiaalityön alueellista yhteistyöhanketta, joka on alkanut vuonna 2006 ja jatkuu toistaiseksi. Hankkeen tarkoituksena on tutkia ja kehittää Espoon keskuksessa tehtävää aikuissosiaalityötä.

Opinnäytetyömme on laadullinen tutkielma, jossa käytimme tutkimusmenetelmänä teema-haastattelua. Tutkimuskysymyksemme selvittivät, mitä sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat kertovat työtyytyväisyydestä Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä sekä mitä Espoon keskuksen aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat kertovat työtyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä.

Haastattelimme yhteensä yhdeksää sosiaalityöntekijää ja sosiaaliohjaajaa. Haastattelut toteutettiin yksilohaastatteluina keväällä 2009. Haastattelujen teemat pohjautuivat erityisesti Wexleyn ja Yuklin yhdentävään teoriaan työtyytyväisyydestä. Analysoimme aineistoin teoriasidonnaisella sisällönanalyysillä.

Saamiemme tulosten mukaan kokemus omasta työtyytyväisyydestä vaihteli Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä työntekijöiden välillä. Työtyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä merkittävimmiksi muodostuivat esimiehen johtamistyyli, työn sisältö ja työn kuormittavuus. Muita aineistossa paljon huomiota saaneita tekijöitä olivat työyhteisö sekä Espoon kaupungin toiminta.

Palkka koettiin pääsääntöisesti huonoksi, mutta sen merkitys työtyytyväisyyden kannalta vaihteli. Ylenemismahdollisuudet olivat ainoa työtyytyväisyyteen vaikuttava tekijä, joka kuvattiin selkeästi merkityksettömäksi. Ajatukset tulevaisuuden kehityskohteista painottuivat Espoon keskuksen aikuissosiaalityön sisälle.

Jatkotutkimusehdotuksena suosittelemme vertailevaa tutkimusta Espoon kaupungin aikuis-sosiaalityön yksiköiden välillä. Näin voisi saada esiin työtyytyväisyyttä tukevia käytäntöjä eri yksiköissä. Vertailevassa tutkimuksessa voisi arvioida myös työsuhteen keston, koulutuksen tai työtehtävien vaikutusta työtyytyväisyyteen sekä vaikuttavien tekijöiden painotukseen.

Asiasanat

Työtyytyväisyys, aikuissosiaalityö, sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja

Maarit Ahlstedt, Riitta Jones, Anne-Mari Sivonen

Social workers' and social counselors' views on job satisfaction in adult social work in central Espoo

Year 2009

Pages

54

---

The aim of our thesis was to determine social workers' and social counselors' views regarding job satisfaction in central Espoo. The thesis is a part of a regional collaborative effort between Laurea Polytechnic and adult social work in central Espoo. This project was started in 2006 and is currently ongoing. The project's goal is to investigate and develop adult social work in central Espoo.

Our thesis is a qualitative study, in which thematic interviews were used as the research method. The research questions were aimed to find out what social workers and social counselors had to say about job satisfaction in adult social work within central Espoo and to determine the factors contributing towards job satisfaction.

In all, a total of nine interviews were conducted with social workers and social counselors. The interviews were conducted with individual members of the target group during the spring of 2009. The interview themes were based specifically on Wexley's and Yukl's combined theory about job satisfaction. Analysis of the interview findings was carried out with theory-bound content analysis.

According to the findings of the interviews, perceived job satisfaction varied across the target group. Of the contributing factors identified, the most significant were found to be the management's leadership style, the content of the work and the workload. Other factors of significance were co-workers and the role of the City of Espoo.

Salary was generally considered to be poor, but its significance regarding job satisfaction varied amongst the interviewees. The possibility of promotion was the only factor which was clearly felt to be insignificant as far as job satisfaction was concerned. All views expressed on future development were focused solely on adult social work within central Espoo.

We recommend for further studies a comparison between all adult social work units within the City of Espoo to identify practices that promote job satisfaction in the different units. The comparative study could also assess factors of job satisfaction and their significance, such as duration of employment, training and work assignments.

#### Keywords

Job satisfaction, adult social work, social worker, social counselor

## Sisällys

1	Johdanto .....	4
2	Opinnäytetyön tausta.....	5
	2.1 Espoon keskuksen aikuissosiaalityö.....	5
	2.2 Opinnäytetyön tarve Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä.....	6
3	Opinnäytetyön teoreettinen perusta .....	6
	3.1 Aikuissosiaalityö .....	7
	3.2 Sosiaalityön ammattilaiset.....	8
	3.2.1 Sosiaalityöntekijän osaamisalueet .....	8
	3.2.2 Sosiaaliohjaajan osaamisalueet.....	9
	3.2.3 Työnjako Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä.....	10
	3.3 Työtyytyväisyyden ulottuvuudet .....	11
	3.3.1 Yksilölliset tekijät .....	13
	3.3.2 Sosiaaliseen vertailuun liittyvät tekijät .....	15
	3.3.3 Työhön liittyvät tekijät .....	15
	3.4 Tutkimuksia työhyvinvoinnista ja työtyytyväisyydestä sosiaalialalla .....	20
4	Tiedonhankinnan toteutus .....	23
	4.1 Tutkimuskysymykset .....	23
	4.2 Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä .....	23
	4.3 Haastattelujen käytännön toteutus .....	25
	4.4 Opinnäytetyön aikataulu .....	27
5	Aineiston analyysi .....	27
6	Tulokset .....	30
	6.1 Työtyytyväisyyden tila Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä .....	30
	6.2 Työtyytyväisyyden rakentuminen Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä .....	31
	6.2.1 Työtyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät .....	31
	6.2.2 Tulevaisuuden kehityskohteet .....	36
7	Yhteenveto ja johtopäätökset .....	38
8	Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys.....	42
	Lähteet .....	47
	Liitteet .....	50
	Liite 1 Haastattelurunko .....	50
	Liite 2 Saatekirje .....	51
	Liite 3 Esimerkki fokusoinnista .....	52
	Liite 4 Esimerkki työtyytyväisyyden tilan sisällönanalysista .....	53
	Liite 5 Esimerkki työtyytyväisyyden rakentumisen sisällönanalysista .....	54

## 1 Johdanto

Pohdittaessa sosiaalityön nykytilaa mieleen tulevat usein pula pätevästä henkilöstöstä, huono palkkaus ja alan heikko arvostus sekä suuret asiakasmäärät. Sosiaalialan opiskelijoina olemme huolissamme sosiaalialan vetovoimaisuudesta. Käsityksemme mukaan työpaikkojen imu perustuu paljon työntekijöiden hyvinvointiin, ja henkilöstön huonovointisuus vaikuttaa negatiivisesti koko yksikön toimintaan, imagoon ja asiakaskuntaan. Aiempien työkokemustemme sekä sosiaalialan harjoitteluiden kautta olemme omakohtaisesti kokeneet työhyvinvoinnin merkittäväksi tekijäksi työssä jaksamisen kannalta.

Opinnäytetyömme alkuperäinen tarkoitus oli perehtyä työhyvinvoinnin tilaan Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä. Tutustuessamme kirjallisuuteen työhyvinvoinnista totesimme, että käsite on hyvin laaja ja moniulotteinen. Huomiomme kiinnittyi työhyvinvoinnin tärkeään osaan eli subjektiivisesti koettuun työtyytyväisyyteen. Työtyytyväisyyden tarkastelu tuntui työhyvinvointiin verrattuna mielekkäämmältä ja selkeämmin rajatulta aiheelta. Opinnäytetyömme tarkoitus onkin perehtyä työtyytyväisyyteen Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä.

Toimipaikassa on arvioitu työyhteisön hyvinvointia ja toimivuutta erilaisin kyselyin useana vuonna. Olemme tutustuneet vuoden 2008 aikana Espoon keskuksen aikuissosiaalityön työntekijöille tehtyjen kyselyiden tuloksiin. Ne antavat suuntaa työhyvinvoinnin nykyisestä tilasta ja kehitystarpeista. Yhteistyötahomme halusi syventävää tietoa työhyvinvoinnin tilasta ja sen taustalla olevista tekijöistä. Opinnäytetyössämme haastattelimme Espoon keskuksen aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia. Näin tuotimme uutta tietoa työyhteisön työtyytyväisyydestä.

Toivomme, että opinnäytetyömme antaa yhteistyökumppanillemme lisäarvoa oman työyhteisönsä kehittämiseen. Prosessi on laajentanut myös omaa ymmärrystämme työtyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä sekä omista vaikutusmahdollisuuksistamme sen ylläpitämiseksi.

## 2 Opinnäytetyön tausta

Opinnäytetyömme on osa Laurea-ammattikorkeakoulun ja Espoon keskuksen aikuissosiaalityön yhteishanketta. Hanke on alueellinen yhteistyöhanke. Sen tarkoituksena on tutkia ja kehittää Espoon keskuksessa tehtävää aikuissosiaalityötä. Hanketyöskentely mahdollistaa työelämälähtöisen oppimisen opiskelijoille.

Olemme aiempien opintojemme aikana tehneet yhteistyötä Espoon keskuksen aikuissosiaalityön kanssa. Osa työntekijöistä oli meille entuudestaan tuttuja, mikä madalsi kynnystä ehdottaa opinnäytetyön aihetta eli työyhteisön työtyytyväisyyden tarkastelua. Aiempi yhteistyömme liittyi maahanmuuttajapalveluiden kehittämiseen ja asiakastyöhön. Meistä olikin mielenkiintoista lähteä tarkastelemaan Espoon keskuksen aikuissosiaalityötä erilaisesta näkökulmasta.

Kiinnostuksemme työyhteisön työhyvinvointiin on syntynyt omien työelämäkokemustemme kautta. Koemme, että työilmapiiirit ja työntekijöiden hyvinvointi ovat olleet hyvin vaihtelevia eri työpaikoissa sosiaalialalla. Pidämme itse työntekijöiden hyvinvoinnista huolehtimista merkittävänä kriteerinä työpaikan valinnassa.

### 2.1 Espoon keskuksen aikuissosiaalityö

Espoon keskuksen aikuissosiaalityön perustehtävä on palvelun tarpeessa olevien asiakkaiden kokonaisvaltaisen kuntoutumisen ja elämäntilanteen edistäminen. Aikuissosiaalityön alaisuuteen kuuluvat täysi-ikäiset henkilöt ja perheet. Tyypillisiä asiakkaita ovat pitkään työttömyysloukussa olleet, hankalassa perhetilanteessa elävät ja päihde- tai mielenterveysongelmaiset. Asiakkaaksi voi hakeutua myös äkillisissä kriisitilanteissa. Yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa tarkastellaan tilanteen vakavuutta ja välittömiä aputoimia sekä jatkotoimia. Aikuissosiaalityön alaisuudessa tehdään myös pitkälti päätökset toimeentulotuen jakamisesta. (Espoon kaupunki 2006.)

Raunion (2004, 72 – 73) mukaan sosiaalityössä arvot ja etiikka ovat toiminnan lähtökohtia. Toimintaa ei ole kuitenkaan mahdollista rakentaa vain arvojen ja eettisten ohjeiden ihanteiden varaan. Toisaalta ne ilmaisevat sen, mikä sosiaalityössä on olennaista. Espoon aikuissosiaalityön tehtävää ohjaavat monenlaiset arvot. Tärkeimmät niistä ovat ihmisarvo, oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo. Aikuissosiaalityön asiakkaista monet ovat tippuneet peruspalveluiden ulkopuolelle. Tärkeää on, että kaikkia asiakkaita palvellaan laadukkaasti. Asiakas saa palvelua riippumatta esimerkiksi etnisestä taustastaan, iästään tai kunnostaan. Palvelua pyritään kohdentamaan eniten tarvitseville. (M. Koskenalho, henkilökohtainen tiedonanto 19.9.2008.)

Samarian sosiaali- ja terveystalojen yhteydessä sijaitsevassa aikuissosiaalityön yksikössä työskenteli opinnäytetyömme aineistonkeruun aikaan johtavan sosiaalityöntekijän lisäksi kuusi sosiaalityöntekijää, kuusi sosiaaliohjaajaa, kaksi toimistosihteerä, 18 etuuskäsittelijää sekä vahtimestari (M. Koskenalho, henkilökohtainen tiedonanto 19.9.2008). Opinnäytetyössämme keskitymme sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työtyytyväisyyteen.

## 2.2 Opinnäytetyön tarve Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä

Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä on tehty erilaisia kyselyitä työhyvinvoinnin tilasta. Kyselyt ovat olleet lomakekyselyitä ja tulokset on analysoitu kvantitatiivisesti. Ne ovat antaneet tietoa työhyvinvoinnin tilasta, muttei taustalla vaikuttavista syistä. Kyselyiden pohjalta onkin noussut tarve selvittää syvällisemmin työhyvinvoinnin tilaa ja taustalla vaikuttavia tekijöitä. Työhyvinvointi on ollut Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä esillä myös keskusteluissa sekä toiminnassa esimerkiksi kehityskeskustelujen kautta. Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä on menossa useita työhyvinvointiin vaikuttavia muutoksia. Toimipisteessä on kehitetty työnjakoa sekä kolmikantatyöskentelyä. Vuoden 2009 alussa Espoon aikuissosiaalityössä tehtiin suuri organisaatiomuutos, jossa otettiin käyttöön uusi päällikkömalli. (M. Koskenalho, henkilökohtainen tiedonanto 19.9.2008.)

Olemme saaneet opinnäytetyötämme varten Espoon keskuksen aikuissosiaalityön johtavalta sosiaalityöntekijältä työyksikössä syksyllä 2008 tehdyn ITE arvioinnin tulokset. ITE on työyksikön itsearviointi- ja laadunhallintamenetelmä (Holma 2005). Sen tarkoitus on toimia työvälineenä laadunhallinnan kehittämisessä. ITE -menetelmällä arvioidaan, kuinka oman työyhteisön toimintakokonaisuudet ovat hallinnassa ja järjestyksessä. Arviointi toimii kehityksen suunnannäyttäjänä järjestelmällisempään toimintaan pyrittäessä. Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä syyskuussa 2008 tehdyn ITE arvioinnin tulosten mukaan parhaita arvosanoja saivat esimiehen ja työntekijän kehityskeskustelut, työyksikön toiminta-ajatuksen sisäistäminen ja tilastotiedon kerääminen asiakkuuksista. Palautteen kerääminen palveluja käyttäviltä asiakkailta, sisäisiltä asiakkailta ja yhteistyökumppaneilta sekä palautteiden tulosten hyödyntäminen saivat huonoimmat arvioinnit. (M. Koskenalho, henkilökohtainen tiedonanto 30.10.2008.)

## 3 Opinnäytetyön teoreettinen perusta

Opinnäytetyömme teoreettinen perusta käsittelee työtyytyväisyyttä sekä aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien toimenkuvia. Työmme keskeiset käsitteet ovat työtyytyväisyys, aikuissosiaalityö, sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja. Esittelemme myös aiem-



pia tutkimuksia työhyvinvoinnista ja työtyytyväisyydestä sekä työmme pohjana olevan teorian mallin.

### 3.1 Aikuissosiaalityö

Aikuissosiaalityöllä tarkoitetaan yleisimmin sosiaalitoimistossa tehtävää sosiaalityötä, joka keskittyy aikuisväestöön (Kananoja, Lähteinen, Marjamäki, Laiho, Sarvimäki, Karjalainen & Seppänen 2007, 165). Aikuissosiaalityö on määritelty eri kunnissa hieman eri tavoin (Juhila 2008, 16). Espoon kaupungin Internet-sivuilla aikuissosiaalityö on määritelty seuraavasti:

*”Aikuissosiaalityössä tehdään suunnitelmallista, tavoitteellista, pitkäjänteistä ja moniammatillista työtä taloudellisen ja/tai sosiaalisen tuen ja palvelun tarpeessa olevien asiakkaan kokonaisvaltaisen kuntoutumisen ja elämäntilanteen edistämiseksi.”* (Espoon kaupunki 2006).

Aikuissosiaalityön kohderyhmän ongelmia voivat olla taloudellinen tilanne, asuminen ja asunnottomuus, päihdeongelma, terveys- ja kuntoutuminen sekä erilaiset kriisit. Lisäksi ohjausta annetaan sosiaalipalveluihin ja -etuuksiin sekä työhön ja koulutukseen liittyvissä asioissa. Aikuissosiaalityö on tarveharkintaista palvelua eli ollakseen oikeutettu aikuissosiaalityön palveluihin, elämässä pitää olla jokin pulmatilanne. (Juhila 2008, 20.)

Toimeentulotukityö on ollut aikuissosiaalityön keskeinen elementti. Aikuissosiaalityön sisällöllinen kehittäminen on vauhdittunut, kun toimeentulotuen myöntäminen on siirtynyt vähitellen etuuskäsittelijöille. (Kananoja ym. 2007, 165.) Toimeentulotuen tarkoitus on taata jokaiselle vähimmäiselänto yksilöllisen elämäntilanteen mukaan. Tästä huolimatta toimeentulotuki täydentää usein ensisijaista sosiaaliturvaa. Toimeentulotuesta on muodostunut pienituloisille kotitalouksille melko pysyvä tulonlähde. (Juhila 2008, 154.)

Asiakastyön ydinprosessi koostuu arvioinnista, suunnitelmasta ja kuntouttamisesta. Lisäksi prosessissa arvioidaan työn vaikutuksia sekä päätetään asiakkuus. Arviointi keskittyy asiakkaan lähtötilanteen selvittämiseen. Työskentely aloitetaan arvioinnin pohjalta. Aikuissosiaalityössä asiakkaalle tehdään palvelusuunnitelma. Suunnitelman tavoitteena on asiakkaan elämäntilanteen edistäminen sekä yhteisymmärryksen luominen asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä. Sosiaalilainsäädäntö velvoittaa suunnitelman tekemiseen. Sosiaalinen kuntoutus on kehitetty ratkaisuksi esimerkiksi syrjäytymisen ja elämänhallinnan vaikeuksiin. Kuntouttava sosiaalityö on aikuissosiaalityön yksi tulevaisuuden tärkeistä työorientaatioista. Kunnallisessa sosiaalityössä kuntouttava sosiaalityö hakee vielä paikkaansa. (Juhila 2008, 22 - 24; Kananoja

ym. 2007, 114 - 115.) Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä kuntouttavaan sosiaalityöhön on keskittynyt kaksi sosiaalityöntekijää.

### 3.2 Sosiaalityön ammattilaiset

Sosiaalihuollon keskeisten ammattien kelpoisuusvaatimukset on määritelty sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa (272/2005). Laki ei kuitenkaan käsittele sosiaalialan työnjakoa tai tehtävärakennetta. (Kananoja ym. 2007, 191.)

Sosiaali- ja terveysministeriö julkaisi vuonna 2007 Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuosituksen. Tämä suositus on tehty sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuslain pohjalta ja sen tarkoituksena on selkiyttää sosiaalihuollon työntekijöiden tehtävänjakoa sekä yhdistää eri ammattiryhmien osaamista toimivaksi kokonaisuudeksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007; Kananoja ym. 2007, 192.)

#### 3.2.1 Sosiaalityöntekijän osaamisalueet

Sosiaalityöntekijän tehtäviin kelpoisuusvaatimuksena on ylempi korkeakoulututkinto, joka sisältää tai jonka lisäksi on suoritettu pääaineopinnot tai niitä vastaavat yliopistolliset opinnot sosiaalityössä. Sosiaalityöntekijän kelpoisuusvaatimuksia on täydennetty valtioneuvoston asetuksella sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (608/2005). (Kananoja ym. 2007, 191.) Kelpoisuusehdot täyttävistä sosiaalityöntekijöistä on pulaa (Karvinen-Niinikoski, Rantalaiho & Salonen 2007, 12). Kananojan ym. (2007, 194, 196) mukaan sosiaalityöntekijän osaaminen voidaan jakaa työn sisällölliseen sekä henkilökohtaiseen osaamiseen. Sisällölliseen osaamiseen kuuluvat yhteiskunnallinen osaaminen, resurssiosaaminen, innovaatio-osaaminen, tutkimusosaaminen, vuorovaikutuksellinen osaaminen, arvo-osaaminen sekä metodinen osaaminen.

Yhteiskunnallinen osaaminen tarkoittaa sosiaalityöntekijän kykyä analysoida ja ymmärtää sosiaalityön yhteiskunnallista toimintaympäristöä, ja sen vaikutuksia ihmisten elämään sekä sosiaalityön muuttuviin ehtoihin. Resurssiosaaminen on riskien, puutteiden sekä ongelmien havaitsemista ja analysointia. Nämä ilmiöt ovat suhteessa aikaan ja paikkaan, ja niiden ratkaisemiseksi on kehitetty erilaisia toimintamalleja sekä palvelujärjestelmiä. Lainsäädäntö määrittelee kansalaisten oikeuksia erilaisiin palveluihin, etuuksiin ja tukiin. Resurssiosaaminen sisältääkin toimintamalleihin, palvelujärjestelmiin sekä lainsäädäntöön liittyvää osaamista. Sosiaalityötä pitää kehittää osana muuttuvaa yhteiskuntaa. Innovaatio-osaaminen tarkoittaa sosiaalityön kehittämisen osaamista. Tutkimuksellinen osaaminen edesauttaa sosiaalityön kehittämisessä. Näin sosiaalityöntekijä voi arvioida työn seurauksia, laatua, tuloksia,

vaikutuksia sekä prosesseja. Tutkimuksellisuus ulottuu myös sosiaalityön tietoperustaan. (Kananoja ym. 2007, 194 - 195.)

Vuorovaikutuksellinen osaaminen tarkoittaa kykyä luoda ja ylläpitää vuorovaikutusyhteyksiä ja ratkoa niiden sisältämiä konflikteja. Se sisältää myös vuorovaikutustilanteiden tulkitsemista sekä kulttuuristen merkitysten ymmärtämistä. Arvo-osaaminen on merkityksestä sosiaalityössä, koska ihmisiä autetaan moninaisissa elämäntilanteissa. Erityisesti ihmisarvoa koskevat kysymykset ovat sosiaalityössä keskeisiä. Lisäksi sosiaalityöntekijän on tiedostettava yhteiskunnan ja yksilön arvomaailma sekä arvovalinnat. Metodinen osaaminen on käytännön työprosesseihin ja menetelmiin suuntautuvaa laaja-alaista osaamista. Sosiaalityöntekijän henkilökohtainen osaaminen koostuu oman oppimisen ja osaamisen arvioinnista, työhön liittyvän kiinnostuksen ylläpitämisestä, muutos- ja kehittämisvalmiuksista, teorian, tutkimuksen ja käytännön välisen yhteyden ymmärtämisestä sekä oman ammatillisen minän ymmärtämisestä ja käyttämisestä työssä. (Kananoja ym. 2007, 195 - 196.)

### 3.2.2 Sosiaaliohjaajan osaamisalueet

Sosiaaliohjaajan kelpoisuusvaatimuksena tehtävään on soveltuva ja sosiaalialalle suuntautuva sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto. Sopivina tutkintoina pidetään sosionomin (AMK), geronomin (AMK) ja kuntoutuksenohjaajan (AMK) tutkintoja. Sosiaaliohjaajan osaamisen voi jakaa sosiaalialan eettiseen osaamiseen, asiakastyön osaamiseen, sosiaalialan palvelujärjestelmäosaamiseen, yhteiskunnalliseen analyysitaitoon, reflektiiviseen kehittämis- ja johtamisosaamiseen sekä yhteisölliseen osaamiseen ja yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen. Ammattikorkeakoulujen sosiaalialan koulutus painottaa näitä osaamisalueita. (Kananoja ym. 2007, 191, 197 - 198.)

Eettiseen osaamiseen kuuluu, että sosiaaliohjaaja on sisäistänyt sosiaalialan eettiset arvot ja ammattieettiset periaatteet ja on sitoutunut toimimaan niiden mukaisesti. Hän kykenee ammatin edellyttämään eettiseen reflektioon ja pystyy toimimaan arvoriitiriitoja sisältävissä tilanteissa. Hän huomioi ihmisen ainutkertaisuuden ja pyrkii ehkäisemään huono-osaisuutta. Asiakastyön osaamiseen kuuluu asiakkaiden tarpeiden ja voimavarojen ymmärtäminen kontekstisidonnaisesti. Sosiaaliohjaaja osaa luoda ammatillisen vuorovaikutus- ja yhteistyösuhteen. Hän soveltaa tarkoituksenmukaisesti erilaisia teoreettisia lähestymistapoja ja työmenetelmiä sekä arvioi niitä. Sosiaaliohjaaja tukee ja ohjaa asiakkaita tavoitteellisesti erilaisissa elämäntilanteissa. (Kananoja ym. 2007, 197.)

Palvelujärjestelmäosaamiseen kuuluu hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta tukevan palvelujärjestelmän sekä lainsäädännön tunteminen. Sosiaaliohjaaja pystyy kokoamaan tarpeen-

mukaisia palveluita asiakkaan tueksi sekä toimimaan moniammatillisissa verkostoissa. Hän hahmottaa palveluiden muutoksia ja voi osallistua niiden kehittämiseen. Yhteiskunnalliseen analyysitaitoon kuuluu yksilön ja yhteiskunnan välisen suhteen ymmärtäminen sekä sen analysoiminen eri teoreettisista näkökulmista. Sosiaaliohjaaja jäsentää sosiaalisia ongelmia yhteiskunnallisesta näkökulmasta. (Kananoja ym. 2007, 197 - 198.)

Reflektiiviseen kehittämis- ja johtamisosaamiseen kuuluu reflektiivisen ja tutkivan työotteen sisäistäminen. Sosiaaliohjaaja ymmärtää toimintansa teoreettiset lähtökohdat ja osaa soveltaa vaihtoehtoisia ajattelutapoja. Sosiaaliohjaajan tutkimuksellinen osaaminen on käytäntöpainotteista. Hän osaa toimia aktiivisena johtajana sekä jäsenenä työyhteisössä sekä moniammatillisessa yhteistyössä. Yhteisölliseen osaamiseen ja yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen kuuluu yhteisöjen ja kulttuurien toimintaperiaatteiden ymmärtäminen sekä yhteisöllisyyden ja osallisuuden luominen. Sosiaaliohjaaja toimii erilaisissa kansalais- ja viranomaisverkostoissa ja kykenee luomaan niitä. Hän voi osallistua yhteiskunnalliseen arvokeskusteluun ja päätöksentekoon sekä asiakkaiden, viranomaisten että muiden toimijoiden kanssa. (Kananoja ym. 2007, 198.)

### 3.2.3 Työnjako Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä

Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä työskentelee sosiaaliohjaajia palveluneuvonnassa sekä muussa sosiaalityössä sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia. Espoon keskuksen aikuissosiaalityön työntekijöiden tehtävänjakoa on kehitetty useita vuosia. (M. Koskenalho, henkilökohtainen tiedonanto 19.9.2008.)

Palveluneuvonta on matalan kynnyksen asiakaspalvelua Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä. Varsinaisesti palveluneuvonnan tiskillä työskentelevät ovat etuuskäsittelijöitä. Palveluneuvonnan sosiaaliohjaaja on ensisijainen neuvonantaja sosiaalityön asioissa. Hän toimii siten palveluneuvonnan ja sosiaalityön välillä. Palveluneuvonnan sosiaaliohjaaja voi tehdä kiireelliset ja välttämättömät päätökset sekä maksusitoumukset lääkkeisiin. Palveluneuvontaan tulevat uudet asiakkaat ohjataan sosiaaliohjaajalle. Hän neuvoo etuuksien ja palveluiden hakemisessa. Palveluneuvonnan sosiaaliohjaaja tekee palveluneuvontaan tulleeille asiakkaille alkuarvioinnin. Kriisiasiakkaat ja asiakkaat, joiden tilanne on monimutkainen, ohjataan etuuskäsittelijöiden luota sosiaaliohjaajalle. Palveluneuvonnan sosiaaliohjaaja vastaa osaltaan asiakkaiden tapaamisesta toimeentulotukilain edellyttämän seitsemän päivän palvelutakuun mukaisesti. Palveluneuvonnan sosiaaliohjaaja käsittelee päivittäin tapaamispyynnöt tietokannasta ja jakaa ne eteenpäin alueiden sosiaalityöntekijöille. Palveluneuvonnan sosiaaliohjaaja tekee päätöksiä täydentävästä toimeentulotuesta, mikäli aikaa asiakastyöltä jää. (Espoon keskuksen aikuissosiaalityö 2008, 1 - 3.)

Sosiaalityö toteutetaan Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä alueellisesti. Osa sosiaalityöntekijöistä tekee suunnitelmallista muutossosiaalityötä, jonka kohteena ovat 18 - 25-vuotiaat syrjäytymisvaarassa olevat nuoret. Sosiaalityöntekijät käsittelevät täydentävän ja ennaltaehkäisevän toimeentulotuen hakemuksia ja konsultoivat tarvittaessa alueen sosiaaliohjaajaa. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on arvioida, ketkä ovat kriisiasiakkaita ja tekee päätökset heidän toimeentulotuestaan yhden päivän sisällä. Sosiaalityöntekijä kutsuu uudet asiakkaat alkuarviointiin kuukauden sisällä. Alkuarvioinnissa käydään läpi toimeentulotuen hakeminen, mahdollisuudet ensisijaisiin etuuksiin sekä aktivoitumisen vaikutukset. Sosiaalityöntekijä tekee asiakkaalle palvelusuunnitelman ja ohjaa hänet tarvittaviin palveluihin. Hän neuvoo asiakkaitaan etuuksien ja palveluiden hakemisessa asiakaskäynneillä sekä puhelimitse. Sosiaalityöntekijöillä on tunnin puhelinaika joka arkipäivä. (Espoon keskuksen aikuissosiaalityö 2008, 5.)

Sosiaaliohjaaja tekee täydentävän toimeentulotuen päätöksiä aluejaon mukaisesti. Hakemukset käsitellään saapumisjärjestyksessä. Tarvittaessa sosiaaliohjaaja konsultoi alueensa sosiaalityöntekijää tai toista asiakkaan tilannetta tuntevaa työntekijää. Sosiaalityöntekijän tavoin sosiaaliohjaaja kutsuu uudet asiakkaat alkuarviointiin kuukauden kuluessa, tekee heille palvelusuunnitelman ja ohjaa tarvittaviin palveluihin. Jos sosiaaliohjaajalla on aikaa, hän tekee tilannearviointeja nuorille sekä pitkäaikaisasiakkaille. Hän ei kuitenkaan tee alkuarviointeja tai tilannearvioita lapsiperheille. Sosiaaliohjaaja ei myöskään tee päätöksiä yrittäjien toimeentulotuesta, valmistelee päihdehuollon päätöksiä tai ota vastaan kriisiasiakkaita. Nämä tehtävät kuuluvat sosiaalityöntekijöille. Sosiaaliohjaaja neuvoo asiakkaita etuuksien ja palveluiden hakemisessa puhelimitse. Myös sosiaaliohjaajilla on tunnin puhelinaika joka arkipäivä. (Espoon keskuksen aikuissosiaalityö 2008, 6.)

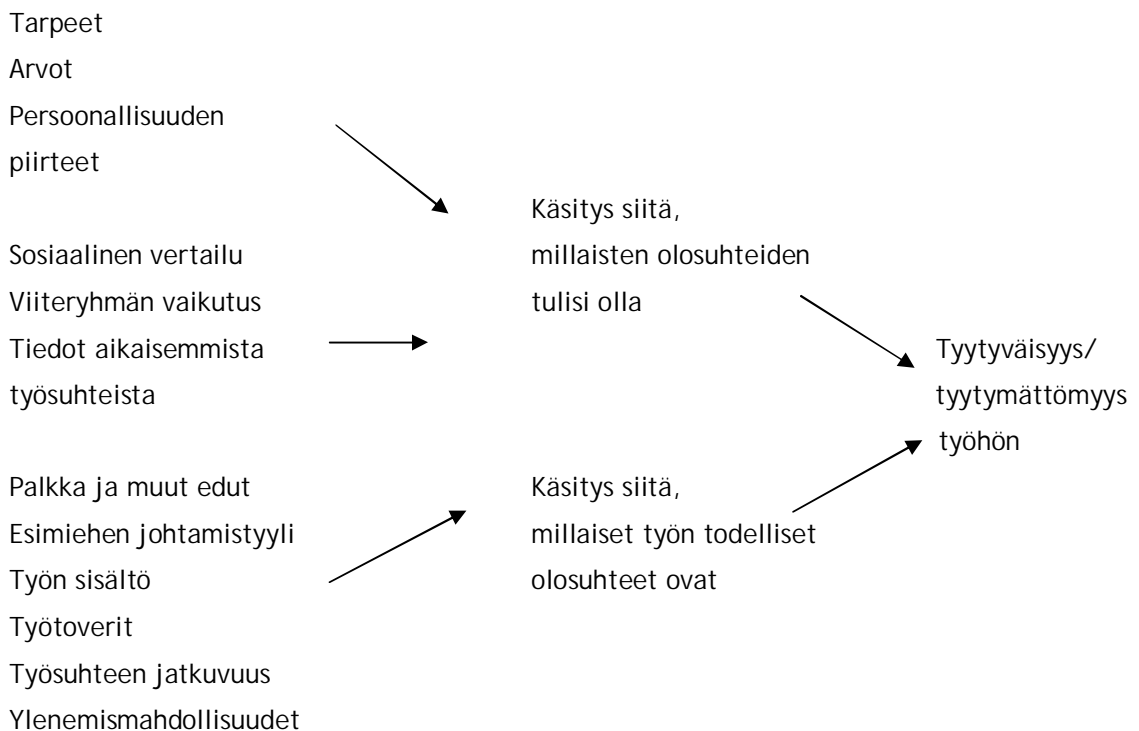
### 3.3 Työtyytyväisyyden ulottuvuudet

Pohtiessamme lähtökohtaa opinnäytetyöllemme tarkastelimme monia eri työhyvinvoinnin malleja. Työhyvinvointi tarkoittaa Rauramon (2004, 33) mukaan organisaation kokonaisvaltaista hyvinvoinnin ja tuloksellisuuden tasapainoa. Koimme työhyvinvoinnin liian laajaksi käsitteeksi yhdessä tutkielmassa hallittavaksi, joten päätimme keskittyä työntekijän subjektiivisen työtyytyväisyyteen, joka on keskeinen osa työhyvinvointia.

Työtyytyväisyysteorioihin tutustuessamme löysimme Wexleyn ja Yuklin yhdentävän teorian työtyytyväisyydestä, joka muodosti selkeän teorianmallin työmme pohjaksi. Yhdentävä teoria ottaa mielestämme hyvin huomioon työntekijän subjektiivisen kokemuksen. Lisäksi malli tuntui arkijärjen perusteella helposti ymmärrettävältä.

Työtyytyväisyyttä on tarkasteltu useista eri näkökulmista. Aiemmat suuret teorialat työtyytyväisyydestä ovat olleet Wexleyn ja Yuklin mukaan tarkasti fokuksituneita, eivätkä ne ole saaneet ratkaisevaa tukea tieteellisistä tutkimuksista. Wexley ja Yukl ovat pyrkineet luomaan teorialmallin, joka yhdistää tarveteoreettisen, odotusteoreettisen sekä viiteryhäteoreettisen lähestymistavan kokonaisuudeksi. (Wexley & Yukl 1984, 45, 68; Juuti 2006a, 31.)

Wexleyn ja Yuklin yhdyntävän teorialmallin mukaan työtyytyväisyys on nykyisten työolosuhteiden, sosiaalisten vertailujen ja henkilön ominaisuuksien tulosta. Työtyytyväisyyttä tai työtytymättömyyttä luovat omien havaintojen vertailu omiin odotuksiin. Odotukset syntyvät työntekijän yksilöllisistä piirteistä ja tilanteessa olevista muuttujista. Tähän vaikuttavat työntekijän tarpeet, arvot ja ominaisuudet. Havaintoihin työn todellisuudesta vaikuttavat Wexleyn ja Yuklin mukaan palkkaus, työn ohjaus, itse työ, työtoverit, työsuhteen jatkuvuus ja ylenemismahdollisuudet. (Juuti 2006a, 32; Wexley & Yukl 1984, 56 - 57.)



Kuvio 1. Wexleyn ja Yuklin malli (Wexley & Yukl 1984, 56 - 57; Juuti 2006a, 31.)

Seuraavaksi käsittelemme teorialmallin teemoja tarkemmin. Olemme jakaneet Wexleyn ja Yuklin esittämät työtyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät yksilöllisiin tekijöihin, sosiaaliseen vertailuun liittyviin tekijöihin sekä työhön liittyviin tekijöihin.

### 3.3.1 Yksilölliset tekijät

Tarpeet vaikuttavat työntekijän käsityksiin siitä, mikä on toivottavaa. Työntekijä toivoo työtä piirteitä, jotka tyydyttävät hänen tarpeensa. Kun tarve on tyydytetty, työntekijä ei enää arvosta piirteiden esiintymistä työssä. Esimerkkinä työn piirteestä voidaan mainita yksilön työstään saama tunnustus. Sen avulla yksilö voi tyydyttää itselleen tärkeää tarvetta, kuten itsetuntoa. Kun tarve on tyydytetty tiettyyn rajaan asti, henkilö ei enää arvosta työhön liittyvää piirrettä eli tunnustusta. (Wexley & Yukl 1984, 57; Juuti 2006a, 32.) Ihmisillä on pyrkimys toteuttaa asioita tietyssä tärkeysjärjestyksessä. Työstä haetaan tyydytystä tiettyihin motiiveihin kuten toimeentuloon, sosiaalisiin kontakteihin tai itsensä toteuttamiseen. (Sundvik 2006, 17.)

Arvot vaikuttavat työntekijän ammatin ja työtehtävien valintaan. Ne edustavat uskomuksia siitä, mikä on hyvää tai huonoa sekä toivottavaa ja epätoivottavaa. Arvot ovat pohjana henkilökohtaiselle työn tarkastelulle. (Wexley & Yukl 1984, 57; Juuti 2006a, 32.) Arvoilla on merkitystä niin yksilöiden kuin organisaatioidenkin toimintaan. Yksilön arvot ohjaavat tunteita, tahtoa, asenteita sekä käyttäytymistä. Yhteisön arvot vastaavasti ohjaavat ryhmien kuten esimerkiksi työorganisaatioiden asenteita ja käyttäytymistä. (Helin 2000, 60 - 61.) Työhyvinvoinnin kannalta on merkittävää, että jokainen yksilö kykenee aidosti sitoutumaan työyhteisönsä arvoihin ja että arvot ovat näkyvä osa jokapäiväistä työtä, toimintaa sekä ihmisten keskinäistä vuorovaikutusta (Rauramo 2004, 139).

Persoonallisuus on hyvin moniulotteinen käsite ja tämän takia haastava soveltaa esimerkiksi tutkittaessa työhyvinvointia. Persoonallisuudesta puhuttaessa viitataan yleensä yksilön ominaisiin tapoihin ajatella, tuntea ja käyttäytyä. Persoonallispsykologinen tutkimus hakee vastauksia muun muassa kysymyksiin millaisia ihmiset ovat, ja miten heistä tuli sellaisia kuin ovat, miksi ihmiset käyttäytyvät tietyllä tavalla ja miten persoonallisuus liittyy esimerkiksi työhön tai parisuhteeseen. Työpsykologian tutkimukset puolestaan ovat olleet erityisen kiinnostuneita työntekijän altistavista tai suojaavista persoonallisuuden piirteistä, joilla on vaikutusta työhyvinvoinnin ongelmiin. (Feldt, Mälikangas & Kokko 2005, 76, 78.)

Työntekijän ominaisuudet vaikuttavat hänen työnsä asettamiinsa tavoitteisiin. Esimerkiksi työntekijä, jolla on hyvä itsetunto, haluaa mieluummin työn, joka mahdollistaa työssä etenemisen ja menestymisen. Taasen työntekijä, jolla on huono itsetunto, haluaa vähempiarvoisen työn, jossa vaatimustaso ei ole korkea. (Wexley & Yukl 1984, 57.)

Feldtin ym. (2005, 78 - 79) esittelemä McAdamsin viitekehys tarkastelee persoonallisuutta kolmesta eri tasosta. Ensimmäiseen tasoon kuuluvat yksilön taipumukset, piirteet ja temperamentti. Toiseen tasoon kuuluvat yksilön stressinkäsittelykeinot, henkilökohtaiset tavoitteet

ja motiivit. Kolmas taso on tarinamuotoinen identiteettitaso, joka tarkastelee, miten ihminen tulkitsee elämänsä tarinallisesti. Seuraavassa käsittelemme lyhyesti kahta ensimmäistä tasoa, koska erityisesti niillä on merkitystä työtyytyväisyyden kannalta.

Persoonallisuuden ensimmäisen tason ominaisuuksia ovat temperamentti, persoonallisuuden piirteet ja persoonallisuuteen liittyvät taipumukset. Näiden ominaisuuksien oletetaan olevan suhteellisen pysyviä, yksilön perusominaisuuksia. Kielteisessä emotionaalisuudessa persoonallisuuden ominaisuuksiin liittyy paljon kielteisiä tunnetiloja ja taipumusta kiinnittää kielteisiin asioihin huomiota itseään ja ympäristöään tarkastellessa. Nämä ihmiset havaitsevat stressitekijöitä ympäristössään muita enemmän, mikä vaikuttaa negatiivisesti hyvinvointiin. Kielteisen emotionaalisuuden vastakohta on myönteinen emotionaalisuus, jossa yksilö arvioi itseään ja ympäristöään positiivisesti. (Feldt ym. 2005, 78 - 80.)

Työpsykologiassa kielteisellä emotionaalisuudella tarkoitetaan usein neuroottisuutta ja myönteisellä emotionaalisuudella ulospäin suuntautuneisuutta. Tutkimuksissa työhyvinvoinnista neuroottisuus on liittynyt pahoinvointiin ja ulospäin suuntautuneisuus päinvastoin hyvinvointiin. Muiden persoonallisuuden piirteiden kuten avoimuuden, tunnollisuuden ja sovinallisuuden yhteydet työhyvinvointiin ovat olleet vähäisiä. Persoonallisuuden piirteiden lisäksi tutkijat ovat tarkastelleet persoonallisuuden taipumusten yhteyttä työhyvinvointiin. Esimerkiksi optimismilla on todettu olevan yhteyttä hyvinvointiin, vähäisiin psyykkisiin oireisiin sekä toipumiseen vakavasta sairaudesta. Ihminen toimii aktiivisesti, jos uskoo onnistuvansa. Tällainen toiminta johtaa usein myönteisiin tuloksiin. (Ahola 2006, 55 - 56; Feldt ym. 2005, 79 - 82.)

Yksilön persoonallisuuteen liittyvillä piirteillä on yhteys yksilön terveyteen. Tosin vaikutukset eivät näy suoraan, vaan erilaisten yhdysvaikutusten kautta. Tutkimustulokset, jotka liittyvät persoonallisuuden piirteisiin eivät ole täysin johdonmukaisia. Jos henkilöllä on korostunut vastuuntunto, niin tämä on riski yksilön hyvinvoinnille erityisesti vaativassa työssä. Taasen työn vastuun ollessa kohtuullisella tasolla, ei korostuneesta vastuuntunnosta ole muodostunut ongelmaa yksilön hyvinvoinnin kannalta. (Ahola 2006, 55.)

Toiseen persoonallisuuden tasoon liittyvät stressinkäsittelykeinot, motivaatio ja niihin liittyvät henkilökohtaiset tavoitteet, elämäntehtävät, defenssimekanismit sekä tietyn elämänalueen taidot ja arvot. Nämä yksilön ominaisuudet ovat aikaan, paikkaan tai rooliin sidoksissa. Esimerkiksi stressinkäsittelykeinoilla on tärkeä rooli vaikeisiin elämäntilanteisiin sopeutumisessa, kun taas yksilön motiivit ja henkilökohtaiset tavoitteet suuntaavat yksilön toimintaa. Yleisesti konkreettisilla tavoitteilla, joihin ihminen itse uskoo, on todettu olevan yhteyttä yksilön hyvinvointiin. (Feldt ym. 2005, 82 - 84.)



### 3.3.2 Sosiaaliseen vertailuun liittyvät tekijät

Sosiaalisten vertailujen pohjalta työntekijä asettaa työlleen odotuksia. Sosiaalista vertailua tehdessään työntekijä arvioi omia työolosuhteitaan suhteessa niihin, jotka tekevät samanlaisia töitä. Vertailukohteet voivat työskennellä samassa tai eri organisaatiossa. Vertailussa työntekijä arvioi, ovatko hänen työpanoksensa ja saamansa palkkiot yhdenvertaisia toisten kanssa. Työpanoksiin kuuluu esimerkiksi koulutus, kokemus, taidot, työtuntien määrä sekä työvälineet. Palkkioihin kuuluu palkka, etuudet, saavutettu status, tunnustus sekä mahdollisuus saavutuksiin sekä itseilmaisuun. Sosiaaliset vertailut vaikuttavat ihmisten käyttäytymiseen. Vertailujen vaikutus valintoihin on merkittävä. Yksilön reaktiot muiden saamiin palkkioihin riippuvat palkkioiden arvosta, yksilön arvostuksesta palkkioita kohtaan sekä siitä, millaisessa tilanteessa yksilö on. (Wexley & Yukl 1984, 47; Juuti 2006a, 32, 55.)

Työntekijä tulkitsee ja arvioi henkilökohtaisia kokemuksiaan viiteryhmän avulla. Työntekijän pyrkimykseen ja odotuksiin vaikuttaa viiteryhmän käsitys yksilölle hyväksyttävästä ja sopivasta työstä sekä työolosuhteista. Työntekijä on työhönsä tyytyväisempi, jos viiteryhmä tukee kyseistä työtä. Hyvänä esimerkkinä viiteryhmän vaikutuksesta on ammattiyhdistyksen vaikutus työntekijän näkemykseen siitä, mikä on reilu ja kohtuullinen palkankorotus sekä sopivat etuudet. (Wexley & Yukl 1984, 58; Juuti 2006a, 32.)

Työntekijälle on merkitystä, kuka hänen työtään arvostaa. Yleensä arvostusta halutaan niiltä ihmisiltä, joita ihminen itse arvostaa ja joiden mielipiteillä on hänelle merkitystä. Näitä ihmisiä voivat olla esimerkiksi esimies, asiakkaat, kollegat sekä perheenjäsenet. (Furman & Ahola, 2002, 21.) Työntekijän odotuksiin työstä vaikuttavat hänen aiemmat työsuhteensa. Ne asettavat vähimmäisvaatimuksia nykyiselle työlle, koska ihminen haluaa säilyttää työssään jo saavuttamansa edut. (Wexley & Yukl 1984, 58; Juuti 2006a, 32.)

Konstikas sosiaalityö 2003 -tutkimuksen mukaan sosiaalityön ammatin kulmakivenä on työkokemus. Sosiaalialalle on tyypillistä, että ennen aloilleen asettumista hankitaan työkokemusta mahdollisimman laajasti, koska työtehtävät ovat hyvin vaihtelevia työpaikan mukaan. Tutkimuksen tuloksissa tuli myös ilmi, että koulumaailmassa ja sosiaalitoimistoissa toimii kokemattomimmat työntekijät. Tosin sosiaalitoimistoissa löytyy myös pitkän työuran tehneitä työntekijöitä, mutta heitä on vähemmän kuin muissa sosiaalialan työpaikoissa. (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 30 - 32.)

### 3.3.3 Työhön liittyvät tekijät

Joidenkin tutkimusten mukaan palkkaus vaikuttaa eniten työntekijän työtytyymättömyyteen. Työntekijät vertailevat palkkojaan saman organisaation sisällä. Vertailu vaikuttaa työntekijän

odotuksiin palkasta. Koulutuksen, osaamisen, vastuun ja kokemuksen odotetaan näkyvän palkassa. Työntekijät, jotka panostavat enemmän työhönsä, ovat tyytymättömiä, jos ansaitsevat yhtä paljon tai vähemmän kuin työntekijät, jotka panostavat työhönsä vähemmän. Oikeudenmukaisuuden lisäksi palkkatyytyväisyyteen vaikuttavat työntekijän arvot ja tarpeet. Palkan tulisi täyttää työntekijän vaatimukset tarvittavasta elintasosta. (Wexley & Yukl 1984, 60 - 61.)

Oikeudenmukainen palkitsemisjärjestelmä on tärkeä asia. Sen tulee innostaa sekä tukea työntekijöiden vahvuuksia. Palkitseminen rahan lisäksi voi olla esimerkiksi työyhteisössä käytyä keskustelua, saatua kiitosta tai virkistyspäiviä. (Sundvik 2006, 229 - 230.) Ihminen ei tee työtä ainoastaan palkkansa vuoksi vaan myös siksi, että voisi tuntea osaamisensa, ammattitaitonsa, ahkeruutensa, huolellisuutensa, kehittämisideansa ja muun työpanoksensa arvostetuksi (Furman & Ahola 2002, 20).

Sosiaalialan työ mielletään usein kutsumustyöksi, ja ala on naisvaltainen. Sosiaalialan ammattiliiton toiveena onkin, että sosiaalialan palkkaukseen ja sen jälkeenjääneisyyteen kiinnitetään huomiota. Konstikas sosiaalityö 2003 -tutkimuksen mukaan palkkaus ei kuitenkaan ole suurimpia työpaikan vaihtohalukkuutta lisääviä tekijöitä. Tosin toiveet paremmasta palkasta saattavat näkyä halusta suuntautua projektityöhön tai hallinnollisiin työtehtäviin. (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 37.)

Talentian (2008) mukaan sosiaalialan keskimääräiset bruttokuukausiansiot ovat 2350 euroa. Talentian palkkatutkimuksessa (2007) ilmeni, että säännöllisen työajan keskiansio kelpoisuusehdot täyttävillä sosiaalityöntekijöillä on 2502 euroa ja sosiaaliohjaajilla 2041 euroa (Talentia 2008 mukaan). Kunnallisen yleisen virka- ja työehtosopimuksen 2007-2009 mukaan sosiaaliohjaajan peruspalkka on 1.9.2008 alkaen 1888,57 € ja sosiaalityöntekijän 2316,98 € (Kunnallinen työmarkkinalaitos 2007, 158).

Wexleyn ja Yuklin (1984, 61 - 62) mukaan esimiehen käyttäytyminen on yksi tärkeä työtyytyväisyyden tekijä. Työntekijän suhtautumistapa esimieheen riippuu molempien persoonallisuuden piirteistä. Tutkimukset osoittavat työntekijöiden olevan tyytyväisempiä esimiehiin, jotka ovat huomioonottavia ja tukea antavia. Toisaalta on huomioitava yksilöiden mieltymykset esimiehisyiden suhteen. Työntekijät, joilla on huono itsetunto tai joiden työ on epämiellyttävää ja turhauttavaa, kokevat todennäköisesti huomioonottavan ja tukea antavan esimiehen tärkeäksi.

Tehtäväorientoituneen esimiehisyiden vaikutukset työtyytyväisyyteen ovat vaikeasti ennustettavissa. Työntekijän työroolin ollessa monimerkityksellinen, työntekijä toivoo mieluummin

esimiestä, joka selkiyttää työroolia ja antaa ohjausta. Toisaalta jatkuvaa ohjausta antavaa esimiestä ei koeta tarvittavan, jos työroolit ovat selkeästi määriteltä ja työntekijä on pätevä suoriutumaan työtehtävistään ilman usein toistuvaa ohjausta. Epämotivoituneen ja työnsä epämieluisaksi kokeva työntekijä toivoo esimiestä, joka ei painosta häntä ylläpitämään korkeaa suoritustasoa. Työntekijän persoonallisuus, tarpeet, päätöksen luonne sekä luottamuksen määrä esimieheen vaikuttavat vaihtelevasti työntekijän haluun osallistua päätöksentekoon. (Wexley & Yukl 1984, 62.)

Esimiehen roolin muuttuminen asijaohjauksesta ihmisten johtamiseen luo avointa ilmapiiriä työpaikalle. Hyvään ihmisten johtamiseen kuuluu keskusteleva johtamistapa, joka tukee ihmisten työskentelyä. Keskustelevan johtamistavan lisäksi esimiehen tulee luoda selkeät yhteiset pelisäännöt ja vastuunjaot. Nämä asiat luovat hyvän maaperän työssä onnistumiselle ja työskentelylle yleensä. Työyhteisön hyvinvoinnin kehittäminen on organisaation kehittämisen kannalta oleellista. Esimiehen tulisi edistää työyhteisössä kulttuuria, jossa ihmiset voivat oppia toinen toisiltaan ja tarkastella toistensa työkokemuksia rakentavalla tavalla. (Juuti 2006b, 84 - 85.)

Wexley ja Yukl (1984, 59) käsittelevät kirjassaan työn sisällön viittä eri ulottuvuutta. Nämä ovat taitojen monipuolisuus, työn kokonaiskuva, työn merkitys, autonomia sekä työstä saatu palaute. Mitä monipuolisempi työnkuva on, sitä kiinnostavampaa se on työntekijälle. Ikävyyttä tuottavimmat työt ovat niitä, joissa toistuvat yksinkertaiset, rutiininomaiset tehtävät muuttaman minuutin välein satoja kertoja päivässä. Työntekijä kokee työnsä merkitykselliseksi silloin, kun työ mahdollistaa sellaisten taitojen käytön, jotka ovat tärkeitä työntekijän identiteetin kannalta.

Nykyisissä organisaatioissa työntekijöiden työhön sitoutuminen ja omaehtoinen työskentely ovat edellytyksiä osaamiselle ja innovatiivisuudelle. Työntekijän mahdollisuus vaikuttaa työhönsä sisältöön sekä kokemus työn riittävästä haasteellisuudesta omiin tavoitteisiin nähden, lisää työmotivaatiota, työviihtyvyyttä ja itsearvostusta. Tärkeää on, että työntekijä myös onnistuu ja kokee kehittyvänsä työssään. (Juuti 2006a, 66; Rauramo 2004, 136.) Sosiaalityöntekijät kokevat, että heidän vaikutusmahdollisuutensa työhön ja organisaation toimintaan ovat vähäisiä. Työntekijän osaamisen ja asiantuntijuuden vaikutusmahdollisuuksilla on oleellinen merkitys työssä koettuun hyvinvointiin. (Karvinen-Niinikoski ym. 2007, 12.) Työhyvinvointia edistää se, että työ vastaa työntekijän koulutusta ja osaamista. Työn tulisi olla henkisesti palkitsevaa sekä oppimista edistävää, eikä fyysisesti liian raskasta (Vesterinen 2006, 39). Asiakkaiden ongelmien monimuotoistuminen ja monimutkaistuminen lisää sosiaalityön emotionaalista kuormittavuutta (Karvinen-Niinikoski ym. 2007, 13).

Työtovereiden vaikutus työtyytyväisyyteen on merkittävää. Ihmisten työtyytyväisyyden taso määrittyy havainnoimalla muiden työntekijöiden työtyytyväisyyden tasoa. Työtovereiden tyytyväisyys työtä kohtaan näkyy heidän käyttäytymisessään ja puheessaan. (Wexley & Yukl 1984, 50 - 51.) Mitä parempia työntekijöiden keskinäiset suhteet ovat ja mitä enemmän he saavat tukea toisiltaan, sitä parempi on henkilöstön työhyvinvointi. Hyvää työilmapiiriä tukee myös kyky käsitellä ristiriitoja rakentavasti, jolloin työntekijän voimavarat kohdentuvat perustehtävän suorittamiseen. Työryhmän sitoutuminen yhteisiin tavoitteisiin vahvistaa ryhmään kuuluvuutta ja parantaa ryhmähenkeä. Ryhmän kiinteyden on todettu olevan vahvistava tekijä tehtävässä suoriutumisen ja henkisen hyvinvoinnin kannalta. (Simola & Kinnunen 2005, 136 - 137.)

Työpaikan toimivuuden ja työolojen keskeisenä osatekijänä pidetään sosiaalisia suhteita ja vuorovaikutusta työyhteisössä. Toimiva yhteistyö niin työtovereiden kuin esimiesten välillä edistää työyhteisön toimivuutta. Valtaosa palkansaajista työskentelee yhdessä muiden ihmisten kanssa, jolloin sosiaaliset suhteet työpaikoilla korostuvat. Lisäksi monet palkansaajista ovat tekemisissä myös esimerkiksi asiakkaiden tai potilaiden kanssa työpäivän aikana. (Vartia 2006, 56.)

Hyvin toimivat rakenteet, kuten työyhteisön rakenteet, työjärjestelyt ja työyhteisön toimintatavat luovat hyvän perustan toimivalle vuorovaikutukselle. Organisaation epävirallinen ja virallinen rakenne ja toiminta määrittävät vuorovaikutusta. Virallista sosiaalista rakennetta edustaa esimerkiksi kokous- ja kehityskeskustelukäytännöt sekä organisaation hierarkia. Epävirallinen sosiaalinen rakenne tarkoittaa taas vapaata vuorovaikutusta yhteisön jäsenten välillä. Näitä ovat esimerkiksi kahvipöytä- ja käytäväkeskustelut. Kanssakäyminen työkavereiden kesken eroaa riippuen työyhteisön jäsenten virallisen roolin tai aseman vaikutuksesta. Työntekijälle on tärkeää tunne hyväksytyksi tulemisesta ja yhteisöön kuulumisesta. Työyhteisön jäsenten välisen vuorovaikutuksen ja siitä saamansa palautteen kautta, yksilö muodostaa käsityksen itsestään työyhteisön jäsenenä. (Vartia 2006, 57 - 58.)

Työhyvinvoinnin kannalta on merkittävää, että työntekijä kokee saavansa sosiaalista tukea tarpeidensa mukaan. Eri työntekijäryhmät voivat tarvita sosiaalista tukea eri tavoin. Esimerkiksi asiakastyötä tekevät saattavat tarvita sosiaalista tukea asiakastyöhön työnohjauksen avulla kun taas työnjohtotehtävissä olevat henkilöt saattavat tarvita johtoportaalta vahvaa tiedonkulkuun liittyvää tukea. Naiset antavat ja saavat sosiaalista tukea enemmän kuin miehet mutta toisaalta ovat myös alttiimpia kielteisille muutoksille sosiaalisissa suhteissa. (Väänänen 2006, 59 - 60.)

Globalisaation kehitys vaikuttaa työn epävarmuustekijöihin. Nykyisessä työelämässä epävarmuutta saatetaan kokea myös suhteellisen vakaisissa oloissa ammattiasemasta riippumatta. On yhä vaikeampaa vaikuttaa paikallisesti organisaatio- ja ympäristötekijöihin, jotka aiheuttavat esimerkiksi työttömyyttä. Subjektiiivisesti koettu työn epävarmuus vaikuttaa kielteisesti työntekijöiden asenteisiin ja työhyvinvointiin. (Kinnunen & Mauno 2005, 167 - 168, 194.)

Kinnusen ja Maunon (2005, 168 - 170) mukaan työn epävarmuuden määrittelyä voidaan lähestyä ainakin kolmella tavalla. Ensimmäinen määritelmä lähtee ajatuksesta, jossa työn epävarmuus johtuu työsuhteen päättymisen tai tulevan työttömyyden pelosta. Toinen määritelmä on moniulotteisempi, jossa työn epävarmuus ei ole pelkästään työttömyyden uhkaa. Määritelmässä työn epävarmuutta aiheuttaa myös muut työssä tai työsuhteessa tapahtuvat muutokset, kuten esimerkiksi organisaatiomuutoksessa tapahtuva fuusio, lomautus, muutokset työajoissa tai työpaikan siirtyminen toiselle paikkakunnalle. Kolmannessa näkökulmassa puhutaan objektiivisesta työn epävarmuuden määritelmästä. Tässä lähtökohtana ovat työsuhdetta koskevat rakenteelliset seikat, jotka ovat yksilön subjektiivisten kokemusten ulkopuolella. Määräaikainen työsuhde on tässä määritelmässä työn epävarmuustekijä.

Työn epävarmuutta aiheuttavat yhteiskunnalliset, organisaatioon ja yksilöön liittyvät tekijät. Yksilöön liittyvät työn epävarmuuden syyt lähtevät yksilön subjektiivisesta käsityksestä siitä, kuinka hän näkee työnsä tulevaisuuden. Tutkimusten mukaan persoonallisuustekijöiden vaikutukset työn epävarmuuden kokemiselle korostuvat erityisesti silloin, kun tilanne työympäristössä on vakaa. Esimerkiksi pessimistinen elämänasenne, alhainen elämänhallinnan tunne ja itsearvostus ovat yhteydessä työn epävarmuutta synnyttäviin tuntemuksiin. (Kinnunen & Mauno 2005, 171, 178.)

Sosiaalityön organisoinnissa on tapahtunut muutoksia. Tähän liittyy suuret organisaatiomuutoksen kunta- ja palvelurakenneuudistuksen myötä, mutta myös työnjakoon liittyvät kysymykset. Lisäksi sosiaalityötä kehitetään yhä useammin projektien varassa. Uudistukset aiheuttavat työhön epävarmuutta ja tilapäisyyttä. Uuden luomiseen ilman suuren työyhteisön tukea liittyy ahdistusta. Sosiaalityössä korostuu elinikäisen oppimisen vaatimukset, vaikka asiantuntijuus ja osaaminen ovat vahvoja koulutuksen ja tutkimuksen myötä. (Karvinen-Niinikoski ym. 2007, 13.)

Uralla eteneminen ei ole yksiselitteistä. Yksilön omanarvontunto on uhattuna, jos työpaikkaa uhkaa esimerkiksi lomautus tai irtisanomiset. Myös alentaminen tai siirtäminen toisiin tehtäviin voivat aiheuttaa suurta epäonnistumisen tunnetta erityisesti työkeskeisille ja kunniahiemoisille yksilöille. Tuttavapiirin vaikutus saattaa myös aiheuttaa stressitekijöitä. Jos uralla eteneminen ei ole tapahtunut riittävän nopeasti tai tuttavapiiri on edennyt nopeammin, saat-

taa yksilö kokea polkevansa paikoillaan urapolullaan. Urakehitystä voi haitata myös yksilön tunne riittämättömyydestä työtehtävissään. Jos työtehtävät vaativat valmiuksia, joita yksilöllä ei ole kyseisellä hetkellä, uralla eteneminen saattaa stressata. (Juuti 2006a, 111.)

Sosiaalialalla on yleistä, että esimieheksi tullaan kokemuksen kautta. Konstikas sosiaalityö 2003 -tutkimus kertoo, että sosiaalialalla alle kymmenen vuotta olleita on suhteellisesti vähemmän esimiehinä, kuin yli kymmenen vuotta alalla olleita. Esimiestehtävissä on sosiaalityöntekijöitä vähemmän sosionomi (AMK) -tutkinnon suorittaneita tai pätevyysvaatimusten mukaan epäpäteviä. Esimerkiksi sosiaalitoimistoissa esimiehillä on yleensä sosiaalityöntekijän koulutus. (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 48 - 49, 52.)

### 3.4 Tutkimuksia työhyvinvoinnista ja työtyytyväisyydestä sosiaalialalla

Työntekijöiden hyvinvointi ja työssä jaksaminen ovat olleet yhteiskunnallisen keskustelun ja tutkimuksen aiheita Suomessa erityisesti 1990-luvulta lähtien. Tutkimusten mukaan sosiaali- ja terveysalalla työskentelevät ovat yleensä tyytyväisiä työhönsä kuormitustekijöistä huolimatta. Työ koetaan antoisana ja vaihtelevana, ja siihen vaikuttavat monet eri arvot. Osaava, riittävä ja hyvinvoiva henkilöstö on keskeisin asia sosiaali- ja terveyspalveluiden toimivuudelle. (Laine, Wickström, Pentti, Elovainio, Kaarlela-Tuomaala, Lindström, Raitoharju & Suomala 2006, 6 - 7; Forma & Väänänen 2004, 13; Kivioja 2004, 87.)

Sosiaalialalla tehdyt pitkittäistutkimukset ovat tuoneet esille huolestuttavia kehitystrendejä. Työn mielekkyys sekä vaikutusmahdollisuudet omiin työtehtäviin, työtahtiin ja töiden jakautumiseen ovat vähentyneet. Kuitenkin sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa työoloista ja hyvinvoinnista on runsaasti vaihtelua. Voidaankin todeta, ettei suomalaisia sosiaalityöntekijöitä voida pitää kovinkaan yhtenäisenä ryhmänä työolosuhteiden kokemisen perusteella. (Meltti 2007, 20.) Tästä johtuen koemme, että on tärkeää perehtyä yhden työyksikön tilaan, jotta työyksikön työolosuhteita voidaan kehittää vastamaan työntekijöiden tarpeita. Voidaan myös todeta, etteivät Espoon keskuksen aikuissosiaalityöstä saatavat tiedot ole yleistettävissä muihin yksiköihin.

Myös sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointi on ollut huomion kohteena 1990-luvun alkuvuosista lähtien (Karvinen-Niinikoski ym. 2007, 15). Laman seurauksena asiakasmäärät lisääntyivät ja kunnat supistivat resursseja. Viinamäen (1997) väitöskirjan mukaan sosiaalityöntekijät kärsivät mielenterveyden häiriöistä kaksi kertaa muuta väestöä useammin. Ongelmien taustalla nähtiin muun muassa puutteet sosiaalisessa tuessa sekä keskustelumahdollisuuksissa työtöveiden kanssa. (Karvinen-Niinikoski ym. 2007, 15 mukaan.)

Vuonna 1999 käynnistetyssä Työolot, työkyky ja työhyvinvointi sosiaali- ja terveysalalla -toimintaohjelmassa tutkittiin sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä työoloistaan ja työkyvystään. Sosiaalityöntekijät kuuluivat sosiaali- ja terveysalalla yleisimmin varhaiseläkkeelle siirtyvien ryhmään. Tyytymättömyimpiä sosiaalityöntekijät olivat johtamiseen. Arvio omasta työkyvystä oli heikentynyt 1990-luvulla. Eniten vaikeuksia koettiin olevan henkisistä vaatimuksista selviytymisessä. (Karvinen-Niinikoski ym. 2007, 15 mukaan.)

Sosiaalityöntekijöiden liiton sekä Kuopion yliopiston 2000-luvun alussa toteuttamassa tutkimuksessa todettiin, että työolosuhteiden kehitys ei ole laman jälkeen kääntynyt parempaan suuntaan vaan työtahti, työn määrä ja työn vaativuus ovat lisääntyneet. Työssä jaksamisen ongelmat eivät kuitenkaan liittyneet työn sisältöön. Ongelmana nähtiin, ettei ammatillisia tavoitteita kyetty saavuttamaan ja työyhteisöjen esimiesten toiminnassa oli toivottavaa. (Karvinen-Niinikoski ym. 2007, 16 mukaan.)

Konstikas sosiaalityö 2003 -kyselytutkimus on selvittänyt laajasti suomalaisen sosiaalityön tilannetta. Sosiaalityöntekijät kokevat, että uusien työmenetelmien kehittäminen, korkeatasoinen koulutus ja osaaminen ovat sosiaalialan vahvuuksia, vaikka niiden hyödyntämismahdollisuuksissa on puutteita. Sosiaalityöntekijät kokevat työnsä tärkeäksi, arvostavat työtään ja kokevat ammattiympeyttä. Heikkouksina nähdään alan huono imago, alhainen arvostus, huono palkkaus suhteessa työn vaativuuteen sekä työmäärään, niukat resurssit, johtamisen ongelmat, taloudellisten näkökulmien ylivalta, työvoimapula sekä pätevien työntekijöiden katoaminen. (Karvinen-Niinikoski, Salonen, Meltti, Yliruka, Tapola-Haapala & Björkenheim 2005; Karvinen-Niinikoski ym. 2007, 13 - 15.)

Arvioinnin ja kehittämisen kannalta on tärkeää tietää sosiaalityön työoloista monipuolisesti. Toisaalta tarvitaan yleistason tietoa työoloista, mutta myös paikallistason tietoa työyhteisön tilasta. Työtyytyväisyys on yksi osa työoloja. Työoloja tutkitaan usein työhyvinvoinnin näkökulmasta, jolloin terveyteen ja turvallisuuteen liittyvät seikat painottuvat. Työoloja tutkitaan muun muassa osana kehittämishankkeita, erillisinä tutkimushankkeina sekä ammattijärjestöjen toimesta. Lisäksi organisaatiot voivat tehdä omia tutkimuksia ja selvityksiä työoloista. On tavallista, että sosiaali- ja terveysalaa käsitellään kokonaisuutena, eikä eri toimintasektoreita tai ammattiryhmiä rajata kovinkaan tarkasti. Sosiaalialaa saatetaan tarkastella kokonaisuutena tai otokset ammattiryhmittäin ovat pieniä. Tästä syystä tutkimusten tulokset saattavat olla keskenään jopa ristiriitaisia. (Meltti 2007, 19 - 20.)

Hapon ja Kuoppamäen pro gradu -tutkielman mukaan (2000, 96) sosiaalityöntekijöiden mielestä sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävissä on selkeästi "sitä jotakin", mikä saa työntekijät sitoutumaan työhönsä sen huonoista puolista huolimatta. Tätä "jotakin" selitettiin osittain

hoivaan ja huolehtimiseen liittyvällä kutsumuksella. Kutsumus antaa sisällön niille sosiaalityöntekijöille, jotka tekevät työtään auttaakseen ihmisiä sekä huono-osaisten asemaa. Sosiaalityöntekijöiltä, jotka ovat ajautuneet alalle, tuo ”jokin” tuntuu puuttuvan. Tämä taas heijastuu selvästi heidän työtyytyväisyyteensä.

Samassa tutkielmassa valtaosa vastanneista sosiaalityöntekijöistä piti työmääräänsä liian suurena. Myös työn kiireellisyys oli lisääntynyt viime vuosien aikana. Suuren työmäärän ja lisääntyneen kiireellisyyden vastapainona monissa vastauksissa tuli esiin työn sisältö ja sen palkitsevuus. Vastaajat arvostivat eniten työssään ihmisten auttamista, haasteiden voittamista sekä aikaansaamisen tunnetta. Sen sijaan sosiaalityöntekijöiden mielestä työ ei tarjonnut hyvää palkkaa, onnistumisen elämyksiä ja arvostusta. (Happo & Kuoppamäki 2000, 97.)

Työtyytyväisyys on yksi myönteinen työhyvinvoinnin kuvaaja. Yleisesti työtyytyväisyydellä kuvataan ihmisten työhön kohdistuvia asenteita ja työn herättämiä tunnereaktioita. Nykyisen näkemyksen mukaan työtä ei tehdä vain tarpeiden tyydyttämiseksi, vaan myös yksilön itselleen asettamien tavoitteiden saavuttamiseksi. Työtyytyväisyyteen vaikuttavat esimerkiksi työn sisältö, työmäärä, työryhmän suhtautumien henkilöön, esimiehen johtamistapa ja organisaation ilmapiiri. (Juuti 2006a, 27 - 28; Mäkikangas, Feldt & Kinnunen 2005, 59 - 61.)

Konstikas sosiaalityö 2003- tutkimuksen mukaan sosiaaalialalla työtyytymättömyys ja siihen liittyvä työpaikan vaihtohalu johtuvat pitkälti työn sisältöön liittyvistä tekijöistä. Tutkimuksessa suurimpia huolta aiheuttavia tekijöitä olivat esimerkiksi kiire, asiakkaiden suuri määrä ja henkilöstön riittämätön määrä. Jonkin verran huolta aiheuttivat myös jatkuva monimutkainen päätöksenteko, pieni taukojen määrä, toisarvoisten töiden määrä sekä asiakkaiden tunteiden käsittely. Vähiten huolta aiheuttivat epäselvä tehtäväkuva ja asioiden toistuminen. Samassa tutkimuksessa suurimman tyydytyksen sosiaalityöntekijät kokivat saavansa itse työstä. Vähiten iloa tuottavat tekijät olivat sosiaalityön ja ammattiryhmän arvostus työyhteisössä ja yhteiskunnassa. Työtoverien väliset suhteet, työmoraali ja työmenetelmien osaaminen sekä hyödyntäminen olivat tyydyttävällä tasolla. (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 41 - 43.)

Tutkimuksen mukaan tyytyväisimmät vastaajat työskentelivät laitoksissa, palveluyksiköissä ja järjestöissä. Sen sijaan sosiaalitoimistoissa työskentelevät vastaajat antoivat useimmin huonompia arvosanoja. Henkilöt, jotka olivat työskennelleet sosiaaalialalla yli 25 vuotta tai 10 - 15 vuotta antoivat muita useammin työtyytyväisyydelleen huonon arvosanan. Tähän saattaa vaikuttaa sosiaalityön uudet haasteet laman jälkeen. Vastaajien mahdollisuudet vaikuttaa työhönsä liittyi myönteisesti työtyytyväisyyteen. (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 45.)



#### 4 Tiedonhankinnan toteutus

Valitsimme opinnäytetyöhömme kvalitatiivisen tutkimusotteen, koska tavoitteenamme oli ymmärtää tutkimuskohdetta, emmekä tavoitelleet tulosten yleistettävyyttä. Kohdejoukkomme oli pieni ja pyrimme saamaan syvällistä tietoa työtyytyväisyydestä. Tutkimusmenetelmänä käytimme teemahaastattelua. Haastattelurunko pohjautui Wexleyn ja Yuklin yhdentävään teoriaan työtyytyväisyydestä.

##### 4.1 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyömme tarkoituksena on tarkastella työtyytyväisyyttä sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien näkökulmista Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä. Tutkimuskysymyksemme korostavat työntekijöiden subjektiivista kokemusta työtyytyväisyydestä.

Opinnäytetyömme tutkimuskysymykset ovat:

1. Mitä sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat kertovat työtyytyväisyydestä Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä?
2. Mitä Espoon keskuksen aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat kertovat työtyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä?

##### 4.2 Teemahaastattelu tutkimusmenetelmänä

Metodi eli menetelmä on sääntöjen ohjaama menettelytapa, jonka avulla tavoitellaan ja etsitään tietoa tai pyritään ratkaisemaan käytännön ongelma. Tutkimusongelma ja menetelmä ovat tiiviissä yhteydessä toisiinsa. Onkin tärkeää, että käytetty menetelmä sopii asetetun päämäärän saavuttamiseen. (Hirsjärvi ym. 1997, 172 - 174; Hirsjärvi & Hurme 2001, 36, 41.) Koska pyrimme työssämme selvittämään työntekijöiden ajatuksia, kokemuksia, uskomuksia ja tunteita työtyytyväisyydestä, uskoimme haastattelun olevan tarkoituksenmukainen menetelmä. Haastattelulla olikin välillinen arvo opinnäytetyöprosessissamme.

Haastattelu on ollut kvalitatiivisen tutkimuksen päämenetelmä. Haastattelussa ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa, mistä on tutkimuksen kannalta sekä etua että haittaa. Haastattelussa on mahdollista säädellä aineiston keruuta joustavasti tilanteen edellyttämällä tavalla. Lisäksi aiheiden järjestystä voi muokata ja tulkintamahdollisuuksia on enemmän verrattuna esimerkiksi postikyselyyn. (Hirsjärvi ym. 1997, 193 - 194.) Valitsimme menetelmäksi haastattelun erityisesti, koska halusimme luoda tutkittaville mahdollisuuden tuoda itseään koskevia asioita esiin mahdollisimman vapaasti. Näin haastateltava oli merkityksiä luova ja aktiivinen osapuoli työssämme. Uskoimme, että työtyytyväisyys on aihe,

joka tuottaa vastauksia monitahoisesti, ja haastattelun aikana oli mahdollista käyttää lisäkysymyksiä aineiston syventämiseksi.

Toteutimme haastattelut yksilöhaastatteluina, koska halusimme tarjota luottamuksellisen tilanteen henkilökohtaisen aiheen tarkasteluun. Ryhmä olisi saattanut estää kielteisten asioiden esiintulon. Käytimme työssämme teemahaastattelua, joka on strukturoidun haastattelun ja avoimen haastattelun välimuoto (Hirsjärvi ym. 1997, 197). Haastattelumme aihepiirit olivat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto sekä järjestys puuttuivat. Päädyimme teemahaastatteluun, koska meillä oli työmme pohjana Wexleyn ja Yuklin yhdentävä teoria työtyytyväisyydestä, jossa työtyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät olivat jaettu selkeisiin kokonaisuuksiin. Näistä kokonaisuuksista halusimme tietoa teemahaastattelulla.

Tutkimushaastattelu perustuu samoihin keinoihin ja yleisiin oletuksiin kuin muutkin keskustelut. Haastattelu eroaa keskustelusta siten, että sillä pyritään informaation keräämiseen. Haastattelu on siis etukäteen suunniteltu ja sillä on tietty päämäärä, jota ohjaa tutkimuksen tavoite. Haastattelu on sosiaalinen vuorovaikutustilanne, jossa erityisesti haastattelija saa kokemuksen vastapuolen elämysmaailmasta. Tutkimushaastattelu eroaa muista haastatteluisista siten, että se varmennetaan ja tiivistetään tieteellisin menetelmin. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 41 - 42; Ruusuvuori & Tiittula 2005, 22 - 23.) Omassa työssämme käytimme aineiston tiivistämiseen teoriasidonnaista sisällönanalyysia.

Tutkimushaastattelussa osapuolilla on erilaiset osallistujaroolit. Haastattelija on tietämätön osapuoli ja haastateltavalla on tieto aiheesta. Haastatteluun on yleensä ryhdytty tutkijan aloitteesta ja haastattelija ohjaa keskustelua tiettyihin puheenaiheisiin. Haastateltava joutuu usein motivoimaan haastateltavaa sekä ylläpitämään motivaatiota. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 43; Ruusuvuori & Tiittula 2005, 23.)

Teemahaastattelussa on olennaisinta, että haastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen varassa. Tutkijan tulee olla perehtynyt ilmiön tärkeisiin osiin, rakenteisiin, prosesseihin sekä kokonaisuuteen. Teemahaastattelu suunnataan haastateltavien subjektiivisiin kokemuksiin käsiteltävistä teemoista. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47 - 48.) Opinnäytetyössämme teemahaastattelun lähtökohtana oli, että kaikilla haastateltavilla on kokemus työtyytyväisyydestä ja sen ulottuvuuksista Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä. Olimme perehtyneet työtyytyväisyyteen Wexleyn ja Yuklin yhdentävän teorian pohjalta. Teoria on vuodelta 1984 ja se sijoittuu teolliseen ympäristöön. Olimmekin syventäneet tietouttamme teorian mukaisista osa-alueista muun kirjallisuuden kautta, päivittäen teemojen sisältöjä tähän päivään sekä sosiaalialan ympäristöön. Tämän pohjalta meillä oli oletuksia näiden osa-alueiden sisällöistä ja seurauksista, joiden perusteella olimme tehneet teemahaastattelurungon (liite 1). Etukäteen määritel-

tyjen teemojen lisäksi uskoimme, että haastatteluista saattaa nousta muitakin työtyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä. Pyrimme olemaan avoimia myös haastattelusta nouseville teemoille.

Tehtävänämme opinnäytetyön tekijöinä oli välittää kuvaa haastateltavien ajatuksista, käsityksistä, kokemuksista ja tunteista. Haastattelun teemojen tulisi olla väljiä, jotta ilmiöön liittyvät moninaiset näkökulmat pääsisivät esille. Koska haastattelu perustuu kieleen, on tärkeää, että haastattelija on tietoinen sanavalinnoistaan. Haastattelujen onnistumisen ja luotettavuuden kannalta on merkittävää, että haastateltava ja haastattelija ymmärtävät toisistaan. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 41, 67.) Pyrimmekin haastatteluissa avaamaan teemat selkeästi haastateltaville. Koimme hyvänä, että teemahaastattelussa sekä haastattelijalla että haastateltavalla oli mahdollisuus tarkennuksiin.

Haastattelutilanne tulee aloittaa ja päättää erityisillä toimilla. Näin haastattelu noudattaa arkikeskustelun sääntöjä. Haastattelun aluksi tulee luoda maaperää ennen siirtymistä varsinaiseen haastatteluun. Aluksi ikään kuin sovitaan, että aloitetaan varsinainen keskustelu. Usein puhutaan hetki asioista, jotka eivät vielä liity varsinaiseen haastatteluun ja johon molemmat osapuolet voivat vaivatta osallistua. Tätä osuutta ei yleensä litteroida, koska sen ei katsota kuuluvan haastatteluun ja usein nauhoituslupa kysytään vasta varsinaisen haastattelun alkaessa. Alussa haastattelija esittää myös oman roolinsa ja kertoo tutkimuksesta. Haastattelun lopuksi valmistellaan haastateltavaa tilanteen loppumiseen ja sovitaan, mitä jatkossa tapahtuu. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 24 - 25.)

Menetelmävalintana haastattelu oli opinnäytetyössämme ongelmallinen, koska olimme haastattelijoina kokemattomia. Meillä ei välttämättä ollut haastattelun vaatimaa kykyä säädellä aineiston keruuta joustavasti. Pyrimme keräämään tietoa haastattelijan roolista kirjallisuudesta sekä koehaastatteluilla, mutta koulutusta haastattelijan rooliin meillä ei ollut. Haastattelut ja aineiston litterointi veivät aikaa, mutta olimme tietoisia tästä ja varautuneet siihen. Haastattelut saattavat sisältää useita virhelähteitä monista eri seikoista johtuen. Esimerkiksi me olemme entuudestaan tuttuja Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä, joten asemamme haastattelijoina saattoi vaikuttaa saamaamme aineistoon.

#### 4.3 Haastattelujen käytännön toteutus

Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää tutkimuskohdetta (Hirsjärvi ym. 1997, 170). Koska opinnäytetyömme tarkoituksena oli tarkastella työtyytyväisyyttä Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien näkökulmista, haastattelimme kyseisen joukon henkilöitä. Kohdejoukkoon kuului vain 12 henkilöä, joten kaikkien

haastattelemine olisi ollut mahdollista. Koimme, että oli tärkeää antaa osallistumismahdollisuus kaikille kohdejoukon henkilöille, jotta aineistosta tehtävät johtopäätökset olisivat luotettavia. Käytännössä haastatteluista toteutui vain yhdeksän. Kahta vakanssia ei ollut haastattelujen aikaan täytetty ja yksi haastattelu peruuntui irtisanoutumisen vuoksi.

Haastattelujen tekeminen oli tutkimuksellisessa tarkoituksessa meille uutta, joten halusimme toteuttaa muutaman koehaastattelun ennen varsinaisten haastattelujen aloitusta. Näin saimme hieman kuvaa teemarunkomme toimivuudesta sekä haastattelujen kestosta eri henkilöiden kanssa. Lisäksi koehaastattelut tarjosivat mahdollisuuden oman haastattelijan roolimme sekä haastattelutilanteen reflektointiin. Koehaastattelujen jälkeen meillä oli vielä mahdollisuus tehdä muutoksia haastattelurunkoomme ja kehittää omaa osaamistamme haastattelijoina. Emme kuitenkaan joutuneet tekemään muutoksia haastattelurunkoomme.

Ennen koehaastatteluja olimme päättäneet, että haastatteluissa on aina kaksi haastattelijaa, jotta kukaan ei joutuisi kokemattomana tutkimushaastattelijana haastattelemaan yksin. Kolme haastattelijaa emme olisi kokeneet luontevaksi tilanteessa, jossa haastateltavia oli vain yksi. Lisäksi kaksi haastattelijaa mahdollisti paikkaamisen, mikäli joku ryhmän jäsenistä esimerkiksi olisi sairastunut. Ennen koehaastatteluja pohdimme parityöskentelyn erilaisia mahdollisuuksia haastattelutilanteissa. Ensimmäisessä koehaastattelussa oli yksi aktiivinen haastatteliija, jota toinen tuki tarvittaessa. Toisessa koehaastattelussa haastattelijoilla oli tasa-arvoiset roolit. Kokemuksemme perusteella päädyimme kahden tasa-arvoisen haastattelijan malliin.

Teimme yhdeksän haastattelua Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä. Haastattelut tehtiin 2.-26.2.2009 etukäteen suunnittelemamme aikataulun mukaisesti. Haastattelut toteutettiin työntekijöiden omissa työhuoneissa heidän työaikanaan. Espoon keskuksen aikuissosiaalityön toimipisteessä on useita haastatteluun sopivia työhuoneita. Työhuoneissa oli mahdollisuus häiriöttömiin ja luottamuksellisiin keskusteluihin. Jokaiselle haastattelulle oli varattu aikaa kaksi tuntia. Haastattelutilanteissa oli tarjolla kahvia, mehua sekä makeisia. Kaikille haastateltaville lähetettiin etukäteen sähköpostilla saatekirje (liite 2), jossa oli mukana Wexleyn ja Yuklin yhdistävän teorian kaavio työtyytyväisyydestä. Malli toimi tukirunkona haastattelussa. Saatekirjeen lisäksi olimme informoineet haastatteluista etukäteen työyhteisön kokouksissa.

Haastattelut aloitettiin kevyellä jutustelulla, jonka jälkeen pyydettiin lupa haastattelujen nauhoittamiseen. Kerroimme myös haastattelujen luottamuksellisuudesta. Tämän jälkeen edettiin teemahaastattelurungon mukaisesti. Haastattelun aluksi kysyimme tietoja työntekijän taustasta. Nämä tiedot auttoivat meitä viemään haastattelua eteenpäin. Taustatietoja ei kuitenkaan hyödynnetty myöhemmin aineiston analyysissä haastateltavien anonymiteetin

turvaamiseksi. Koska haastattelut koskivat työntekijöiden subjektiivisia kokemuksia, jokainen haastattelutilanne oli erilainen. Jotkut työntekijöistä kertoivat luontevammin ja avoimemmin kokemuksistaan kuin toiset. Haastattelutilanteen päätteeksi kerroimme opinnäytetyön etenemisestä. Haastattelut kestivät 35 minuutista 75 minuuttiin. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin. Litterointi aloitettiin heti ensimmäisen haastattelun jälkeen ja litteroinnit olivat valmiina huhtikuun alussa. Litteroitua tekstiä tuli yhteensä 129 sivua, fonttikoolla 10 ja rivivälillä 1,5. Kaikki ryhmän jäsenet osallistuivat sekä haastatteluun että litterointiin.

#### 4.4 Opinnäytetyön aikataulu

Aloitimme opinnäytetyöprosessin elokuussa 2008. Työstimme suunnitelmaa ja teimme alustavaa haastattelurunkoa syyskuusta lähtien. Esitimme opinnäytetyösuunnitelman Laurea Otanien opinnäytetyöautomossa 21.11.2008. Kun opinnäytetyösuunnitelmamme oli hyväksytty, hankimme työhöme tarvittavan tutkimusluvan Espoon kaupungilta.

Koehaastattelut ja haastattelurungon viimeistely toteutettiin tammikuussa 2009. Tammikuussa informoimme myös haastateltavia tarkemmin opinnäytetyöstämme ja sovimme haastatteluaajoista. Ensimmäinen haastattelu oli 2.2.2009 ja viimeinen 26.2.2009. Teimme haastattelut kuukauden sisällä, jotta ulkoiset tekijät eivät olisi merkittävästi muuttuneet. Aineistoa litteroitiin helmi - huhtikuussa 2009 ja analysoitiin huhti - kesäkuussa 2009. Tulokset ja johtopäätökset sekä työn luotettavuuden ja eettisyyden arviointi kirjoitettiin kesä - heinäkuussa 2009. Opinnäytetyö valmistui elokuussa 2009.

### 5 Aineiston analyysi

Laadullisia aineiston analyysimenetelmiä on monentyyppisiä. Kaikkien analyysimenetelmien tavoite on kuitenkin ilmiön käsitteellistäminen, teoreettinen kokoaminen sekä tulosten tiivistäminen. (Anttila 2005, 283 - 284.) Omassa työssämme sovellamme laadullista sisällönanalyysia, joka on perinteinen laadullisissa tutkimuksissa käytetty analyysimenetelmä. Sisällönanalyysissa edetään päättämällä, mikä aineistosta on tutkimuksen kannalta merkittävää. Aineisto käydään läpi ja erotetaan tutkimuksen kannalta olennaiset asiat. Muu aineisto jätetään tutkimuksen ulkopuolelle. Merkitty aineisto kerätään yhteen, ja sitä luokitellaan tai tyypitellään eteenpäin. Käsitellystä aineistosta kirjoitetaan yhteenveto. (Tuomi & Sarajarvi 2002, 93 - 94.) Omassa työssämme merkitsimme aineistoista tutkimuskysymysten kannalta oleelliset alkuperäisilmaukset. Koska aineistoa oli paljon, se sisälsi monia mielenkiintoisia ilmauksia. Meille oli haasteellista pitäytyä vain tutkimuskysymyksen kannalta oleellisissa ilmauksissa. Jouduimme usein pohtimaan, onko jokin valittu ilmaus opinnäytetyömme kannalta relevantti. Kävimme ryhmässämme keskustelua, mikäli jostakin ilmauksesta ei ollut yksimielisyyttä.

Sisällönanalyysi voidaan jakaa aineistolähtöiseen, teoriasidonnaiseen sekä teorialähtöiseen analyysiin. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä pyritään etenemään saadun aineiston pohjalta ilman teoreettisia etukäteisoletuksia. Teorialähtöisessä analyysissä aineistoa analysoidaan suhteessa ennalta määrättyyn teoriaan. Opinnäytetyössämme käytimme teoriasidonnaisia sisällönanalyysia, mikä sijoittuu teoriasidonnaisuudessaan aineistolähtöisen ja teorialähtöisen sisällönanalyysin väliin. Siinä teoria toimii apuna analyysin etenemisessä, mutta analyysi ei rakennu suoraan teorian pohjalta. Analyysiyksiköt valitaan aineistosta aiemman tiedon perusteella. Teoriasidonnaisessa analyysissä ei pyritä testaamaan teorian pätevyyttä vaan se toimii apuna ajattelun laajenemiselle. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 97 - 100.) Opinnäytetyössämme Wexleyn ja Yuklin yhdentävä teoria työtyytyväisyydestä ohjasi huomiotamme. Aineistosta ilmeni kuitenkin paljon tutkimuskysymyksen kannalta olennaista tietoa, mikä ei suoraan sopinut käyttämäämme teoriaan. Pyrimmekin olemaan avoimia aineistosta löytyvälle tiedolle, mutta aiempi teoriapohja vaikutti taustalla.

Aineiston analyysissä sovelsimme konstruktivistisen grounded theoryn periaatteita luokkien laadinnassa. Grounded theory on aineistolähtöinen sisällönanalyysin muoto, jonka tarkoituksena on periaatteessa tuottaa uutta teoriaa (Charmaz 2002). Analyysimme eteni aineiston tutkimisesta alkuperäisilmausten löytymiseen. Alkuperäisilmauksista muodostimme pelkistetyt ilmaukset, joista konstruktivistisen grounded theoryn menettelytapoja hyödyntämällä valikoimme fokusoidut ilmaukset. Fokusoitujen ilmausten ja taustateoriamme pohjalta muodostimme sisällönanalyysimme luokat.

Fokusoinnissa lajitellaan aineistoa ja tehdään yhteenvetoja suurta tietomäärää käsitellessä. Fokusoinnissa analyysiin valikoidaan tärkeät ja usein toistuvat pelkistetyt ilmaukset. Fokusoidut ilmaukset kattavat suurimman osan tutkitusta tietomäärästä luokitellen sitä tarkasti ja johtaen tutkimusta seuraavaan analyttiseen vaiheeseen. Fokusoinnin edellytyksenä on pelkistettyjen ilmausten tarkempi tarkastelu. Fokusointi tuo esille tutkimuksen toistuvat teemat. Jotta voidaan tehdä selkeitä päätöksiä fokusoiduista ilmauksista, niiden yhteensopivuus teoreettisen viitekehyksen ja empiiristen tosiseikkojen kanssa tulee tarkistaa. (Charmaz 2002, 686; Charmaz 2006, 57.) Päädyimme hyödyntämään fokusointia, koska aineistomme oli hyvin laaja. Koimme, että fokusointi auttoi keskittymään aineistossa toistuviin teemoihin. Aineistoa lukiessa huomasimme, että se sisälsi paljon ilmauksia käsittelemämme teorian ulkopuolelta. Aineistolähtöinen ote antoi mahdollisuuden tarkastella työtyytyväisyyttä teoriapohjaamme laajemmin. Esimerkki fokusoinnista on opinnäytetyömme liitteenä (liite 3).

Poimimme ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastaavat alkuperäisilmaukset omaan tiedostoonsa. Alkuperäisilmaukset tiivistimme pelkistetyiksi ilmauksiksi. Ryhmittelimme samantyyppiset ilmaukset fokusointia hyödyntäen luokiksi. Alaluokkia sisällönanalyysiin tuli yhteensä 12.

Esimerkiksi pelkistetyistä ilmauksista *työntekijän ärsytyskynnys laskenut, työntekijä ei koe olevansa tasapainossa sekä työntekijä kokee turhautumista työssään* muodostui alaluokka *työntekijän työtyytyväisyyden ilmeneminen*. Alaluokat tiivistimme edelleen yläluokiksi. Yläluokkia muodostui yhteensä neljä. Esimerkiksi alaluokista *työntekijän työtyytyväisyyden ilmeneminen, työntekijän työtyytyväisyyden ilmeneminen sekä työntekijän ristiriitaisen työtyytyväisyyden ilmeneminen* muodostui yläluokka *työntekijän työtyytyväisyyden tilan ilmeneminen*. Yläluokat yhdistimme pääluokiksi. Pääluokkia tuli yhteensä kaksi. Yläluokista *työntekijän työtyytyväisyyden tila* sekä *työntekijän työtyytyväisyyden tilan ilmeneminen* muodostui pääluokka *työntekijän työtyytyväisyys*. Toinen pääluokka oli *työyhteisön työtyytyväisyys*. Pääluokista muodostimme kokoavan luokan *työtyytyväisyyden tila Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä*. Esimerkki tiivistyksestä on opinnäytetyömme liitteenä (liite 4).

Toiseen tutkimuskysymykseen vastaavat alkuperäisilmaukset jaoimme omaksi kokonaisuudekseen. Huomasimme, että aineistossa oli kahdenlaisia ilmauksia. Toiset kertoivat tällä hetkellä työtyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä ja toiset ilmaisivat toiveita sekä ajatuksia tulevaisuudesta. Käsittelimme näitä ilmauksia erillään toisistaan. Alkuperäisilmaukset, jotka kertoivat työtyytyväisyyteen tällä hetkellä vaikuttavista tekijöistä, tiivistimme pelkistetyiksi ilmauksiksi. Samantyyppiset pelkistetyt ilmaukset muodostivat alaluokat. Alaluokkia tuli yhteensä 48. Esimerkiksi pelkistetyt ilmaukset *tyytyväisyys työyhteisön jäseniin yksilöinä, työyhteisön rehelliset, suorat ja aktiiviset ilmapiirin parantajat koetaan ihanina* sekä *työtoverit koetaan hyvinä* muodostivat alaluokan *tyytyväisyys työtovereihin*. Alaluokista muodostimme edelleen pääluokat. Yläluokkia tuli yhteensä 14. Esimerkiksi alaluokista *kiire, työn määrä* sekä *henkilöstömäärä* muodostui yläluokka *työn kuormittavuus*. Yläluokat ryhmittelimme edelleen pääluokiksi. Pääluokkia muodostui yhteensä kolme. Esimerkiksi yläluokista *työntekijä, esimies, työtoverit, työyhteisö* sekä *Espoon kaupunki ja yhteiskunnallinen taso* muodostui pääluokka *toimijat*. Muita pääluokkia olivat *työ* sekä *vertailu*. Pääluokat muodostivat yhdistävän luokan *työtyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät*.

Alkuperäisilmaukset, jotka kertoivat toiveista työtyytyväisyyden paranemiseksi sekä ajatuksista työtyytyväisyyden kehityksestä tulevaisuudessa, tiivistimme pelkistetyiksi ilmauksiksi. Pelkistetyt ilmaukset tiivistimme edelleen alaluokiksi. Alaluokkia tuli yhteensä 14. Esimerkiksi pelkistetyistä ilmauksista *Espoon kaupungilta toivotaan omia palveluita ulkoistamisen sijaan, Espoon kaupunki voi parantaa työntekijöiden työtyytyväisyyttä hoitamalla asunnottomien asiat kuntoon välittömästi* sekä *toivotaan konkreettisia toimenpiteitä päättäjien taholta* muodostui alaluokka *konkreettiset toimet kaupungin palveluiden parantamiseksi*. Alaluokat yhdistimme edelleen yläluokiksi. Yläluokkia muodostui yhteensä kolme. Esimerkiksi alaluokista *parannukset Espoon keskuksen aikuissosiaalityön resursseissa, arvostuksen ja ymmärryksen lisääntyminen sosiaalityötä kohtaan, konkreettiset toimet kaupungin palveluiden parantami-*

seksi, avoimuus keskustelussa sekä muutokset yhteiskunnallisella tasolla muodostivat yläluokan parannukset Espoon kaupungin ja yhteiskunnan tasoilla. Muita yläluokkia olivat parannukset Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä sekä tulevaisuuden visiot. Yläluokat yhdistyivät edelleen pääluokaksi tulevaisuuden kehityskohteet. Toiseen tutkimuskysymykseen vastanneet erilliset sisällönanalyysit oli vielä mahdollista yhdistää kokoavalla luokalla yhteen. Työtyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät sekä tulevaisuuden kehityskohteet muodostivat yhdessä kokoavan luokan työtyytyväisyyden rakentuminen. Esimerkki tiivistyksestä on opinnäytetyömme liitteenä (liite 5).

## 6 Tulokset

Tässä luvussa esittelemme opinnäytetyömme tulokset tutkimuskysymyksittäin. Käsitlemme ensin työtyytyväisyyden tilaa Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä. Työtyytyväisyyden rakentumista Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä käsitlemme vaikuttavien tekijöiden sekä tulevaisuuden kehityskohteiden kautta. Aineistomme sisälsi runsaasti tietoa työtyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä, mikä on nähtävissä tulosten painottumisesta.

### 6.1 Työtyytyväisyyden tila Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä

Opinnäytetyömme ensimmäinen tutkimuskysymys oli: *Mitä sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat kertovat työtyytyväisyydestä Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä?* Haastatteluissa työntekijät kertoivat sekä omasta subjektiivisesta työtyytyväisyyden kokemuksestaan että koko työyhteisön työtyytyväisyyden tilasta.

Aineistosta ilmeni, että työtyytyväisyys koettiin vaihtelevasti työntekijöiden välillä. Ilmauksia sekä työtyytyväisyydestä että työtyytymättömyydestä tuli runsaasti. Aineistossa oli myös muutamia ilmauksia, joissa työtyytyväisyys ei ollut yksiselitteisesti hyvä tai huono. Työtyytyväisyyttä ilmaistiin työtyytyväisyyden käsitteen lisäksi työpaikassa viihtymisenä. Työtyytymättömyyden ilmaisuissa haasteltavat kertoivat olevansa työtyytymättömiä, mutta ilmauksissa korostui työtyytyväisyyden tilan vaihtelevuus. Haastatteluissa, joissa työtyytyväisyys ei ollut yksiselitteistä, se koettiin vaihtelevana sekä kohtalaisena. Aineiston perusteella haastateltavien oma työtyytyväisyys ilmenee erityisesti työsuhteessa pysymisenä. Työtyytymättömyys puolestaan ilmenee turhautuneisuutena sekä tasapainottomuutena. Ristiriitainen kokemus työtyytyväisyydestä aiheuttaa työpaikan vaihdon harkitsemista.

Haastatteluissa ei ilmennyt kokemuksia työyhteisön työtyytyväisyydestä. Sen sijaan ilmauksia työyhteisön työtyytymättömyydestä oli useita. Työyhteisön työtyytymättömyyttä kuvatessa puhuttiin huonosta ilmapiiristä. Osa haastateltavista kertoi, että työtyytyväisyyden tila vaihtelee yksilöittäin työyhteisössä. Haastattelujen perusteella työyhteisön työtyytymättömyys



ilmenee työyhteisön kommunikoinnissa, jaksamisessa sekä toiminnassa. Kommunikointia kuvattiin epäasialliseksi ja tunnepitoiseksi. Haastateltavat kertoivat, että työntekijät kokevat stressiä ja väsymystä, mikä näyttäytyy työssä jaksamisessa. Työyhteisön toiminnassa työtytyymättömyys näkyy kuppikuntaisuutena sekä työntekijöiden työhön sitoutumisen vähenemisenä.

## 6.2 Työtyytyväisyyden rakentuminen Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä

Opinnäytetyömme toinen tutkimuskysymyksemme oli: *Mitä Espoon keskuksen aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat kertovat työtyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä?* Haastattelujen perusteella saimme käsityksen työtyytyväisyyden rakentumisesta Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä. Työtyytyväisyys rakentuu työtyytyväisyyteen tällä hetkellä vaikuttavista tekijöistä sekä tulevaisuuden kehityskohteista.

### 6.2.1 Työtyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät

Haastattelujemme perusteella työtyytyväisyyteen Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä vaikuttavat tekijät voidaan jakaa toimijoihin, työhön sekä vertailuun. Toimijat muodostuvat työntekijästä, esimiehestä, työtovereista, työyhteisöstä sekä Espoon kaupungista ja yhteiskunnasta. Työ jakautuu palkkaan ja muihin etuihin, työn kuormittavuuteen, työn sisältöön, työsuhteen jatkuvuuteen, ylenemismahdollisuuksiin, työnantajan tarjoamiin tukitoimiin sekä palautteeseen. Vertailuun kuuluvat sosiaalinen vertailu sekä tiedot aikaisemmista työsuhteista.

#### Toimijat

Työntekijät kokivat, että persoonallisuuden piirteillä on vaikutusta työtyytyväisyyteen ja työssä jaksamiseen. Monet työntekijät kuvasivat itseään sosiaalisiksi. Muita mainittuja työtä tukevia ominaisuuksia olivat asiakastyöhön sopivuus, kiinnostus vuorovaikutustilanteisiin sekä persoonan vahvuus. Työntekijän arvot ohjaavat työskentelyä ja tukevat työssä jaksamista. Mikäli työntekijä kokee ristiriitaa arvojensa ja työn todellisuuden välillä, työ saatetaan kokea raskaaksi. Kaikki työntekijät eivät kuitenkaan kokeneet ristiriitaa omien ja työn arvojen välillä. Haastatteluissa mainittuja työtä ohjaavia arvoja olivat muun muassa ihmisarvo, oikeudenmukaisuus ja asiakaslähtöisyys.

Haastatteluista ilmeni, että osalla työntekijöistä on halu auttaa, mitä he voivat toteuttaa työssään. Osa työntekijöistä koki rutiinit ja järjestyksen itselleen tärkeiksi. Työntekijät toivat esiin useita konkreettisia tarpeita kuten lomat, työajan, työmatkat ja palkan. Työ mahdollis-

taa kokemuksen lisääntymisen sekä tarjoaa koulutusta, mikä tukee työntekijän tarvetta itsensä kehittämiseen. Työntekijän tarpeiden toteutuminen lisää työtyytyväisyyttä. Haastatteluissa mainittiin, että osa työntekijöistä saattaa jatkaa työtytymättömyydestä huolimatta työtään, koska työ täyttää heidän tarpeensa.

Haastatteluissa selvisi, että työntekijän yksityiselämällä ja sen tapahtumilla on vaikutusta työssä koettuun tyytyväisyyteen. Haastateltavat kertoivat, että yksityiseläältä ja työeläältä toivotaan tasapainoa, mikä vaikuttaa esimerkiksi työssä vietettyyn aikaan. Osa työntekijöistä koki, ettei voi itse vaikuttaa omaan työtytyväisyyteensä. Osa kuitenkin toi esiin, että työtytyväisyyteen voi vaikuttaa esimerkiksi omalla toiminnallaan työyhteisön jäsenenä sekä omalla asennoitumisellaan työtä kohtaan. Työntekijän itserefleksio koettiin merkittävänä vaikutusmahdollisuutena työtytyväisyyden parantamisessa. Haastateltavat kertoivat, että omaan työtytyväisyyteen voi vaikuttaa myös rajaamalla omaa työtään ja säätelämällä omaa osallisuuttaan työyhteisössä. Työntekijät kokevat, että työtä rajaamalla voimia jää myös yksityiselämään. Työn sisältöä voi rajata esimerkiksi keskittymällä perustyön tekemiseen.

Työntekijät kokevat, että esimiehisytydellä on huomattava vaikutus omaan työtytyväisyyteen. Esimiehen viestintää kuvataan ristiriitaiseksi. Osa työntekijöistä kokee, että esimies ei vastaanota ja tunnista heidän viestejään, tarpeitaan ja tunteitaan. Työntekijät kuvaavat esimiestä sydämellisenä, empaattisena, idealistina, helposti lähestyttävänä, kehittämismyönteisenä sekä avarakatseisena. Osa kuitenkin kokee, ettei esimies ole riittävän jämäkkä. Esimiehen johtamistyyli koetaan epäjohtonmukaisena, mikä vaikuttaa negatiivisesti työtytyväisyyteen. Työntekijät kokevat positiivisena, että esimieheltä saa tukea, ja hän antaa työntekijöiden työskennellä vapaasti omilla persoonillaan. Osa työntekijöistä ilmaisi, että esimies on etääntynyt työntekijöiden arkityöstä. Lisäksi osa koki, että esimiehen johtamistyyli on muuttunut, mikä aiheuttaa hämmennystä.

Aineistomme mukaan työtovereilla on vaikutusta työtytyväisyyteen. Haastatteluissa ilmeni tyytyväisyyttä työtovereihin yksilöinä. Työyhteisön ilmapiirin parantajat koettiin tärkeinä. Ilmauksia työtovereiden vaikutuksesta työtytyväisyyteen oli aineistossamme kuitenkin vähän. Yksilötason sijaan aineistomme käsitteli runsaasti työyhteisöä kokonaisuutena.

Espoon keskuksen aikuissosiaalityön työyhteisöä kuvattiin samanhenkiseksi ja hyväksi, mutta haastavaksi. Työyhteisön ryhmäytyminen koettiin tärkeänä, mutta kokemus sen toteutumisesta haastattelujen aikaan vaihteli työntekijöiden välillä. Haastattelujen perusteella työyhteisössä ilmeni kuppikuntia ja erilaisia ryhmittymiä, mitä ei koettu hyväksi työyhteisölle. Erilaiset muutokset heijastuvat työyhteisön tilaan aiheuttaen muun muassa hämmennystä ja vastustusta.

Aineistossa oli useita kuvauksia työyhteisön vuorovaikutuksesta. Työyhteisön vuorovaikutus on aineiston mukaan toisinaan epäkunnioittavaa ja tunnepitoisissa tilanteissa sovitut käyttäytymissäännöt unohdetaan helposti. Tämä ilmenee esimerkiksi työyhteisön kokouksissa. Koettiin, että työyhteisössä ei keskustella suoraan ja selkeästi. Työyhteisössä jokainen saa olla oma itsensä ja ilmaista myös negatiivisia tunteita. Haastattelujen mukaan vapaamuotoinen kanssakäynti sekä vapaa-ajalla että työpaikalla parantaa ilmapiiriä sekä lisää yhteenkuuluvuuden tunnetta. Työntekijöiden vaihtuvuus vaikuttaa negatiivisesti työtyytyväisyyteen. Haastatteluissa mainittiin esimerkiksi, että vaihtuvuus vähentää keskusteluinnotta ja luo lisäpainetta työhön.

Haastatteluissa ilmeni, että Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä osa työntekijöistä kokee, ettei Espoon kaupungin imago vastaa todellisuutta. Haastateltavat toivat esiin, että päätökset kaupungin tasolla tehdään ilman riittävää sosiaalityön tuntemusta. Aineistomme mukaan työntekijöillä ei ole todellisia vaikutusmahdollisuuksia päätöksentekoon kaupungin tasolla. Osa työntekijöistä koki arvostuksen puutetta kaupungin taholta. Todettiin, että Espoon kaupunki ei panosta työntekijöiden hyvinvointiin eikä reagoi työntekijöiltä tulleeseen palautteeseen. Osa koki tulospalkkauksen työtyytyväisyyttä alentavana, mutta osan mielestä sillä ei ole merkitystä. Jotkut työntekijöistä kokivat ristiriitaa laatutyön ja mitattavien asioiden välillä. Haastatteluissa ei juurikaan tuotu esiin yhteiskunnan vaikutusta työtyytyväisyyteen. Aineistossa oli kuitenkin maininta, että työtyytyväisyys liittyy suureen kokonaisuuteen, johon vaikutaan yhteiskunnallisella tasolla.

## Työ

Haastatteluissamme kokemukset palkan vaikutuksesta työtyytyväisyyteen jakautuivat. Useimmissa tapauksissa palkkaa ei koettu merkittäväksi työtyytyväisyyden kannalta, mutta aineistossamme oli myös ilmauksia sen merkityksellisyydestä. Palkan kerrottiin vaikuttavan työn rajaamiseen ja helpottavan elämää. Työntekijät olivat pääsääntöisesti sitä mieltä, että palkka on huono työn vaativuuteen nähden eikä siihen voida vaikuttaa. Muutamia mainintoja oli kuitenkin palkan riittävyydestä. Työntekijät toivat esiin, että palkka kertoo yleisesti työn arvostuksesta, ja tällä hetkellä palkka ja muut edut, kuten esimerkiksi liikuntaraha, ovat puutteellisia.

Aineistomme perusteella työn kuormittavuuteen liittyviä tekijöitä ovat kiire, työn määrä sekä henkilöstömäärä. Kiire vaikuttaa negatiivisesti työtyytyväisyyteen. Se esimerkiksi vähentää viihtyvyyttä sekä aiheuttaa riittämättömyyden tunnetta. Aineistossamme oli paljon ilmauksia liittyen työn määrään. Työtä Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä kuvattiin ylikuormittu-

neeksi. Ylikuormitus vähentää työtyytyväisyyttä aiheuttaen uupumusta sekä hallinnan tunteen vähenemistä, mikä vaikuttaa työntekijöiden vaihtuvuuteen. Aineistomme mukaan kokemus työn kuormituksesta kuitenkin vaihtelee työntekijöiden välillä ja työtilanteesta riippuen. Henkilöstömäärästä aineistossamme oli muutamia mainintoja. Riittävä henkilöstömäärä lisää työtyytyväisyyttä, mutta nyt koettiin, ettei riittäviä resursseja ole kasvavaan asiakasmäärään nähden.

Aineistossamme työn sisältöön liittyviä tekijöitä olivat työn sisällön merkityksellisyys, työn luonne, käytännöt työpaikalla, asiakkaat, työn sisältöön vaikuttaminen, työnteon seuranta ja lisäpaineet. Haastatteluissa työn sisältö koettiin merkittäväksi työtyytyväisyyteen vaikuttavaksi tekijäksi. Työn sisältöä kuvailtiin monipuoliseksi ja vaihtelevaksi. Työn luonne on toisinaan raskasta ja turhauttavaa, mutta se tarjoaa myös onnistumisen kokemuksia. Osa työntekijöistä toi esiin, että oma työnkuva on itselle sopiva. Aineiston mukaan työssä tapahtuvilla muutoksilla on vaikutusta työtyytyväisyyteen. Muutosten kokeminen positiivisina tai negatiivisina oli kuitenkin yksilöllistä.

Aineistostamme ilmeni, että työkäytäntöjä työpaikalla ei koeta toimiviksi. Esimerkiksi tuotiin esiin, että työntekijöiden erityisosaamista ei hyödynnetä, työntekijät tekevät päällekkäistä työtä ja asiakastietojärjestelmä on monimutkainen. Työn jakaminen työntekijöiden välillä koetaan haasteelliseksi sekä työparista riippuvaiseksi. Jakamista vaikeuttaa tiedon puute toisen työstä sekä oman työn määrä. Asiakkaat eivät nousseet aineistossamme merkittävään rooliin, mutta asiakasryhmästä ja asiakastilanteista puhuttiin haastatteluissa positiivisesti.

Monet työntekijät kertoivat, että työpaikalla on mahdollisuus työn kehittämiseen. Kehittämisen koettiin helpottavan työtä, mikäli perustyölle jää riittävästi aikaa. Osa työntekijöistä kuitenkin koki, ettei vaikutusmahdollisuuksia omaan työhön ole. Vaikutusmahdollisuuksien ilmaistiin vaikuttavan positiivisesti työtyytyväisyyteen, kun taas vaikutusmahdollisuuksien puuttuminen vaikuttaa työtyytyväisyyteen negatiivisesti. Haastatteluissa mainittiin myös koulutusmahdollisuudet, joiden koettiin lisäävän työtyytyväisyyttä.

Haastatteluissa tuli esiin, että työnteko on aiempaa kontrolloidumpaa, mikä alentaa työtyytyväisyyttä. Yksi esiintuotu kontrollin muoto oli työajanseuranta. Koettiin, että työajanseuranta vähentää sosiaalista kanssakäymistä työpaikalla, mikä laskee työpaikan ilmapiiriä. Positiivisena tekijänä mainittiin, ettei paperitöistä ole tiukkaa kontrollia. Erilaiset omaan työhön kohdistuvat lisäpaineet vaikuttavat negatiivisesti työtyytyväisyyteen. Tällaisia lisäpaineita voivat olla esimerkiksi ulkopuolelta tulevat ristiriitaiset odotukset sekä lisäbyrokratia.

Aineistomme mukaan jatkuva työsuhde parantaa työtyytyväisyyttä. Aineistossa ilmeni myös, että työntekijän ikääntyessä jatkuvan työsuhteen merkitys kasvaa. Vakituinen virka luo turvallisuutta ja jatkuva työsuhde koettiin määräaikaista helpompana. Työntekijöiden mielestä pätkätyö on kuluttavaa, mikä vaikuttaa myös yksityiselämään. Ylenemismahdollisuuksia ei koettu merkittävänä työtyytyväisyyteen vaikuttavina tekijöinä. Työntekijät toivat myös esiin, ettei Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä ole juurikaan mahdollisuuksia ylenemiseen.

Työnohjaus koettiin hyvänä ja tarkoituksenmukaisena. Mainittiin kuitenkin, ettei työyhteisö osaa hyödyntää kaikkia työnohjauksen tarjoamia mahdollisuuksia. Tyhy-päivien koettiin tukevan työtyytyväisyyttä yhteishengen lisäämisen ja yhdessäolon kautta. Muista työnantajan tarjoamista tukitoimista mainittiin työpsykologi, työterveyshuolto, viihtyisät työtilat sekä mahdollisuudet vaihteluun ja koulutuksiin.

Haastattelujen mukaan asiakaspalautteen saaminen koettiin merkityksellisenä. Osan mielestä työyhteisöltä saatu palaute on tärkeää työn kehittämisen ja kehittymisen kannalta. Joidenkin mielestä työyhteisön palautteella ei ole merkitystä, koska työtä tehdään itsenäisesti. Aineistossa mainittiin myös, että rehellinen palautteenanto toisille lisää omaa työtyytyväisyyttä. Kehityskeskustelut koettiin hyvänä tapana saada palautetta, kun taas julkinen palaute koettiin kiusallisena.

## Vertailu

Sosiaalista vertailua tehdään sekä työyhteisön sisällä että työpaikkojen välillä. Aineistossamme ilmeni, että osa työntekijöistä kokee eriarvoisuutta työyhteisön sisällä. Eriarvoisuus voi näkyä esimerkiksi työ- ja asiakasmäärissä. Työntekijät kertoivat, että sosiaalityöntekijöillä työn rajaaminen on vaikeampaa kuin sosiaaliohjaajilla. Palkkaa maksetaan työnkuvan mukaan, mikä estää vertailun saman työnkuvan sisällä. Kuitenkin sosiaaliohjaajien työnkuvaa ja palkkaa verrataan sosiaalityöntekijöiden työnkuvaan ja palkkaan.

Aineistomme perusteella sosiaalista vertailua tehdään aikuissosiaalityön työyksiköiden välillä, kuntien ja valtioiden välillä sekä yksityisen ja kuntasektorin välillä. Vertailua tehdään työpaikan tarjoamien palkkojen ja etujen osalta sekä työpaikan sisäisten tekijöiden osalta. Vertailtavia työpaikan sisäisiä tekijöitä ovat esimerkiksi työnkuva, arvostus, esimiehisyys, työntekijöiden asiantuntemuksen käyttö sekä työn kehittäminen. Lisäksi vertaillaan kuntien tapaa järjestää palvelujaan. Ilmauksissa, joissa vertailtiin työtä Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä muihin työpaikkoihin, Espoon keskuksen aikuissosiaalityö näyttäytyi pääsääntöisesti huonompana.

Vertailussa aiempiin työsuhteisiin nykyinen työ näyttäytyi kaikissa ilmauksissa parempana kuin aiempi työ. Vertailtavia tekijöitä olivat kaupungin hyvät rakenteet, itselleen sopiva asiakas-kunta, parempi palkka ja johtajuus. Työntekijät kokivat, että Espoon keskuksen aikuissosiaali-työssä on monipuolisemmat vaikutusmahdollisuudet, laajempi työkenttä sekä helpompi rajata työn määrää kuin aiemmissa työsuhteissa. Työntekijät kokevat olevansa tyytyväisempiä työs-sään Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä kuin aiemmissa työpaikoissaan.

#### 6.2.2 Tulevaisuuden kehityskohteet

Aineistossamme ilmeni paljon työntekijöiden toiveita työtyytyväisyyden parantamiseksi. Pa-rannuksia toivottiin Espoon keskuksen aikuissosiaalityön, Espoon kaupungin ja yhteiskunnan tasoilla. Lisäksi työntekijät pohtivat tulevaisuuden kehityssuuntia, joilla on vaikutusta heidän työtyytyväisyyteensä.

Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä toivottiin parannuksia esimiehisytyteen. Selkeimpinä toiveina aineistoista tuli esiin esimiehen jämäkyys ja rehellisyys. Häneltä toivottiin myös uskottavuutta ja avoimuutta sekä selkeitä, johdonmukaisia ja järkeviä päätöksiä. Työnteki-jöiden mielestä esimiehen tulisi pohtia omia vaikutusmahdollisuuksiaan ja kantaa vastuunsa työyhteisössä. Lisäksi aineistossa ilmaistiin, että esimiehen tulisi tiedostaa työntekijöiden pahoinvointi. Esimieheltä toivottiin panostusta palautteen antamiseen. Häneltä odotetaan esimerkiksi suoraa palautetta sekä palautteen antotavan pohdintaa.

Koko aineistossa oli ainoastaan kaksi ilmaisua oman toiminnan kehittämisestä. Näissä ilmauk-sissa itseltä toivottiin rakentavampaa toimintaa työyhteisössä. Aineistossa oli muutamia ilma-uksia, joissa toivottiin parannuksia työyhteisön yksilöiden toimintaan. Työntekijöiltä toivottiin itsetutkiskelua, temperamentin hillintää sekä toisten tasavertaista kohtelua.

Haastatteluissa työyhteisöltä toivottiin voimien yhdistämistä työpaikan asioihin vaikuttami-seksi. Työyhteisöltä odotettiin esimerkiksi paneutumista työntekijöiden pahoinvointiin sekä työntekijöiden todellisuuden tuomista esimiehen tietoisuuteen. Työtyytyväisyyden parantami-seksi työyhteisöltä toivottiin vuorovaikutuksen kehittämistä avoimemmaksi ja suoremaksi. Työntekijöiden mielestä, jokaisen tulisi ottaa vastuuta omasta käytöksestään ja puheestaan sekä pystyä toimimaan asiallisesti.

Työntekijöillä oli kehittämistoiveita myös palkan ja muiden etujen suhteen. Eduista korostui erityisesti toive paremmista terveyspalveluista. Esitettiin esimerkiksi, että työterveyshuoltoon pääsyn tulisi toimia nykyistä paremmin. Yksittäisiä toiveita tuli paremmasta palkasta sekä tuntuvista liikuntapalveluista.

Haastatteluissa toivottiin, että työpaikalla kehitettäisiin työkäytäntöjä. Tällaisia käytäntöjä olivat esimerkiksi toimiva sijaistussuunnitelma sekä valmiita ohjeistuksia asiakkaille annettaviksi. Esitettiin, että työpaikalla tulisi hyödyntää paremmin työntekijöiden erityisosaamista sekä mahdollistaa nykyistä paremmin työntekijän oman harkinnan käyttö työskentelyssä. Lisäksi toivottiin tasapuolisuutta työn jakamisessa sekä vapaamuotoisia kahdenkeskisiä keskusteluja esimiehen kanssa.

Työyhteisön vuorovaikutus oli haastatteluissa keskeinen kehityskohde. Vuorovaikutuksen kehittämiseksi työyhteisöön toivotaan käyttäytymissääntöjä sekä työnohjaajaa havainnoimaan tiimikokouksia. Työnohjaajalla olisi mahdollisuus antaa ulkopuolista näkökulmaa työyhteisön tilanteeseen. Toivottiin, että vuorovaikutus kehittyisi avoimemmaksi, kunnioittavammaksi sekä rehellisemmäksi. Yhteistä keskustelua halutaan käydä esimerkiksi priorisoinnista asiakastyössä.

Espoon keskuksen aikuissosiaalityöhön toivottiin lisäresursseja Espoon kaupungilta. Erityisesti toivottiin lisää uusia työntekijöitä. Esitettiin myös, että työpaikalle tarvitaan päteviä työntekijöitä. Fyysiseen hyvinvointiin toivottiin panostusta esimerkiksi parantamalla työterveyshuoltoa, työvälineitä sekä liikuntapalveluja. Työntekijät toivoivat, että heidät otettaisiin mukaan päätöksentekoon Espoon kaupungin tasolla. Tämä edistäisi päätösten toteuttamista käytännössä sekä helpottaisi päätöksiin sitoutumista. Päättäjiltä toivottiin laadukkaana sosiaalityön merkityksen ymmärtämistä määrällisten ja mitattavien tekijöiden sijaan sekä arvostuksen osoittamista esimerkiksi lisäämällä varoja tyhy-toimintaan.

Espoon kaupungilta odotettiin avointa ja rehellistä keskustelua kaupungin palveluiden tilasta sekä toimista niiden parantamiseksi. Työntekijät toivovat konkreettisia toimia, kuten kaupungin omia palveluja ulkoistamisen sijaan sekä asunnottomien asioiden kuntoon järjestämistä. Todettiin, että työtyytyväisyyden parantamisen pitäisi lähteä verorahojen jaosta sekä palvelujen järjestämisen suunnittelemisesta ja toteuttamisesta laadukkaasti sekä kentän tarvetta vastaavasti.

Työtyytyväisyyden tulevaisuutta pohtiessaan työntekijät toivat esiin talouden laskusuhdanteen. Työntekijät kokivat, että heikossa taloustilanteessa asiakasmäärät saattavat lisääntyä, mutta lisää henkilöstöä ei palkata. Tämä saattaa aiheuttaa työntekijöissä stressiä ja uupumusta, mikä vaikuttaa asiakastyön laatuun. Tuotiin myös esiin, että taloustilanne saattaa heikentää työterveyshuollon palveluita entisestään.

## 7 Yhteenveto ja johtopäätökset

Tässä luvussa kokoamme opinnäytetyömme keskeiset tulokset ja tarkastelemme niitä lähemmin. Pohdimme tulosten taustalla mahdollisesti vaikuttavia tekijöitä sekä tulosten merkitystä. Peilaamme työmme kannalta keskeisiä tuloksia aiheeseen liittyvään teoriaan. Keskeisimpänä vertailukohteena meillä on Konstikas sosiaalityö 2003 -kyselytutkimus, jossa tutkittiin laajasti sosiaalityöntekijöiden tilannetta Suomessa (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 3).

Tuloksissamme selvisi, että kokemus omasta työtyytyväisyydestä vaihtelee Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä työntekijöiden välillä. Koko työyhteisön tilaa kuvattiin kuitenkin työtytymättömäksi. Työtyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä merkittävimiksi mielestämme muodostuivat esimiehen johtamistyyli, työn sisältö ja työn kuormittavuus. Muita aineistossa paljon huomiota saaneita tekijöitä olivat työyhteisö sekä Espoon kaupungin toiminta. Palkka koettiin pääsääntöisesti huonoksi, mutta sen merkitys työtyytyväisyyden kannalta vaihteli. Ylenemismahdollisuudet olivat ainoa työtyytyväisyyteen vaikuttava tekijä, jotka kuvattiin selkeästi merkityksettömäksi. Ajatukset tulevaisuuden kehityskohteista painottuivat Espoon keskuksen aikuissosiaalityön sisälle. Siellä parannuksia toivottiin erityisesti esimiehisisyyteen sekä keskustelu- ja toimintakulttuuriin.

Sosiaalialalla tehtyjen tutkimusten perusteella on todettu, että sosiaalityöntekijöiden kokemukset hyvinvoinnista vaihtelevat runsaasti (Meltti 2007, 20). Oma tuloksemme sosiaaliohjajien ja sosiaalityöntekijöiden kokemasta työtyytyväisyydestä on samansuuntainen. Koimme mielenkiintoisena, että työyhteisössä oli monia työtyytyväisiä työntekijöitä, mutta työntekijöiden kokemus koko työyhteisön tilasta oli kuitenkin huono. Pohdimme, onko yleinen puhe työyhteisössä keskittynyt esimerkiksi kiireen ja muiden työtytymättömyyden tekijöiden ilmaisuihin. Tällöin yksittäiselle työntekijälle saattaa välittyä tunne työyhteisön työtytymättömyydestä, vaikka yksittäiset työntekijät olisivatkin todellisuudessa työtyytyväisiä.

Esimiehen vaikutus työtyytyväisyyteen ilmeni aineistossamme selkeästi. Esimiehen johtamistyyliä kuvattiin epäloogiseksi, mutta vapauden antaminen ja työntekijöiden tukeminen koettiin positiivisena. Parannuksia toivottiin erityisesti esimiehen jäämäkkyteen sekä rehellisyyteen. Konstikas sosiaalityö 2003 -tutkimuksen raportissa (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 52) todetaan, että johtaminen on esiintynyt kehitystä kipeästi kaipaavana kohteena lähes kaikissa sosiaalityössä tehdyissä kehittämishankkeissa sekä -tutkimuksissa. Sitä pidetään keskeisenä tekijänä työhyvinvoinnin edistämisessä. On mielestämme myös mahdollista, että ulkopuolelle kohdistetut tytymättömyyden ilmaukset lisäävät yhteenkuuluvuuden tunnetta työyhteisössä.



Konstikas sosiaalityö 2003 -tutkimuksen mukaan sosiaalitoimistojen sosiaalityöntekijät ovat tyytymättömämpiä työyksiköiden johtamiseen kuin sosiaalityöntekijät muissa sosiaalityön työpaikoissa. Sosiaalityöntekijät sosiaalitoimistoissa kokivat muita sosiaalityöntekijöitä enemmän, että lähiesimies pitäytyy liiaksi laeissa ja ohjeissa. Lisäksi sosiaalitoimistoissa koettiin eniten, että työssä kiinnitetään liikaa huomiota kirjattaviin suoritteisiin. Sosiaalitoimistoissa kiinnitettiin vähiten huomiota jaksamiseen ja kannettiin vähiten huolta voimavarojen riittävyydestä. (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 53 - 55.)

Päätelimme, että tuloksemme Espoon keskuksen aikuissosiaalityön lähiesimiehisytydestä poikkesivat Konstikas sosiaalityö -tutkimuksen tuloksista. Omissa tuloksissamme lähiesimiehen pitäytyminen liiaksi laeissa ja ohjeissa ei tullut esiin. Päinvastoin Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät olivat tyytyväisiä esimiehen työntekijöille antamaan vapauteen, mutta toivoivat lähiesimieheltä jämäkkyyttä. Konstikas sosiaalityö -tutkimuksessa kuvattu liiallinen huomion kiinnittyminen kirjattaviin suoritteisiin näkyi omassa työssämme erityisesti kritiikkinä tulospalkkausta kohtaan. Osa työntekijöistä koki, että toimimattomat mittarit saattavat vääristää työntekoa. Toivottiinkin, että Espoon kaupungin johto ymmärtäisi sosiaalityön laadun merkityksen määrän sijaan. Tulostemme mukaan työntekijät kokivat puutteita esimiehen kyvyssä tunnistaa työntekijöiden tarpeita ja pahoinvointia. Lisäksi todettiin, että Espoon kaupunki ei panosta riittävästi työntekijöiden hyvinvointiin. Tulokset tukevat Konstikas sosiaalityö -tutkimuksen tuloksia, joiden mukaan sosiaalitoimistoissa ei kiinnitetä tarpeeksi huomiota jaksamiseen eikä kanneta huolta voimavarojen riittävyydestä.

Konstikas sosiaalityö 2003- tutkimuksen mukaan tehty työ tuottaa sosiaalityöntekijöille tyydytystä. Iloa tehdystä työstä koetaan kuitenkin sosiaalitoimistoissa vähemmän kuin muissa työpaikoissa. (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 44.) Työn sisällön vaikutus työtyytyväisyyteen näytetään omassa opinnäytetyössämme positiivisempana. Työn sisällön merkitys koettiin tärkeäksi ja sitä kuvattiin monipuoliseksi sekä mielekkääksi. Ajoittain työ koetaan raskaaksi, mutta se tarjoaa onnistumisen kokemuksia. Monet kuvasivat myös asiakastyötä tai asiakasryhmää itselleen sopivaksi. Aineistomme perusteella työtyytyväisyyteen merkittävimmin vaikuttavista tekijöistä työn sisältö oli ainoa, joka selkeästi vaikutti työtyytyväisyyteen positiivisesti. Tämä antaisikin viitteitä siitä, että työn sisältö on merkittävin syy sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden työssä pysymiseen Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä.

Mielekkäässä työssä työn arvojen ja työntekijän arvojen välillä ei ole ristiriitaa. Ihmiset haluavat tehdä työtä, jonka kokevat merkityksellisenä ja jossa he voivat toteuttaa itseään. (Liukkonen 2002, 84; Liukkonen & Jaakkola 2002, 131.) Työn sekä omien arvojen kohtaaminen tuli esiin myös aineistossamme, vaikka arvojen rooli ei ollutkaan korostunut. Uskommekin,

että lukuisat ilmaukset työn sisällön mielekkyydestä kertovat työn arvojen sekä työntekijän omien arvojen kohtaamisesta.

Esimiehisyiden ja työn sisällön lisäksi merkittävä työtyytyväisyyteen vaikuttava tekijä oli työn kuormitus. Työn kuormitus sisältää opinnäytetyössämme kiireen, työn määrän sekä henkilöstömäärän. Aineistossamme kiire ja työn ylikuormitus tuotiin selkeästi esille. Työntekijät kokivat näiden vaikuttavan heidän työtyytyväisyyteensä laskevasti. Liiallinen työn määrä vähentää työntekijöiden hallinnan tunnetta, jolloin työn rajaamisen taidot korostuvat. Myös Konstikas sosiaalityö 2003 -tutkimuksen mukaan suuret asiakasmäärät sekä jatkuva kiire kuormittavat sosiaalityöntekijöitä huomattavasti. Tämä tulos korostui erityisesti juuri sosiaalitoimistoissa. Kiire ja suuret asiakasmäärät heikentävät työntekijöiden mahdollisuutta suunnitelmalliseen työskentelyyn. Sekä oman työmme että Konstikas sosiaalityö -tutkimuksen aineistossa työn ylikuormitus liitettiin työntekijöiden vaihtuvuuteen. Lisäksi Konstikas sosiaalityö -tutkimuksen aineistossa esitettiin ylikuormituksen vaikuttavan pätevien sosiaalityöntekijöiden hakeutumiseen muille aloille. (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 19, 44, 47, 90.) Pohdimme, vaikuttaako työntekijöiden kuormittuneisuuteen sosiaalitoimistoissa tehtävän työn luonne. Siellä on otettava vastaan kaikki tukea tarvitsevat asiakkaat lain asettamien määräaikojen sisällä. Tämä tekee työn rajaamisen työajan puitteissa haasteelliseksi, ellei jopa mahdottomaksi.

Sosiaalialan palkkaus on kokemuksemme mukaan ollut usein esillä sosiaalialaa käsittelevässä yhteiskunnallisessa keskustelussa. Konstikas sosiaalityö 2003 -tutkimuksessa palkkaus nähdään yhtenä sosiaalityön suurimmista uhkakuvista. Palkkauksella on yhteys ammattitaitoisen henkilökunnan rekrytoimiseen. Parempaa palkkaa toivovat sosiaalityöntekijät saattavat hakeutua esimerkiksi projekteihin sekä kokonaan muille aloille. (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 89, 97 - 98.) Myös Espoon keskuksen aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät kokevat palkan huonona erityisesti koulutustasoon ja työn vaativuuteen nähden. Kuitenkaan palkka ei opinnäytetyössämme noussut keskeiseksi työtyytyväisyyteen vaikuttavaksi tekijäksi. Pohdimme, ovatko sosiaalialalle tai sosiaalitoimistoihin jääneet työskentelemään työntekijät, joille palkka ei ole keskeinen työtyytyväisyyteen vaikuttava tekijä. Mikäli palkka koettaisiin huonona sekä samaan aikaan keskeisenä, työntekijät luultavasti vaihtaisivat työpaikkaa joko sosiaalialan sisällä tai kokonaan toisille aloille. Aineistostamme oli nähtävissä, että Espoon keskuksen aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät kokivat, ettei palkkaan voi vaikuttaa, joten he tyytyvät nykyiseen tilanteeseen. Työntekijät kertoivat myös, että Espoon keskuksen aikuissosiaalityöhön ei ole saatu riittävästi päteviä työntekijöitä, mikä vaikuttaa työntekijöiden työtyytyväisyyteen. Konstikas sosiaalityö 2003 -tutkimuksen tulosten valossa näemme, että tilanteeseen vaikuttaa osaltaan alan huono palkkaus. Espoon keskuksen aikuissosiaalityön työntekijät arvioivat, että huono palkkaus kertoo yleisesti sosiaalityön heikosta arvostuksesta yhteiskunnassamme.

Työyhteisön vuorovaikutus tuli esiin haastatteluissa keskeisenä kehityskohteena. Vuorovaikutuksen paranemisella olisi vaikutusta työntekijöiden työtyytyväisyyteen. Erityisesti toivottiin yhteisiä käyttäytymissääntöjä sekä avointa, rehellistä ja kunnioittavaa keskustelua. Aineistossa ilmeni myös vapaamuotoisen vuorovaikutuksen väheneminen työyhteisössä. Työntekijät esittivät, että työnohjaaja voisi olla työyhteisön tukena vuorovaikutuksen kehittämisessä. Konstikas sosiaalityö 2003 -tutkimuksen raportista ei ilmennyt, että vuorovaikutus työyhteisössä olisi erityinen haaste sosiaalialalla. Tutkimuksessa todettiin kuitenkin, että vapaamuotoisella vuorovaikutuksella on vaikutusta työhyvinvointiin ja viihtyvyyteen työssä. Huono ilmapiiri tai vapaamuotoisen vuorovaikutuksen puuttuminen saattaa estää tuen saamisen työtovereilta. Tällainen tuki olisi kuitenkin ehdottoman tärkeää sosiaalityössä. (Karvinen-Niinikoski ym. 2005.) Pohdimme, miksi Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä vuorovaikutuksen parantaminen näkyy keskeisenä, mutta koko Suomen sosiaalityötä käsittelevässä tutkimuksessa teema ei ilmene. Voisi olettaa, että työyhteisön vuorovaikutus on keskeisempi ongelmakohta Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä kuin muissa sosiaalityön yksiköissä Suomessa.

Työyhteisön jäsenten vapaa ja luova toiminta edellyttää kokemusta turvallisuudesta. Turvallisuutta luodaan avoimuudella, luottamuksella ja hyväksynnällä. Turallisessa yhteisössä jäsenet kokevat ajatustensa, tunteidensa ja ideoidensa ilmaisun helpoksi. Kiire on yksi keskeisimmistä esteistä luottamuksen syntymiselle. Luottamus ei voi rakentua tilanteessa, jossa ei ole aikaa tutustua toisiin. (Rasila & Pitkonen 2009, 26 - 27.) Tämän tiedon pohjalta mietimme, voisiko opinnäytetyössämme esiin tullut kiire Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä vaikuttaa myös vuorovaikutukseen työyhteisössä.

Haastatteluissa monet työntekijät korostivat, että työpaikalla saa työskennellä omalla persoonallaan ja tämä koettiin työpaikan vahvuutena. Osa työntekijöistä kuitenkin ilmaisi, että erilaisia temperamentteja pitäisi rajata yhteisillä käyttäytymissäännöillä. Vartian, Lahtisen, Joen sekä Soinin (2004, 64, 67) mukaan asiattomasti käyttäytyvä työntekijä saattaa vedota temperamenttiinsa sekä yhteiseen sopimukseen asioiden avoimesta käsittelystä. Näillä perusteilla hän pyrkii oikeuttamaan huonoa käytöstä. Työpaikalla kuitenkin pitäisi edellyttää kaikilta aikuismaista käytöstä. Esimiehen tehtävä on puuttua epäasialliseen käytökseen. Työyhteisö voi laatia yhteiset pelisäännöt työpaikalle. Nämä ovat hyödyllisiä tilanteessa, jossa vastuullinen työikäytyminen on työyhteisöltä kadoksissa.

Asiakkaiden laadukas palvelu mahdollistetaan työskentelyyn osoitetuilla riittävillä aineellisilla ja henkisillä resursseilla. Konstikas sosiaalityö 2003 -tutkimuksen mukaan sosiaalitoimistoissa työskentelevät sosiaalityöntekijät arvioivat palvelun laadukkuuden huomattavasti muita työpaikkoja heikommaksi. Puute määrärahoissa estää erilaisten asiakasryhmien auttamisen.

(Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 51, 57 - 58.) Haastatteluissa ilmeni, että resursseissa ja palvelujen laadukkuudessa on parannettavaa myös Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä. Espoon kaupungille esitettiin aineistossamme useita toivomuksia. Näitä olivat parannukset Espoon keskuksen aikuissosiaalityön resursseissa, arvostuksen ja ymmärryksen lisääntyminen sekä konkreettiset toimet kaupungin palveluiden parantamiseksi. Konstikas sosiaalityö 2003 - tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijät olivat huomattavasti tyytymättömämpiä organisaation ylempään johtoon, kuin lähiesimieheen. Vain kymmenen prosenttia sosiaalityöntekijöistä koki, että organisaation johdolla oli hyvä sosiaalityön tuntemus. (Karvinen-Niinikoski ym. 2005, 53.)

Kävimme esittelemässä opinnäytetyömme tulokset Espoon keskuksen aikuissosiaalityön työryhmäkokouksessa 24.8.2009. Kokouksessa olivat paikalla johtava sosiaalityöntekijä sekä sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat. Esittelimme opinnäytetyömme tulokset lyhyesti ja keskustelimme niistä hieman työryhmän kanssa. Mielestämme Espoon keskuksen aikuissosiaalityön työyhteisön kannattaisi perehtyä syvällisemmin opinnäytetyömme tuloksiin ja johtopäätöksiin sekä keskustella, vastaavatko ne tämän hetken tilannetta työpaikalla. Tiedämme, että työyhteisössä on tapahtunut muutoksia aineiston keruun jälkeen, joten on mahdollista, että tulokset eivät kaikilta osin päde nykytilanteessa. Mikäli työyhteisö kokee tulokset merkittäviksi, tulisi heidän pohtia, miten työtyytyväisyyttä työyhteisössä voisi parantaa. Jatkotutkimukseksi suosittelemme vertailevaa tutkimusta Espoon kaupungin aikuissosiaalityön yksiköiden välillä. Näin voisi saada esiin työtyytyväisyyttä tukevia käytäntöjä eri yksiköissä. Vertailevassa tutkimuksessa voisi arvioida myös työsuhteen keston, koulutuksen tai työtehtävien vaikutusta työtyytyväisyyteen sekä vaikuttavien tekijöiden painotukseen.

## 8 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Ihmistieteissä kohdataan eettisiä kysymyksiä tutkimusprosessin jokaisessa vaiheessa. Ratkaisevaa onkin tutkijan rehellisyys tekemistään teoista, valinnoista ja ratkaisuista. Laadullisessa tutkimuksessa ei ole yhtenäistä luotettavuuden arvioinnin perinnettä, mutta on olemassa erilaisia näkemyksiä, mitä eettisyyden ja luotettavuuden arviointiin kuuluu. Opinnäytetyösämme käytämme Eskolan ja Suorannan laadullisen tutkielman luotettavuuskriteerejä, jotka ovat uskottavuus, siirrettävyys, varmuus ja vahvistuvuus. (Eskola & Suoranta 2000, 210 - 212; Hirsjärvi & Hurme 2001, 19 - 20; Tuomi & Sarajärvi 2002, 125, 131.)

Uskottavuudella tarkoitetaan vastaavatko tutkielman käsitteellistykset ja tulokset tutkittavien käsityksiä (Eskola & Suoranta 2000, 211). Hyvällä suunnittelulla pyrimme lisäämään opinnäytetyömme uskottavuutta. Opinnäytetyömme eteni suunnitelmallisesti aikataulussa. Hankimme tutkimusluvan opinnäytetyöllemme Espoon kaupungilta. Koehaastatteluilla testasimme

haastattelurunkomme toimivuutta. Koehaastattelujen ajankohta suunniteltiin niin, että haastattelurungon muokkaus oli vielä mahdollista ennen varsinaisia haastatteluja. Pyysimme koehaastateltavilta myös palautetta haastattelutyylistämme sekä haastattelurungosta. Koehaastatteluissa haastattelurunkomme osoittautui toimivaksi tutkimuskysymystemme kannalta. Koehaastattelujen perusteella päädyimme käyttämään aineistonkeruussa kahden tasa-arvoisen haastattelijan asetelmaa aiemmin suunnittelemamme vastuuhaastattelijan sijaan.

Tutkija saattaa yrittää tuottaa tutkimuksessaan väkisin tietoa esimerkiksi kysymällä vääriä kysymyksiä tai painottaen haluamiaan asioita. Tutkijan tulee tarkastella ja testata tutkimushaastattelun kysymyksiään saadakseen tietoa siitä, kuinka hyvin ne houkuttelevat esiin tutkimuksen kannalta sopivaa tietoa. Tutkijan tulee reflektoida jatkuvasti kysymysten sopivuutta ja luonnetta haastateltavien kanssa. (Charmaz 2002, 681.) Olimme haastattelijoina kokemattomia, mikä vaikutti työmme luotettavuuteen. Haastattelutilanteissa saatoimme ohjata keskustelua omien käsitystemme mukaisesti. Yritimme tarttua avoimesti haastateltavien esiin tuomiin teemoihin, mutta kykymme tulkita haastateltaville merkittäviä aiheita, saattoi olla puutteellinen. Koimme pareittain haastattelun mahdollistaneen tuen haastattelutilanteessa. Pareittain työskentely varmisti myös, että kaikki teemat tulivat käsiteltyä. Huomasimme haastattelutekniikkamme kehittyneen harjoittelun myötä. Ensimmäiset haastattelut eivät olleet mielestämme yhtä luontevia kuin myöhemmät. Käsityksemme työtyytyväisyydestä laajeni haastattelujen myötä, joten osasimme viimeisissä haastatteluissa syventyä haastateltavan tuomiin aiheisiin paremmin. Jokainen haastattelu oli erilainen, vaikka noudatimme teemarunkoamme. Kysymyksenasettelu, teemojen käsittelyjärjestys sekä teemojen painotus kuitenkin vaihtelivat suuresti. On mahdollista, että esimerkiksi strukturoidulla haastattelulla olisimme saaneet toisenlaisia tuloksia.

Analysointivaiheessa teimme tulkintoja aineistosta. Yritimme kuitenkin olla tietoisia valintoistamme ja kyseenalaistaa niitä. Ihmiset tuottavat paljon merkityksellistä puhetta. Koska haimme tietoa rajattuun aiheeseen, emme voineet huomioida kaikkia ilmauksia. Koemmekin, että aineiston luokittelussa käyttämämme fokusointi edistää opinnäytetyömme luotettavuutta, koska saatoimme keskittyä aineistomme keskeisiin ilmauksiin. Näin yksittäiset ilmaukset eivät päässeet työssämme keskeisesti esiin. Mikäli joku toinen tekisi sisällönanalyysin samasta aineistosta samoin periaattein, olisi mahdollista, että hän fokusoi aineiston eri tavoin. Onkin huomioitava, että sisällönanalyysissa olemme tehneet paljon tulkintoja ja valintoja, jotka vaikuttavat saamiimme tuloksiin. Tutkimuskirjallisuudessa todetaankin, että laadullista tutkimusta on mahdoton toistaa sellaisenaan. Vaikka luokittelu- ja tulkintasäännöt esitettäisiin yksityiskohtaisesti, tutkijat voivat päätyä eri tuloksiin. (Vilka 2005, 159.)

Uskottavuuden kannalta roolimme haastattelijoina oli keskeisessä asemassa. Opinnäytetyömme haastattelujen aikana olimme samaan aikaan työharjoittelussa Espoon keskuksen aikuis-sosiaalityössä. Työharjoittelumme keskittyi työyhteisön kokouskäytäntöjen kehittämiseen, emmekä olleet mukana perustyössä. Tämän lisäksi järjestimme työyhteisölle työhyvinvointipäivän. Tuttuudellamme oli vaikutusta saamaamme aineistoon. Haastateltavat saattoivat esimerkiksi kyseenalaistaa haastattelujen luottamuksellisuuden. Työyhteisön jäsenten tuttuuden vuoksi olisi saattanut olla houkuttelevaa vuotaa haastatteluista saamiamme tietoja. Onkin mahdollista, että haastateltavat eivät ole luottaneet salassapitovelvollisuuteemme. Tämä on saattanut johtaa oman työtyytyväisyyden kaunisteleamiseen.

Haastatteluissa haastateltavat viittasivat yhteisiin kokemuksiimme esimerkiksi työyhteisön kokoustilanteista. Myös niin sanotulla sosiaalisella suotavuudella on voinut olla vaikutusta saamiimme tuloksiin. Haastateltavat saattoivat kokea hankalana ilmaista esimerkiksi tyytymättömyyttä sosiaalialan huonoon palkkaukseen. He ovat voineet ajatella, että sosiaalityötä pidetään yleisesti kutsumustyönä, jossa paremman palkan vaatiminen ei ole sopivaa. Kuitenkin esimerkiksi sosiaalisen konstruktivismin mukaan universaaleja totuuksia ei ole olemassa. Sen mukaan todellisuus on suhteellista ja rakentuu ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Sosiaalinen konstruktivismi suhtautuukin kriittisesti objektiiviseen tietoon, koska todellisuus on kontekstisidonnainen. (Parkkisenniemi 2001, 233 - 237.) Tällä on vaikutusta myös Eskolan ja Suorannan käsittelemään siirrettävyyteen. Sillä tarkoitetaan tutkimustulosten yleistettävyyttä. Tosin usein katsotaankin, etteivät yleistyksyet ole mahdollisia sosiaalisen todellisuuden kontekstisidonnaisuuden vuoksi. (Eskola & Suoranta 2000, 211 - 212.) Vuorovaikutuksessa haastateltavien kanssa tavoitimme yhdenlaisen ja ainutkertaisen näkökulman todellisuudesta. Lisäksi pieni kohdejoukkomme heikentää tulosten siirrettävyyttä. Opinnäytetyömme tulokset eivät ole suoraan siirrettävissä Espoon keskuksen aikuissosiaalityön ulkopuolelle.

Ennako-oletusten huomioiminen lisää tutkielman varmuutta (Eskola & Suoranta 2000, 212). Olimme työyhteisölle tuttuja mutta emme varsinaisesti olleet täysin sisällä työyhteisön toiminnassa. Tuttuudella oli vaikutusta asenteisiimme ja odotuksiimme haastattelutilannetta, haastateltavia sekä opinnäytetyömme tuloksia kohtaan. Keskustelimme ryhmässämme rooliamme ristiriitaisuudesta avoimesti ja pyrimme tunnistamaan ennakoasenteemme. Uskomme, että tilanteen prosessointi vähensi asenteidemme vaikutusta haastattelutilanteessa, aineistoa analysoidessa sekä johtopäätöksiä tehtäessä.

Vahvistuvuudella tarkoitetaan sitä, että toiset vastaavaa ilmiötä tarkastelevat tutkimukset vahvistavat tutkielmassa tehtyjä tulkintoja (Eskola & Suoranta 2000, 212). Johtopäätöksissä olemme käsitelleet tulostemme yhtenevyyttä muun muassa Konstikas sosiaalityö 2003 - tutkimuksen tulosten kanssa. Koemmekin pääsääntöisesti saaneemme vahvistusta tuloksil-

lemme. Koska opinnäytetyömme koskee vain Espoon keskuksen aikuissosiaalityötä, on ymmärrettävää, etteivät kaikki tulokset saaneet vahvistusta.

Tutkimuksen eettisyyden kannalta on tärkeää suojella ja kunnioittaa tutkittavia. Heidän nimiään ei saa mainita tutkimustekstissä ilman lupaa. Myös haastateltavien muu tunnistettavuus tulisi pyrkiä estämään kaikin tavoin. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 128 - 129.) Pyrimme huomioimaan haastateltavien anonymiteetin säilyttämisen opinnäytetyömme jokaisessa vaiheessa. Koska haastateltavien joukko oli pieni ja haastateltavat tunsivat toisensa, saattavat yksittäiset työntekijät olla tunnistettavissa. Anonymiteetin turvaamiseksi vältimme opinnäytetyömme raportissa suoria lainauksia tutkimusaineistosta. Olemme pyrkineet muutenkin työssämme yleistyksiin yksittäisten ilmausten kuvaamisen sijaan.

Haastatteluun osallistuminen oli kohdejoukolle vapaaehtoista. Sovimme haastatteluista osallistujien kanssa hyvissä ajoin etukäteen. Samalla kerroimme opinnäytetyömme tarkoituksesta ja toteuttamistavasta. Tärkeintä kohderyhmän informoinnissa on, että haastatteluun voi osallistua tai siitä kieltäytyä riittävän ja asianmukaisen informaation pohjalta (Hirsjärvi & Hurme 2001, 20). Ennen haastatteluja lähetimme haastateltaville sähköpostia, jossa varmistimme haastatteluajan ja liitimme mukaan kaavion Wexleyn ja Yuklin työtyytyväisyysteoriasta. Sähköpostissa selvitimme, että kaavio sisälsi haastattelussa käsiteltävät teemat. Kerroimme myös, että työntekijä voi itse nostaa esiin haluamiaan työtyytyväisyyden kannalta oleellisia aiheita. Koemme, että etukäteisinformaatio haastatteluista mahdollisti haastateltavien valmistautumisen. Näin he olivat voineet miettiä etukäteen itselle merkityksellisiä teemoja. Ongelmia luotettavuuteen saattoi aiheuttaa haastateltavien vaikutus toisiinsa. Haastatteluissa käyneet henkilöt mahdollisesti keskustelivat haastattelun teemoista toisten kanssa, mikä kenties vaikutti myöhempien haastattelujemme sisältöihin. Pyrimme vähentämään keskustelujen vaikutusta kertomalla avoimesti etukäteen opinnäytetyön aiheesta sekä käsiteltävistä teemoista.

Kerroimme haastattelun luottamuksellisuudesta sekä pyysimme luvan haastattelun nauhoittamiseen. Haastattelut toteutettiin työntekijöiden omissa työhuoneissa. Uskomme, että tilavalinta oli toimiva, koska työntekijät olivat ikään kuin omalla reviirillään ja tämä loi heille turvallisuudentuntua jännittävään tilanteeseen. Tila takasi myös keskustelujen luottamuksellisuuden, koska suljetussa tilassa ei ollut muita. Haastattelujen jälkeen litteroimme aineiston huolellisesti, jolla pyrimme varmistamaan opinnäytetyön eettisyyttä ja luotettavuutta. Litterointivaiheessa poistimme aineistosta tiedot, joista haastateltavat voitaisiin tunnistaa. Litteroinnin jälkeen nauhoitettu aineisto tuhottiin.

Kaikissa opinnäytetyömme valintatilanteissa koimme hyödyllisinä, että opinnäytetyöllämme oli kolme tekijää. Tekijöiden määrä on helpottanut eettisten ongelmien ja valintatilanteiden havaitsemista. Ryhmässä saatoimme keskustella valintoihin vaikuttavista tekijöistä monipuolisesti ja näkökulmia vaihdellen. Keskustelujen avulla olemme päätyneet mielestämme perusteltuihin ratkaisuihin. Edellä olemme kertoneet kokemistamme ryhmätyöskentelyn eduista. Edut ovat mahdollistuneet, koska ryhmämme on toiminut hyvin. Työskentelymme ilmapiiri on ollut avoin ja rehellinen. Tämä on mahdollistanut kyseenalaistamisen sekä yhteisen pohdinnan opinnäytetyöprosessin kaikissa vaiheissa. Yhteistyömme on toiminut erittäin hyvin ja jokainen on kantanut vastuunsa työskentelyssä.

Opinnäytetyössämme pyrimme käyttämään tuoreita sekä luotettavia lähteitä. Merkitsimme lähteet asianmukaisilla lähdeviitteillä ja näin noudatimme hyvää tieteellistä käytäntöä. Pyrimme esittelemään toisten tutkimusten tulokset vääristelemättä. Omissa tuloksissamme tavoittelimme rehellisyyttä, emmekä liioitelleet tai kaunistelleet tuloksia.

Opinnäytetyömme tarjoaa vain yhden teorian pohjalta näkökulmaa työtyytyväisyyteen. Halusimme rajata aiheen selkeästi, jotta voisimme saavuttaa luotettavampia tuloksia. Pyrimme kuvaamaan kaikki prosessin vaiheet mahdollisimman tarkasti, jotta lukija voi itse arvioida työmme luotettavuutta. Mielestämme työmme ansio on, että onnistuimme päivittämään vanhan Wexleyn ja Yuklin yhdentävän teorian työtyytyväisyydestä tähän päivään ja sosiaalialaan sopivaksi. Olisimme voineet jättää käsittelemättä aineistostamme aiheet, jotka tulivat teoriavirheiden ulkopuolelta. Koimme kuitenkin, että aineistolähtöisempi ratkaisumme aineiston analysoinnissa auttoi saamaan rehellisempiä ja todellisuutta vastaavampia tuloksia. Keskeisiksi opinnäytetyössämme muodostuivat esimerkiksi työn kuormitus ja Espoon kaupungin toiminta. Wexleyn ja Yuklin yhdentävä teoria ei ottanut huomioon työn kuormittavuutta ja ylemmän organisaation vaikutusta työtyytyväisyyteen.

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli kiinnittää huomiota työyhteisön hyvinvointiin ja sitä kautta toivoimme, että opinnäytetyöstämme on hyötyä kohdejoukollemme. Koemme, että työmme tulokset antavat tärkeää tietoa työtyytyväisyydestä Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä. Tämän tiedon pohjalta työyhteisöllä on mahdollisuus syventyä aiheeseen ja kehittää sitä halutessaan. Työtyytyväisyyttä tulisi arvioida säännöllisesti ja opinnäytetyömme onkin vain hetken kuvaus Espoon keskuksen aikuissosiaalityön työtyytyväisyyden tilasta.



## Lähteet

- Ahola, K. 2006. Kuormittuminen, sairastaminen ja työ. Teoksessa K., Ahola, S. Kivistö & M. Vartia (toim.) Työterveyspsykologia. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Anttila, P. 2005. Ilmaisui, teos, tekeminen ja tutkiva toiminta. Hamina: Akatiimi Oy.
- Charmaz, K. 2006. Constructing Grounded Theory. A Practical Guide Through Qualitative Analysis. London: SAGE Publications Ltd.
- Charmaz, K. 2002. Qualitative interviewing and grounded theory analysis. Teoksessa J. F. Gubrium & J. A. Holstein (edit.) Handbook of interview research. Context & Method. London: SAGE Publications Ltd.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Espoon kaupunki. 2006. Alueellinen aikuissosiaalityö. Luettu 26.9.2008.  
<http://www.espoo.fi/default.asp?path=1;28;11866;11404;11473;38505>
- Espoon keskuksen aikuissosiaalityö. 2008. Etuuskäsittelyn toimintamalli 28.2.2008 alkaen. Julkaisematon.
- Feldt, T., Mäkikangas, A. & Kokko, K. 2005. Persoonallisuus ja työhyvinvointi. Teoksessa U. Kinnunen, T. Feldt & S. Mauno (toim.) Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Forma, P. & Väänänen, J. 2004. Työssä jatkaminen ja työssä jatkamisen tukeminen kunta-alalla. Kuntatyö 2010-tutkimus. Helsinki: Kuntien eläkevakuutus.
- Furman, B. & Ahola, T. 2002. Työpaikan hyvä henki ja kuinka se tehdään. Helsinki: Tammi.
- Happo, P. & Kuoppamäki, K. 2000. Sosiaalityöntekijän arvostuksen ja työpaikan tarjoamat mahdollisuudet puntarissa. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan laitos. Pro gradu - tutkielma. Luettu 11.11.2008. <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu00048.pdf>
- Helin, K. 2000. Yhdessä menestymisen taito. Helsinki: Kauppakaari Oyj.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. 12. painos. Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Holma, T. 2005. ITE - työyksikön itse-arviointi- ja laadunhallintamenetelmä. Luettu 11.8.2009  
[http://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/589F6A62-BF20-4494-9213-39DDBC1C33DF/0/ITE\\_materiaalia.pdf](http://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/589F6A62-BF20-4494-9213-39DDBC1C33DF/0/ITE_materiaalia.pdf)
- Juhila, K. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa A. Jokinen & K. Juhila. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.
- Juuti, P. 2006a. Organisaatiokäyttäytyminen. Helsinki: Otava.
- Juuti, P. 2006b. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Teoksessa P. Vesterinen (toim.) Työhyvinvointi ja esimiestyö. Helsinki: WSOY.
- Kananoja, A., Lähteinen, M., Marjamäki, P., Laiho, K., Sarvimäki, P., Karjalainen, P. & Sepänen, M. 2007. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma.

Karvinen-Niinikoski, S., Salonen, J., Meltti, T., Yliruka, L., Tapola-Haapala, M. & Björkenheim, J. 2005. Konstikas sosiaalityö 2003. Suomalaisen sosiaalityön todellisuus ja tulevaisuudennäköykymät. Selvityksiä 2005:28. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Karvinen-Niinikoski, S., Rantalaiho, U-M. & Salonen, J. 2007. Työnohjaus sosiaalityössä. Helsinki: Edita.

Kivioja, K. 2004. Työn ominaisuuksien vaikutus uupumukseen alle ja yli 45-vuotiailla kunta-työntekijöillä. Teoksessa P. Forma & J. Väänänen (toim.) Työssä jatkaminen ja työssä jatkamisen tukeminen kunta-alalla. Kuntatyö 2010-tutkimus. Helsinki: Kuntien eläkevakuutus.

Kunnallinen työmarkkinalaitos. 2007. Kunnallinen yleinen virka- ja työehtosopimus 2007 - 2009. Helsinki: Kunnallinen työmarkkinalaitos.

Kinnunen, U. & Mauno, S. 2005. Työn epävarmuus, työttömyys ja hyvinvointi. Teoksessa U. Kinnunen, T. Feldt & S. Mauno (toim.) Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Jyväskylä: PS-kustannus.

Laine, M., Wickström, G., Pentti, J., Elovainio, M., Kaarlela-Tuomaala, A., Lindström, K., Raitoharju, R. & Suomala, T. 2006. Työolot ja hyvinvointi sosiaali- ja terveysalalla 2005. Helsinki: Työterveyslaitos.

Liukkonen, J. 2002. Työn merkitys ja motivaatio. Teoksessa J. Liukkonen, T. Jaakkola & A. Suvanto (toim.) Rahasta vai rakkaudesta työhön? Mikä meitä motivoi? Jyväskylä: Likes-työelämäpalvelut Oy.

Liukkonen, J. & Jaakkola, T. 2002. Sisäistä motivaatiota tukevan ilmaston edistäminen työssä. Teoksessa J. Liukkonen, T. Jaakkola & A. Suvanto (toim.) Rahasta vai rakkaudesta työhön? Mikä meitä motivoi? Jyväskylä: Likes-työelämäpalvelut Oy.

Meltti, T. 2007. Sosiaalialan työoloja on tarpeen tutkia edelleen. FinSoc 1/2007, 19-21.

Mäkikangas, A., Feldt, T., & Kinnunen, U. 2005. Positiivisen psykologian näkökulma työhön ja työhyvinvointiin. Teoksessa U. Kinnunen, T. Feldt & S. Mauno (toim.) Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Jyväskylä: PS-kustannus.

Mäkipeska, M. & Niemelä, T. 2005. Haasteena luottamus - Työyhteisön sosiaalinen pääoma ja syvärakenne. Helsinki: Edita.

Parkkisenniemi, J. 2001. Sosiaalinen konstruktionismi, opettajantyö ja oppimisen uudet muodot. Teoksessa P. Kuusela & M. Saastamoinen (toim.) Ruumis, minä ja yhteisö. Sosiaalisen konstruktionismin näkökulma. Kuopion yliopiston selvityksiä E. Yhteiskuntatieteet 21. Kuopio: Sosiaalitieteiden laitos, Kuopion yliopisto.

Rasila, M. & Pitkonen, M. 2009. Hyvä ryhmä, toimiva tiimi. Helsinki: Yrityskirjat.

Rauramo, P. 2004. Työhyvinvoinnin portaati. Helsinki: Edita.

Raunio, K. 2004. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa J. Ruusuvuori & L. Tiittula (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.

Simola, A. & Kinnunen, U. 2005. Toimiva organisaatio henkilöstön hyvinvoinnin ja organisaation tuloksellisuuden kannalta. Teoksessa U. Kinnunen, T. Feldt & S. Mauno (toim.) Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Jyväskylä: PS-kustannus.

Sosiaali ja terveysministeriö. 2007. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Luettu 30.10.2008.

<http://www.stm.fi/Resource.phx/publishing/documents/11682/index.htm>

Sundvik, L. 2006. Viitekehys työyhteisön haastavien tilanteiden ratkaisuun: Mitä esimiehen on hyvä tietää tiimiteorioista ja työyhteisön johtamista koskevista malleista kyetäkseen ymmärtämään ja ratkaisemaan työyhteisön haastavia tilanteita? Teoksessa L. Sundvik (toim.) Toimiva työyhteisö. Esimiehen haasteet ja ratkaisut. Helsinki: Edita.

Talentia 2008. Palkkaus sosiaalialalla. Luettu 5.11.2008.

<http://www.talentia.fi/index.php?id=426&sm=46>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Vartia, M., Lahtinen, M., Joki, M. & Soini, S. 2004. Työyhteisötörmäyksiä. Ristiriitojen käsitteily työpaikalla. Helsinki: Työterveyslaitos.

Vartia, M. 2006. Yhteisöllinen kanssakäyminen. Teoksessa K., Ahola, S. Kivistö & M. Vartia (toim.) Työterveyspsykologia. Helsinki: Työterveyslaitos.

Vesterinen, P. 2006. "Aamulla, kun heräät, sinulla on hyvä mieli lähteä töihin - ja se jatkuu koko päivän". Teoksessa P. Vesterinen (toim.) Työhyvinvointi ja esimiestyö. Helsinki: WSOY.

Vilkkä, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Väänänen, A. 2006. Sosiaalinen tuki työssä. Teoksessa K., Ahola, S. Kivistö & M. Vartia (toim.) Työterveyspsykologia. Helsinki: Työterveyslaitos.

Wexley, K. N. & Yukl, G. A. 1984. Organizational behavior and personell psychology. Illinois: Irwin.

Liitteet

Liite 1 Haastattelurunko

### HAASTATTELURUNKO

#### Aloitus

Kauanko olet ollut töissä täällä?

Mikä sai sinut hakeutumaan sosiaalialalle?

Mitä olet tehnyt aiemmin?

-koulutustausta

-työhistoria

Miten olet viihtynyt?

#### Työtyytyväisyys

Lyhyt keskustelu mallista sekä työtyytyväisyys ja työtyytymättömyys jaosta.

Mitä tulee mieleen sanasta työtyytyväisyys?

Mitkä näet merkityksellisimpinä vaikuttavina tekijöinä omassa työtyytyväisyydessäsi? (huom. vaikutukset positiivisesti ja negatiivisesti)

Mitkä tekijät ovat itsellesi vähemmän merkityksekkäitä?

-Teemojen käsittely

-Teemat kaavion ulkopuolelta (Onko jotain, mitä kaaviossa ei ole käsitelty, joka vaikuttaa työtyytyväisyyteesi?)

Miten koet oman työtyytyväisyytesi tällä hetkellä?

Miten työtyytyväisyytesi voisi parantua?

-Itse

-Espoo, Espoon keskuksen aikuissosiaalityö

Miten työntekijöiden työtyytyväisyys näkyy työyhteisössä?

Miten Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä pidetään huolta työntekijöiden työtyytyväisyydestä?

(Miksi teet tätä työtä?)

#### Lopetus

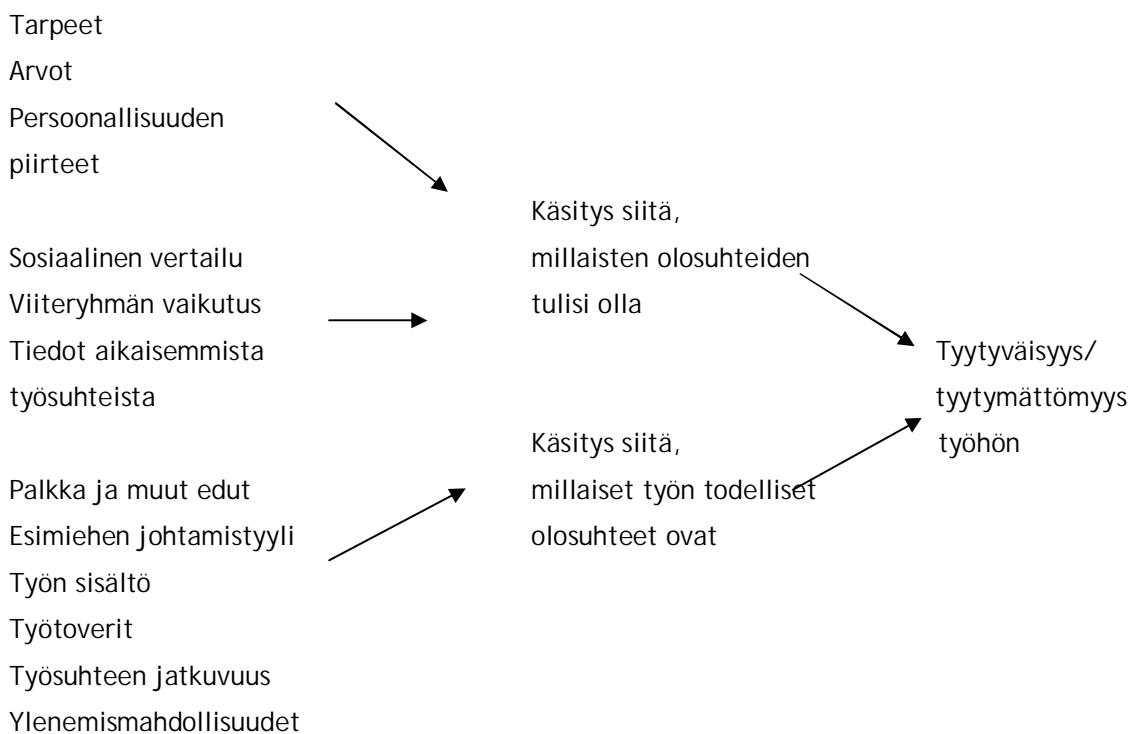
Kuinka näet tulevaisuutesi Espoon keskuksen aikuissosiaalityössä?

## Liite 2 Saatekirje

Hei!

Ajattelimme lähettää sinulle etukäteen tulevan haastattelun teemoja. Voit halutessasi tutustua materiaaliin ennen haastattelua. Materiaalin tarkoituksena on herätellä ajatuksia työtyytyväisyydestä, mutta haastattelussa voit vapaasti tuoda esiin myös muita teemoja.

Käytämme työssämme taustateoriana Wexleyn ja Yuklin (1984) yhdentävää teoriaa työtyytyväisyydestä. Siinä työtyytyväisyyteen vaikuttavina tekijöinä mainitaan tarpeet, arvot, persoonallisuuden piirteet, sosiaalinen vertailu (vertailu työtovereihin), viiteryhmän vaikutus (esimerkiksi perhe, ystävät), tiedot aikaisemmista työsuhteista, palkka ja muut edut, esimiehen johtamistyyli, työn sisältö, työtoverit, työsuhteen jatkuvuus sekä ylenemismahdollisuudet. Alla on havainnollistava kuva mallista.



(Wexley & Yukl; Organizational behavior and personnel psychology, 1984)

Kiitos vielä, kun suostut haastateltavaksemme!

Ystävällisin terveisin,

Riitta Jones ( [riitta-maija.jones@laurea.fi](mailto:riitta-maija.jones@laurea.fi) )

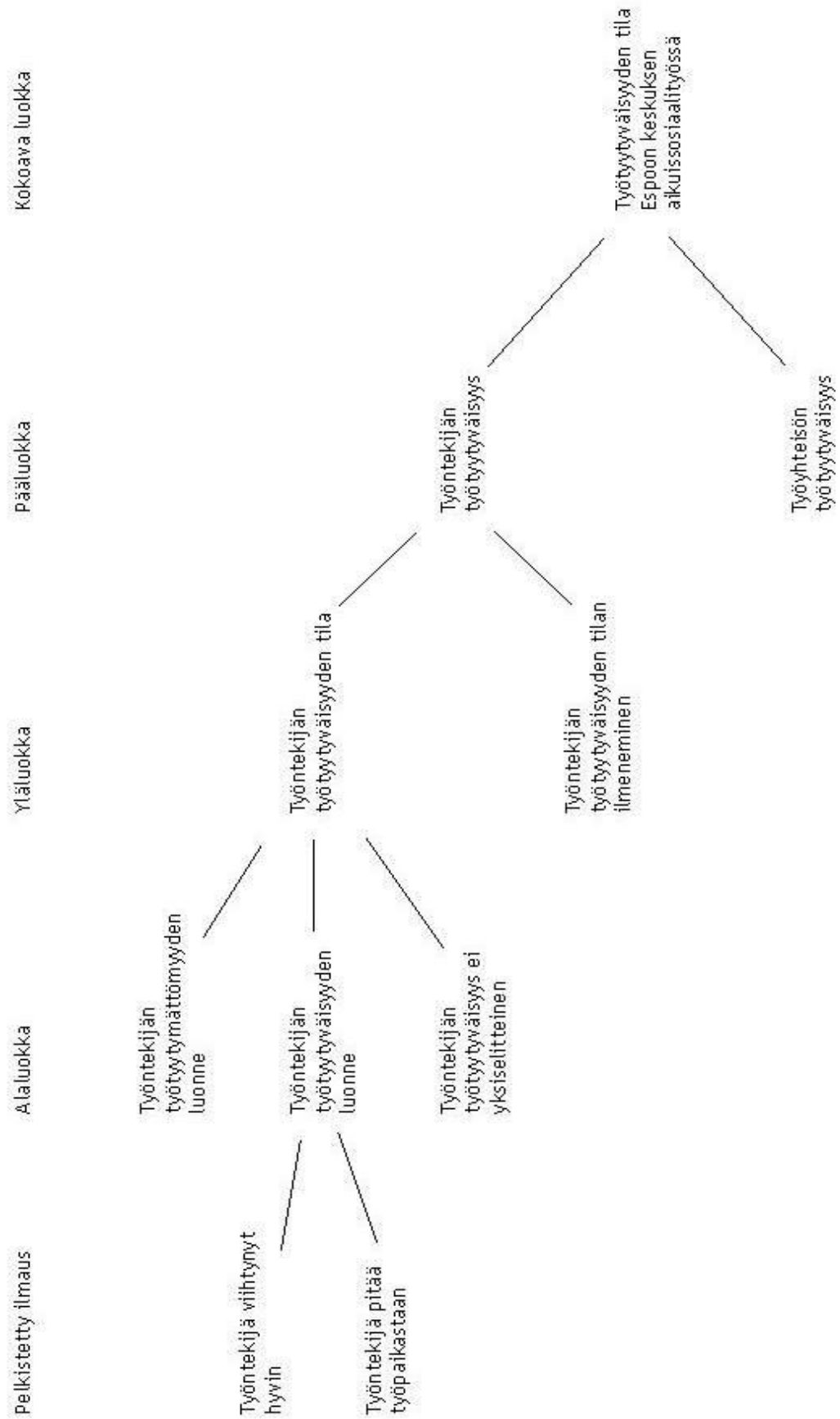
Maarit Sammallahti ( [maarit.sammallahti@laurea.fi](mailto:maarit.sammallahti@laurea.fi) )

Anne-Mari Sivonen ( [anne-mari.sivonen@laurea.fi](mailto:anne-mari.sivonen@laurea.fi) )

## Liite 3 Esimerkki fokusoinnista

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Väliportaan johto ei vastaanota työntekijöiden huolta jaksamisesta</li> <li>• Koetaan arvostuksen puutetta <u>Espoon kaupungin ylimmältä johdolta</u></li> <li>• Koetaan, että työntekijöistä huolehtiminen on kaupungilla toissijaista</li> <li>• Koetaan, että kaupungin ylin johto on välinpitämätön työntekijöiden palautteelle</li> <li>• Koetaan, että aikuissosiaalityössä ei panosta työntekijöiden työtyytyväisyyteen</li> <li>• Kaupunki aiemmin rahoittanut Tyhy-päiviä mutta nyt ei koeta kaupungin vaikuttavan toimillaan työtyytyväisyyden lisäämiseksi</li> <li>• Koetaan, ettei työntekijöillä ole juurikaan vaikutusmahdollisuuksia esimerkiksi tasa-arvoon työmäärän suhteen vaan päätökset tulevat ylemmiltä tahoilta, mikä lisää kuormitusta työssä</li> <li>• Koetaan, että uudistukset tulevat ylemmältä taholta eikä työntekijöitä kuunnella</li> <li>• Työntekijöiltä kysytään mielipiteitä, mutta todellisia vaikutusmahdollisuuksia ei koeta olevan</li> <li>• Puuttuminen asiakkaan tilanteeseen liian myöhäisessä vaiheessa koetaan turhauttavaksi, mikä vaikuttaa jaksamiseen</li> <li>• Turhautuneisuus ammattilaisena, kun ei ole tarjota riittäviä palveluja</li> <li>• Organisaatiomuutoksilla ei vaikutusta työnteekoon</li> </ul>	<p>Aikuissosiaalityön työntekijöihin vaikuttavat toimet Espoon kaupungin taholta</p>

Liite 4 Esimerkki työtyytyväisyyden tilan sisällönanalyysista



Liite 5 Esimerkki työtyytyväisyyden rakentumisen sisällönanalysista

