



Joonas Jokela

Sosiaaliseen pääomaan liittyvä työstressi aikuissosiaalityön ensiarviotiimin työntekijöiden kokemana

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi YAMK

Sosiaali- ja terveysalan palvelujen ja liiketoiminnan johtamisen tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

25.4.2022

Tekijä	Joonas Jokela
Otsikko	Sosiaaliseen pääomaan liittyvä työstressi aikuissosiaalityön ensiarviotiimin työntekijöiden kokemana
Sivumäärä	35 sivua + 2 liitettä
Aika	25.4.2022
Tutkinto	Sosionomi YAMK
Tutkinto-ohjelma	Sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen ja liiketoiminnan johtamisen tutkinto-ohjelma
Ohjaajat	Lehtori Antti Niemi
<p>Opinnäytetyössä tutkittiin Espoon aikuissosiaalityön ensiarviotiimin työntekijöiden kokemuksia työstressistä. Työstressiä tarkasteltiin sosiaalisen pääoman näkökulmasta. Tarkastelussa keskeisiä olivat sosiaalisen pääoman vuorovaikutuksen, luottamuksen ja normien ulottuvuudet. Aihetta oli perusteltua tutkia, koska aikuissosiaalityön ensiarviotiimin työ on perusluonteeltaan vuorovaikutuksellista ja sosiaalisesti kuormittavaa.</p> <p>Opinnäytetyö sijoittuu Espoon aikuissosiaalityöhön ja ensiarviotiimissä työskenteleviin työntekijöihin. Opinnäytetyön teoreettisina viitekehyksinä olivat työstressi, sosiaalinen pääoma ja sosiaalityöntekijöiden työn kuormittavuus. Opinnäytetyön tavoitteena oli syventää ymmärrystä sosiaaliseen pääomaan liittyvästä työstressistä aikuissosiaalityön ensiarviotiimissä. Syvällisemmän työstressin ymmärryksen avulla voitaisiin mahdollisesti kehittää työkäytäntöjä vähemmän kuormittavaan suuntaan ja edistää siten työhyvinvointia.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja aineisto kerättiin teemahaastatteluna. Aineisto analysoitiin teoriaohjaavan sisällönanalyysin menetelmin. Opinnäytetyön keskeisimpiä tuloksia ovat, että sosiaaliseen pääomaan liittyvää työstressiä aiheuttaa resurssipulan ja vaihtuvuuden aiheuttama vuorovaikutuksen puute, esimiesten välisen tiedonkulun ongelmat, etätyön tuomat muutokset vuorovaikutuksen laatuun ja kiireen aiheuttama vuorovaikutuksen vähäisyys. Myös perehdytyksen epäsystemaattisuus, epäselvyydet asiakastapausten ohjaamisessa eteenpäin, poissaolojen koordinoimien epäselvyydet ja vähäinen ymmärrys eri ammattiryhmien työstä aiheuttavat työstressiä. Sosiaaliseen pääomaan liittyvää työstressiä vähentää aktiivinen yhteydenpito kollegoihin ja esimieheen, kollegoiden hyvä tunteminen ja helppo tavoitettavuus, säännölliset purkukeskustelut kollegoiden kanssa ja työtä koskevat keskustelut esimiehen kanssa. Myös suora palautteenanto tiimin kesken, toimiva tiedonkulku, selkeästi sovitut roolit, toimintatavat ja rakenteet vähentävät työstressiä.</p> <p>Opinnäytetyön johtopäätöksinä voidaan todeta, että aikuissosiaalityön ensiarviotiimissä esiintyy sosiaaliseen pääomaan liittyvää työstressiä ja se ilmenee monin eri tavoin. Toimivia stressiä lievittäviä työmenetelmiä ja rakenteita on jo käytössä. Organisaatiossa voisi mahdollisesti hyödyntää opinnäytetyössä nousseita työstressin osa-alueita esimerkiksi työhyvinvointikyselyissä ja kehittämispäivissä. Jatkossa olisi mielenkiintoista selvittää, miten etätyö vaikuttaa työstressiin erityisesti kollegoiden huonomman tuntemisen kautta.</p>	
Avainsanat	työstressi, sosiaalinen pääoma, aikuissosiaalityö

Author	Joonas Jokela
Title	Social capital-related work stress experienced by first-time team members in adult social work
Number of Pages	35 pages + 2 appendices
Date	25.4.2022
Degree	Master of Social Services
Degree Programme	Master's Degree Programme in Service and Business Management in Health Care and Social Services
Instructors	Antti Niemi, Principal Lecturer
<p>The Master's thesis studied the adult social work first assessment team workers' experiences about job stress in Espoo. Job stress was examined from the perspective of social capital. The dimensions of interaction, trust and norms of social capital were central to the analysis. This topic was justified to study because the job of adult social work first assessment team is interactive and socially straining.</p> <p>The thesis is situated in the adult social work in Espoo and the workers working in the first assessment team. The theoretical framework of the thesis was job stress, social capital and the workload of social workers. The aim of the thesis was to deepen the understanding of job stress related to the social capital in adult social work first assessment team. A deeper understanding of job stress could perhaps help to develop working practices in a less stressful direction and thus promote well-being at work.</p> <p>The thesis was carried out as a qualitative study and the data was collected through thematic interviews. The data was analyzed using theory guided content analysis method. The main findings of the thesis are that job stress related to social capital is caused by a lack of interaction due to a lack of resources and turnover, problems with communication between supervisors, changes in the quality of interaction due to teleworking, and a lack of interaction due to being in a hurry. Job stress is also caused by unsystematic introduction, lack of clarity in referring cases, lack of clarity in coordinating absences and a lack of understanding of the work of the different professional groups. Job stress related to social capital is reduced by active communication with colleagues and supervisors, knowing colleagues well and them being easily accessible, regular debriefing sessions with colleagues and discussions about work with supervisors. Direct feedback between the team, effective communication, clearly agreed roles, policies and structures also reduce job stress.</p> <p>The conclusions of the thesis are that job stress related to social capital occurs in the adult social work first assessment team and manifests itself in many different ways. Effective stress-relieving working methods and structures are already in place. It might be possible to use the job stress aspects identified in the thesis in the organization, for example in well-being at work surveys and development days. In the future, it would be interesting to find out how teleworking affects work stress particularly through a poorer knowing of colleagues.</p>	
Keywords	job stress, social capital, adult social work

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Teoreettiset lähtökohdat	3
2.1	Työstressi	6
2.2	Sosiaalinen pääoma	9
2.3	Sosiaalityöntekijöiden työn kuormittavuus	12
3	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tehtävät	14
4	Opinnäytetyön toteutus	15
4.1	Tutkimusmenetelmä	15
4.2	Teemahaastattelu ja kohderyhmän kuvaus	15
4.3	Teoriaohjaava sisällönanalyysi	17
5	Tulokset	19
5.1	Ensiarviotiimin työntekijöiden kokemukset työstressiä lisäävistä sosiaalisen pääoman tekijöistä	19
5.1.1	Vaihtuvuus ja resurssit	19
5.1.2	Tiedonkulku ja etätyö	20
5.1.3	Tietovaje normeista ja käytännöistä	21
5.2	Sosiaaliseen pääomaan liittyvät työstressiä vähentävät tekijät	23
5.2.1	Riittävä henkilöstö ja kollegoiden tunteminen	23
5.2.2	Jakaminen ja neuvon kysyminen	24
5.2.3	Yhteiset toimintatavat ja yhdessä tekeminen	25
6	Pohdinta	26
6.1	Tulosten tarkastelu	26
6.2	Eettisyys	29
6.3	Luotettavuus	30
6.4	Jatkotutkimusehdotukset	32
	Lähteet	33
	Liitteet	
	Liite 1. Teemahaastattelun teemat	
	Liite 2. Tiedote opinnäytetyöstä / suostumus tutkimukseen osallistujalle	

1 Johdanto

Työelämän psykososiaalinen kuormitus on ollut yhteiskunnallisen keskustelun aiheena viime vuosina. Psykososiaalisen kuormituksen vähentäminen on merkittävä tavoite ja haaste nykypäivän työelämän kehittämiseksi ja johtamiseksi. Muun muassa sosiaali- ja terveysministeriö (2011: 6) on jo vuonna 2011 linjauksessaan asettanut työhyvinvoinnin edistämiseksi tavoitteeksi, että työn aiheuttama henkinen kuormitus vähenee 20 prosenttia ja että työntekijöiden työhyvinvointia parantamalla elinikäinen työssäoloaika pitenisi kolmella vuodella vuoteen 2020 mennessä.

Opinnäytetyön teeman ajankohtaisuutta perustelee se, että psykososiaalista kuormitusta on viime vuosina käsitelty ahkerasti seminaareissa, työhyvinvointimessuilla ja ammattilehdissä. Tehy on järjestänyt 2019 teemaseminaarin psykososiaalisesta kuormituksesta, missä Sara Simberg Työturvallisuuskeskuksesta on ollut puhumassa psykososiaalisesta kuormituksesta sosiaali- ja terveysalalla. Työhyvinvointimessuilla 2021 on järjestetty paneelikeskustelu aiheella ”Psykososiaalinen kuormitus ja työuupumus työsuojelun näkökulmasta”. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattiliitto Talentia on jäsenlehdessään kirjoittanut aiheesta 2021 otsikolla ”Psykososiaalinen kuormitus uhkaa työssä jaksamista”. Akavalaisen työssä kokemaa psykososiaalista kuormitusta on selvitetty työhyvinvointikyselyn muodossa Akava Worksin Joonas Miettisen toimesta 2021. Teemaan liittyen on vuonna 2020 julkaistu Marja Karjalaisen kirja ”Jaksamisen rajat: psykososiaalinen kuormitus, työuupumus ja työsuojelu”. Työturvallisuuskeskus on julkaissut Kuormitusvaaka-työkalun työpaikkojen psykososiaalisen kuormituksen mittaamiseen 2020 ja Voi hyvin työssä -oppaan psykososiaalisen kuormituksen hallintaan 2021. Teema selvästi pohdituttaa ja puhututtaa useilla eri foorumeilla.

Sosiaalityöntekijöiden kokemaa kuormitusta on myös tutkittu viimeisen vuosikymmenen aikana Suomessa jonkin verran. Sosiaalityöntekijöiden työssä kuormittumista on tutkittu työn organisoinnin näkökulmasta (Vataja, Seppänen-Järvelä & Vanhanen 2007). On tutkittu sosiaalityöntekijöiden kokemuksia työn kuormittavuudesta ja ristiriitaisuudesta (Saarinen, Blomberg & Kroll 2012) sekä työhyvinvoinnin suhdetta työyhteisöisiin voimavaroihin (Mänttari-van der Kuip 2015). Sosiaalityöntekijöiden hyvinvointi, sosiaalityön kuormittavuus, työn voimavaratekijät ja sosiaalityöntekijöiden mielenterveys ovat myös olleet tutkimuksen kohteena (Salo ym. 2016). Tähän työhyvinvointitutkimukseen

jatkumona aikuissosiaalityön ensiarviotiimin työntekijöiden sosiaaliseen pääomaan liittyvään työstressiin ja sen vähentämiseen kohdistuva opinnäytetyö on teemaltaan ajan-kohtainen.

Espoon aikuissosiaalityön päivystysluonteista asiakaspalvelua lähdettiin kehittämään keväällä 2018. Ennen toimintamallin uudistamista asiakkaat asioivat päivystyksellisesti aikuissosiaalityössä vuoronumerolla jonottamalla. Malli koettiin hankalaksi ja raskaaksi päivittäin vaihtuvien työntekijöiden sekä epätarkkojen toimintalinjausten takia. Lisäksi asiakkaat joutuivat usein jonottamaan tunteja – tietämättä otetaanko heidän asiaansa kiireellisesti käsittelyyn vaiko ei.

Tämän seurauksena koottiin sosiaalityöntekijöistä ja sosiaaliohjaajista uusi tiimi, joka antaa kiireellisen tuen tarpeessa oleville asiakkaille palvelua ensiarvioperiaatteella. Palvelua annetaan ilman ajanvarausta tai vuoronumeroja erikseen tehtävän kiireellisysharkinnan perusteella. Tiimi aloitti työt nopealla aikataululla. Käytäntöjä, toimintalinjauksia ja ohjeistuksia luotiin työnteon ohessa sekä viikoittaisissa tiimipalavereissa. Sitten tiimi on järjestänyt säännöllisesti kehittämispäiviä ja saanut ryhmätyönohjausta.

Aikuissosiaalityön ensiarviotyö tarkoittaa Espoossa toimipisteen normaalina aukioloaikana arkisin kello 9–15 annettavaa päivystyksellistä sosiaalityötä ja sosiaaliohjausta. Aikuissosiaalityössä tehtävä ensiarviotyö perustuu sosiaalihuoltolaissa määrättyyn kunnan velvollisuuteen järjestää sosiaalipalveluja äkillisissä kriisitilanteissa. Tukea äkillisiin kriisitilanteisiin eli sosiaalipäivystystä järjestetään kiireellisen ja välttämättömän avun turvaamiseksi (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014: 11 §, 29 §). Aikuissosiaalityössä sosiaalipäivystys tarkoittaa mahdollisuutta tavata sosiaalityöntekijää tai sosiaaliohjaajaa kiireellisessä tuen tarpeessa toimiston aukioloaikana.

Sosiaalityön tarkoituksena on vahvistaa yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen toimintaedellytyksiä, tukea muutosta ja vähentää siten vaikeuksia. Toimintaedellytyksien tukemiseksi sosiaalityöntekijä kokoaa tuen tarvetta vastaavan palvelujen ja tukiverkoston kokonaisuuden, sekä seuraa tuen toteutumista ja vaikuttavuutta. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014: 15 §.) Sosiaaliohjaus linkittyy läheisesti sosiaalityöhön, mutta on luonteeltaan enemmänkin palveluiden käyttöön ja yhteensovittamiseen liittyen annettavaa neuvontaa ja tukea (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014: 16 §).

Aikuissosiaalityön ensiarviotiimin sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan tapaamisella asiakkaalle tehdään välittömästi arviointi kiireellisestä avun tarpeesta, kuten sosiaali- huoltolaki edellyttää (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014: 36 §). Espoon Aikuissosiaalityön ensiarviotiimissä asioivien asiakkaiden tuen tarpeet liittyvät muun muassa kiireellisiin taloudellisiin ongelmiin, asunnottomuuteen tai sen uhkaan, mielenterveys- ja päihdeon- gelmiin tai lähisuhdeväkivaltaan. Näihin tarpeisiin pyritään vastaamaan muun muassa sosiaalityöllä, sosiaaliohjauksella, ehkäisevällä toimeentulotuella, tilapäisen asumisen palveluilla ja verkostotyöllä eri tahojen kanssa.

Työkokemukseni mukaan aikuissosiaalityö on sosiaalisesti ja henkisesti kuormittavaa. Erityisesti ensiarviotiimi kohtaa päivystysluonteisen työnkuvansa vuoksi sosiaalisissa kriiseissä ja muutoin vaikeissa tilanteissa olevia asiakkaita. Työntekijöihin kohdistuu asiakkaiden taholta ajoittain myös henkistä ja fyysistä väkivaltaa. Työssä ensiarviotiimin työntekijöiltä saamani huomioiden mukaan kiireinen työtahti, toimintalinjausten osittainen jäsentymättömyys ja tulkinnanvaraisuus sekä viikoittain vaihtuva päivystävä esimies aiheuttivat työstressiä.

Opinnäytetyön tavoitteena on syventää ymmärrystä sosiaaliseen pääomaan liittyvästä työstressistä aikuissosiaalityön ensiarviotiimin työntekijöiden kokemusten kautta. Näiden kokemusten tuottamien tutkimustulosten avulla voidaan mahdollisesti edistää välillisesti työn toimintakäytäntöjen ja johtamisen kehittämistä vähemmän työstressiä aiheuttaviksi. Stressitekijöiden vähentäminen voi mahdollisesti myös parantaa välillisesti asiakkaiden saaman palvelun laatua. Opinnäytetyön tehtävänä on tutkia ensiarviotiimin työntekijöiden kokemuksia työn sosiaaliseen pääomaan liittyvästä työstressistä.

2 Teoreettiset lähtökohdat

Työhyvinvointitutkimuksella on pitkät ja vakaat perinteet Suomessa. Erityisesti työterveyslaitos toteuttaa julkisena laitoksena työhyvinvointia käsittelevää tutkimusta. Jari Hakanen (2004: 12–15) on ansiokkaasti Työuupumuksesta työn imuun väitöstutkimuksessaan tarkastellut työhyvinvointia useista eri näkökulmista, kuten esimerkiksi yksilöllisten ja sosioekonomisten tekijöiden vaikutukset työhyvinvointiin, työn epävakauksitekijöiden yhteys työuupumukseen, yksityiselämän kuormituksen yhteys työuupumukseen, persoonallisuustekijöiden yhteydet työuupumukseen ja työuupumuksen kehittymismekanismit runsaista työuupumusoireista kärsivillä.

Sosiaali- ja terveysministeriö on toteuttanut vuonna 2011 katsauksen psykososiaalisista kuormitustekijöistä suomalaisessa työyhteisössä. Katsauksen tulosten mukaan suomalaisissa työyhteisöissä esiin nousevia psykososiaalisia kuormitustekijöitä ovat erityisesti kiire, nopea työtahti ja niukat määräajat verrattuna muihin EU maihin. (Vartia ym. 2011: 2.) Katsauksessa todetaan, että suomalaisessa työyhteisöissä johdon edustajat katsoivat tarpeelliseksi johtamisen ja esimiestyön kehittämisen, kiireen ja aikapaineen vähentämisen sekä työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksien parantamisen. Yleisimmin psykososiaalisia riskejä pyrittiin ehkäisemään ja kehittämään työilmapiirikyselyillä, organisaation toimintamalleilla ja menettelyprosesseilla, yhteisillä pelisäännöillä ja koulutuksilla. Katsauksen mukaan psykososiaalisten riskien hallintaa estivät johdon halukkuus toimia ja toisaalta psykososiaalisten riskitekijöiden arkaluontoisuus, vaikka puolet työntekijöiden edustajista katsoivat nykyisten toimien olevan riittämättömiä. (Vartia ym. 2011: 64–65).

Sosiaali- ja terveysministeriö on toteuttanut vuonna 2014 katsauksen Suomessa vuosina 2010–2013 tehdystä työhyvinvointitutkimuksesta koskien psykososiaalisia kuormitus- ja voimavaratekijöitä. Katsauksessa löydettiin 22 tutkimuksellista teema-aluetta. Katsauksessa todetaan, että työuupumus, työstressi, työn ja perheen yhteensovittaminen sekä työhyvinvoinnin ja tuloksellisuuden yhteys ovat olleet yleisiä tutkimuksen aiheita; kun taas yritys- ja organisaatiokulttuuria, tukijärjestelmiä ja johtamista koskevat teemat ovat olleet vähäisemmän tutkimuksellisen mielenkiinnon kohteena. Tutkimustiedon hyödyntämisen haasteina nostetaan esiin erityisesti se, ettei tutkimuksissa usein nouse esiin selkeitä keinoja psykososiaalisen työhyvinvoinnin kehittämiseksi. Katsauksessa todetaan, että tutkimusten näkökulmat ovat siirtyneet selkeämmin kuormitustekijöiden tutkimisesta voimavarojen tutkimiseen: esimerkiksi työn imu, flow, työn tuunaus ja merkityksellisyys mainitaan ajankohtaisina näkökulmina. (Mäkinieniemi ym. 2014: 2; 34–36.)

Edellä mainitussa sosiaali- ja terveysministeriön (2014) katsauksessa ehdotetaan työhyvinvointitutkimuksen kehittämiseksi muun muassa sitä, että kehitettäisiin tutkimustapoja, joissa tarkasteltaisiin yksilökeskeisen näkökulman lisäksi erityisesti työyhteisön sosiaalisen vuorovaikutuksen, organisaation käytäntöjen ja rakenteellisten tekijöiden vaikutuksia työhyvinvointiin. Lisäksi katsauksessa suositellaan tutkimaan vain vähän tutkittuja aiheita sekä keskittämään työhyvinvointitutkimusta ammatteihin, joissa kuormitus on suurempaa. Suosituksena esitetään myös, että

kehittämisorientoitunutta tutkimusta olisi hyvä saada lisää. (Mäkinieniemi ym. 2014: 38–39.)

Työterveyslaitos on julkaissut Hyvinvointia työstä 2030-luvulla: Skenaarioita suomalaisen työelämän kehityksestä -raportin (Kokkinen ym. 2020), missä ennakoitaan tulevaisuuden työelämän ja työhyvinvoinnin kehityssuuntia, uhkia ja mahdollisuuksia. Raportissa annetaan myös yleisiä toimenpide-ehdotuksia hahmoteltujen skenaarioiden pohjalta. Raportissa esitetään skenaario, että verkostot vaikuttavat tulevaisuuden työhyvinvointiin, työhön ja ihmissuhteisiin sidoksisen riippuvuuden kautta. Yhtenä tulevaisuuden uhkana nähdään, että verkostomaiset työprosessit aiheuttavat jatkuvaa psyykkistä kuormitusta ja niiden hallitseminen vaatii enemmän työtä. Mahdollisuutena nähdään taas ajantasaisen verkostotyötä koskevan datan ja tiedon hyödyntäminen työkykyä tukevissa digitaalisissa järjestelmissä (Kokkinen ym. 2020: 20, 22). Verkostoja koskien toimenpide-ehdotuksena esitetään muun muassa, että parhaiten onnistuvat järjestelmälliset työtä tuunaavat ennaltaehkäisevät prosessit, jotka kohdistuvat yksittäisten työntekijöiden sijaan työntekijöiden yhteistyöverkostoihin (Kokkinen ym. 2020: 23).

Edellä esittelemästäni yleisluontoisesta katsauksesta voidaan tarkastellen todeta, että työhyvinvoinnin tutkimukselliset näkökulmat painottuvat suhteellisen vahvasti yksilön ominaisuuksiin ja yksilöön liittyviin tekijöihin. Näkökulmat ovat viime vuosina painottuneet enemmän psykososiaalisiin voimavaroitekijöihin työstressiin liittyvien tekijöiden sijasta. Sosiaalisen vuorovaikutuksen ja organisaation käytäntöjen vaikutuksia työhyvinvoinnille toivotaan tutkittavan erityisesti kehittämisen näkökulmasta, ja tutkimus olisi hyvä kohdistaa eniten kuormittuneisiin ammattiryhmiin. Tutkimuksen avulla olisi hyvä löytää lisää käytännöllisiä keinoja psykososiaalisen työhyvinvoinnin lisäämiseksi (ilmapiirikyselyiden, pelisääntöjen ja koulutusten lisäksi). Työhyvinvointiin liittyvinä kehittämiskohteina tunnistetaan erityisesti esimiestyö ja työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksien edistäminen. Näiden alueiden kehittäminen voi olla osin haastavaa, sillä organisaatiokulttuuria ja johtamista koskevaa työhyvinvointitutkimusta on tehty Suomessa vähemmän. Tulevaisuuden työelämän ja työhyvinvoinnin kannalta verkostojen ja keskinäisen sidoksisuuden merkitys nähdään kasvavana. Tämän takia yhteistyöverkostojen ennaltaehkäisevät työn tuunausprosessit nähdään paremmin toimivina kuin yksittäisen työntekijän työn tuunaus.

Opinnäytetyöni vastaa tutkimusasettelulla edellä esiteltyihin tutkimuksen suuntaa ja laatua koskeviin suosituksiin. Tutkimukseni kohdistuu sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien kuormittuneisiin ammattiryhmiin; tavoitteena on kehittää ymmärrystä sosiaaliseen pääomaan (keskeistä vuorovaikutus ja luottamus) liittyvästä työstressistä ja nostaa esille työntekijöiden kokemuksia työstressiä vähentävistä keinoista. Tutkimusasetelma itsessään voi lisätä työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksia työn kehittämiseen, koska työntekijöiden asiantuntemus ja kokemus nostetaan tarkasteluun. Sosiaalisen pääoman näkökulman liittäminen työstressiin voi olla hedelmällistä, sillä sen myötä voi löytyä uusia ideoita, joiden avulla verkoston yhteistyötä voidaan tuunata työstressiä vähentäväksi.

Kartoitin opinnäytetyön teoreettista viitekehystä aikuissosiaalityön työkokemukseni ja sosionomikoulutuksen antaman teoreettisen esiyymmärryksen pohjalta kooten yhteen tutkimuskysymyksistä nousevien käsitteiden teoreettisia määritelmiä sekä niitä keskeisesti käsitteleviä teoreettisia malleja. Opinnäytetyöni teoreettinen viitekehys sijoittuu psykologian ja sosiologian välimaastoon, koska tutkimuksen tarkastelun kohteena on sosiaalisen pääomaan liittyvä työstressi.

Opinnäytetyön keskeiset käsitteet ovat työstressi ja sosiaalinen pääoma. Määrittelen työstressin käsitettä ja käyn läpi opinnäytetyön kannalta keskeistä työstressin teoreettista mallia. Avaan hieman sosiaalisen pääoman teoreettista käsitteenmäärittelyä. Lisäksi esittelen muutamia viime vuosina tehtyjä sosiaalityöntekijöiden työhön liittyvää kuormittumista käsitteleviä kotimaisia tutkimuksia.

2.1 Työstressi

Työstressiä on määritelty ja mallinnettu teoreettisesti useilla erilaisilla tavoilla. Katsauksessani ei tullut vastaan työstressiä koskevia tunnettuja teoreettisia malleja, joissa otettaisiin suoraan huomioon erityisesti työn sosiaalisen pääoman ulottuvuuksiin liittyvää työstressiä. Päädyin lopulta valitsemaan opinnäytetyön työstressiä kuvaavaksi teoreettiseksi malliksi Karasekin ja Theorellin työn vaatimukset-hallinta-sosiaalinen tuki -mallin. Valitsin mallin, koska siinä kuvataan työstressin syntymistä myös sosiaalisella ulottuvuudella, ja koska sosiaalisen tuen voi tulkiten katsoa liittyvän sosiaalisen pääoman luottamuksen ja kommunikaation mekanismeihin.

Mankan (2015: luku "Stressin fysiologiaa") mukaan stressi käsitetään elimistön fysiologiseksi automaattiseksi reaktioksi uhkaavaan tilanteeseen, jolloin elimistössä erittyy kemiallisia aineita, jotka saavat meidät valmiiksi joko taistelemaan tai pakenemaan.

Stressireaktio saa meidän kehomme toimimaan tehokkaammin nostamalla sykettä, kohoittamalla verenpainetta ja verensokeria. Marja-Liisa Manka (2015: luku "Stressiteoriat ja -mallit") toteaa, että stressillä tarkoitetaan usein "tilannetta, jossa ihminen tuntee itsensä jännittyneeksi, levottomaksi, hermostuneeksi tai ahdistuneeksi tai hänellä on mieltä vaivaavista asioista johtuvia nukkumisvaikeuksia." Stressi voi saada aikaan monenlaisia yksilöllisiä ja yhteisöllisiä vaikutuksia, kuten esimerkiksi sydän- ja verisuonitauteja ja työuupumusta tai korkeita sairauspoissaoloja ja korkeaa työntekijöiden vaihtuvuutta (Manka 2015: luku "Stressin ilmenemisen tasot").

Manka (2015: luku "Stressiteoriat ja -mallit") jakaa katsauksessaan työstressin tarkastelun kolmeen eri malliin: yksilön reaktioihin perustuvaan malliin; työympäristön ärsykkeisiin perustuvaan malliin ja vuorovaikutusmalliin. Yksilön reaktioita tarkastelevassa mallissa työstressi ilmenee reaktiona haitallisiin ympäristötekijöihin (esim. myrkyt, melu, lämpötila), mielialamuutoksina tai muistin, päätöksentekokyvyn tai keskittymiskyvyn häiriöinä. Työympäristön ärsykkeisiin perustuvassa mallissa yksilölle aiheuttaa työstressiä työn vaatimusten ja hallinnan suhde, ponnistelun ja palkkioiden suhde, organisaation piirteet, johtaminen ja ilmapiiri. Ympäristön ja yksilön vuorovaikutusmallissa työstressiä tarkastellaan ympäristön ja työntekijän yhteensopivuutena: miten työntekijän osaaminen suhteutuu työn vaatimukseen ja miten työntekijän odotukset sopivat yhteen ympäristön mahdollisuuksien kanssa. Yhteensopimattomuus tuottaa mallissa stressiä.

Mankan (2015: luku "Stressiteoriat ja -mallit") mukaan Robert Karasek & Töres Theorell (1990) ovat luoneet työn vaatimusten, hallinnan ja sosiaalisen tuen työstressimallin. Mallissa keskeistä on työn vaatimusten ja yksilön työn hallinnan välinen tasapaino sekä sosiaalisen tuen määrä. Mallissa tarkastellaan sitä kuinka vaativaa työ on psykologisesti, kuinka paljon työntekijällä on mahdollisuus vaikuttaa työhön ja kuinka paljon hän saa työssä sosiaalista tukea. Mallissa näiden ulottuvuuksien tarkastelu jakautuu neljään lohkoon, jolloin työ voi olla 1) vain vähän psykologisesti vaativaa ja vähän hallittavissa, jolloin se on tylsää 2) psykologisesti vaativaa ja hyvin hallittavissa, jolloin työ on haasteellista ja motivoivaa 3) vaatimuksiltaan vähäistä ja hyvin hallittua, jolloin työ on turhauttavan leppoista tai 4) psykologisesti vaativaa ja vähän hallittavissa, jolloin työ on stressaavaa ja johtaa kuormittumiseen. Työstressimallissa sosiaalisen

tuen osuutta tarkastellaan kollektiivisen tuen määrän perusteella: paljon tukea – vähän tukea. Sosiaalisen tuen vähäisyys johtaa osaltaan työstressiin ja mahdollisesti uupumukseen.

Theorellin & Karasekin (1990: 68-71) työstressimallissa sosiaalisen tuen tarkastelu keskittyy työntekijän ja esimiehen välisiin suhteisiin, sekä työntekijän ja työtovereiden välisiin suhteisiin. Sosiaalinen tuki ilmenee näissä suhteissa sosioemotionaalisen tuen ja suorana työn tekemiseen liittyvän tuen määränä. Sosioemotionaalista tukea voi mitata sosiaalista liittymistä ja keskinäistä luottamusta sekä työryhmän yhteenkuuluvuutta tarkastelemalla. Työn tekemiseen liittyvä tuki nähdään lisäresurssien saamisena tai konkreettisena työssä avustamisena.

Työturvallisuuskeskus (n.d.) jaottelee verkkosivuillaan työn sosiaalisia kuormitustekijöitä työyhteisöön ja sosiaalisiin suhteisiin, heikkoon tiedonkulkuun, yksintyöskentelyyn ja huonoon tavoitettavuuteen, epäasialliseen ja epätasa-arvoiseen kohteluun, haastellisiin asiakastilanteisiin ja väkivaltaan sekä esimiestyöhön ja työn organisointiongelmiiin liittyviksi. Työsuojeluhallinto (2019: 18–20) taas määrittelee Työn psykososiaaliset kuormitustekijät -kyselyssä työyhteisön sosiaaliseen toimivuuteen liittyviksi kuormitustekijöiden alueiksi vuorovaikutuksen ja yhteistyön työntekijöiden kesken, vuorovaikutuksen ja yhteistyön esimiehen kanssa sekä häirinnän ja syrjinnän työpaikalla. Kyselyssä näitä alueita tarkastellaan kysymällä työntekijältä kuinka usein (ei lainkaan – erittäin usein) hän kohtaa ongelmia työntekijöiden välisessä yhteistyössä ja saa liian vähäistä tukea kollegoilta; tai ongelmia vuorovaikutuksessa esimiehen kanssa ja saa liian vähäistä tukea häneltä; tai kohtaa syrjintää ja häirintää työssä.

Sosiaalisten verkostojen ja toisten työntekijöiden osuutta yksilön kokemalle työstressille ei ole malleissa huomioitu erityisesti muuten kuin sosiaalisen tuen määrän tarkastelun kautta. Yleisissä työstressimalleissa stressin katsotaan aiheutuvan suoraviivaisesti työntekijän työn hallinnan, ponnistelun, kykyjen, ominaisuuksien, osaamisen puutteista, työn tai työympäristön liiallisista vaatimuksista tai työstä saadun palkkioiden riittämättömydestä. Mallien kuvaamien tekijöiden lisäksi työstressiin näyttää kuitenkin liittyvän myös muun muassa työyhteisön vuorovaikutuksen toimivuus, toimijoiden välinen luottamus ja tuki, häirintä ja syrjintä, sekä yhteinen ymmärrys tiedonkulun ja työn organisoinnin normeista.

2.2 Sosiaalinen pääoma

Sosiaalinen pääoma on nuorehko ja moniulotteinen käsite, eikä sille ole olemassa vakiintunutta yksiselitteistä määritelmää. Sitä on tutkittu eri tieteenalojen näkökulmasta, erityisesti sosiologian ja taloustieteen näkökulmista. Tämän takia sosiaalisen pääoman termin käyttäjä joutuu määrittelemään, mitä termillä kulloinkin tarkalleen ottaen tarkoitetaan.

Petri Ruuskasen (2001: 16–17) mukaan James Coleman (1988: 98) määrittelee sosiaalisen pääoman tuottavaksi resurssiksi, jonka tehtävänä on helpottaa toimijoiden tarkoituksellista toimintaa. Coleman jakaa teoreettisessa mallissaan sosiaalisen pääoman kolmeen eri muotoon: vastavuoroisuuden velvoitteeseen, informaation kulkuun ja normeihin. Vastavuoroisuuden velvoitteella tarkoitetaan toimijoiden välille syntyvää tulevaisuuteen kohdistuvaa luottamusta siihen, että toinen antaa vuorollaan vastapalveluksen. Informaation kulku taas tarkoittaa oman toiminnan kannalta hyödyllisen informaation saamista sosiaalisten suhteiden verkostolta. Normit ovat sosiaalisen pääoman muodostumisen kannalta tärkeitä taas, koska ne ehkäisevät vapaamatkustamisen eli toisen kustannuksella toimimisen ongelmaa. Normit toimivat kuitenkin vain suljetussa yhteisössä, missä normien rikkomisesta on seuraamuksia.

Ruuskasen (2001: 21–23) mukaan taas Robert Putman ym. (1993: 163-185) määrittelee myös sosiaalisen pääoman koostuvan verkostoista, normeista ja luottamuksesta. Putnam katsoo sosiaalisen pääoman ilmenevän erityisesti yhteisön käytännöissä ja instituutioissa, mitkä ovat pitkän kehityskulun tulosta. Erityisesti yhdistystoiminta, paikallisen päätöksenteon seuraaminen ja asioihin keskittyminen henkilöiden sijaan kertovat sosiaalisesta pääomasta.

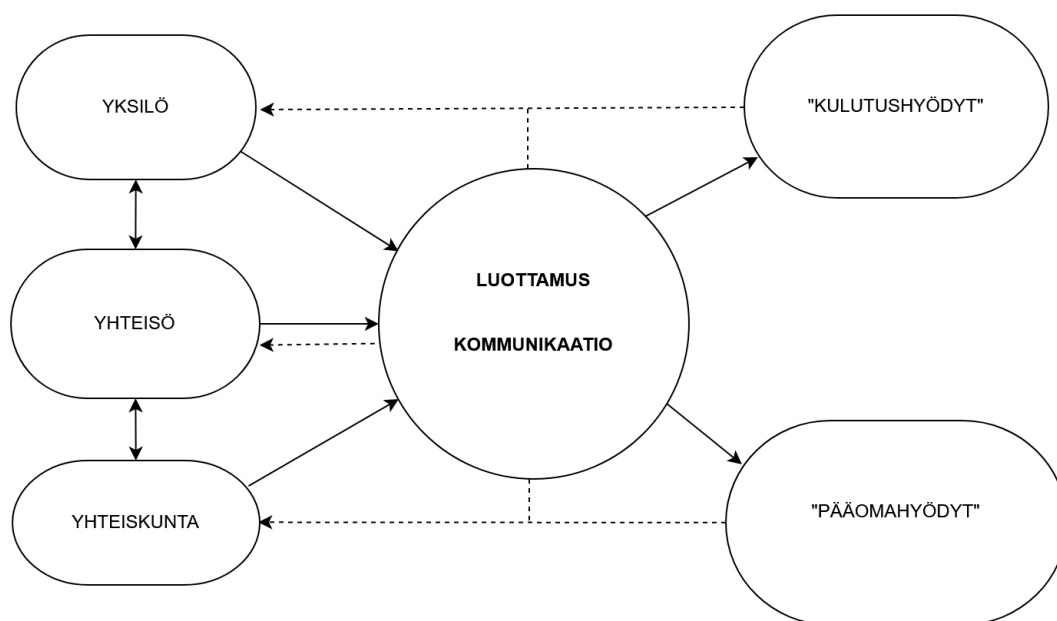
Ruuskanen (2001: 26-27) mukaan Pierre Bourdieu (1986: 248-252) määrittelee sosiaalisen pääoman ryhmän tai instituution jäsenyyden tuomiksi suosituksiksi, joka tuo jäsenelle luottoa. Määritelmässä keskeistä on, että sosiaalinen pääoma on ryhmän sisäinen ”klubihyödyke”. Yksilön tulee ymmärtää mitä ryhmässä arvostetaan ja pyrkiä toimimaan ryhmän arvostamalla tavalla, jotta hän voi saada mainetta ja kunniaa (suosituksia).

Päädyin käyttämään opinnäytetyöni käsitteenmäärittelyn ja teoreettisen viitekehyksen keskeisenä lähteenä Petri Ruuskasen tutkimuksissaan (2001 & 2003) esittämää käsit-

teenmäärittelyä ja hänen teoreettisia mallejaan sosiaalisesta pääomasta. Valitsin Ruuskanen määrittelyn ja mallit opinnäytetyöni viitekehyykseksi, koska nähdäkseni ne kuvaavat selkeästi sosiaalisen pääoman teoreettista olemusta.

Sosiaalisella pääomalla tarkoitetaan verkostossa ilmenevää luottamusta, sosiaalisten verkostojen välistä vuorovaikutusta sekä yhdessä jaettuina toimintaa määritteleviä sääntöjä ja käytänteitä. Näistä ulottuvuuksista muodostuva sosiaalinen pääoma edistää vuorovaikutuksen toimivuutta, tavoitteiden toteutumista ja taloudellista toimintaa. (Ruuskanen 2003: 57.)

Petri Ruuskanen (2001: 50) esittää Sosiaalinen pääoma – käsitteet, suuntaukset ja mekanismit -tutkimuksessaan mallin sosiaalisen pääoman tarkastelutasoista. Mallissa sosiaalinen pääoma jaetaan makro- (= yhteiskunta); meso- (= lähiyhteisö, identiteettiryhmät) sekä mikrotasoon (= yksilö, yritykset, organisaatiot). Yksilö- ja organisaatiotasolla sosiaalista pääomaa tarkastellaan havainnoimalla käytettävissä olevaa suhdeverkostoa ja sen rakennetta, toimijoiden kykyä luottaa ja herättää luottamusta sekä kykyä saavuttaa hyötyä sosiaalisissa tilanteissa (Ruuskanen 2001: 50).



Kuva 1. Sosiaalisen pääoman lähteet ja tuotokset (mukaillen Ruuskanen 2001: 46).

Ruuskanen (2001: 45–47) hahmottelemassa mallissa sosiaalista pääomaa tarkastellaan lähteiden, mekanismien ja tuotosten kautta. Mallissa sosiaalisen pääoman lähteitä ovat yksilön, yhteisön ja yhteiskunnan ilmiöt; ja niitä välittäviä mekanismeja ovat luottamus ja kommunikaatio. Nämä mekanismit tuottavat yksilölle ”kulutushyötynä” toimivasta vuorovaikutuksesta seuraavaa mielihyvää ja yhteisölle ”pääomahyötynä” toiminnan koordinoinnin ja yhteistyön helpottumista sekä liiketoiminnan kulujen pienenemistä. Mallissa luottamuksen käsitettä kuvaillaan ja määritellään muun muassa osapuolten välisen toiminnan luonteen kautta. Luotettavuus katsotaan toiminnan ennustettavuudeksi, yhdenmukaisuudeksi ja yksinkertaisuudeksi. Kommunikaation mekanismeissa olennaisiksi tekijöiksi nostetaan jaettu ymmärrys ja sujuva tiedonkulku toimijoiden välillä.

Yksilö- ja yhteisötasoilla sosiaalisen pääoman mekanismien (luottamus ja kommunikaatio) lähteinä toimivat: yksilön järkiperäinen toiminta, yhteisön vastavuoroisuutta ohjaavat käyttäytymissäännöt sekä verkostojen hyödyntäminen. Yhteiskunnan tasolla luottamuksen mekanismin lähteinä vaikuttavat viranomaisohjaus, yhteiskunnan lait ja oikeusjärjestelmä. Kommunikaation mekanismiin vaikuttaa taas julkisen tiedonvälityksen avoimuus. (Ruuskanen 2001: 45–47).

Tuula Oksanen ym. (2008: 28–29) kehittivät Kelan sosiaaliseen pääomaan kohdistuvassa tutkimuksessaan mittarin työyhteisön sosiaalisen pääoman tutkimiseksi. Mittarissa tarkasteltiin luottamusta, vastavuoroisuutta, yhteisöllisiä arvoja, normeja, aktiivista toimintaa yhteiseksi hyväksi sekä sosiaalisia verkostoja. Mittarin kysymyksissä tiedustellaan muun muassa: työntekijän kokemuksia esimiehen taholta tulevasta kohtelusta ja työntekijän oikeuksien kunnioituksesta, yhteen hiileen puhaltamisen asenteesta ja yhdessä toimimisesta, muiden näkökulmien huomioimisesta ja vastavuoroisesta työasioiden liittyvästä viestimisestä sekä esimiehen luotettavuudesta ja yleisestä hyväksytyksi tulemisen kokemuksesta.

Sosiaalinen pääoma on ilmiönä ja käsitteenä moniulotteinen. Mahdollisia lähestymisnäkökulmia on useita tarkasteltavasta tasosta ja kontekstista riippuen. Opinnäytetyöni kannalta keskeinen sosiaalisen pääoman tarkastelutaso on mikrotaso, koska opinnäytetyöni tutkimuksen kohteena on yksilön kokemus organisaatiossa. Opinnäytetyöni tarkastelun kohteena ovat sosiaalisen pääoman mekanismeja vahvistavat ja heikentävät tekijät ja niihin liittyvä työstressi. Näitä tekijöitä voi yrittää hahmottaa myös kulutus- ja pääomahyötyinä ja niiden vastakohtina.

2.3 Sosiaalityöntekijöiden työn kuormittavuus

Painotin sosiaalityöntekijöiden kuormittumiseen liittyvässä kartoituksessani kotimaista tutkimusta, koska opinnäytetyöni konteksti on Suomi ja suomalaisen kaupungin organisaatiossa tehtävä sosiaalityö. Alueellinen rajausta oli nähdäkseni perusteltu, koska sosiaalityön teoreettisissa paradigmoissa, työtä määrittävässä lainsäädännössä, yhteiskunnallisissa olosuhteissa ja käytännön työmuodoissa on alueellisia ja kulttuurillisia eroavaisuuksia. Katsoin, että Suomessa tehty tutkimus antaa tarkan ja aidon kuvan Suomessa työskentelevän sosiaalityöntekijän kokemuksesta. Rajasin hakua ajallisesti vuoden 2010 jälkeiseen aikaan, jotta löydetty tutkimustieto olisi suhteellisen ajankohtaista ja nykyisiä työolosuhteita kuvaavaa. Tutkimustiedon ajankohtaisuus on tärkeää, sillä sosiaalityön toimintamuodot ja -ympäristöt kehittyvät jatkuvasti. Hain sosiaalityöntekijöiden kuormittuvista koskevia suomenkielisiä tutkimuksia Finna-aineistohausta, Elektra-, Julkari- ja Journal-tietokannoista.

Katri Vataja, Riitta Seppänen-Järvelä ja Tuomas Vanhanen (2007) tarkastelivat tutkimusartikkelissaan sosiaalitoimistoja työn organisoinnin näkökulmasta. Tutkimus toteutettiin haastattelu- ja kyselytutkimuksina kunnallisten sosiaalitoimistojen henkilöstölle. Haastatteluun osallistui 15 esimiestä ja kyselyyn vastasi 228 työntekijää (sosiaalityöntekijöitä, toimistotyöntekijöitä, sosiaaliohjaajia ja etuuskäsittelijöitä, esimiehiä ja muita tukitehtävissä toimivia) eri kuntien sosiaalitoimistoista. Tutkimuksen tavoitteena oli kuvata laadullisesti sosiaalitoimistojen työyhteisöjä sekä työn organisointia. Yhtenä tutkimuksen tuloksena havaittiin, että kehittämistyö edellyttää työn organisoinnin ja työyhteisöjen perusasioiden sujumista. Sosiaalitoimistojen ilmapiiri oli pääsääntöisesti kohtalainen; verkostolta saatava tuki päivittäisessä työssä auttoi työntekijöitä jaksamaan ja esimiestyö koettiin kannustavaksi ja oikeudenmukaiseksi. Haasteina havaittiin vuorovaikutuksen sulkeutuneisuus, työyhteisötason tavoitteiden epäselvyys ja toimintatapojen jämähtäneisyys. Tutkijat totesivat yhteenvedossaan, ettei pelkkä työyhteisöjen yleinen arviointi ole riittävää, vaan kehittämisellä tulisi saada aikaan menetelmiä, joiden avulla saataisiin kehitettyä sosiaalitoimistojen työtä toimivammaksi.

Arttu Saarinen, Helena Blomberg ja Christian Kroll (2012) ovat tutkimuksessaan tarkastelleet sosiaalityöntekijöiden kokemuksia työnsä kuormittavuudesta ja ristiriitaisuudesta. Tutkimuksessa aineisto kerättiin pohjoismaiden sosiaalityöntekijöiltä ASK-kyselypatteristolla. Tutkimuksessa tarkasteltiin työn kuormittavuuden ja työn ristiriitaisena

kokemisen suhdetta muihin taustamuuttujiin: sukupuoli, koulutus, työkokemus, työtehtävä, työskentelysektori ja esimiesasema. Tutkimuksen tavoitteena oli vertailla sosiaalityöntekijöiden kokemuksia työn kuormittavuudesta ja ristiriitaisuudesta vertailtiin Suomen ja muiden pohjoismaiden välillä, sekä havaita kuormitusta ja ristiriitaisuutta aiheuttavia yksilötason tekijöitä. Tutkimuksen tulosten mukaan sosiaalityöntekijöiden kuormittavuuden kokemuksen taustamuuttujina nousevat esille lyhyt työkokemus, lastensuojelun ja toimeentulotuen työtehtävät sekä julkisen sektorin työkenttä. Sosiaalityöntekijöiden kokema kuormitus oli suurempaa Suomessa kuin Norjassa, Ruotsissa ja Tanskassa. Työn ristiriitaisuuden kokemuksia aiheuttavina taustamuuttujina nousi esiin lyhyt työkokemus, toimeentulotukityö ja julkisen sektorin työkenttä. Myös työn ristiriitaisuuden kokemus oli jonkin verran suurempaa Suomessa kuin vertailumaissa. Tutkimusraportissa pohditaan, että jatkotutkimusta olisi hyvä tehdä toimivista sosiaalityön organisoitikäytännöistä, työtehtävien sisällöistä, johtamiskulttuureista – erityisesti haastattelun tai havainnoiden.

Maija Mänttari-van der Kuip (2015) on tutkimuksessaan tarkastellut suomessa kunnallisessa sosiaalityössä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnin suhdetta työyhteisöllisiin voimavaroihin. Työyhteisöllisiä voimavaroja tarkasteltiin tutkimuksessa työntekijöiden välisten voimavarojen ja esimiestoimintaan liittyvien voimavarojen ulottuvuuksilla, työn vaatimukset ja voimavarat -työhyvinvointimallin viitekehyksessä. Tutkimuksessa hyödynnettiin sosiaalityöntekijöiden yksilöllisen hyvinvoinnin tutkimiseksi kehitettyä UWES-kyselymittaria sovelletusti. Tutkimuksen kyselyyn vastasi 817 kunnan sosiaalihuollon sosiaalityöntekijää. Mittarissa työn imun katsotaan koostuvan tarmokkuudesta, työlle omistautumisesta ja työhön uppoutumisesta. Tutkimusartikkelin johtopäätöksissä todetaan, että työyhteisöllisillä voimavaroilla on selkeästi vaikutusta sosiaalityöntekijän subjektiiviselle työhyvinvoinnille. Näitä työyhteisöllisiä voimavaroja olivat: luottamus työtovereiden tukeen, työyhteisöllisyyden kokemus, luottamus esimiehen tukeen ja osaamiseen. Artikkelin johtopäätöksissä todetaan, että pelkkä voimavarojen tutkimus ei riitä sosiaalityöntekijöiden työhyvinvoinnin edistämiseksi, vaan on tarkasteltava myös sosiaalityöntekijöitä kohtuuttomasti kuormittavia työn vaatimuksia ja työolojen epäkohtia.

Paula Salo ym. (2016) ovat Työterveyslaitoksen toteuttamassa tutkimushankkeessa tutkineet sosiaalityöntekijöiden hyvinvointia, sosiaalityön kuormittavuutta, työn voimavaretehtäviä ja sosiaalityöntekijöiden mielenterveyttä. Tutkimuksen tavoitteena oli sel-

vittää sosiaalityöntekijöiden mielenterveysongelmista aiheutuvan työkyvyttömyyden kehittymistä sekä mallintaa sosiaalityön kuormittavia ja voimavaroja tuovia tekijöitä. Tutkimuksessa tarkasteltiin Kunta10-tutkimuksen kyselyiden rekisteriaineistoja vuosilta 2004–2014, sosiaalityöntekijöille tehtyjen Kunta10-tutkimuksen lisäkyselyjen tuloksia vuosilta 2013 ja 2015 sekä ruotsalaisen Insurance Medicine All Sweden -tutkimuksen rekisteriaineistoja vuosilta 2005–2011. Tutkimusraportissa tuloksissa todetaan, että sosiaalityöntekijöiden riski joutua työkyvyttömäksi mielenterveysongelmien vuoksi on suurempi kuin muilla verratuilla ammattiryhmillä (erityisopettajat, psykologit, lastentarhanopettajat). Sairauspoissaolojen taustalla ovat erityisesti työhön ja työntekijän resursseihin liittyvät kuormittavat tekijät: järkyttävien tilanteiden kohtaamisen aiheuttama myötätuntouupumus, työn monimutkaiset ongelmat, kiire, suuret asiakasmäärät ja riittämättömät resurssit. Kuormittavien tekijöiden vaikutuksia lieventävät työyhteisön tuki ja sosiaalinen pääoma; työntekijöiden psyykkiset taidot (tunteiden eriyttäminen ja tietoisuus- taidot) ja toimiva esimiestyö.

3 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja tehtävät

Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia Espoon aikuissosiaalityön ensiarviotiimin työntekijöiden kokemuksia sosiaaliseen pääomaan liittyvästä työstressistä. Tutkimuskohdeksi rajautui sosiaaliseen pääomaan liittyvä työstressi, koska käytännön työkokemukseni perusteella sosiaalityö on suurimmaksi osaksi vuorovaikutusta ja ihmisten välistä luottamukseen perustuvaa yhteistyötä. Vuorovaikutuksen ja yhteistyön keskeisyyden vuoksi niihin liittyvän työstressin tutkiminen on perusteltua.

Tutkimuksen tavoitteena on saada laadullista tietoa työntekijöiden työhyvinvoinnin kehittämisen tueksi. Opinnäytetyön tuottaman tiedon avulla työtä voidaan mahdollisesti kehittää vähemmän työstressiä aiheuttavaksi. Arvioin, että sosiaaliseen pääomaan liittyvien työstressitekijöiden vähentäminen voi mahdollisesti parantaa ensiarviotiimin työntekijöiden työhyvinvointia ja edistää heidän työkykyään. Työntekijöiden työstressin väheneminen voi mahdollisesti parantaa välillisesti myös asiakkaiden saaman palvelun laatua, sillä asiakkaan kokema sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen laatu välittyy suurimmaksi osaksi työntekijän toiminnan kautta.

Opinnäytetyön yhteistyöorganisaatio voi tutkimuksesta saadun tiedon pohjalta mahdollisesti jatkokehittää työhyvinvointia edistäviä toimintamalleja ja työhyvinvointikyselyitä. Työhyvinvointia koskevia kysymyksiä voidaan mahdollisesti kohdentaa tarkemmin

työntekijöiden kannalta olennaisiin sosiaalisen pääoman työstressiä aiheuttaviin tekijöihin.

Tutkimus pyrkii vastaamaan seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

Mitkä tekijät lisäävät sosiaaliseen pääomaan liittyvää työstressiä aikuissosiaalityön ensiarviotiimin työntekijöiden kokemuksen mukaan?

Mitkä tekijät vähentävät sosiaaliseen pääomaan liittyvää työstressiä aikuissosiaalityön ensiarviotiimin työntekijöiden kokemuksen mukaan?

4 Opinnäytetyön toteutus

4.1 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyön laadullinen tutkimusaineisto kerättiin teemahaastatteluilla, koska sen avulla saatiin kerättyä työntekijöiden asiantuntijuuteen perustuvaa yksityiskohtaista kokemustietoa, jonka avulla pyrittiin vastaamaan luvussa kolme esitettyihin tutkimuskysymyksiin. Tutkimuksessa haastateltiin Espoon aikuissosiaalityön ensiarviotiimin sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia. Opinnäytetyö on luonteeltaan tapaustutkimuksellinen, koska tarkasteltava ryhmä ja konteksti on tarkkaan rajattu.

Tapaustutkimuksessa keskitytään tietyn tapauksen tai tilanteen tutkimiseen, joka ilmenee tietyssä ympäristössä. Tutkimuksen kohteena on pieni joukko: yksilö, ryhmä tai yhteisö. Tavoitteena on saada syvällistä ja yksityiskohtaista tietoa tutkittavasta tapauksesta ja siihen liittyvistä prosesseista. (Hirsjärvi; Remes & Sarjavaara 2013: 134-135.)

4.2 Teemahaastattelu ja kohderyhmän kuvaus

Sirkka Hirsjärvi ja Helena Hurme esittelevät Mertonin, Fiskin ja Kendallin vuonna 1956 tekemää määrittelyä kohdennetusta haastattelusta. Kohdennetussa haastattelussa keskitytään tiettyihin etukäteen määriteltyihin teemoihin. Ennen haastattelurungon tekemistä tutkija tekee tutkittavasta ilmiöstä alustavan selvityksen. Selvityksen pohjalta hän valitsee tietyt tutkittavaan ilmiöön liittyvät keskeiset asiat, joilla hän olettaa olevan vaikutusta tutkittavaan ilmiöön. Näistä seikoista tutkija muodostaa haastattelun teemat ja

haastattelurungon. (Hirsjärvi & Hurme 2014: 47.) Päädyin valitsemaan teemahaastattelun tutkimusaineistoni hankinnan menetelmäksi, koska teoriataustasta nousi selkeitä työyhteisön sosiaalisen pääoman muodostumiseen ja sosiaaliseen työstressiin liittyviä tekijöitä ja teemoja. Katsoin, että saan yksityiskohtaisempaa ja syvällisempää ymmärrystä muodostamalla haastatteluteemat jo aiemmin tunnistettujen ja kuvattujen tekijöiden pohjalta.

Teemahaastattelussa korostuvat haastateltavien kokemukset; kokemusten tulkinta ja määrittely sekä kokemuksille annetut merkitykset. Teemoihin pohjautuva haastattelu nostaa esiin erityisesti haastateltavien näkökulman. Laajempiin teemoihin keskittyminen antaa tutkijalle mahdollisuuden rennompaan vuorovaikutukseen haastateltavien kanssa sekä mahdollistaa haastattelun vapaamman etenemisen kuin esimerkiksi täysin etukäteen yksityiskohtaisesti suunniteltu ja määritelty strukturoitu haastattelu. (Hirsjärvi & Hurme 2014: 48.) Teemahaastattelu on tutkimusaineistoni hankinnan kannalta perusteltu aineistonhankintamenetelmä, koska sillä saadaan tietoa yksilöiden kokemuksista ja siinä otetaan haastateltavien yksilölliset näkökulmat keskeiseen tarkasteluun. Teemahaastattelu mahdollistaa joustavasti tarkentavien kysymysten tekemisen haastattelutilanteessa, jolloin päästään yksityiskohtaisemmin ja syvällisemmin kiinni sosiaaliseen pääomaan liittyvän työstressin ilmiöön. Ennalta määritellyssä strukturoidussa haastattelussa ei ole vastaavaa joustavuutta ja mahdollisuutta tarkentavien lisäkysymysten esittämiseen.

Koostin tutkimushaastatteluni teemat Työsuojeluhallinnon (2019: 18–20) Työn psykososiaaliset kuormitustekijät -kyselyn muuttujien sekä Oksanen, Tuula ym. (2008: 28-29) työyhteisön sosiaalisen pääoman arvioimiseksi kehittimän mittarin muuttujien pohjalta. Valitsin nämä muuttujat teemahaastattelun muodostamisen pohjaksi, koska edellä mainituissa mittareissa on kuvattu juuri opinnäytetyöni tarkastelun kohteena olevaa työntekijöiden kokemaa sosiaalista työkuormitusta ja työyhteisön sosiaalisen pääoman osatekijöitä. Arvioin, että nämä osatekijät auttavat muodostamaan toimivat teemahaastattelun teemat, joiden avulla pääsen syventämään ymmärrystä ensiarvotiimin työntekijöiden sosiaaliseen pääomaan liittyvän työstressin yksityiskohdista. Kuvaus haastatteluteemoista on tutkimussuunnitelman liitteenä (liite 1).

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin vastatakseni valitsin haastateltaviksi tietolähteiksi Espoon aikuissosiaalityön ensiarvotiimin sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat, koska heillä on ensi käden ymmärrys ja kokemus tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä.

Haastateltavat henkilöt valittiin asiantuntijuuden perusteella. Espoon aikuissosiaalityön ensiarviotiimi-toimintamallin mukaan järjestetystä toiminnasta ei voi kerätä kokemuksia kuin kyseiseltä tiimiltä, sillä vastaavaa vertailukelpoista toimintamallia ei ole käytössä muualla. Haastateltavat rekrytoitiin siten, että Espoon aikuissosiaalityön ensiarviotiimin esimies välitti tiedotteen tutkimuksesta tiimin työntekijöille ja halukkaat osallistujat ilmoittautuivat suoraan tutkijalle.

Haastatteluun osallistui lopulta ensiarviotiimin yksi sosiaalityöntekijä ja yksi sosiaaliohjaaja. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina ja jokaiseen haastatteluun varattiin aikaa yksi tunti. Yhteistyötahon kanssa oli sovittu, että työntekijät voivat osallistua haastatteluihin työajalla ja haastatteluajat sovitaan kunkin haastateltavan kanssa joustavasti siten, että osallistuminen häiritse työntekoa mahdollisimman vähän.

Haastattelut toteutettiin etäyhteydellä Microsoft Teams -videoneuvottelusovelluksella vallitsevasta koronapandemiatilanteesta johtuen. Haastattelut nauhoitettiin samalla sovelluksella. Nauhoitteet litteroitiin Microsoft Word -tekstinkäsittelyohjelmalla sähköiseen tekstimuotoon sisällönanalyysia varten.

4.3 Teoriaohjaava sisällönanalyysi

Analysoin haastatteluilla hankitun tutkimusaineiston sisällönanalyysin keinoja hyödyntäen, koska tutkimuksen tarkastelun kohteena ovat ilmausten sisällöt ja merkitykset. Pyrkimyksenä oli löytää ymmärrystä syventäviä ja ilmiötä kuvailevia vastauksia opinäytetyön tutkimuskysymyksiin. Käytin sisällönanalyysin tukena teoriataustassa kuvaamiani teorioita, joten analyysi ei ole puhtaasti aineistolähtöistä.

Sisällönanalyysistä ei ole olemassa yhtä vallitsevaa kuvausta, eikä ole vain yhtä vakiintunutta menetelmää tehdä sisällönanalyysiä. Usein sisällönanalyysiä tehdessä lähdetään koodaamaan, luokittelemaan ja teemoittelemaan aineistoa. Näin etsitään aineistosta toisistaan eroavia tai toistuvia tyyppittelyjä tai ilmauksia, joita tiivistämällä ja yhdistämällä päästään lähemmäs yleisempää tarkastelutasoa. Sisällönanalyysin tarkoituksena on tarkastella sanotun sisältöä, eikä niinkään sitä miten asia on sanottu. (Kallinen & Kinnunen n.d.)

Teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä tarkoitetaan sisällönanalyysin tekemisen tapaa, jossa sekä aineisto että teoria ohjaavat analyysityötä. Analyysi ei lähde liikkeelle suoraan teoriasta, vaan teoria auttaa tekemään havaintoja aineistosta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Lähdin analysoimaan haastatteluaineistoa katselemalla haastatteluiden videotallenteet kertaalleen läpi, tutustuakseni aineistoon yleisellä tasolla. Tämän jälkeen litteroin tallenteet tekstimuotoon Microsoft Word -sovelluksella ja tein siinä samalla alustavaa tarkastelua aineistossa esiintyvistä sosiaalisen pääoman ja työstressin ulottuvuuksista.

Tämän jälkeen lähdin tarkastelemaan aineistoa tarkemmin yksi haastattelu kerrallaan. Lähdin etsimään kuvauksia ja ilmauksia työstressistä ja sitä vähentävistä tekijöistä. Koodasin erillisiin tiedostoihin korostusväreillä työstressiä aiheuttavat ilmaukset ja työstressiä vähentävät ilmaukset. Sitten tarkastelin ilmaisuja ja havainnoin teoriaohjaavasti löytyykö niistä viittauksia sosiaalisen pääoman mekanismeihin: luottamukseen, vuorovaikutukseen ja normeihin. Luokittelin ilmauksia sosiaalisen pääoman mekanismien pohjalta muodostettuihin yläluokkiin ja ryhmittelin samankaltaisia ilmauksia yhteen. Kokosin yhteen luokkaan samaa teemaa käsitteleviä alkuperäisiä ilmauksia. Seuraavaksi pelkistin ilmaukset ja muodostin niiden pohjalta kuvaavat alaluokat. Alla esimerkki analyysirungosta.

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka	Yhdistävät
"Et totta kai ehkä sellain niinku miettii, et uusii työntekijöitä, niin ehkä heistä ei tuu ihan niin läheisiä, mitä sit aikasemmista työntekijöistä on, ku ollaan oikeesti istuttu siellä alhaalla."	Etätyössä ei synny läheistä suhdetta uusiin työntekijöihin.	Tiedonkulku ja etätyö	Sosiaalisten verkostojen välinen vuorovaikutus	Sosiaaliseen pääomaan liittyvä työstressi aikuissosiaalityön ensiarvotiimin kokemana

Kävin edellä kuvatusti haastatteluiden tekstimuotoiset aineistot läpi ja etsin eri haastatteluista yhteneväisyyksiä. Muodostin teoreettisen taustan tukemana yhteneväisyyksistä synteesinä yleisempiä kuvauksia. Tämän sisällönanalyysin avulla pyrin vastaamaan opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin.

5 Tulokset

5.1 Ensiarviotiimin työntekijöiden kokemukset työstressiä lisäävistä sosiaalisen pääoman tekijöistä

5.1.1 Vaihtuvuus ja resurssit

Vaihtuvuus ja työntekijäresurssivajeet organisaatiossa aiheuttavat työstressiä ensiarviotiimin työntekijöille verkostotyön tekemisen kannalta. Kuormitusta aiheuttaa käytännön tasolla jo se, ettei aluetiimiin ole saatu palkattua työntekijää kenen kanssa voisi tehdä verkostoyhteistyötä asiakasasioissa. Työntekijöiden vaihtuvuuden ja etätöiden yhdistelmä aiheuttaa lisäksi vaikeuksia tunnistaa alueen uusia työntekijöitä, koska heihin ei ole päässyt tutustumaan kasvotusten.

”Se mitä tossa sanoinkin, nii se just se työntekijöiden vaihtuvuus ja tietenki sitte nuo, mitkä nämä on, niinkö rekryongelmat. Nii meilläkin on ollu laittoman pitkiä aikoja alueita tyhjänä, että tuota tottakai se sitten vaikeuttaa sitä yhteistyötä, ku ei oo ketää kenen kanssa tehdä sitä yhteistyötä.”

Ensiarviotiimin omien työntekijöiden resurssivaje aiheuttaa taas suoraa lisäkuormitusta työntekijöille, koska he joutuvat paikkaamaan puuttuvia työntekijöitä. Uusien perehdyttäminen jää ymmärrettävästi jäljelle jääneiden työntekijöiden vastuulle. Vaikeimmissa tilanteissa kuormitusta aiheutti se, että ensiarviotiimin työntekijä joutui tekemään useamman resursoidun henkilön työtehtäviä ja perehdyttämään samaan aikaan uutta työkaveriaan.

”Niinkö, että on kolme sosiaalityöntekijää resursoitu ja sitte, ku on yks. Tottakai ne siirtymävaiheet sitte on niinku tietenki, että ne kasaantuu ne kaikki työt sille yhdelle. Ja sit sulla on vielä se seuraava vaihe, ku on toi perehdytys uusille työntekijöille, niin ne on ne on ehkä semmoset, mitä siitä vaihtuvuudesta tulee ne.”

5.1.2 Tiedonkulku ja etätyö

Tiedonkulkuun liittyen työstressiä aiheuttaa esimiesten väliset tiedonkulun ongelmat erityisesti ensiarviotiimin työntekijöiden poissaolotilanteita koskien. Esimiehillä ei ole aina ajantasaisista tietoa poissaoloista, jolloin työntekijät joutuvat selvittämään varatyöntekijöitä ja kyselemään esimieheltä tueksi lisäresursseja. Työntekijöillä on myös ajoittain haasteita saada toiveita ja kehittämissuhteita läpi esimiehille. Kehittämissuhteita ja toiveita joudutaan toistamaan useaan kertaan, jotta asiat lähtevät käsitteilyyn. Toistaminen koetaan kuormittavana.

”Et joskus ehkä tuntuu, et joudutaan vähän toistamaan itseämme. Ettei ehkä aina saada sitä, et esimies aina ehkä tartu siihen asiaan aktiivisesti, mitä me toivottaisiin. Sit ku me tarpeeks toistellaan itseämme ja näin, niin kyl sitte alkaa tapahtuu muutoksia.”

Työntekijöiden välisen tiedonkulun kuormittavat tekijät liittyvät erityisesti etätyön tuomiin haasteisiin. Etätyössä koetaan, että työkaverit jäävät kaukaisemmiksi, koska ei synny samanlaista spontaania vuorovaikutusta kuin kasvotusten ja samoissa tiloissa työskennellessä. Uusiin työntekijöihin on vaikeampi tutustua etäyhteyksien välityksellä ja tämän takia työkaverien väliset suhteet jäävät etätyössä kaukaisemmiksi. Koetaan, että kun työkaveri jää hieman tuntemattomaksi, niin ei synny samanlaista luottamusta. Tämä vaikuttaa myös vuorovaikutuksen sujuvuuteen. Tällöin omaa viestintää joutuu säätelemään enemmän ja syntyy mahdollisesti tulkintavirheitä viestein käytävässä vuorovaikutuksessa. Hiljaisen tiedon koetaan myös välittyvän huonommin etätyössä ja sen välittäminen on vaikeampaa.

”Niinku sillon, ku ite aloitti, ei ollu mitään etäilyjä edes. Et on se varmaan ihan erilaista ja se ne työkaverit jää paljon kaukasemmiks siinä kohtaa, kun sä vain niinkun Teamsin kautta olet. Se on vaikeeta.”

Tiedonkulussa työstressiä aiheuttaa myös kiire ja erityisesti se, ettei kerkeä puhumaan omasta työstään muille. Myöskään esimiehellä ei ole tarpeeksi aikaa tai hän ei huomaa kysellä työntekijältä, miten työt sujuvat. Päivystävän esimiehen vaihtuminen aiheuttaa myös tilanteita, missä tiedonkulun ongelmat kuormittivat työntekijöitä. Erityisesti työntekijäresurssien järjestely takkuaa ajoittain, koska tieto poissaoloista ei siirry ketjussa seuraavalla viikolla vastuussa olevalle esimiehelle. Tällaisissa tilanteissa kuormittavaa on, että työntekijät joutuvat kyselemään esimiehiltä apuvoimia tiimiin, eikä asiaa hoideta riittävän aktiivisesti esimiesten taholta.

”Ja ehkä itse asiassa se on ollut vähän siltä, että niinku poissaolot välillä vähä vaikee. Se on aiheuttanu joskus jotain ja kyl se niinku aiheuttaa. Se ehkä niinku just semmoset niinku, ku se vaihtuu se esimies. Et jos pitäis, perjantaina tulee tieto, että joku on poissa ens viikolla, nii miten se tieto kulkee sille seuraavalle esimiehelle, et se rupee organisoimaan tarvitaanko varallaolijoita.”

Yhteisen ymmärryksen tuomaa kuormitusta aiheuttaa myös viestein käytävän keskustelun tuoma tulkinnanvaraisuus. Tilanteessa uudemmilla työntekijöillä ei ole samaa ymmärrystä työhön liittyvistä asioista kuin kokeneemmilla, minkä takia vuorovaikutuksessa syntyy väärinymmärryksiä. Vuorovaikutuksessa joutuu tarkemmin miettimään sanojaan niin, että toinen ymmärtää asian samoin.

”Ei, lähinnä ne on sit semmosia väärinymmärryksiä. -- Kun sitä niinku, ku ehkä oli enemmän helppo heittää. Ymmärsivät ne, jotka oli pitkään ollut. Ne ymmärs vähä eri tavalla asioita.”

5.1.3 Tietovaje normeista ja käytännöistä

Normien osalta työstressiä aiheuttavat tekijät lähtevät jo perehdytyksestä. Perehdyttämisen koetaan olevan osittain epäsystemaattista ja paljolti perehdyttäjästä riippuvaista. Resurssiongelmien nähdään vaikuttavan myös perehdyttämisen tasoon siten, että jotain asioita jää kiireen vuoksi perehdyttämättä. Perehdyttämisen puutteet näkyvät taas epäselvyytenä muissa normeissa ja käytännöissä.

”Että ehkä niinkö ehkä se voi olla, että se saattaa olla semmosta epämäärästä. Ehkä semmonen kuva siitä vähän on, että se perehdyttäminen ei oo niin kauhean systemaattista. Ja se vaikuttaa tosi paljon tieteenkin aina kuka perehdyttää ja minkälaisessa työtilanteessa se perehdyttäjä ite on, ja näin että.”

Kuormitusta ensiarviotiimin työntekijöille aiheuttaa perehdyttämisen puutteista johtuen sitten se, etteivät aluetiimien uudet työntekijät tiedä esimerkiksi ensiarviotiimiin ohjaamisen käytäntöjä ruoka- tai häätöasioissa. Ensiarviotiimin sisällä työnteon perusrakenne on selkeä, mutta vaihtuvuuden takia yksityiskohdat työn tekemisen tavoista aiheuttavat haasteita. Uusille työntekijöille ensiarviotiimin vakiintuneet työn tekemisen tavat ovat voineet tuntua vierailta verrattuna aiemman työtiimin tapoihin.

”Nii tota, nää on, must tuntuu et meidän tiimin sisällä on aika selkee, et se mitä on. Mut sitte tähän, talossa on paljon muitakin, joille ei ehkä oo nii selvää, nii sit se aiheuttaa sitä semmost niinku vähä säätämistä.”

Työstressiä aiheuttaa työntekijälle se, ettei aina ole selvää kenelle asiakkaan työskentely ohjautuu ja kuuluu. Osittain tämä johtuu työntekijöiden vaihtuvuudesta, mutta myös työnjaollisista epäselvyyksistä. Epäselvissä tilanteissa pidetään tärkeänä, että esimies linjaisi menettelytavan, eikä asia jäisi vertaisten selvitettäväksi ja pompoteltavaksi.

”Sen tietenkin tunnistaa, että on ohan se ärsyttävää, että jos et oo kartalla siitä, että kenelle vaikka asiakkaan ohjaat ja kenelle se niinkö kuuluis, niin sanotusti sit se jatkotyöskentely.”

Epäselvyyttä normeihin liittyen ilmenee myös poissaolojen aiheuttamissa poikkeustilanteissa ja niihin liittyvissä ohjeistuksissa. Ei ole selvää, miten asia hoidetaan tai miten työtä järjestellään uudelleen. Asian ratkominen jää ajoittain työntekijöiden harteille. Esi miehiltä toivotaan aktiivisuutta ja ehdotuksia siihen, miten tilanteet hoidetaan. Työntekijät eivät halua joutua tilanteisiin, jossa he joutuvat määräämään vertaisiaan.

”Ne on sit tämmösii ohjeistuksia. Nyt on tosiaan tää, ku yks sossu puuttuu ja tämmöset. Nii sit nää on aina sellasii, et miten näis tilanteissa, ku on joku tilapäinen poikkeustilanne.”

Kuormitusta aiheuttaa se, ettei työntekijöillä ole selvää yhteistä ymmärrystä työhön liittyvistä asioista. Eräänä seikkana nousi esiin se, ettei työntekijä oikein ymmärrä mitä jotkin uudet ammattiryhmät tekevät. Ajoittain kollegoille voi jäädä myös epäselväksi, mitä kaikkea toisen työhön kuuluu.

”Ja se on vähä sillee, on tullu uusia ammattiryhmiä ja näin, et kyllä sitä sillä lailla on omalla tavalla vieraantunutkin, että mitä siellä yläkerrassa ihmiset tekee.”

”Että on tätä työtä tehnyt silläkin tavalla, että on ollut tunne, että kukaan ei niinkö yhtään tiedä, mitä mie täällä päivät teen --.”

Konkreettinen työstressiä tuottava yhteistä ymmärrystä koskeva haaste on asiakkaan sijoittuminen organisaation sisällä. Ajoittain työntekijöiden välillä ei ole yhteistä ymmärrystä siitä kenelle työntekijälle tai minne asiakasasia kuuluisi. Keskeistä tilanteessa on asian vastuukysymysten epäselvyys.

”Et aika harvoin niitä tilanteita kuitenkin on sitten niinkö, joka puolelta vähä niinku pompotellaan tai todetaan, että ei tää oikeestaan tähän kuulu. Että se jäis tavallaan sitte niinkö mulle pyörimään sen takia, että kukaan ei ottais siitä sitte sitä vastuuta. Mutta että on niitäki tilanteita tietenki sitte.”

Yhteisen ymmärryksen puute tuo esimiestyössä haasteita työn organisoinnin muutoksien perustelemissa tiimille. Esimerkiksi ensiarvotiimiltä poistui työtehtävä ja aluetiimin esimiehen tuli selittää tilanne omalle tiimilleen. Aluetiimin esimiehellä ei ollut kuitenkaan riittävää ymmärrystä ensiarvotiimin tilanteesta, joten hän ei osannut selittää asiaa tarpeeksi perustellusti tiimilleen. Tämä työyhteisön yhteisen ymmärryksen puute aiheutti lopulta eripuraa organisaatiossa ja kuormitusta ensiarvotiimille.

”-- sit taas etelän tiimissä esimies ei tietenkään, koska hän ei ole perillä siitä, nii osannu sitä osannu nii hyvin selittää. Se aiheutti erilaista eripuraa sitten, mikä kohdistu ea-tiimiin.”

5.2 Sosiaaliseen pääomaan liittyvät työstressiä vähentävät tekijät

5.2.1 Riittävä henkilöstö ja kollegoiden tunteminen

Riittävät työntekijäresurssit vähentävät ensiarvotiimin työntekijöiden kokemaa työstressiä keskeisesti. Jos resursseja puuttuu, niin rekrytoinnit organisaation sisältä nopeuttavat uuden työntekijän työhön kiinni pääsemistä ja helpottavat uusien työhön perehdyttämistä. Organisaation sisältä siirtyminen helpottaa myös siten, että siirtyvät henkilöt saattavat olla ensiarvotiimiläisille jo tuttuja, jolloin yhteistyön tekeminen on sujuvampaa.

”Joo joo, mutta mulla kävi onneksi tuuri, että oli sellaisia työntekijöitä, jotka tuli talon sisästä, että tuota. Se perehdytysvaihe oli sitte kuitenkin niinkö huomattavasti helpompi, ku se että olisi ollut täysin uusia työntekijöitä, että sillee.”

Myös aluetiimien resurssien riittävä taso ja vähäinen vaihtuvuus on tärkeää ensiarvotiimin työstressin kannalta. Riittävä resurssi näkyy varatyöntekijöiden saamisessa ensiarvotiimin työntekijän poissaolotilanteissa. Aluetiimin työntekijöiden vähäinen vaihtuvuus helpottaa taas yhteistyön tekemistä, sillä tällöin aluetiimin työntekijät tuntevat paremmin ensiarvotiimin toimintatavat ja työntekijät. Yhteistyön sujuminen on yksi työstressiä vähentävä tekijä. Yksi haastateltava toi esille myös, että työntekijöiden toisiinsa tutustumista ja sitä kautta kiinnittymistä ensiarvotiimiin voisi parantaa rennoilla ja vapaamuotoisilla tiimihetkillä.

”Mutta mä luulen et se on myös sitä, että kun ne kaikki tuntee mut ja mä tunnen ne kaikki aika sillain suurin piirtein. Et se helpottaa siin tosi paljon yhteistyön tekemistä, että.”

5.2.2 Jakaminen ja neuvon kysyminen

Ensiarviotiimin arjen työssä työstressiä lievittää se, että kollega ja esimies ovat tavoitettavissa helposti. Kollegan fyysinen läheisyys työpaikalla madaltaa kynnystä yhteiseen tilanteiden purkukeskusteluun ja neuvon kysymiseen. Purkukeskustelut nähdään tärkeinä ja poikkeuksellisten tilanteiden jakamisesta onkin sovittu tiimin kesken. Kasvotusten tapahtuvan vuorovaikutuksen lisäksi myös Teams-viestein käytävä aktiivinen yhteydenpito on tärkeää. Mahdollisuus kysyä, purkaa vaikeita asiakastilanteita ja keskustella epämuodollisesti työkuulumisista esimiehen kanssa ovat työntekijöiden työstressin vähentämisen kannalta olennaisia.

”Mut sit taas, ku me työskennellään vierekkäin ja sä kuitenkin vaikka kuulet aina, jos toisen tapaamisella työntekijä tai asiakas korottaa ääntään, niin tuota se on sitten niinkö helppo sitte puuttua siihen ja ottaa se asia puheeksi, että mikäs sielä oli meininki että ja näin.”

Etätyössä toisten kasvojen näkeminen ja aktiivinen yhteydenpito vähentää ensiarviotiimiläisten työstressiä. Etäkokouksissa hyvä käytäntö on, että osallistujat käyttävät kameraa, jolloin yhteys toisiin säilyy paremmin. Etänä työskennellessä kollegoiden tavoittaminen on koettu helpoksi Teamsin kautta. Aktiivinen viestittely tiimikavereiden kanssa ehkäisee yksinäistä oloa etätyössä. Esimiesten välille taas toivotaan toimivaa tiedonkulkua ja tähän nähdään yhtenä ratkaisuna esimiesten oma viikoittainen Teams-viestiketju. Eräs haastateltava koki etätyön hyvänä ja työstressiä vähentävänä puolena keskeytysten vähäisemmän määrän verrattuna toimistolla työskentelyyn.

”Me ollaan tosi aktiivisia tos meidän ringissä, et se on. Must tuntuu, että meillä on aika, vaikka me ollaan etänä, niin me aika tiiviisti ollaan päivän mittaan yhteydessä toisiimme.”

Ensiarviotiimin pieni koko tiivistää vuorovaikutusta. Pienen tiimin etuna on myös se, että kollegaan tutustuminen on helpompaa. Palautetta tiimin sisällä annetaan suoraan tiimipalavereissa ja spontaanisti. Tunteminen ja hyvät keskusteluyhteydet vähentävät työstressiä.

”Ja sitku on niinku sitä yhteyttä koko ajan siihen työkaveriin. Kyl mä luulen, et ku ollaan niin paljon pienempi tiimi, et se helpottaa sitä tosi paljon.”

5.2.3 Yhteiset toimintatavat ja yhdessä tekeminen

Ensiarvotiimin yhteiset toimintatavat helpottavat yhteistyötä ja luovat luottamusta työntekijöiden välille. Tiimin selkeäksi kehittynyt työnteon rakenne tukee ja ohjaa työntekoa. Epäselvissä asiakastapauksissa työntekijöiden vastuista keskustellaan ja esimies koordinoi työtä viimesijaisesti. Tiimissä työkaveriin voi luottaa, koska kaikki ottavat yhteisesti vastuuta tiimin töiden tekemisestä. Tiimin rakenne myös tukee hyvän työilmapiirin ylläpitämistä.

”Joo ehottomasti kyllä. Se [tiimin rakenne] niinku tavallaan sitä yhteen henkilöön kohdistuvaa painetta vähentää. Ja toki sitte se vaikuttaa siihen työilmapiiriin ja siihen semmoseen niinkö tietynlaiseen tekemisen meininkiin, mikä siitä sitten kuitenkin syntyy.”

Työstressiä helpottaa se, että vaikeita asiakastilanteita varten on olemassa valmiit toimintatavat. Tiimissä on sovittu haastavien työtilanteiden purkamisen tavat ja apukeinot etukäteen ja niistä on muodostunut rutiineja. Esimiehet huolehtivat perehdytyksestä siten, että kaikki tietävät menettelytavat haastavissa asiakastilanteissa ja vaaratilanteissa.

”Et se on tärkeää, että niistä aina keskustellaan, jos asiat muuttuu tai tulee tilanteita joita ei ole ennen tullut vastaan. Et miten toimitaan ja yritetään luoda joku semmonen niinkö malli tai rakenne, johon sitten pystys yleisemmin turvautumaan jatkossa, jos tulee vastaavia tilanteita vaikka.”

Esimiehen huolellinen toiminta helpottaa myös työntekijöiden työstressiä. Esimiehen tulisi vastata uusien työntekijöiden perehdytysprosessin kokonaisuudesta. Esimiehen olisi myös hyvä varmistaa, että hänellä olisi aikaa kahdenkeskisiin keskusteluihin kaikkien työntekijöidensä kanssa muun muassa työhyvinvointia ja työtilannetta koskien. Yhden hallinnollisen esimiehen määrää pidetään sopivana, koska silloin yksi henkilö on esimerkiksi paremmin perillä työntekijöiden läsnä- ja poissaoloista. Esimiehiltä toivottiinkin aktiivisuutta juuri pitkien poissaolojen tuurausten selvittämisessä. Esimiehen tärkeäksi vastuuksi nähtiin myös tiimien välisten asioiden selvittäminen, jotta kuormitus ei kohdistuisi yksittäisiin työntekijöihin.

”Ja näin, että ehkä niinku sitä kuitenkin pitäis esimiehen pitää huolta, että sitä on semmonen niinkö tavallaan kahden keskeinen hetki niitten työntekijöitten kanssa muutenkin ko jossaki kehityskeskustelussa. Ei kaikki varmaan sitä niinkö kaipaa, emmie sitä sano, mutta että se tota kokisin, että se ois ihan hyvä, että esimiehellä ois semmonen päämäärä ja mietittynä

keinoja vähän niinkö siihen, ja semmonen niinkö fiilis, että tuntee omat työntekijänsä.”

Ensiarviotiimissä yhdessä sovitut työtavat helpottavat työstressiä. Kuormituksen tasaimiseksi ja keskeytysten vähentämiseksi on sovittu muun muassa aulaneuvojien konsultoinnin vuoroista. Tiimin Teams-keskustelussa tavaksi on muodostunut matala kynnyksen pyytämiseen ja antamiseen. Työkaveria autetaan.

”Et me just niinku, meil on aktiivises käytössä toi rinki, nii sinne pystyy laitaa, jos on joku kysymys mikä mietityttää. Kyl se jos vaan joku osaa neuvoa, nii annetaan neuvoa ja selvitetään tietoa. Jos on jollain tukala tilanne, nii autetaan kyllä.”

Työnkuvien selkeys, yhdessä sovitut roolit ja rakenteet vähentävät osaltaan työstressiä. Tärkeäksi nähdään yhteisen ymmärryksen luominen siitä, mitä sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat kukin tekevät. Raja-alueille osuvien asiakastapausten hoitamisesta neuvotellaan ja sovitaan tapauskohtaisesti. Yksi haastateltava kokee, että vaikka työnkuvat ja roolit on selkeästi jaettu, niin siitä huolimatta tiimissä koetaan, että asiakkaat ovat yhteisiä ja heistä koetaan yhteistä vastuuta. Yhteiset asiakkaat tiivistävät työntekijöiden välistä yhteistyötä.

”Että niinkö tässä omassa tiimissä se työnjako on kuitenkin niin selkeä kaikkien tai, et ku niinku on tota kaks ammattiryhmää ja näin. Niin että mitä sosiaaliohjaajat hoitaa ja mitä sosiaalityöntekijät hoitaa. Ja sitte, jos on semmosia rajatilanteita, niin sitte kyllä ollaan ihan poikkeuksetta pystytty hoitamaan joko yhdessä tai sitte sopien asioista. Ettei oo semmosta niinkö.”

6 Pohdinta

6.1 Tulosten tarkastelu

Tässä tutkimuksessa pyrittiin vastaamaan tutkimuskysymyksiin: mitkä tekijät aiheuttavat ja vähentävät sosiaaliseen pääomaan liittyvää työstressiä aikuissosiaalityön ensiarviotiimin työntekijöiden kokemuksen mukaan. Ensiarviotiimin työntekijät kokivat työsään työstressiä lisääviä tekijöitä, mutta havaitsivat myös hyviä työstressiä vähentäviä seikkoja ja toimintatapoja. Tuloksissa oli osittain samankaltaisuuksia aiempaan sosiaalityöntekijöiden työn kuormitusta koskeviin tutkimustuloksiin nähden. Sosiaalisen pääoman teoriataustan osatekijät vuorovaikutus ja luottamus näkyivät teemoina tuloksissa.

Vuorovaikutukselliset tekijät nousivat selkeämmin esille kuin luottamukseen liittyvät tekijät. Ne liittyivät muun muassa tiedonkulkuun, vuorovaikutuksen tulkintaeroihin ja etätyön tuomaan vuorovaikutuksen laadulliseen muutokseen. Työstressiä lisääviä tekijöitä olivat vuorovaikutukseen ja verkostotyöhön liittyen: henkilöstön suuren vaihtuvuuden ja resurssipulan aiheuttama vuorovaikutuksen puute, esimiesten väliset tiedonkulun ongelmat, etätyön vaikutus vuorovaikutuksen laatuun työntekijöiden välillä, kiireen vuorovaikutusta vähentävä vaikutus, esimiehen vaihtumisen tuomat tiedonkulun katkokset ja viestein käytävien keskusteluiden tulkinnanvaraisuus.

Mahdollisuus aktiiviseen yhteydenpitoon ja kollegaan tutustuminen säännöllisen vuorovaikutuksen kautta olivat keskeisiä työstressiä lievittäviä vuorovaikutuksellisia tekijöitä. Vuorovaikutukseen ja verkostotyöhön liittyviä työstressiä vähentäviä tekijöitä olivat: riittävät työntekijäresurssit ja vähäinen vaihtuvuus (verkostotyön tekemisen mahdollisuus), työntekijöiden tunteminen ja tuttuus, kollegan ja esimiehen helppo tavoitettavuus, säännölliset työtä koskevat purkukeskustelut, aktiivinen yhteydenpito kollegoiden kanssa, vapaamuotoiset keskustelut työstä esimiehen kanssa, toimiva tiedonkulku ja suora palautteenanto.

Luottamukseen liittyvät tekijät löytyvät pidemmän analyysiprosessin takaa, kuten esimerkiksi voiko luottaa siihen, että kollega on hyvin perehdytetty; tai voiko luottaa siihen, että kollega osaa ohjata asiakasasian oikein eteenpäin organisaatiossa; tai että poissaolijoille järjestetään tuuraajat. Toimintaa määrittäviin normeihin ja luottamukseen liittyvää työstressiä aiheutti: perehdytyksen epäsystemaattisuus, asiakasasioiden eteenpäin ohjaamisen ja sijoittumisen normien epäselvyydet, työntekijöiden poissaolojen tuurusten koordinoinnin määrittelemättömyys, vähäinen ymmärrys muiden ammattiryhmien työstä ja aluetiimin esimiehen puutteellinen ymmärrys ensiarviotiimin toiminnasta.

Luottamuksen ja normien osa-alueisiin viittaavia työstressiä vähentäviä tekijöitä oli muutamia. Ensiarviotiimin pieni koko parantaa kollegoiden tuntemista, mikä syventää luottamusta työntekijöiden välillä. Kasvojen näkeminen Teams-kokouksissa tuo vuorovaikutukseen hieman inhimillisemmän tason, mikä luonee syvempää yhteyttä ja siten enemmän luottamusta työntekijöiden välille kuin pelkät Teamsin ”nimikirjainpallerot”. Yhteisen vastuun ottaminen asiakkaista luo luottamusta, että työkaverilta saa tarvittaessa apua. Valmiiksi sovitut roolit, toimintatavat ja työn tekemisen rakenteet luonevat luottamusta siihen, että työt sujuvat – myös haastavissa poikkeustilanteissa.

Vatajan, Seppänen-Järvelän ja Vanhasen (2007) tutkimuksen tuloksissa sosiaalitoimistojen työn organisoinnin haasteisiin liittyivät erityisesti vuorovaikutuksen sulkeutuneisuus, työyhteisön tavoitteiden epäselvyys ja toimintatapojen jämähtäneisyys. Opinnäytetyöni tuloksissa oli viitteitä vuorovaikutuksen sulkeutuneisuudesta siten, että etätö ja kiire vaikeuttivat vuorovaikutusta ja etäännyttivät työntekijöitä toisistaan. Tiedonkulun ongelmat ja tietokatkokset viittaavat myös tiedonkulun jonkinlaiseen sulkeutuneisuuden organisaatiossa. Tuloksissa ei ilmennyt kuitenkaan toimintatapojen jämähtäneisyyttä, vaan päinvastoin toimintatapoja tunnuttiin aktiivisesti kehitettävän – tarpeen mukaan neuvotellen. Tavoitteiden epäselvyys ei noussut tuloksissa esille, mutta sen sijaan epäselvyys nousi osittain esille työnteon normeihin liittyen.

Työkavereiden tuki, työyhteisöllisyyden kokemus ja esimiehen tuki olivat työyhteisöllisiä voimavaroja Mänttari-van der Kuipin (2015) kunnallisten sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointia kartoittavan tutkimuksen tuloksien mukaan. Edellä mainitut teemat toistuvat opinnäytetyön työstressiä vähentävien tekijöiden tuloksissa. Työkavereiden tuki liittyy tuloksissa siihen, että ylipäätään on olemassa kollega, jolta tukea voi saada ja että hän on helposti tavoitettavissa. Aktiivinen yhteydenpito ja purkukeskustelut nähdään tärkeinä työkavereiden tukemisessa. Työyhteisöllisyyden kokemukseen viittaavia tuloksia olivat Teams-kokouksissa toisten kasvojen näkemisen, kollegoihin tutustumisen ja tiimissä palautteen antamisen tärkeys. Esimiehen tukeen liittyviä työstressiä vähentäviä tuloksia oli taas mahdollisuus kysyä ja keskustella esimiehen kanssa omista työkuulumisista ja vaikeista asiakastilanteista.

Tulosten mukaan sosiaalisen pääoman kulutushyötyä yksilölle tuotti – toimivan vuorovaikutuksen muodossa – säännölliset mahdollisuudet keskustella kollegoiden kanssa työstä ja vaikeista asiakastilanteista sekä vapaamuotoiset keskustelut esimiehen kanssa työhön liittyen. Keskeistä näiden kulutushyötyjen toteutumiselle oli riittävä aika keskustelulle, kollegan ja esimiehen helppo tavoitettavuus sekä etukäteen sovitut vuorovaikutusta helpottavat rakenteet.

Yhteisön sosiaalisia pääomahyötyjä tukevia tekijöitä olivat taas – toiminnan koordinoiminen ja yhteistyön helpottamisen muodossa – toisten työntekijöiden tunteminen, toimiva tiedonkulku ja suora palautteenanto. Edellytyksiä näiden pääomahyötyjen konkretisoidumiselle olivat riittävät työntekijäresurssit ja vähäinen vaihtuvuus, ennalta sovitut vuorovaikuttamisen menetelmät, kuten esimerkiksi viikoittainen Teams-viestiketju, ja organisaatiossa olemassa oleva avoin palautteen antamisen kulttuuri.

Tuloksissa painottuivat opinnäytetyön tarkastelunäkökulmasta (sosiaalinen pääoma) johtuen sosiaaliseen vuorovaikutukseen liittyvät työstressitekijät. Theorellin ja Karasekin (1990) työstressimallin sosiaalisen tuen osa-alue näkyi tuloksissa. Keskeisempiä olivat kuitenkin tuen laadulliset ominaisuudet kuin teoreettisen mallin tuen määrän tarkastelu. Teoriaosassa kuvatut työstressiteoriat keskittyvät enemmänkin työntekijän yksilöllisiin ominaisuuksiin ja kompetensseihin; työn tai työympäristön vaatimuksiin tai työstä saatujen palkkioiden riittävyteen. Opinnäytetyön tulokset antavat pienen pilkahduksen työstressin laadullisista sosiaalisista tekijöistä aikuissosiaalityön ensiarviotiimissä.

6.2 Eettisyys

Tutkimuseettinen neuvottelukunta määrittelee hyvän tieteellisen käytännön lähtökohdiksi muun muassa: tarvittaessa tutkimusluvan ja eettisen ennakoarvioinnin hakemisen, rahoituslähteiden ja muiden sidonnaisuuksien tutkimushankkeeseen osallistuville ilmoittamisen ja niistä raportoimisen, tiedonhankinnan eettisyyden; tutkimushankkeeseen osallistuvien oikeuksista, vastuista, velvollisuuksista ja aineiston käyttöoikeuksista sopimisen ja tieteellisten tietoaineistojen vaatimusten mukaisen tallentamisen ja säilyttämisen. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2013.) Pyrin toteuttamaan oman tutkimukseni hyvien tieteellisten käytäntöjen ja eettisten suositusten mukaisesti. Kuvaan seuraavaksi tutkimuksen tekemiseen vaikuttaneita eettisiä lähtökohtia.

Tutkimuslupa opinnäytetyölle haettiin Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimen kehittämisen tulosalueelta ohjeistusten mukaisesti. Tutkimuslupahakemuksen liitteenä toimitettiin tutkimussuunnitelma, suostumuslomakepohja haastattelua varten sekä tiedote tutkimuksesta. Tutkimuslupa myönnettiin elokuussa 2021. Opinnäytetyötä varten ei tarvittu eettisen toimikunnan lausuntoa, koska opinnäytetyö ei ole lääketieteellistä tutkimusta eikä se koskettanut asiakkaita.

Tutkimus toteutettiin ilman ulkopuolista rahoitusta tai muuta henkilöstöä. Tutkija vastasi henkilökohtaisesti tutkimusprosessissa syntyneistä kuluista. Sidonnaisuutena on mainittava, että tutkija työskenteli osan tutkimuksen tekemisen ajasta tutkimuksen kohteena olevassa organisaatiossa ja sai siten palkkatuloa. Tutkija ei ollut kuitenkaan esteellisessä asemassa, vaikka olikin työntekijänä samassa organisaatiossa, sillä tutkija ei osallistunut suoraan tutkimuksen kohteena olevan ensiarviotiimin työhön tutkimuksen teon aikana.

Tiedonhankinnan eettisyys varmistettiin pyytämällä haastateltavilta yksilökohtaiset suostumukset tutkimukseen osallistumisesta sekä antamalla heille riittävästi taustatietoa tutkimuksesta (liite 2). Tutkimukseen osallistuminen oli haastateltaville vapaaehtoista, eikä aiheuttanut ansionmenetyksiä osallistujille. Haastateltavat antoivat suostumuksen tutkimukseen osallistumiseen suullisesti, koska haastattelut toteutettiin etäyhteydellä. Haastateltaville oli annettu mahdollisuus tutustua etukäteen tutkimussuunnitelmaan ja tiedotteeseen tutkimuksesta. Suullinen suostumus tallentui haastattelunauhoittelelle.

Vaatimusten mukaisesta tietoturvasta huolehdittiin tallentamalla sähköisessä muodossa oleva tutkimusaineisto salasanalla suojattuun tallennustilaan. Aineisto tuhoetaan tutkimuksen valmistumisen jälkeen. Yksilöiviä henkilötietoja ei kerätty haastattelun yhteydessä ja vastaajat anonymisoitiin tutkimusraportissa siten, ettei yksittäistä vastaajaa voi tunnistaa annetuista vastauksista.

6.3 Luotettavuus

Tutkijan henkilökohtainen suhde tutkittavaan organisaatioon saattaa vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen, sillä tutkija on työskennellyt osan tutkimuksen tekemisen ajasta kyseisessä organisaatiossa. Tutkijalla on siten kertynyt ennakkokäsityksiä tutkittavan organisaation tilanteesta ja toimintaympäristöstä. Tutkija ei ole kuitenkaan työskennellyt tutkimuksen kohteena olevassa ensiarviotiimissä vaan toisessa aikuissosiaalityön tiimissä. Tutkija on kuitenkin tuntenut osan tutkimusjoukon henkilöistä.

Tutkimuksen luotettavuuden kannalta tutkimusstrategiaa voi pitää jokseenkin luotettavana. Tavoitteena oli tarkastella tapaustutkimuksellisesti pienen kohderyhmän yksityiskohtaisia kokemuksia tietystä teemasta. Tämän kaltaisen tiedon saamiseksi laadullisen tutkimuksen lähestymistapa oli perusteltu ja onnistunut, koska sillä tavoitettiin yksityiskohtaisia kokemuksia. Saatuja tuloksia ensiarviotiimiläisten kokemasta sosiaaliseen pääomaan liittyvästä työstressistä voitaneen hyödyntää työhyvinvoinnin edistämässä. Myös tutkimuksen kohderyhmän pienuus tuki osaltaan laadullista lähestymistapaa, koska pienestä tutkimusjoukosta ei olisi voitu saada kovin luotettavia määrällisiä tuloksia.

Tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat olivat kaksiulotteiset, mikä saattoi hieman sekoittaa tulosten tarkastelua. Sosiaalinen pääoman sosiologinen teoreettinen malli ja opin- näytetyössä kuvatut työstressin psykologiset mallit ovat eri tutkimusaloilta lähteviä. Tutkimuksen sosiologisen ja psykologisen teoriataustan sekoitus saattoi tuoda uusia näkökulmia tarkasteluun, mutta saattoi tehdä tarkastelusta myös osittain sekavaa. Teoria- taustaksi valikoidut työstressimallit eivät välttämättä taustoittaneet kovin osuvasti haas- tatellun kohdejoukon kokemuksia työstressistä. Toki työstressin tarkastelunäkökulma oli mahdollisesti hieman poikkeava sosiaalisen pääoman näkökulman takia.

Aineiston osalta tutkimuksen luotettavuuteen vaikutti olennaisesti aineiston pienuus. Ai- noastaan kaksi haastattelua kattava aineisto ei anna kovin monipuolista ja perusteel- lista kuvaa ensiarviotiimin kokemuksista yleisesti. Aineiston analysoiminen oli pienestä koostaan huolimatta mahdollista sisällönanalyysin keinoin. Aineistossa ei kuitenkaan syntynyt kunnollista kylläntymistä, vaan kahdessa eri haastattelussa tuli esille erilaisia työstressiä kuvaavia asioita. Voitaneen päätellä, että erilaisia kokemuksia jäi tässä tut- kimuksessa vielä tavoittamatta.

Tutkimuksen tulosten osalta voidaan katsoa, että tavoitteet saavutettiin, sillä tuloksissa saatiin vastauksia tutkimuskysymyksiin. Tulokset olivat siten selkeitä ja uskottavia, ettei niissä esiintynyt ristiriitaisuuksia. Toisaalta tutkimusaineiston pienuus vaikutti siihen, että nämä ristiriitaisuudet saattoivat jäädä ilmenemättä. Aiemmassa aiheeseen liitty- vässä tutkimuksessa löytyy osittain yhteneväisyyksiä tämän tutkimuksen tuloksiin, minkä voidaan katsoa tukevan hieman tulosten luotettavuutta.

Tapaustudkimuksellisen ja laadullisen lähestymistavan takia tämän tutkimuksen tulos- ten suora siirtäminen muuhun kontekstiin ei ole mahdollista. Työn organisoinnin tavat ovat erilaisia jokaisessa organisaatiossa ja eri aloilla. Myös työntekijöiden kokemukset vaihtelevat monista työolosuhdetekijöistä johtuen, minkä takia katson, että tutkimuksen kohteena olevia kokemuksia voidaan tarkastella yksityiskohtaisesti vain kussakin orga- nisaatiossa. Toki tämän tutkimuksen tuloksista voi saada viitteitä niistä teemoista, mitkä vaikuttavat sosiaalisen pääomaan liittyvään työstressin syntymiseen ja lievittymi- seen myös muissa organisaatioissa. Tulosten siirrettävyys on kyseenalainen myös pie- nen tutkimusjoukon tuoman epäluotettavuuden takia.

6.4 Jatkotutkimusehdotukset

Tutkimuksen tulokset antoivat mielenkiintoisia näkökulmia ja viittauksia sosiaalisen pääoman yhteydestä suhteessa koettuun työstressiin. Mielenkiintoista olisi, jos jatkotutkimuksessa voisi tarkastella esimerkiksi lähikollegoiden tuntemisen vaikutusta vuorovaikutuksen toimivuuteen ja sitä kautta työstressiin tai etätyön vaikutuksia työntekijöiden välisen luottamuksen syntymiseen ja sitä kautta työstressiin. Toiseen työntekijään tutustuminen ja luottamuksen muodostuminen etätyössä ovat näin koronapandemian aikana olleet varmasti useissa organisaatioissa ajankohtaisia haasteita, joihin on pyritty etsimään ratkaisuja. Tämän vuoksi näihin teemoihin olisi hedelmällistä keskittää jatkotutkimusta.

Toki jatkotutkimuksessa voisi tarkastella myös, miten etätyö ja yksintyöskentely vaikuttavat koettuun työstressiin. Itsenäisessä asiantuntijatyössä vuorovaikutus kollegoiden kanssa voi jäädä vähäiseksi etätyössä. Työhyvinvoinnin edistämisen kannalta sosiaaliseen pääomaan liittyvien työstressiä aiheuttavien teemojen tarkempi tutkimus voisi tuoda uusia ideoita työhyvinvoinnin kehittämiseen.

Mikäli tutkimuksen kohteena oleva organisaatio ja tiimi haluaa lähteä kehittämään työhyvinvointia edelleen, niin tämän opinnäytetyön tutkimustuloksia voisi hyödyntää esimerkiksi työhyvinvointikyselyn laatimisen pohjana. Lisäksi tiimi voisi mahdollisesti järjestää halutessaan kehittämispäivän, jossa käsittelee tuloksissa esiin nousseita työstressiä aiheuttavia teemoja.

Lähteet

Bourdieu, P. (1986). The Forms of Capital. Teoksessa Richardson, J. G. (toim.): Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education. New York: Greenwood Press.

Coleman, J. (1988). Social Capital in Creation of Human Capital. American Journal of Sociology 94, 95-120.

Hakanen, J. (2004). Työuupumuksesta työn imuun: työhyvinvointitutkimuksen ytimessä ja reuna-alueilla. Helsinki: Työterveyslaitos. <<http://urn.fi/URN:9789522618153>>.

Hassard, J.;& Cox, T. (Päivitetty 26.1.2015). Work-related stress: Nature and management. OHSwiki.eu. Haettu 10. 2 2021 osoitteesta https://oshwiki.eu/wiki/Work-related_stress:_Nature_and_management#Person-Environment_Fit_theory_.28P-E_Fit_theory.29

Hirsjärvi, S.;& Hurme, H. (2014). Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hirsjärvi, S.;Remes, P.;& Sarjavaara, E. (2013). Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Kallinen, T.;& Kinnunen, T. (Viitattu 11.4.2021). Etnografia. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallonanalyysi/>>.

Karasek, R.;& Theorell, T. (1990). Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working lives. New York: Basic books.

Kokkinen, L.;& ym. (2020). Hyvinvointia työstä 2030-luvulla: Skenaarioita suomalaisen työelämän kehityksestä. Helsinki: Työterveyslaitos. <<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-261-943-3>>.

Manka, M.-L. (2015). Stressikirja, Mistä virtaa? sähköinen kirja: Alma Talent Oy.

Mäkinieniemi, J.-P.;& ym. (2014). Psykososiaalisiin kuormitus- ja voimavaratekijöihin liittyvä työhyvinvointitutkimus Suomessa 2010-2013. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:18. <<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3491-7>>.

Mänttari-van der Kuip, M. (2015). Sosiaalityöntekijöiden työyhteisölliset voimavarat subjektiivisen työhyvinvoinnin selittäjänä kunnallisessa sosiaalihuollossa. Oulu: Työelämän tutkimus. Vol 13 Nro 1. <<https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/87084>>.

Oksanen, T.;Vahtera, J.;Kouvonen, A.;Virtanen, M.;Linna, A.;Elovainio, M.;. . . Kiviniemi, M. (2008). Sosiaalinen pääoma työelämän muutoksissa: Vaikutukset

mielenterveyteen ja depression ilmaantuvuuteen? Työterveyslaitos.
<https://kuntoutussaatio.fi/files/267/Sosiaalinen_paaoma_tyoelaman_muutoksissa.pdf>

Putnam, R.;Leonardi, R.;& Nanetti, R. (1993). Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy. Princeton (N.J.): Princeton University Press.

Ruuskanen, P. (2001). VATT-tutkimuksia 81, Sosiaalinen pääoma –käsitteet, suuntaukset ja mekanismit. 81. (V. t. tutkimuskeskus, Toim.) Helsinki: Oy Nord Print Ab. <<https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/148499/t81.pdf?sequence=1>>.

Ruuskanen, P. (2003). Verkostotalous ja luottamus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/47930/3/SoPhi78_978-951-39-6505-1.pdf>. Noudettu osoitteesta
https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/47930/3/SoPhi78_978-951-39-6505-1.pdf

Saaranen-Kauppinen, A.;& Puusniekka, A. (2006. Viitattu 11.4.2021). KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto: aineisto- ja teorialähtöisyys. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.
<https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_3.html>.

Saarin, A.;Blomberg, H.;& Kroll, C. (2012). Sosiaalityöntekijöiden kokemukset työnsä kuormittavuudesta ja ristiriitaisuudesta Pohjoismaissa. Helsinki: Yhteiskuntapolitiikka. 77: 4. <<http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2012122010342>>.

Salo, P.;Rantonen, O.;Aalto, V.;Oksanen, T.;Vahtera, J.;Junnonen, S.-R.;. . . Hämäläinen, J. (2016). Sosiaalityöntekijöiden hyvinvointi: sosiaalityön kuormittavuus, voimavaratekijät ja sosiaalityöntekijöiden mielenterveys. Helsinki: Työterveyslaitos. <<https://www.julkari.fi/handle/10024/131353>>.

Sosiaali- ja terveysministeriö. (2011). Työympäristön ja työhyvinvoinnin linjaukset vuoteen 2020. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2011: 13.
<<http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72777/Julka201113.pdf>>.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. (2014). Annettu Helsingissä 30.12.2014:
<<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>>.

Tutkimuseettinen, n. (2013). Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012.
<https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf>.

Työsuojeluhallinto. (2019). Työn psykososiaaliset kuormitustekijät -kyselyn menetelmäkuvaus. Työsuojeluhallinto.
<https://www.tyosuojelu.fi/documents/14660/2426906/menetelmakuvaus_psykososiaalinen_kuormitus.pdf/f96d7df8-b3c8-588f-e510-e312e8b81a2b?t=1568019548404>.

Työturvallisuuskeskus. (Viitattu 2.3.2020). Psykososiaalinen kuormitus. Työturvallisuuskeskus.

<https://ttk.fi/tyoturvaluus_ ja_ tyosuojelu/tyoturvaluuden_ perusteet/tyoyhteiso/psyko sosiaalinen_ kuormitus>.

Vartia, M.;& ym. (2011). Psykososiaaliset tekijät suomalaisessa työyhteisössä. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2012: 14. <<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3227-2>>.

Vataja, K.;Seppänen-Järvelä, R.;& Vanhanen, T. (2007). Sosiaalitoimisto työympäristönä: Sosiaalitoimistojen tarkastelu työyhteisöjen ja työn organisoinnin näkökulmasta. Helsinki: Yhteiskuntapolitiikka. 72: 4. <<http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201209117373>>.

Teemahaastattelun teemat ja alateemat

- **Luottamus:** toiminnan ennakoitavuus, jatkuvuus, yksinkertaisuus, vastavuoroisuus
- **Kommunikaatio:** vuorovaikutuksen toimivuus, tiedonkulku, tavoitettavuus, jaettu ymmärrys, ymmärretyksi tuleminen, erilaisten näkökulmien ja ehdotusten huomiointi, muiden pitäminen ajan tasalla työhön liittyvistä asioista, viestinnän vastavuoroisuus, dialogisuus, vuorovaikutuksen määrä/laatu/kesto, palaute
- **Arvot ja normit:** säännöt, ohjeet, käytännöt, sanaton työkuultuuri, työntekijän oikeudet
- **Työn koordinointi:** johtaminen, työn organisointi, esimiestyö, yksintyöskentely, tiimit, roolit, tavoitteet, tehtävät, päätöksenteko
- **Koettu kohtelu:** syrjintä, häirintä, väkivalta, uhkailu, kannustus, hyväksytyksi tuleminen, ystävällisyys, huomaavaisuus, arvostus, epäoikeudenmukaisuus, epäasiallinen kohtelu, kiusaaminen, kunnioitus
- **Verkosto:** yhteistyö, yhteistoiminta, vertikaalisten ja horisontaalisten verkostojen hyödyntäminen, yhteisen tavoitteen hyväksi työskentely, sosiaalinen tuki ja apu työn tekemiseen esimieheltä ja työtovereilta, osallistaminen

Tiedote opinnäytetyöstä / suostumus tutkimukseen osallistujalle

Hei!

Olen Joonas Jokela. Opiskelen Metropolia ammattikorkeakoulussa Sosiaali- ja terveystieteiden alan palvelujen ja liiketoiminnan johtamisen tutkinto-ohjelmassa Sosionomi YAMK-tutkintoa. Toteutan tutkintoon kuuluvan opinnäytetyön yhteistyössä Espoon aikuissosiaalityön kanssa.

Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia Espoon aikuissosiaalityön ensiarviotiimin työntekijöiden kokemuksia sosiaaliseen pääomaan liittyvästä työstressistä. Tutkimuksellisenä tavoitteena on saada laadullista tietoa työhyvinvoinnin kehittämisen tueksi.

Opinnäytetyö toteutetaan laadullisena tapaustutkimuksena. Opinnäytetyö pyrkii vastaamaan seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- *Mitä sosiaaliseen pääomaan liittyvä työstressi on aikuissosiaalityön ensiarviotiimin työntekijöiden kokemuksen mukaan?*
- *Mitkä tekijät lisäävät sosiaaliseen pääomaan liittyvää työstressiä aikuissosiaalityön ensiarviotiimin työntekijöiden kokemuksen mukaan?*
- *Mitkä tekijät vähentävät sosiaaliseen pääomaan liittyvää työstressiä aikuissosiaalityön ensiarviotiimin työntekijöiden kokemuksen mukaan?*

Tutkimusaineisto kerätään ensiarviotiimin sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien yksilöhaastatteluilla. Haastatteluihin varataan tunti haastateltavaa kohden ja ne toteutetaan työajalla. Haastattelu on luonteeltaan teemahaastattelu ja teemat on koottu sosiaalista työkuormitusta ja työyhteisön sosiaalista pääomaa kuvaavien muuttujien pohjalta. Haastattelut sovitaan erikseen syksyille 2021.

Haastattelut toteutetaan etäyhteydellä Microsoft Teams -videoneuvottelusovelluksella tai mahdollisuuksien mukaan kasvotusten aikuissosiaalityön toimistolla. Haastattelut nauhoitetaan samalla sovelluksella ja/tai erillisellä ääninauhurilla. Tallenteet litteroidaan Microsoft Word -tekstinkäsittelyohjelmalla sähköiseen tekstimuotoon sisällönanalyysia varten. Haastattelussa ei kerätä osallistujia yksilöiviä tietoja.

Suostumuslomakkeisiin tulee osallistujien allekirjoitukset ja nimenselvennykset, mitkä ovat henkilötietoa. Tutkija kerää paperiset suostumuslomakkeet osallistujilta aikuissosi-aaliryön toimistolla. Paperiset suostumuslomakkeet säilytetään tutkijan lukitussa arkisto-kaapissa ja tuhoetaan tutkimuksen valmistuttua paperisilppurilla.

Nauhoitteet ja litteroitu tekstiaineisto säilytetään analysoinnin ajan salasanalla ja tieto-tekniisillä salausjärjestelmällä suojatulla verkkopalvelimella. Sähköinen aineisto tuhoetaan sähköisestä tallennusjärjestelmästä tai arkistoidaan opinnäytetyön hyväksymisen jäl-keen Espoon kaupungin organisaation määrittelemällä tavalla.

Opinnäytetyöhön/Tutkimukseen osallistuva täyttää:

Olen ymmärtänyt, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja voin milloin ta-hansa ilmoittaa, etten enää halua osallistua tutkimukseen, mutta siihen asti kerättyjä tutkimusaineistoja voidaan hyödyntää tutkimuksessa.

Olen saanut riittävät tiedot tämän tutkimuksen tietosuojaselosteesta, minulla on ollut mahdollisuus saada vastauksia kysymyksiini, olen ymmärtänyt saamani tiedot ja ha-luan osallistua opinnäytetyöhön/tutkimukseen.

Opinnäytetyöhön liittyvään tutkimukseen osallistuvan allekirjoitus, nimenselvennys

Yhteystiedot:

Joonas Jokela

joonas.jokela@metropolia.fi