

”Kyllä se on antanut enemmän kuin ottanut.”

Sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työntekijöiden kokemuksia
työnsä palkitsevuudesta

LANKINEN SARI
Tampereen yliopisto
Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos
Sosiaalipolitiikan pro gradu -tutkielma
Huhtikuu 2007

TIIVISTELMÄ

TAMPEREEN YLIOPISTO

Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos

SARI LANKINEN: ”Kyllä se on antanut enemmän kuin ottanut.” Sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työntekijöiden kokemuksia työnsä palkitsevuudesta

Pro Gradu –tutkielma, 72 s. 3 liites.

Ohjaajat: YTT Pertti Koistinen ja YTT Anneli Anttonen

Sosiaalipolitiikka

Huhtikuu 2007

Tutkimuksen tavoitteena on kuvata kohderyhmän eli sosiaali- ja terveysalan järjestöjen palkattujen työntekijöiden subjektiivisia kokemuksia työnsä palkitsevuudesta. Tutkimuksen empiirisen osion tutkimusaineisto on kerätty teemahaastatteluilla. Haastateltavina oli 11 sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työntekijää. Tutkimus perustuu fenomenologis-hermeneuttiseen ajatteluun ja tutkimusaineisto on analysoitu aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Tutkimustuloksien havainnollistamiseksi tutkimuksessa esitetään aineiston analyysin pohjalta muodostunut palkitsevuuden kokemusten malli. Palkitsevuuden kokemusten malli kerää yhteen kuusi palkitsevuuden kokemusten yläkategoriaa alakategorioineen. Nämä yläkategoriat ovat nimeltään asiakkaan onnistuminen, sosiaalinen mielenlaatu, kehittyminen, järjestötyön erityislaatu, työyhteisö ja kannustavat tekijät.

Tutkimuksen johtopäätöksinä voidaan todeta seuraavaa: sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työntekijöiden palkitsevuuden kokemukset liittyvät sosiaalisiin suhteisiin, etenkin asiakassuhteisiin. Työntekijät kokevat palkitsevaksi sosiaalisen kanssakäymisen asiakkaiden kanssa ja erityisesti asiakkaiden onnistumisen elämässään, johon he itse ovat olleet vaikuttamassa työnsä kautta. Tutkimuksen mukaan sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työntekijät saavat palkitsevuuden kokemuksia myös järjestötyöhön liitetystä työn erityislaatuisuudesta. Tämä tarkoittaa työn korkeaa vapausastetta, monipuolisia työtehtäviä, työn yllätyksellisyyttä ja hyviä kehittymismahdollisuuksia työssä. Sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työntekijät kokivat omaavansa tietynlaisen ”sosiaalisen mielenlaadun”. Tämä sosiaalinen mielenlaatu saattaa selittää miksi työntekijät saavat palkitsevuuden kokemuksia muista tutkimuksessa havaituista tekijöistä ja miksi työntekijät ovat hakeutuneet sosiaali- ja terveysalalle. Sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työhön sisältyy paljon auttamis- ja tunnettyötä, mikä tekee työn myös raskaaksi. Työn kuormittavuus ja järjestötyöhön liittyvät huolet, kuten taloudelliset huolet ovat sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työntekijöiden palkitsevuuden kokemuksia vähentäviä tekijöitä.

Avainsanat: sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työntekijät, palkitsevuuden kokemukset, sisäinen motivaatio, auttamistyö, tunnettyö

Sisällys

TIIVISTELMÄ

1. Johdanto.....	5
2. Tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat	7
2.1 Kolmas sektori organisaationa ja työpaikkana.....	7
2.1.1 Sosiaali- ja terveysalan järjestöt.....	11
2.1.2 Sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työsuhteet.....	12
2.2 Työn sisäinen palkitsevuus	15
2.2.1 Työn sisäinen motivaatio	19
2.3 Auttamistyö.....	23
2.4 Tunnettyö.....	26
3. Tutkimuksen tavoite ja tutkimustehtävä.....	28
4. Tutkimuksen toteutus	31
4.1 Fenomenologinen lähestymistapa	31
4.2 Teemahaastattelu tutkimusaineiston hankintamenetelmänä.....	32
4.3 Tutkimuksen käynnistyminen, tutkimusaineiston hankinta ja tutkimusjoukon kuvaus.....	33
4.4 Haastateltavien esittely	35
5. Tutkimusaineiston analyysi	37
5.1 Sisällönanalyysi menetelmänä	37
5.2 Analyysin eteneminen	38
5.2.1 Esimerkki aineiston pelkistämisestä.....	39
5.2.2 Esimerkki aineiston ryhmittelystä ja abstrahoinnista	40
6. Pohdintaa tutkimuksen luotettavuudesta ja eettisistä kysymyksistä.....	41
7. Tutkimuksen tulokset	44
7.1 Palkitsevuuden kokemukset.....	44
7.1.1 Asiakkaan onnistuminen.....	44
7.1.2 Sosiaalinen mielenlaatu	48
7.1.3 Kehittyminen.....	50
7.1.4 Järjestötyön erityislaatu	51
7.1.5 Työyhteisö.....	55
7.1.6 Kannustavat tekijät: palaute ja arvostus.....	56
7.2 Palkitsevuuden kokemusten malli.....	59

LÄHTEET

LIITTEET 3 kpl

Kuvio 1. Hyvinvointikolmio Pestoffia (1992) ja Helanderia (1998) mukaillen, s. 9.

Kuvio 2. Palkitsemisen tavat Kauhasen (2003) mukaan, s. 16.

Kuvio 3. Aineeton palkitseminen Handolinin (2006) mukaan Vartiaista (2003) mukaillen, s. 17.

Kuvio 4. Tutkimuksen viitekehys, s. 30.

Kuvio 5. Palkitsevuuden kokemusten malli. Sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työntekijöiden kokemuksiin työn palkitsevuudesta liittyvät kategoriat, s. 60.

Taulukko 1. Sisäiseen motivaatioon liittyviä tunteita Thomasin (2001) mukaan, s. 22.

Liite 1. Taulukko kolmannen sektorin tutkimuksen ekonomisesta ja eettisestä näkökulmasta Matthiasta (1999; 2000) mukaillen.

Liite 2. Haastattelupyyntö

Liite 3. Teemahaastattelurunko

1. Johdanto

Työyhteiskunnan ilmapiiriin kuuluu jokaista työkäistä koskettava kokopäiväisen palkkatyön vaatimus. Protestanttisen etiikan mukaan toimeentulo vaatii sinnikästä uurastamista päivästä toiseen. Työnteon prioriteetit ja viitekehys ovat kuitenkin muuttuneet ja aineellisten palkkioiden sijasta on alettu korostaa myös työn muunlaista palkitsevuutta. Tämän tutkimuksen kohderyhmä on sosiaali- ja terveysalan järjestöjen palkatut työntekijät. Tutkimus paneutuu sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työntekijöiden kokemuksiin työnsä palkitsevuudesta.

Sosiaali- ja terveysalan järjestöillä on pitkä historia osana suomalaista hyvinvointiyhteiskuntaa, jonka kehitykseen yhdistys- ja järjestötoiminnan syntyminen on ollut vahvasti kytköksissä. Järjestöjen syntyminen liittyy vahvasti yhteiskunnan kulloiseenkin kehitysvaiheeseen. Alkujaan järjestöt ovat keskittyneet hyväntekeväisyyteen ja ajan myötä kehittyneet monipuolisiksi palvelujen tuottajiksi ja ammatillistuneiksi organisaatioiksi. 1990-luvulla on alettu käyttää kolmannen sektorin käsitettä kuvaamaan järjestökenttää. 1990-luvun alun lama vaikutti hyvinvoinnin tuottamiseen yhteiskunnassa ja aiheutti pitkäaikaistyöttömyyden. Hyvinvointiyhteiskunnan ongelmien myötä kiinnostus kolmanteen sektoriin ja erityisesti sosiaali- ja terveysalanjärjestöihin hyvinvointivaltion ongelmien ratkaisijana lisääntyi.

Järjestöihin yhdistetään usein vapaaehtoistyö, joka muodostaa suuren osan järjestöissä tehtävästä toiminnasta. Järjestöissä on vapaaehtoisten lisäksi mukana jäseniä, jäsenyhteisöjä, vertaistukihenkilöitä ja palkattua työvoimaa (Dufva 2003, 13). Järjestöjen työvoiman on arvioitu kasvavan tulevaisuudessa (Harju 2000, 42-43; Harju 2003, 130-131). Järjestöbarometri 2006:n mukaan järjestöjohton esitykset henkilöstökehityksestä ovat myönteisiä. Erityisesti määräaikaisten työsuhteiden arvioidaan lisääntyvän. (Vuorinen & Särkelä & Peltosalmi 2006, 61.)

Järjestössä työskentely vaatii monenlaista osaamista ja työ koskettaa usein yhteiskunnassa heikommassa asemassa olevia, joita muut toimintamuodot eivät välttämättä tavoita (Vuorinen ym. 2004, 137). Työ heikompiensaisten kanssa on toisinaan raskasta. Järjestötyöhön liitetty vapaaehtoistyö saattaa luoda leimaansa myös järjestöissä tehtävälle palkkatyölle. Voi olla, että osalla kansalaisista ja myös viranomaisilla on kuva järjestötyöstä eräänlaisena puuhasteluna ja täten arvostus saati taloudelliset palkkiot eivät välttämättä ole kovin suuria verrattuna työntekijän panostuksiin työssään. Työ on kuitenkin tärkeää, sillä järjestöt pystyvät monesti reagoimaan

erilaisiin yhteiskunnan muutoksiin ja ihmisten tarpeisiin nopeammin kuin muut toimijat. Järjestöissä tehtävällä työllä ei välttämättä ole samanlaisia lakisääteisiä ja taloudellisia paineita kuin julkisella sektorilla tehtävällä sosiaali- ja terveydenalan työllä. Julkisella sektorilla asetetut tiukat tavoitteet ja asiakkaiden todellisuus saattavat olla ristiriidassa keskenään. Sosiaali- ja terveysalan järjestöillä voi tässä mielessä olla enemmän vapauksia ja mahdollisuuksia toimia asiakkaiden hyväksi.

Mielenkiintoni sosiaali- ja terveysalan järjestöihin ja kolmanteen sektoriin heräsi ollessani opintoihini liittyvässä harjoittelussa sosiaali- ja terveysalan järjestössä. Työ ja työilmapiiri tuntuivat jotenkin erityiseltä ja viihdyin työssäni hyvin. Tämä kokemus sai minut pohtimaan järjestötyön erityisyyttä ja eroavaisuutta muusta työstä ja siksi halusinkin selvittää pitääkö mielikuvani järjestötyön erityisyydestä paikkaansa. Tämä erityisyys ilmenee tutkimuksessani palkitsevuuden käsitteenä. Lisäksi kiinnostustani tutkimuksen aiheeseen on lisännyt sosiaali- ja terveysalan järjestöihin ja hyvinvointivaltion ongelmiin liittyvä keskustelu. Tämä omien kokemusten kautta herännyt kiinnostus, lisääntynyt yhteiskunnallinen keskustelu ja tutkimusaiheen aiempi vähäinen tutkimustieto yhdessä ovat vaikuttaneet tutkimuksen aihevalintaan.

Palkitsevuuden käsite on näkemykseni mukaan yhteydessä palkitsemisen, motivaation ja erityisesti sisäisen motivaation käsitteisiin. Sisäisellä motivaatiolla tarkoitetaan motivaatiota, joka muodostuu työn sisällöllisistä ominaispiirteistä. Tällä tarkoitetaan sitä, että työntekijä tekee työtään siksi, että hän nauttii työn tekemisestä. Työn motivaatio ei synny ainoastaan ulkoisesta pakosta, kuten palkasta. (Deci 1975, 23-24; Armstrong & Murlis 2000, 29; Ruohotie 1998, 37-39.) Työn palkitsevuus vaikuttaa sisäisen motivaation kautta myös työn tuloksiin ja haluun työskennellä kyseisellä alalla. Sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden palkitsevuuden kokemukset antavat viitteitä siitä, mitkä ovat sosiaali- ja terveysalanjärjestöjen vetovoimaisuustekijöitä työmarkkinoilla. Sosiaali- ja terveysalan järjestöjen palkitsevuus ei välttämättä ole riippuvainen perinteisistä aineellisista palkkioista, vaan se on enemmän tunteisiin ja ihmissuhteisiin liittyvää.

Tutkimuksen empiirisen osion tutkimusaineisto kerättiin teemahaastatteluilla sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työntekijöiltä. Tutkimus perustuu fenomenologis-hermeneuttiseen ajatteluun ja tutkimusaineiston on analysoitu aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Tutkimustuloksien havainnollistamiseksi tutkimuksessa esitetään aineiston analyysin pohjalta muodostunut palkitsevuuden kokemusten malli.

2. Tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat

Tutkimukseni teoreettinen viitekehys käsittää tutkimusaiheen avainkäsitteiden määrittelyn. Teoreettisen osuuden alussa kuvaan kolmannen sektorin toimijakenttää ja sosiaali- ja terveysalan järjestöjen asemaa siinä. Tarkastelen sosiaali- ja terveysalan järjestöjä työympäristönä sekä niiden työntekijöitä. Pääpaino teoreettisessa viitekehyksessä on palkitsevuuden käsitteellä. Palkitsevuuden käsite muodostuu tässä tutkimuksessa monista eri osatekijöistä, jotka esittelen teoreettisen viitekehysten keskiosassa. Viimeiseksi esittelen sosiaali- ja terveysalanjärjestöjen työntekijöiden työhön liittyvän auttamistyön ja tunnetun käsitteet.

Tutkimusalueena kolmatta sektoria ja sosiaali- ja terveysalan järjestöjä on tutkittu Suomessa melko vähän. Myös tutkimusalueen käsitteet ovat moniulotteisia, vaikeita määrittellä ja niiden käyttö on asiayhteydestä ja ajankohdasta riippuvaisia. Tietoa sosiaali- ja terveysalan järjestöistä ovat tuottaneet etenkin järjestöt itse. Monet sosiaali- ja terveysalan järjestöjen tiedon lähteet ovat selvityksiä ja raportteja, eivätkä varsinaisesti tieteellistä tutkimustietoa. Sosiaali- ja terveysalan järjestöistä on olemassa myös jonkin verran tilastotietoja. (Vuorinen 2004 ym. 21-22.) Järjestötyö on tavallaan ollut näkymätöntä, sillä kaikki järjestöt ja yhdistykset eivät ole dokumentoineet ja tilastoineet toimintaansa. Yksi järjestöjen tärkeä haaste onkin oman toimintansa tunnetuksi tekeminen. (Vuorinen & Särkelä & Peltosalmi 2006, 169.)

Sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työntekijöiden työolosuhteet, työtyytyväisyys, motivaatiotekijät ja työn koettu palkitsevuus eivät ole olleet suoranaisesti tutkimuksien aiheena. Sosiaali- ja terveysalan järjestöihin liittyvät tutkimukset ja selvitykset käsittelevät pääosin rakenteita, eivät niinkään järjestöjen toimijoita. Järjestöjen toimijoihin liittyvät tutkimukset koskettavat erityisesti vapaaehtoistyöntekijöitä ja heidän motiivejaan. Vähäinen aiempi tutkimustieto tutkimuksen aihealueesta ja siihen liittyvät moniulotteiset käsitteet ovat olleet vaikuttamassa myös teoreettisen viitekehysten valintoihin ja painotuksiin.

2.1 Kolmas sektori organisaationa ja työpaikkana

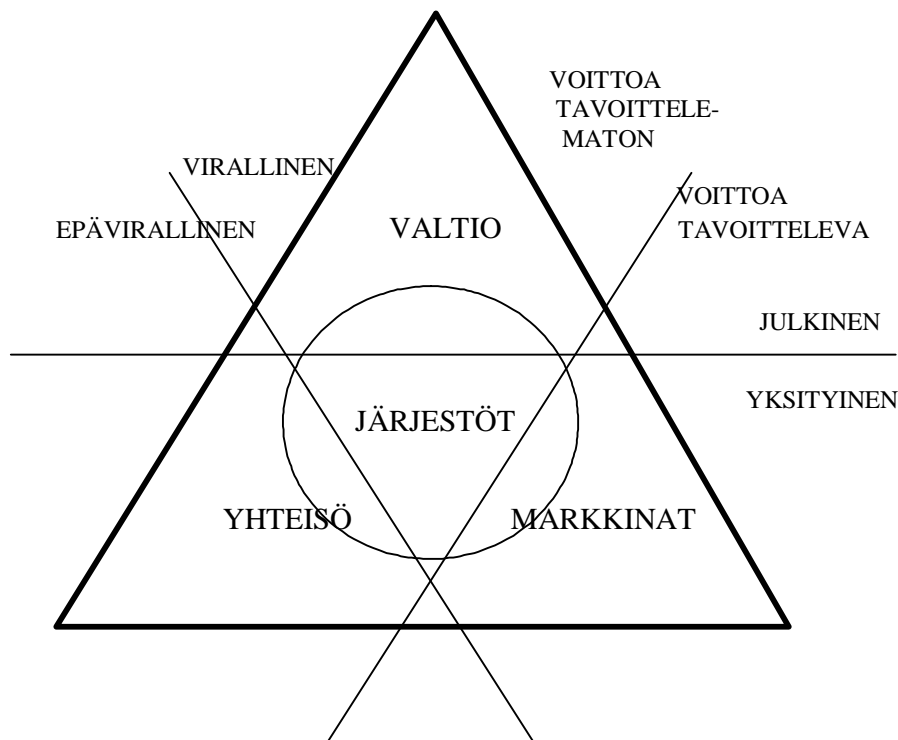
Sosiaali- ja terveysalan järjestöt ovat osa kolmatta sektoria. Kolmatta sektoria käytetään yleisnimikkeenä heterogeenisestä ja toimintatavoiltaan moninaisesta joukosta toimijoita (Vuorinen ym. 2004, 20). Kolmannella sektorilla on varsin suuri määrä erilaisia rinnakkaistermejä. Sitä on

kutsuttu esimerkiksi hyväntekeväisyyssektoriksi, riippumattomaksi sektoriksi, vapaaehtois-sektoriksi, verovapaaksi sektoriksi, ei-julkiseksi sektoriksi, sosiaalitaloudeksi ja voittoa tavoittelemattomaksi sektoriksi. Monilla termeillä viitataan samaan ilmiöön mutta eri termeillä on myös vivahde-eroja. (Helander 1998, 33-34.) Kolmatta sektoria käsitellään harvoin itsenäisenä kokonaisuutena, sillä se ymmärretään eräänlaiseksi julkisen ja yksityisen sektorin sekä yhteisön eli neljännen sektorin väliin jäävänä alueena. (Emt.,15, 28; Pestoff 1992, 24-25.) Kolmannen sektorin käsitteen erottamisella omaksi käsitteekseen on haluttu korostaa juuri sen eroa yksityiseen ja julkiseen sektoriin (Heikkala 2001, 40). Suomessa järjestöt, valtio ja kunnat ovat kuitenkin melko kietoutuneita toisiinsa. Niitä ei välttämättä pidetä toistensa vastavoimina vaan rinnakkaistoimijoina. (Metteri 2004, 141.) Rajanveto eri sektoreiden välillä on liukuvaa. Osalla järjestöistä on yhteiskunnassa virallinen, lähes puolijulkinen asema. Jotkut järjestöt taas toimivat liiketoimintaperiaatteilla ja muistuttavat täten markkinoiden toimijoita. Yhteisön erilaiset sosiaaliset verkostot saattavat myös täyttää kolmannen sektorin kriteerit. (Harju 2003, 16.)

Aivan kuten termejäkin, on monta tapaa määritellä kolmatta sektoria. Kolmannen sektorin määrittelyt ovat laajoja ja määritelmät ovat riippuvaisia määrittelijän taustasta. Sitä voidaan lähestyä monesta eri näkökulmasta. Kolmatta sektoria on määritelty sen juridisen muodon mukaan erottamalla kolmas sektori julkisesta ja yksityisestä sektorista. Kolmatta sektoria voidaan lähestyä myös määrittämällä sen omistuspohjan tai organisaation muotoa. Oma näkökulmani on kolmannen sektorin ymmärtäminen sen sisällön, arvojen ja erityisen asenteen mukaan. Erilaisten tutkimuksellisten näkökulmien voidaan ajatella jakaantuvan ekonomistisiin ja eettisiin näkökulmiin. (Ks. liite 1.) (Bauer & Grenzdöffer 1997, ref. Matthies 1999, 40.)

Ekonomistinen näkökulma mieltää kolmannen sektorin toiminnan pääasiallisesti vakiintuneissa järjestöissä tapahtuvaksi toiminnaksi. Ekonomistinen näkökulma liittyy kolmannen sektorin tiukemmin osaksi markkinoita, kansantaloutta ja hyvinvointivaltiota. Lähestymistapa on rakenteellinen ja taloudellinen. (Matthies 1999, 41-42.) Tällöin kolmas sektori kuvataan julkisen sektorin, markkinoiden ja kotitalouksien tai yhteisön väliin jääväksi alueeksi, jossa toimivat erilaiset kansalaisaktivismiin, vapaaehtoistyöhön ja järjestökenttään liittyvät ei-voittoa tavoittelemattomat toimijat. Näitä toimijoita ovat mm. yhdistykset, järjestöt, säätiöt ja järjestöpohjaiset osuuskunnat. (Matthies 1996, 11-13; Helander 1998, 28; Pestoff 1992, 24-25.)

Kuviossa alla havainnollistetaan kolmannen sektorin suhteita yksityiseen sektoriin eli markkinoihin, julkiseen sektoriin eli valtioon ja kuntiin ja neljänteen sektoriin eli yhteisöön.



Kuvio 1. Hyvinvointikolmio Pestoffia (1992) ja Helanderia (1998) mukaillen.

Eettinen näkökulma mieltää kolmannen sektorin toiminnan lähinnä aatteelliseksi ja yhteisölliseksi toiminnaksi. Siihen liitetään positiivisia ominaisuuksia ja sen ajatellaan tuovan esiin yhteiskunnassa ns. pehmeitä arvoja. Kolmas sektori nähdään eräänlaisena vaihtoehtoisena toimintatapana vastakohtana muille sektoreille. Eettisessä keskustelussa ei niinkään olla kiinnostuneita kolmannen sektorin yksityiskohtaisesta määrittelystä, vaan siitä että sille hyväksytään erilaisia nimikkeitä asiayhteydestä riippuen. Eettisessä näkökulmassa tärkeitä ovat arjen toimijat kuten vapaaehtoiset, työntekijät, jäsenet ja palveluiden käyttäjät. Matthies (1999) näkee, että ekonomistisen ja eettisen näkökulman vastakkainasettelun sijaan pitäisi pyrkiä näiden väliseen vuoropuheluun. Ekonomistinen ja eettinen ulottuvuus ovat monen järjestön sisällä limittäin. Järjestöt toimivat osana kansantaloutta ja taloudellisessa toimintaympäristössä, jotka vaikuttavat järjestöjen toimintaan. Toisaalta järjestötoiminta sisältää aatteellisen ja eettisen puolen. Järjestöjen pitää pohtia jatkuvasti oman toimintansa eettisyyttä ja miellekkyttä. (Matties 1999, 42-43.)

Kolmas sektori muodostuu yhdistys- ja järjestötoiminnasta, säätiöistä ja osuuskunnista. Tässä tutkimuksessa tarkastellaan nimenomaan yhdistys- ja järjestötoimintaa. Yhdistys on määritelty organisoituneeksi ihmisten yhteenliittymäksi, jonka pohjana on jokin tietty arvo, intressi tai tarve. (Heikkala 2001, 40-41). Loimun (2002) mukaan yhdistyksen tunnusmerkit ovat seuraavanlaiset: 1) yhdistyksessä on vähintään kolme jäsentä, 2) yhdistyksellä on jokin aatteellinen tarkoitus ja 3) yhdistyksen toiminta on pysyvää. Aatteellisuudella voidaan tarkoittaa esimerkiksi tietyn aatesuunnan edistämistä, ryhmän etujen valvontaa, yhdessäolomahdollisuuksien tai palvelujen tuottamista jäsenille ja hyväntekeväisyyttä. Taloudellinen toiminta ei ole aatteellisuutta. Pysyvyys ymmärretään tilapäisen vastakohtana, jolloin yhdistyksien toimintaa kehitetään pitkäjänteisesti. (Loimu 2002, 17-18.)

Yhdistyksen ja järjestön käsitteitä on totuttu käyttämään Suomessa rinnakkain (Harju 2003, 13). Yhdistys on kansalaistoiminnan perusyksikkö ja järjestö on yhdistysten yhteenliittymä. Järjestö siis rakentuu yhdistyksistä. Järjestön toimintaa ohjaa toiminta-ajatus. Toiminta-ajatuksen lähtökohtana ovat kansalaisjärjestön arvot. (Heikkala 2001, 40-41.) On olemassa sekä rekisteröityjä että rekisteröitymättömiä yhdistyksiä. Rekisteröitymisen myötä yhdistys muuttuu oikeustoimikelpoiseksi. (Loimu 2002, 17-18; Dufva 2003, 14.) Järjestöjen rahoituspohja on riippuvainen järjestötyypistä, toiminta-ajatuksista ja tehtävistä. Erilaisia järjestöjen rahoituksen lähteitä ovat Raha-automaattiyhdistyksen, ministeriöiden ja säätiöiden avustukset, valtiolta, kunnilta ja Euroopan Unionilta tuleva rahoitus, lahjoitukset, testamentit ja järjestöjen palvelutuotannosta saadut varat. (Södergård 1998, 107.)

Salamon ja Anheier (1997) ovat määritelleet yhdistyksiä 1) juridisesti 2) taloudellisesti 3) funktionaalisesti ja 4) rakenteellis-operationaalisesti. Funktionaalinen määrittelyssä yhdistykset ja järjestöt määritellään niiden tehtävien ja yhteiskunnallisten päämäärien mukaan. Funktionaalista määrittelyä voidaan erottaa kaksi ulottuvuutta, yksityinen ja julkinen. Yhdistys antaa yksittäiselle jäsenelle mahdollisuuden toteuttaa jäsenelle tärkeitä arvoja ja intressejä. Yksittäinen jäsen saa toiminnasta hyötyä itselleen, minkä vuoksi hän on mukana toiminnassa. Yhdistykset myös kokoavat yhteiskunnan arvoja ja vaikuttavat näin koko yhteiskuntaan ja poliittiseen päätöksentekoon. Yhdistykset voivat tuoda kansalaisten tärkeiksi kokemia asioita julkiseen keskusteluun. (Salamon & Anheier 1997, ref. Heikkala 2001, 41,43.)

Isaksson (1997) jakaa kolmannen sektorin toimintoja kolmeen erilliseen ryhmään. Eri ryhmillä on hänen mukaansa erilaiset säännöt, lait ja tavat tehdä päätöksiä. Ensimmäisen ryhmän muodostaa

kolmannen sektorin organisoitu palvelutuotanto, joka tuottaa hyvinvointipalveluja kunnille ja valtiolle. Toinen ryhmä muodostuu organisoidusta vapaaehtoistyöstä. Järjestöt toimivat organisoidun vapaaehtoistyön mahdollistajana. Kolmas ryhmä muodostuu ei-organisoimattomasta eli järjestäytymättömästä vapaaehtoistyöstä, jonka toimijoita ovat yksittäiset kansalaiset, perhe, suku, naapurit ja muut epäviralliset ryhmät. (Isaksson 1997, 11, 15-16.)

2.1.1 Sosiaali- ja terveysalan järjestöt

Sosiaali- ja terveysalan järjestöt ovat keskittyneet sosiaali- ja terveysalan problematiikkaan. Myös niiden yksiselitteinen määrittely on vaikeaa. Särkelä, Vuorinen ja Peltosalmi (2005) ovat tutkimuksessaan määritelleet sosiaali- ja terveysalan järjestöt käsittämään ne järjestöt, joiden tarkoitus oman jäsenistön, jonkun erikoisryhmän tai laajemman ryhmän fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistämiseen (Särkelä & Vuorinen & Peltosalmi 2005, 18). Erityisesti valtakunnallisilla sosiaali- ja terveysalan järjestöillä on toimintaa lastensuojelussa, nuorisotyössä, vanhustyössä, vammaistyössä ja sairausryhmäkohtaisessa työssä. Sosiaali- ja terveysalan järjestöjen yleisempiä toimintamuotoja ovat tiedottaminen, koulutus, kehittämissuunnitelmat ja julkaisutoiminta. Sosiaali- ja terveysalan järjestöt haluavat erityisesti painottaa rooliaan asiantuntijoina. (Eronen ym. 2001, 64, 67-69.)

Sosiaali- ja terveysalan järjestöjen kenttä on moninainen ja se koostuu sekä perinteisistä vakiintuneista toimijoista ja suurten palvelujen organisoijista, että pienistä vapaaehtoisjärjestöistä. Mukana on monialaisia yhdistyksiä ja yhden ryhmän edunvalvontaan keskittyviä yhdistyksiä. (Vuorinen ym. 2004, 20.) Sosiaali- ja terveysalan järjestöt ovat hyvin järjestyneitä, sillä monet paikallisyhdistykset kuuluvat alueelliseen tai valtakunnalliseen keskusjärjestöön (Vuorinen & Särkelä & Peltosalmi 2006, 11). Sosiaali- ja terveysalan järjestöjen määräksi on arvioitu 13 000 (Särkelä & Vuorinen & Peltosalmi 2005, 7). Toiminnan pohjan ja talouden kiihokkeiden mukaan sosiaali- ja terveysalan järjestöt voidaan jakaa vapaaehtoisjärjestöihin ja palvelujen tuottajajärjestöihin. Toiminta-ajatuspohjaisesti muut kuin vapaaehtoisjärjestöt voidaan jakaa ammattimaisesti palveluja tuottaviin järjestöihin ja edunvalvonta- ja vammaisjärjestöihin. (Södergård 1998, 105.)

Poteri (1998) on tutkinut valtakunnallisia sosiaali- ja terveysalan järjestöjä. Hänen mukaansa järjestöt määrittelivät sosiaali- ja terveysalan järjestöjen toiminnan motiiveja kolmella eri

näkökulmalla. Ne näkivät itsensä 1) tehtävän suorittajina, 2) arvojen kantajina ja 3) yksilön edustajina. Nämä kolme näkökulmaa eivät ole toisiaan poissulkevia, vaan voivat esiintyä eri järjestöissä samanaikaisesti eri vahvuisina. (Poteri 1998, 41-42, 47.)

Tehtävän suorittajat näkivät toimintansa rakentuvan konkreettiselle tehtävälle, kuten palvelujen tuottamisena jollekin kohderyhmälle. Tehtävän suorittajana kolmannen sektorin järjestöt rinnastuvat yhteiskunnan muihin toimijoihin, kuten yksityisen ja julkisen sektorin toimijoihin. Järjestöt voivat toimia hyvinvointiyhteiskunnan palvelujen tuottamisen tai tarjoamisen vaihtoehtona ja täydentäjänä. Yhdistyksen toiminnan perusmotiiveita voivat olla myös erilaiset arvot ja tavoitteet. Monilla järjestöillä on aatteellinen pohja, jolloin motiivi järjestön toimintaan osallistumiseen on järjestön ajaman asian kokeminen itselle tärkeäksi. Monet aatteelliset järjestöt pyrkivät ajamaan sellaisten ihmisten asiaa, jotka ovat muita heikommassa asemassa yhteiskunnassa. Järjestötoiminnalla halutaan usein tuottaa hyvinvointia yhteiskunnalle. Tavoitteena on ihmisten fyysinen ja psyykinen terveys ja sosiaalisen elämän tasapaino. Vanhat perinteisemmät järjestöt vaalivat aatteellisuutta eniten (emt., 41-44). Usein sosiaali- ja terveysalan järjestöt ymmärretään myös eri yksilöiden ja kansalaisryhmien edustajiksi. Järjestön jäsenistöä pidetään niiden toiminnan lähtökohtana. (emt., 45-46.)

2.1.2 Sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työsuhteet

Järjestöissä on monenlaisia toimijoita. Järjestöjen toiminnassa on mukana esimerkiksi jäseniä, jäsenyhteisöjä, vapaaehtoisia, palkattua henkilöstöä ja vertaistukijoita. Jotkut jäsenet ovat järjestön perustajajäseniä. Perustajajäsenet ovat aloittaneet toiminnan ja laatineet toimintaa määrittäviä sääntöjä. Toimintaa määrittävät säännöt perustuvat Suomen lainsäädäntöön. (Dufva 2003, 13.) Monissa järjestöissä yhdistyvät palkkatyö ja vapaaehtoistyö. Yleensä sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työtehtäviin palkatuilla henkilöillä on sama pätevyys kuin muilla sektoreilla vastaavissa tehtävissä toimivilla henkilöillä. Työt liittyvät monesti hoito-, opetus-, valistus-, hallintotehtäviin. (Södergård 1998, 105-106.)

Järjestöjen palkattu henkilökunta vastaa toiminnan jatkuvuudesta ja järjestöjen perustehtävän suorittamisesta. Kolmannen sektorin palkatun henkilöstön ammatillinen tausta on yleensä terveydenhoitoalaan ja sosiaalialaan liittyvä. Kahdella kolmesta sosiaali- ja terveysyhdistyksen työntekijöistä on joko sosiaali- tai terveysalan ammattitausta. Järjestöjen sosiaalipalveluihin

sijoittuu 75 prosenttia ja terveystalouteen 25 prosenttia henkilöstöstä. Koko sosiaali- ja terveystalouden henkilöstöstä noin 10 prosenttia eli 36 000 henkilöä työskentelee järjestöissä. (Vuorinen ym. 2004, 12, 58; Särkelä & Vuorinen & Peltosalmi 2005, 7.) Suurin osa näistä henkilöistä työskentelee muissa kuin sosiaali- ja terveystalouksissa. Valtakunnallisten järjestöjen sosiaali- ja terveystalouksissa työskentelee Raha-automaattiyhdistyksen tilastojen mukaan noin 12 000 henkilöä. Järjestöt ovat pääasiassa pieniä tai keskisuuria työnantajia. Noin 60 prosenttia valtakunnallisista järjestöistä työllistää alle kaksikymmentä henkilöä. (Vuorinen & Särkelä & Peltosalmi 2006, 60.)

Järjestöjen henkilökunnan määrä on ollut viime vuosina kasvussa. Järjestöjen taloudellinen tilanne vaikuttaa henkilökunnan lukumäärään. Projektituotoisen toiminnan ja tukityösuhteiden lisääntyminen aiheuttavat vaihtelua henkilöstön rakenteessa ja määrässä. Sosiaali- ja terveys alan järjestöt ovat rakentaneet ja kehittäneet toimintaansa ahkerasti ja myös tämä on kasvattanut henkilökunnan määrää. (Eronen ym. 2003, 54.) Sosiaali- ja terveysalan järjestöjen toiminta on moniammatillista ja useille yhteiskunnan osa-alueille suuntautuvaa. (Poteri 1997, 49.) Kansalaisjärjestöjen arvioidaan työllistävän tulevaisuudessa nykyistä enemmän. Kolmannen sektorin palveluja tuoteistetaan aikaisempaa enemmän, mikä lisää niiden kysyntää ja kilpailukykyä. Tulevaisuudessa julkinen sektori tulee ulkoistamaan palveluitaan nykyistä enemmän, jolloin vastuun niiden organisoinnista odotetaan siirtyvän osittain kolmannelle sektorille. Elintason kohoaminen ja maksukyvyyn parantuminen lisäävät palveluiden kysyntää. Varallisuuden lisääntyessä kolmannelle sektorille voidaan palkata lisää henkilöstöä. (Harju 2000, 42; Harju 2003, 130-131.) Helander (1998) kirjoittaa kolmannen sektorin työpanoksen arvioinnin saavan aikaan hyvinkin erilaisia tulkintoja kolmannen sektorin palkkatyöstä ja vapaaehtoistoiminnasta. Palkkatyötä hänen mukaansa arvioidaan usein siitä näkökulmasta, että millaisia mahdollisuuksia kolmannella sektorilla on työllistää työttömiä. Vapaaehtoistyötä taas arvioidaan siitä näkökulmasta, että millaisia mahdollisuuksia kolmannella sektorilla on tuoda lisäarvoa hyvinvointivaltion palveluihin. (Helander 1998, 90.)

Järjestöjen työtehtävät lisääntyvät pääosin palveluissa. Työtehtävien kirjo on tulevaisuudessa laaja ja moninainen. Uusien tarpeiden myötä kehitetään lisää palveluita. Eniten kysyntää on sosiaali- ja terveysalan palveluissa, kuten vanhusten kotiapu- ja kiinteistöpalveluissa, vammaisten tukihenkilöpalveluissa ja maahanmuuttajien kotoutumispalveluissa ja erilaisissa kotiin tarjottavissa palveluissa. (Harju 2003, 131-132.) 1990-luvun alan laman ja sitä seuranneen suurtyöttömyyden myötä kolmannen sektorin järjestöt alkoivat työllistämään työttömiä työnhakijoita yhdistelmätuen,

työharjoittelutuen ja työllistämistuen avulla. (emt., 2003, 124.) Eniten järjestöt ovat työllistäneet työttömiä sosiaalialan tehtäviin (emt., 128).

Järjestöjä koskee yhteiskunnan palvelujen tuottajina ja tehokkaana toimijana odotus ammatillisesta toiminnasta. Kolmannen sektorin toimijoihin liitettyä amatörismiä on yritetty häivyttää järjestöiden palvelutuotannosta. Pohdinnan aiheena on kansalaislähtöisen ja ammatillisen toiminnan yhdistäminen samanaikaisesti. Paljon on mietitty sitä, missä määrin palveluja voidaan tuottaa vapaaehtoisvoimin. Vaativimmissa tehtävissä edellytetään kuitenkin koulutuksen saaneita henkilöitä. Riittävä koulutus on tärkeä myös kolmannen sektorin yhteiskunnallisen statuksen vuoksi. (Helander 1998, 128-130.) Vakaan palkkatyön ja hyvin toimivan sosiaaliturvan aikakaudella palkkatyö ja vapaaehtoistoiminta nähtiin toisistaan erillisinä elämänalueina. Aktiivisen sosiaalipolitiikan myötä työttömien aktiivointi järjestöihin tapahtuu samoihin tehtäviin, joissa vapaaehtoiset toimivat. Vapaaehtoistyön merkitys on tällöin kasvanut yhteiskunnan ongelmien ratkaisussa. Siten vapaaehtoistyön kysymyksiä sen taloudellisesta pohjasta ja suhteesta palkkatyöhön yksilöiden, toimintayksiköiden ja yhteiskunnan tasolla ei voi enää ohittaa. Vaikka hyvinvointipalveluja on alettu tuottaa vapaaehtoisvoimin, niin järjestöjen ansiotyön ammatillisuusvaatimuksista on silti pidetty kiinni. Suomessa ei ole vielä nähty sitä, että ansiotyötä juurikaan korvattaisiin vapaaehtoistyöllä. Vapaaehtoistyön korostuminen luo kuitenkin lisäpainetta järjestöjen ansiotyön työaikojen, palkkojen ja ammatillisuuskkriteereiden joustavuuteen. (Matthies 2005, 305-308.)

Yhdistys- ja järjestötoiminnalle tyypillinen piirre on vapaaehtoisuus. Tämä piirre saattaa leimata myös työsuhteita ja sen myötä johtaa tavallista heikompiin tai satunnaisempiin työsuhteisiin työnantajan ja työntekijän välillä. Työsuhde perustuu osapuolten väliseen sopimukseen. Se edellyttää työntekijältä työn tekemistä, jonka tulos koituu työnantajan hyväksi. Työtä tehdään vastikkeen, kuten palkan vuoksi. Työnantaja valvoo ja johtaa työn suorittamista. (Koskinen 1999, 207.)

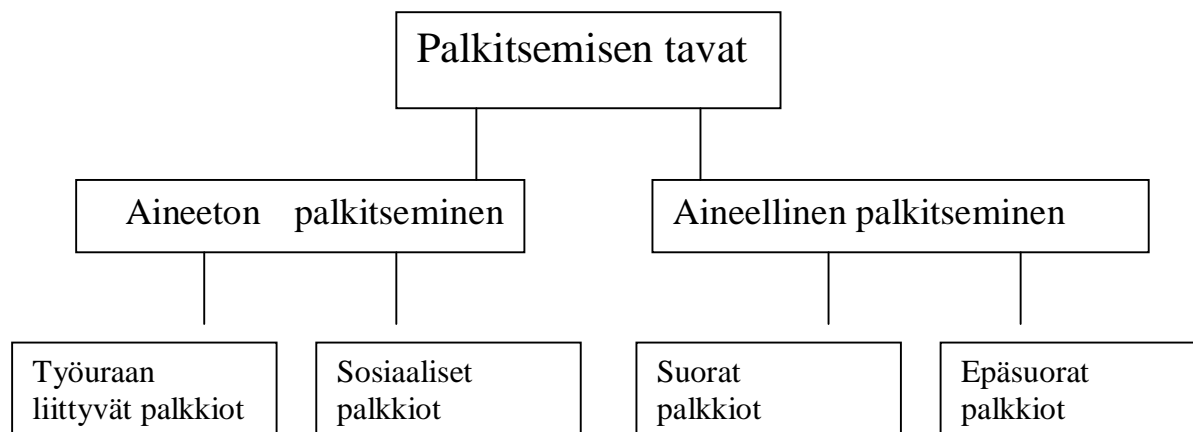
Yhdistys- ja järjestötoiminnan syntymisen edellytyksenä on ollut toiminnan perustuminen vapaaehtoisuuteen. Vapaaehtoistyön perinne vallitsee edelleen kolmannella sektorilla. Se luo odotuksia myös kolmannen sektorin palkkatyölle. Tulevaisuuden kysymys on, miten palkka- ja vapaaehtoistyö voidaan yhdistää järjestöissä. Palkkatyöltäkin odotetaan erilaista otetta kuin yksityisellä ja julkisella sektorilla. Kolmas sektori koetaan enemmän kutsumuksena ja työntekijältä halutaan joustavuutta. Käytännössä tämä tarkoittaa joustavuutta työajoissa, ilmaisen työn tekemistä

ja pienempää palkkaa. Kolmannen sektorin työkuulttuuri ja työilmapiiri ovat erilaiset. Toiminta on usein epämuodollisempaa ja joustavampaa kuin muilla sektoreilla. Päätöksenteko on lähempänä työntekijöitä ja heillä on mahdollisuuksia vaikuttaa työnsä organisointiin ja sisältöön. Sosiaalisten taitojen merkitys korostuu järjestötyössä. Työntekijöitä on suhteellisesti enemmän asiakastyössä kuin asiantuntijatehtävissä. Myös vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa toimiminen vaatii sosiaalisia taitoja työntekijöiltä. Se että ei tavoitella voittoa antaa tilaa inhimillisyydelle ja ihmisille, sillä tulostaatet eivät ole niin tiukat. Työskentely kolmannella sektorilla ja sosiaali- ja terveysalan järjestöissä vaatii laaja-alaista osaamista ja elämäkokemusta. Työ järjestöissä voidaan kokea vaihtoehdoksi pitkäkestoiselle työuralle ja juuri omaan elämänvaiheeseen sopivaksi. (Harju 2000, 43-44; Harju 2003, 132-131.)

2.2 Työn sisäinen palkitsevuus

Myös palkitsevuuden määrittelemine on vaikeaa. Tässä yhteydessä tarkoitan sillä lähinnä työntekijän työstään saamaa iloa eli sitä mitä työ tekijälleen antaa. Palkitsevuuteen voidaan lukea esimerkiksi työntekijän työstään saama palaute ja kiitos sekä se, kuinka merkitykselliseksi työntekijä kokee oman työnsä ja organisaatiossaan tehtävän työn. Palkitsevuuden käsitettä hahmotan palkitsemisen ja sisäisen motivaation käsitteiden avulla.

Palkitsevuuden käsite liittyy palkitsemisen käsitteeseen. Palkitsemisen tarkoitus on kannustaa työntekijöitä toimimaan organisaationsa tavoitteiden mukaisesti. Palkitseminen voidaan määritellä työnantajan ja työntekijän välisenä vaihtosuhteena, jossa työntekijä saa työpanoksensa vastineeksi erilaisia merkityksellisiä asioita. Merkitykselliset asiat eivät ole kaikille samoja, vaan hyvinkin erilaiset asiat voivat olla merkityksellisiä työntekijälle hänestä itsestään riippuen. (Rantamäki ym. 2006, 15-16.) Hyvä työsuoritus syntyy silloin, kun työntekijällä on halua ja kykyä tehdä työtänsä hyvin ja hänen työskentelyorganisaationsa mahdollistaa tämän. Palkitsemisen avulla voidaan parantaa työsuorituksia. (Eml., 19-20.) Palkitsemisen käsite sisältää aineellisia (taloudellisia) ja aineettomia (ei-taloudellisia) palkitsemisen tapoja. Aineellisilla palkkioilla tarkoitetaan palkkaa ja muita taloudellisia etuja. (Luoma ym. 2004, 36, 39; Kauhanen 2003, 105.)



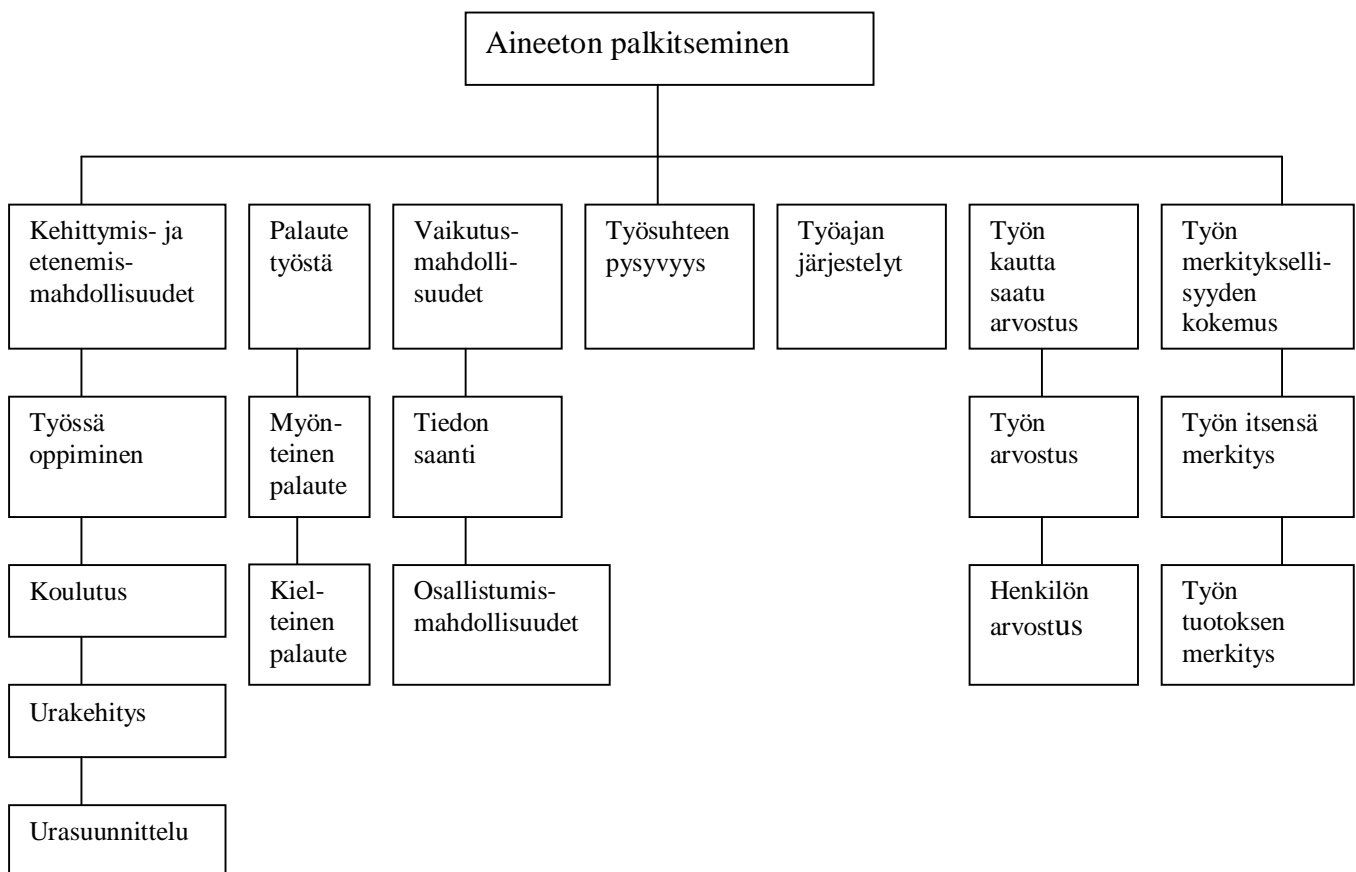
Kuvio 2. Palkitsemisen tavat Kauhasen (2003) mukaan.

Handolin (2004) kirjoittaa, että perinteisesti aineettomat palkkiot on luettu kuuluvan joko työjärjestelmiin tai sitten johtajuuteen kuuluviksi. Tästä johtuen ei yhtenäistä määritelmää aineettomasta palkitsemisesta hänen mukaansa ole. (Handolin 2006, 55.) Aineettomia palkkioita on yleensä jaettu työuraan liittyviin palkkioihin ja sosiaaliin palkkioihin. Aineeton palkitseminen ilmenee organisaatiossa palautteena, kannustuksena, luottamuksen osoittamisena, arvostuksena, sisällöllisenä työnä, hyvänä yhteistyönä organisaatiossa, onnistumisen tunteena ja kiitoksena. Aineeton palkitseminen on kiinteästi yhteydessä tunnekokemuksiin. Siihen kuuluu erilaisia organisaation toimintatapoja ja kulttuurisia ominaisuuksia. Aineeton palkitseminen on yhteydessä sisäiseen motivaatioon. (Luoma ym. 2004, 43.) Armstrong ja Murlis (2001) ovat jakaneet aineettomat palkkiot saavutuksiin, tunnustukseen, vastuuseen, vaikutukseen ja henkilökohtaiseen kasvuun (Armstrong & Murlis 2001, 37-38). Aiemmin motivaatiota on yritetty parantaa palkitsemalla hyvästä suorituksesta aineellisesti ja rankaisemalla huonosta suorituksesta. Myöhemmin on kuitenkin todettu, että raha ja tyytyväisyys eivät ole suorassa yhteydessä työsuoritukseen. (Vartiainen & Nurmela 2001, 195.)

Handolin ja Saarinen (2006) pyrkivät hahmottamaan palkitsemista palkitsevuuden kokemuksen valossa. Heidän näkemyksensä mukaan perinteinen mekaaninen palkitsemisajattelu ei huomioi palkitsevuuden kokemuksen fenomenologista ulottuvuutta, johon palkitsevuuskokemukset perustuvat. Palkitseminen hahmotetaan ennemmin ylhäältä tulevaksi ohjauskeinoksi, jonka tarkoitus on hallitusti ja ennustettavasti edistää organisaation strategian toteutumista. Palkitsevuustekijät ymmärretään aineellisina, ulkoisina ja korvauksiin liittyvinä tekijöinä. He väittävät, että palkitsemisjärjestelmät ovat riittämättömiä tuottamaan kestäväää palkitsevuuden kokemusta. Tätä

väittämää kutsutaan palkitsevuuden riittämättömyyteesiksi. Palkitseminen on tunteisiin ja kokemuksiin liittyvä subjektiivinen ilmiö, jossa olennaisinta on palkitsevuuskokemus eli henkilön tunne siitä, että häntä palkitaan. Heidän mukaansa kaikki palkitseminen, joka tuottaa palkitsemiskokemusta sisältää myös aineettomia tekijöitä. (Handolin & Saarinen 2006, 1-2, 8.) Nykyiset palkitsemisjärjestelmät perustuvat edelleen ajatukseen organisaatiosta eräänlaisena koneena. Organisaatioympäristö on kuitenkin muuttunut ja siksi myös palkitsemisen ja palkitsevuuden lähtökohta tulisi olla inhimillisempiä, työn merkityksien ja ihmisen kokemusmaailman huomioonottavia. (Handolin 2004, 65.)

Kuvio 3. kokoaa yhteen aineettomaksi palkitsemiseksi luettavia tekijöitä.



Kuvio 3. Aineeton palkitseminen Handolinin (2004) mukaan Vartiaista (2003) mukailen.

Kuten jo aiemmin mainitsin, niin sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työntekijöiden työolosuhteita, työtyytyväisyyttä, motivaatiotekijöitä tai työn koettua palkitsevuutta koskevaa tutkimustietoa ei siis

ole. Tämän vuoksi konkretisoidakseni keskustelua työn palkitsevuudesta olen käyttänyt muita aiheeseen liittyviä sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuksia ja kirjoituksia.

Kivimäki ym. (2002) ovat tutkineet työntekijöiden hyvinvointia kunnissa ja sairaaloissa. Heidän mukaansa työntekijöiden työssä ponnistelujen määrä on suhteessa työntekijöiden odotuksiin työn palkkioista. Tilanteet, joissa työn vaatimukset ovat suuremmat kuin siitä saatavat palkkiot koetaan epäoikeudenmukaisiksi. Työn vähäinen palkitsevuus on uhka työntekijän työmotivaatiolle ja terveydelle. Palkka yksin ei riitä vastineeksi työssä ponnisteluille, vaan työntekijöille on tärkeää mahdollisuudet tehdä merkityksellistä työtä, palautteen ja arvostuksen saaminen, työn tekeminen hyvin ja ihmisten auttaminen. Myös etenemismahdollisuudet, urakehitys, työsuhteen turvallisuus ja ammattitaidon syveneminen voivat tuoda palkitsevuuden kokemuksia. (Kivimäki ym. 2002, 42.)

Laineen ym. (2006) *Työolot ja hyvinvointi sosiaali- ja terveystieteillä 2005* tutkimuksessa palkitsevuutta on selvitetty kysymyksillä asiakassuhteiden toimivuudesta, onnistumisen kokemuksista, työnsä hyvin tekemisen tunteesta, mahdollisuuksista saavuttaa työssä itselle tärkeitä asioita sekä työyhteisöltä ja yhteiskunnalla saadusta arvostuksesta. (Laine 2006, 100.) Tutkimuksen mukaan sosiaali- ja terveystieteiden työntekijät kokevat yleensä työnsä palkitsevaksi ja antoisaksi. Työntekijät myös arvostivat itse omaa työtään ja noin puolet heistä koki, että oman työn kautta pystyi edistämään itselle tärkeitä asioita. Eniten palautetta työssä onnistumisista työntekijät ovat saaneet asiakkailta. Työn palkitsevuus on yhteydessä alalla pysymiseen ja sitoutumiseen. Työn heikko palkitsevuus voi houkutella alan vaihtoon. (Emt., 34-50.)

Borgman (1998) on tutkinut sosiaalialan työntekijöiden ammatillisia tulkintoja. Hän on muodostanut työntekijöiden kertomusten perusteella kolme sisäistä tarinaa ammatin valintaan vaikuttavista tekijöistä. Työntekijöiden ammatinvalintaan vaikuttivat ”halu olla hyvä ihminen”, ”halu auttaa muita” ja ”halu kehittää itseään ja työtään.” Työntekijöiden hakeutuminen sosiaalialalle ei ole ollut sattumaa, vaan tietoinen päätös. Hakeutumiseen ovat vaikuttaneet työn sisältö, kutsumus ja esikuvat. (Borgman 1998, 71-86.) Tutkimuksen mukaan työstä koettu ilo ja muut samankaltaiset tunteet liittyivät erityisesti asiakkaisiin. Työntekijät iloitsivat myönteisestä palautteesta ja siitä, että saivat tuottaa toiselle henkilölle hyvää mieltä työnsä kautta. (Emt., 155-156.)

Nakari (2004) on tutkinut kunnallisia työyhteisöjä. Palkitsevuutta hän tarkastelee tutkimuksessaan työn eri piirteiden kautta. Hän ymmärtää sisäisen palkitsevuuden muodostuvan työn mielenkiintoisuudessa, itsenäisyydestä ja kehittymismahdollisuuksista. Nakari ei täten lue

sosiaalisia palkkioita sisäiseen palkitsevuuteen kuuluviksi. (Nakari 2004, 22-24). Hänen mukaansa sosiaali- ja terveyssektorin työ ja erityisesti hoito- ja hoivatyön sisäinen palkitsevuus ja vaikutusmahdollisuudet työhön ovat heikentyneet jatkuvasti 2000-luvulla. Erityisesti vanhemmat työntekijät ovat kokeneet työelämän laadun huonontuneen merkittävästi. Terveysalan työn koettiin heikentyneen laadullisesti eniten. (Emt., 2004, 35-54.)

Kevätsalo kirjoittaa (1994) tilastokeskuksen vuonna 1990 tehdyn työoloja käsittelevän haastattelututkimuksen perusteella sosiaali- ja terveydenhuollon työstä. Monet sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijät kokevat työnsä henkisesti raskaaksi, fyysisesti raskaaksi ja huonosti palkatuksi. Tämän vastapainoksi sosiaali- ja terveydenhuollon työn katsotaan poikkeavan muiden alojen työstä siinä, että se on tavanomaista mielenkiintoisempaa, yhteiskunnallisesti hyödyllistä ja vastuullista. Lisäksi koetaan, että työssä voi auttaa ja huolehtia muista ihmisistä ja saavuttaa omia tavoitteitaan. (Kevätsalo 1994, 78-79.)

2.2.1 Työn sisäinen motivaatio

Palkitsemisen käsite on yhteydessä motivaation käsitteeseen. Motivaatiota on tutkittu paljon eri näkökulmista. Tässä tutkimuksessa keskitytään palkitsevuuteen liittyvään sisäiseen motivaatioon. Motivaatio ja palkitsevuus liittyvät työntekijän haluun työskennellä, mitä ilman ei synny toivottua tulosta. Työntekijän halukkuus käyttää omia voimavarojaan työn tekemiseen on riippuvainen motivaatiosta. (Peltonen & Ruohotie 1987, 22.) Motivaatiolla tavoitellaan jotain itselle tärkeää tavoitetta ja nautitaan itse sen saavuttamiseen tähtäävästä prosessista (Thomas 2001, 68). Motivaatiolla tarkoitetaan ihmisen motiivien aikaansaamaa sisäistä tilaa eli eräänlaista tahtoa toimia jotain tavoitetta kohti tietyllä vireydellä (Luoma ym. 2004, 20; Peltonen & Ruohotie 1991, 1987). Steers ym. (1996) ymmärtävät työmotivaation koostuvan kolmesta osasta. 1) Ensinnäkin työmotivaatiota syntyy kaikesta siitä, mikä antaa energiaa ihmiselle työn tekemiseen, 2) toisena tekijänä on kaikki se, mikä suuntaa ihmisen toimintaa ja laittaa hänet toimimaan tiettyjen tavoitteiden mukaisesti ja 3) kolmantena työmotivaatioon luetaan ne tekijät, jotka ylläpitävät ja vahvistavat toimintaa. (Steers ym. 1996, ref. Handolin 2004, 56.)

Peltosen ja Ruohotien (1987) mukaan työmotivaation syntymiseen vaikuttaa kolme eri tekijäryhmää. Nämä ovat persoonallisuuteen, työn ominaisuuksiin ja työympäristöön liittyviä tekijöitä. Persoonallisuustekijät on jaettu mielenkiinnon kohteisiin, asenteisiin ja tarpeisiin.

Persoonallisuustekijöiden vaikutus on paljolti riippuvainen myös työntekijästä itsestään. Työn ominaisuuksiin liittyvät tekijät on jaettu työn sisältöön ja saavutuksiin. Sisältötekijät vaikuttavat merkittävästi työntekijän haluun suoriutua työtehtävästä. Työympäristöön liittyvät tekijät on jaettu taloudellisen ja fyysisen ympäristön tekijöihin ja sosiaalisiin tekijöihin. Työympäristöllä voidaan tarkoittaa työntekijän välitöntä työympäristöä tai koko organisaation kattavaa ympäristöä. (Peltonen & Ruohotie 1987, 22-24.)

Motivaatiota jaetaan usein sisäiseen ja ulkoiseen motivaatioon. Sisäinen ja ulkoinen motivaatio eivät sulje toisiaan pois vaan ne ilmenevät usein samanaikaisesti. Työntekijän sisäinen motivaatio on suhteessa siihen kuinka kiinnostavana hän pitää työtehtäväänsä. Sisäinen motivaatio on johdettu työn sisällöstä. Sisäisesti motivoitunut työntekijä toimii ja työskentelee itsensä vuoksi. Hän kokee iloa, antoisuutta ja nauttii työstään, jolloin hänen työskentelynsä intentioita voidaan sanoa sisäiseksi. Sisäinen motivaatio vaikuttaa työntekijän haluun sitoutua, tehdä aloitteita ja kehittää työtään pitemmällä aikavälillä. Se on yhteydessä työntekijän tunteisiin ja psykologisiin tekijöihin. Sisäisellä motivaatiolla on yhteys työntekijän työhalukkuuteen. Ulkoisesti motivoitunut työntekijä taas työskentelee seurauksien tähden ja hänelle työ on väline palkkioiden saavuttamiseen. (Deci 1975, 23-24; Armstrong & Murlis 2000, 29; Ruohotie 1998, 37-39.)

Liukkosen ym. (2006) mukaan sisäinen motivaatio on toimintaan osallistumista siitä saatavan ilon ja nautinnon tähden. Ulkoisessa motivaatiossa toimintaan osallistutaan siitä saatavien palkkioiden tähden tai rangaistuksien välttämiseksi. Sisäinen motivaatio on yhteydessä myönteisiin tunteisiin, ajatuksiin ja käyttäytymismalleihin. (Liukkonen ym. 2006, 28.) Yhteisössä tapahtuva toiminta tai sosiaalinen vuorovaikutus saavat aikaan nämä myönteiset kokemukset. Ulkoinen motivaatio tai motivaation puute ovat vastaavasti kielteisesti yhteydessä näihin tekijöihin. Sisäisesti motivoitunut ihminen kokee itsensä autonomiseksi ja hänellä on tunne siitä, että hänen toimintaansa ei kontrolloida. Ihmisillä on tarve etsiä työlleen ja elämälleen merkitystä. Tällöin palkkio syntyy tunteesta, että työntekijä tekee eettisesti tärkeitä ja arvojensa mukaisia asioita. (emt., 28, 87, 101.)

Työn sisältöön liittyviä sisäisiä palkkioita ovat esimerkiksi monipuolinen, vaihteleva, vastuullinen, kiinnostava, haasteellinen, mielekäs, itsenäinen ja onnistumisen kokemuksia sisältävä työ. Sisäiset palkkiot ovat subjektiivisia; tunteisiin, kuten tyytyväisyyteen ja työn iloon liittyviä palkkioita. Niistä nautitaan jo työprosessin aikana eli työtä tehdessä. Työntekijä saa työstään iloa ja tyytyväisyyttä joka päivä. Ulkoiset palkkiot taas ovat työympäristöstä johdettavia palkkioita. (Luoma ym. 2004, 21-22.) Sisäiseen ja ulkoiseen palkitsevuuteen liittyvät niiden kannustetyypit.

Taloudelliset ja fyysisen ympäristön kannusteet palkitsevat pääosin ulkoisesti. Vuorovaikutukseen ja sosiaaliseen kanssakäymiseen liittyvät kannusteet voivat palkita sekä sisäisesti että ulkoisesti. Työtehtävään liittyvät tehtäväkannusteet, kuten työtehtävien vaihtelevuus palkitsevat pääosin sisäisesti. (Peltonen & Ruohotie 1991, 30-31.)

Manka (2006) erittelee työn kannustavuuteen liittyviä tekijöitä. Hänen mukaansa työn kannustettavuutta voidaan arvioida sillä, kuinka paljon työssä on tiettyjä ominaisuuksia. Nämä ominaisuudet ovat työn vaatimien taitojen moninaisuus, työtehtävien sisällön mielekkyys, työn merkityksellisyys, mahdollisuus itsenäiseen toimintaan, palaute työn tuloksista ja jatkuvan kehittymisen mahdollisuus. (Manka 2006, 188.)

Hackman ja Oldham (1980) ovat esittäneet mallin viidestä työn sisältöön ja sisäiseen motivaatioon keskeisesti vaikuttavasta piirteestä. Ne ovat kykyjen vaihtelevuus, työn kokonaisvaltaisuus, työn merkityksellisyys, itsenäisyys ja palaute. Kykyjen vaihtelevuudella tarkoitetaan mahdollisuutta käyttää erilaisia kykyjä ja taitoja työssään ja mahdollisuutta kehittää työtään. Työn kokonaisvaltaisuus liittyy siihen, että muodostaa kokonaisuuden, jonka voi erottaa valmiista työn tuloksesta. Työn merkityksellä viitataan työn vaikutukseen muihin ihmisiin. Itsenäisyydellä korostetaan työntekijän valinnanvapautta, itsenäisyyttä ja vaikutusmahdollisuuksia työnsä suhteen. Palaute tarkoittaa sitä, että työntekijä saa tietoa omien työponnistelujensa tuloksellisuudesta. (Hackman & Oldham 1980, 161-162.)

Eby ym. (1999) ovat täydentäneet mallia lisäämällä siihen vielä kolme uutta piirrettä eli tuen, osallistumisen ja oikeudenmukaisuuden. Heidän mukaansa kykyjen vaihtelevuus, työn kokonaisvaltaisuus ja työn merkityksellisyys ovat työn tarkoituksellisuuteen vaikuttavia tekijöitä. Itsenäisyys taas vaikuttaa työntekijän vastuuseen työstään ja palaute antaa tietoa työn tuloksista. Tuki, osallistuminen ja oikeudenmukaisuus liittyvät työntekijälle annettuihin valtuuksiin. Yhdessä työn tarkoituksellisuus, vastuu, tieto työn tuloksista ja valtuuksien antaminen vaikuttavat työntekijän organisaatioon sitoutumiseen ja työtyytyväisyyteen. (Eby ym. 1999, 464-467.)

Thomas (2001) esittää sisäiseen motivaatioon liittyviä tunteita, jotka ovat 1) mielekkyyden tunne, 2) valinnanvapauden tunne, 3) pätevyyden tunne ja 4) edistymisen tunne.

Mielekkyyden tunne	Valinnanvapauden tunne	Pätevyyden tunne	Edistymisen tunne
Kyynisyyttä karttava ilmapiiri	Vallan delegoiminen	Tietämys	Yhteistyöhenkinen ilmapiiri
Selkeästi määritellyt halut ja toiveet	Luottamus työntekijöihin	Myönteinen palaute	Virstapylväät
Innostava visio	Turvallisuuden tunne	Taitojen tunnistaminen	Saavutusten juhlistaminen
Tehtävien tavoitteen merkityksellisyys	Selkeä tarkoitus	Haasteet	Yhteydet asiakkaisiin
Tehtävien kokonaisvaltaisuus	Tieto	Korkeat, eikilpailuhenkiset normit	Parannusten mittaaminen

Taulukko 1. Sisäiseen motivaatioon liittyviä tunteita Thomasin (2001) mukaan.

Mielekkyyden tunteella tarkoitetaan sitä, että työntekijä pyrkii kohti merkityksellistä tavoitetta tai toteuttaa tärkeää tehtävää, jolla on vaikutusta johonkin suurempaan kokonaisuuteen. Työntekijä tuntee työnsä mielekkääksi ja kokee, että hänen työtään varten panostama aika ja energia ovat olleet panostuksen arvoisia. Valinnanvapauden tunteella tarkoitetaan työntekijän mahdollisuutta käyttää harkintansa ja itsenäisyytensä mielekkäällä tavalla tehtävää suorittaessaan. Kun työntekijä tuntee, että hänellä on mahdollisuus vaikuttaa työnsä sisältöön, hän kokee työnsä enemmän omaksi. Pätevyyden tunne on tunnetta, siitä, että tekee laadukasta työtä ja suorittaa sen ammattitaitoisesti. Edistymisen tunne on tunnetta onnistumisesta ja lopulliseen tavoitteeseen pääsemisestä. (Thomas 2001, 69-70.)

Thomas (2001) muistuttaa myös, että sisäisen motivaation kokeminen riippuu siitä, kuinka ihminen tulkitsee maailmaansa subjektiivisesti. Tunneperäiset reaktiot ovat vain osittain riippuvaisia niiden objektiivisesta luonteesta (Emt., 69-70). Useamman sisäisesti palkitsevan elementin pitää toteutua samanaikaisesti, jotta syntyy sisäistä motivaatiota. Eri yksiköt ja ryhmät ovat erilaisia, jolloin sama motivointi ei aina tehoa kaikkiin samanlaisesti. Tilanteesta riippuen sisäiset palkitsemiskeinot vaikuttavat erilaisesti sisäiseen motivaatioon. (Liukkonen ym. 2006, 50.) Työntekijän sisäinen motivaatio voi olla vaihdella eri aikoina johtuen työntekijän omista henkilökohtaisista tilanteista (Emt., 87). Sisäiseen motivaatioon johtava sisäinen palkitseminen on siis yksilö, tilanne ja aikasidonnaista.

2.3 Auttamistyö

Auttamistyö pyrkii kunnioittamaan ihmisen erityisyyttä, ainutlaatuisuutta ja hänen oikeuksiensa turvaamista. Auttamistyön eettiset arvot pohjautuvat ihmisoikeuksiin ja eri alojen ammattieettisiin sääntöihin ja periaatteisiin. (Pohjola 2002, 45-46.) Auttamistyö perustuu ihmiskäsitykseen ja asiakkaan kunnioittavaan kohtaamiseen. Oman alan erityisosaaminen ja ammattitaito antavat tukea asiakkaiden ja työntekijöiden kohtaamisiin. (Pyhäjoki 2005, 71.) Tavoite auttamistyössä on tuottaa ja lisätä hyvää ihmisille. Pyrkimyksenä on ymmärtää, kuunnella, tukea tai hoitaa auttamisen kohdetta. Auttaminen hyvinvointipalveluissa tähtää asiakkaan tilanteen muutokseen. Muutokseen pyritään erilaisten interventioiden, aktivoinnin tai huolenpidon kautta. (Pohjola 2002, 42-43.) Lindqvist (1995) ymmärtää auttamisen tuen antamisena sellaiselle ihmiselle, joka ei itse pysty selviytymään ongelmistaan. Auttaja voi auttaa joko vapaaehtoisesti tai sitten ammattinsa puolesta. Molemmissa tapauksissa auttaja on ottanut tietoisesti auttajan roolin. Olennaista auttajan ja autettavan suhteessa on autettavan yksisuuntainen riippuvuussuhde auttajaan. (Lindqvist 1995, 17-18.) Auttamissuhteessa auttajan tehtäviin kuuluu autettavan kasvun, kehityksen, kypsymisen ja toiminta- ja selviytymiskyvyn parantaminen. Auttamissuhde voidaan ymmärtää myös oppimiskokemuksena, jolloin auttaja ja autettava yhdessä etsivät ratkaisuja ja keinoja ongelmallisesta tilanteesta selviytymiseen vuorovaikutuksen kautta. Tällöin auttamissuhdetta pidetään myönteisenä vuorovaikutussuhteena. (Sundeen ym. 1988, 127.)

Särkelän (2001) mukaan auttamistyön asiakastilanteiden tunnistamista voidaan kuvailla kahdella käsitteellä, jotka ovat sympatia ja empatia. Sympatian hän muotoilee tilanteeksi, jossa henkilölle syntyy sama tunnetila kuin jollain toisella henkilöllä. Sympatia on eräänlaista myötätuntemista, joka ei kuitenkaan ole riittävä auttamistilanteessa. Sympatian lisäksi tarvitaan myös empatiaa eli kykyä ymmärtää ja tulkita asiakkaan tarpeita. Myötätuntemisen lisäksi pitäisi tarjota asiakkaalle jotain muuta kuin hänen oma todellisuuskuvansa tarjoaa. Sympatia ymmärretään kuuluvaksi ihmissuhteisiin ja empatia auttamissuhteisiin. (Särkelä 2001, 72.)

Empatiaa voidaan määritellä kyvyksi eläytyä autettavan elämään ja tilanteeseen. Lisäksi empatiaan kuuluu toisen ihmisen tunteiden ja niiden merkitysten oikea tulkinta. Vaikka auttaja ymmärtää asiakkaan tunteita, niin hän ei silti jaa niitä asiakkaan kanssa. Empatiaan kuuluu osapuolten välinen tietynlainen emotionaalinen erillisyys. Sympatiaan taas liittyy toisen tunnekokemusten omaksuminen niin, että toisen tarpeet koetaan myös omiksi tarpeiksi. Auttamissuhteen objektiivisuus katoaa, jos siihen liittyy sympatiaa. Auttajan tehtävä on nimenomaan auttaa eikä vain

myötäelää asiakkaan kanssa. (Sundeen 1988, 132-133.) Lindqvist (1990) kirjoittaa auttamissuhteen ilman empatiaa olevan tuomittu epäonnistumaan. Asioiden ulkoinen hallinta auttamissuhteessa ei riitä, vaan tarvitaan todellista kohtaamista. (Lindqvist 1990, 74.)

Pyhäjoen (2005) mukaan auttamistyössä yhdistellään tukea ja kontrollia. Olennaista auttamistyössä ei ole auttamisen tuki- tai kontrollipainotteisuus, vaan toimenpiteiden voimaannuttavuus. (Pyhäjoki 2005, 75.) Voimaannuttavaa tukea ovat Erikssonin ja Arnkilin mukaan kokemusten ja ymmärryksen jakaminen, uudella lailla näkeminen ja kannustus. Voimaannuttavaa kontrollia taas ovat huolten esiintuominen ja rajojen asettaminen. Alistavaa tukea heidän mukaansa on yliymmärtäminen, autettavan puolesta tekeminen ja riippuvuuden luonti ja ylläpito. Alistavaksi kontrolliksi kuvataan omien arvojen ja yleisten periaatteiden liiallinen esiintuominen tilanteen ainutlaatuisuutta huomioimatta. (Eriksson & Arnkil 2005, ref. Pyhäjoki 2003, 76.)

Sundeenin ym. (1988) mukaan auttamissuhteen etenemistä on tarkasteltu yleensä neljän peräkkäisen vaiheen kautta. Näiden vaiheiden välillä voi olla jossain määrin päällekkäisyyksiä, mutta silti niillä kaikilla on oma tehtävänsä auttamisprosessissa. Auttamisprosessin edeltävästä vaiheesta saatua tietoa käytetään hyväksi seuraavissa vaiheissa. 1) Vuorovaikutustilannetta edeltävässä vaiheessa auttajalla saattaa olla autettavasta ennakkotietoja, kuten aiempia asiakaskertomuksia. Tämän pohjalta auttaja muodostaa ennakkokäsityksen tulevasta tilanteesta. Auttajan pitäisi pystyä arvioimaan niitä ennako-oletuksia, jotka hän itse auttamistilanteeseen tuo. 2) Esittely- eli suuntautumisvaiheeseen sisältyy autettavan ja auttajan ensimmäinen tapaaminen, esittäytyminen ja eräänlaisen yhteistyösopimuksen syntyminen. Osapuolet sopivat auttamissuhteen tarkoituksen, keston, mahdollisen päättämisen ja kuinka luottamuksellista tietoa käsitellään. 3) Ylläpito- eli työvaihe on auttamisprosessin intensiivinen vaihe, jossa ylläpidetään auttajan ja autettavan välistä vuorovaikutusta, jotta päästäisiin sovittuihin tavoitteisiin. Tässä vaiheessa asiakkaalla voi herätä monenlaisia tunteita ja tavanomaista on kasvamisen ja uhmaamisen vaiheiden vaihtelut. 4) Päätösvaiheeseen kuuluu auttamissuhteen lopettaminen. Onnistuneen auttamisprosessin päätökseen liittyy lähes aina ristiriitaisia tuntemuksia. (Sundeen ym. 1988, 141-159.)

Auttamistyön kohde määrittyy sen mukaan mistä näemme ongelmien johtuvan. Ongelmat voidaan nähdä henkilöstä itsestään johtuviksi tai sitten hänen ulkopuolelta, kuten ympäristöstä tai yhteiskunnasta johtuviksi. Auttamistyön kohteena tulisi olla ongelmia ylläpitävät tekijät tai sitten

sellaiset tekijät, jotka ratkaisemalla autettava selviytyy paremmin ongelmia tuottavista tekijöistä huolimatta. Auttamistyön kohde määrittyy osaltaan myös käytettävissä olevien mahdollisuuksien mukaan. (Särkelä 2001, 11-13.)

Auttamistyön tilanteisiin liittyy aina jonkinlaisia valtasuhteita ja asetelmia. Asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen sisältää hierarkiaa, kontrollia ja moraalista latausta. Auttamisen ohella ihmisiä pyritään sosiaalistamaan yhteiskuntaan. Tavoitellulla muutoksella on taustalla joku normaaliuden määrittely eli käsitys siitä miten ihmisen tulisi elää. Usein valta ei ole tarkoituksenmukaista, vaan se on piilossa olevaa ja huomaamatonta. (Pohjola 2002, 43-45.) Vaikka auttamistyön eettiset arvot ovat ylevät, niin todellisuudessa nämä arvot eivät aina toteudu. Yhteiskunnan rakenteisiin, organisaatioihin, hallintoon ja ammatillisiin käytäntöihin liittyvät tekijät saattavat kahlita työntekijöiden mahdollisuuksia. Asiakkaita ei välttämättä kohdella ainutlaatuisina yksilöinä, vaan jonkun ryhmän, kuten esimerkiksi alkoholistien edustajina. (Emt., 47.) Auttamistyön ammatillisiin tehtäviin liittyy työntekijän suunnalta tietynlaista kaksoisdynamiikkaa. Ihmisiin kohdistuvassa työssä asiakkaille tehdään jotain. Heidä arvioidaan, tutkitaan ja heidän elämäänsä puututaan erilaisten interventioiden kautta joko autettavien suostumuksella tai sitten pakottamalla. Samanaikaisesti auttamistyö on myös yhteiskunnallisten intressien suorittamista yhteisen hyvän vuoksi. Auttamistyön toinen puoli on olla itse ihminen asiakkaiden kanssa ja toimia inhimillisesti. (Lindqvist 1995, 47.) Autettavaa tulisi kohdella oman elämänsä ohjaajana, sillä pohjimmiltaan hän on oman muutoksensa toteuttaja. (Särkelä 2001, 29.)

Auttaja ja autettavan välisessä vuorovaikutuksessa kohtaavat myös erilaiset todellisuuskäsitykset. Molemmilla on oma näkökulmansa asiaan ja omat rajalliset käsityksensä siitä. (Särkelä 2001, 29.) Jokinen, Suoninen ja Wahlström (2000) kirjoittavat auttamistyön arjen toteutuvan työntekijöiden ja asiakkaiden välisessä kommunikaatiossa. Monesti auttamistyön arkinen työ on keskustelua, tosin auttamistyö sisältää myös ei-kielellistä toimintaa. Auttamistyön todellisuutta, asiakkuutta ja erilaisia identiteettejä rakennetaan työntekijöiden ja asiakkaiden keskusteluissa. Ammatillisen auttamistyön käytäntöihin kuuluvat myös erilaiset työntekijöiden kirjoittamat asiakirjat, lausunnot ja selvitykset. Vuorovaikutuksen lopputulos on vähintäänkin kahdesta ihmisestä johtuvaa. (Jokinen & Suoninen & Wahlström 2000, 15-17.)

2.4 Tunnettyö

Tunteita ja järkeä on perinteisesti pidetty toistensa vastakohtina. Työn tekeminen on usein yhdistetty järjelliseen toimintaan, ja tällöin tunteet eivät ole olleet osa työtä. Kokemuksellisuuden korostamisen myötä järjen ja tunteiden erottaminen on käynyt aiempaa epäuskottavammaksi ja tunteet ovat hyväksytyt osaksi työtä. (Molander 2003, 9.) Työ, johon liittyy inhimillistä kanssakäymistä sisältää myös tunteita. Työssä koettuihin tunteisiin vaikuttavat työntekijän roolit, ammattietiikka ja moraali. Työssä voi joutua käsittelemään yhtä aikaa omia, asiakkaiden tai muun työyhteisön tunteita. (Borgman 1998, 153.) Sosiaalialan työ sisältää ja käsittelee tunne- ja ihmissuhteita. Käytännön työtä hallitsee intiimiys ja tilannesidonaisuus. Huolenpityö sisältää sen tosiasian hyväksymisen, että toiminta työntekijän ja asiakkaan kesken ei ole välttämättä vastavuoroista. (Rauhala 1993, 14-15). Työhön liitetään odotus välittämisestä, altruismista ja itsensä unohtavasta toiminnasta asiakkaan hyväksi (Julkunen 2004, 169).

Hochschild (1983) on tutkinut lentoemäntien työtä ja koulutusta. Hän on tutkimuksessaan *The Managed Heart* erotellut lentoemäntien työn sisällön ruumiilliseen, henkiseen ja emotionaaliseen työhön. Hochschild huomasi, että lentoemäntien työ sisältää paljon emotionaalisia tapoja työskennellä ja tutkimuksensa perusteella hän loi ”emotional labour” käsitteen, joka on suomennettu emotionaaliseksi työksi tai tunnetyöksi. (Hochschild 1983, 5-7; Korvajärvi 2001, 204, 209.)

Hochschildin tavoite oli luoda teoria, jonka avulla voidaan nähdä miten organisaatiot käsittelevät työntekijöitään valvomalla heidän käyttäytymistään ja tunteitaan. Työntekijät taas yrittävät vaikuttaa asiakkaiden tunteisiin esimerkiksi tuottamalla heille iloista mieltä. (Korvajärvi 2001, 204-205.) Ammatillisesta tunnetyöstä on kyse silloin, kun tunteiden säätely on keskeinen osa työtä. Näissä työtehtävissä työskennellään ihmisten parissa ja tunnetyön kautta työnantajan organisaatio pyrkii vaikuttamaan sekä työntekijöihin että asiakkaisiin tavoitteidensa mukaisesti. (Ahokas 1998, 126-127.) Tällöin työntekijä toimii itsenäisesti käsittelemällä omaa toimintaansa, mutta sopeutuu organisaation tavoitteisiin ja odotuksiin säatelemällä samalla omia tunteitaan. Tunnettyötä tehdessään ihminen käyttää apunaan omaa persoonaansa. Siinä työntekijät tunteet ovat osa työn sisältöä ja vaatimuksia. Tunnetyössä ihmiset käsittelevät tunteitaan niin, että saavat aikaan eräänlaisen kulloiseenkin tilanteen sopivan ruumiillisen esityksen. Tunnettyö on palkallista työtä, jolla on oma vaihtoarvonsa (Korvajärvi 2001, 204-206). Oman roolinsa mukaan työntekijän täytyy

esittää tilanteeseen sopivia ja toisaalta taas peittää joitain tilanteeseen ei sopivia tunteita. (Molander 2003, 33.)

Tunnetyössä asiakkaaseen tulisi suhtautua siten kuin työntekijällä olisi henkilökohtainen suhde asiakkaaseen. Tunnetyö voi aiheuttaa työntekijälle uupumusta ja stressiä, jos hän kokee teeskentelevänsä työssään. Pinnallisessa tunnetyössä työntekijän toiminta on tietoista teeskentelyä, kun taas syvässä tunnetyössä työntekijä ilmaisee tunteensa todenmukaisesti. Tunnetyöhön eläytyminen voi tapahtua erilaisilla intensiteettitasoilla. Tarpeeksi korkealla intensiteettitasolla tunteiden sopeuttaminen tilanteeseen ei enää häiritse työntekijää, vaan tunteet ovat olennainen osa työn sisältöä ja muuttuneet oikeaksi ja aidoksi toiminnaksi. (Hochschild 1983, 5-7; Korvajärvi 2001, 210-212; Ahokas 1998, 123-125.)

Ahokkaan (1998) mukaan tunnetyötä pidetään sukupuolen mukaan jakautuneena, jolloin se on yleensä yhdistetty naisiin. Työtehtävissä, joissa pyritään vaikuttamaan muiden mielialaan ja tunteisiin, kuten esimerkiksi hoiva-alan ja sosiaalityön työtehtävissä toimii paljon naisia. Sukupuolistereotyyppien mukaan naisia on myös pidetty miehiä tunteellisempina. Naisilta odotetaan jossain määrin alistuvampaa ja vähemmän käskevää asennetta asiakasta ja työntekijää kohtaan. Naiset liitetään vahvasti kodin piiriin, jolloin naisammattit voidaan nähdä kotien huolenpityön jatkeena. (Ahokas 1998, 126-127; Korvajärvi 2001, 212.)

3. Tutkimuksen tavoite ja tutkimustehtävä

Tutkimuksen tavoitteena on kuvata kohderyhmän eli sosiaali- ja terveysalan järjestöjen palkattujen työntekijöiden subjektiivisia kokemuksia työnsä palkitsevuudesta. Tutkimuskysymyksien avulla on tarkoitus selvittää sitä miten työntekijät kokevat työnsä palkitsevuuden. Palkitsevuutta tarkastellaan työntekijöiden näkökulmasta. Tutkimusaihe on tärkeä, sillä kolmannen sektorin sosiaali- ja terveysalan järjestöiden työ saatetaan kokea hieman erilaiseksi kuin sosiaali- ja terveysalantyö muilla sektoreilla ja tämä saattaa vaikuttaa myös palkitsevuuden kokemuksiin. Kiinnostavaksi tutkimusaiheen tekee myös sosiaali- ja terveysalan järjestöjen mahdollisuuksien lisääntynyt korostaminen hyvinvoinnin tuottamisessa. Tutkimuksen avulla voidaan saada tietoa sosiaali- ja terveysalan järjestöjen vetovoimaisuustekijöistä työmarkkinoilla. Lisäksi tutkimukseen on tarvetta koska tämänkaltaista tutkimusta sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työntekijöistä ei juuri ole olemassa. Tutkimus nojaa kolmannen sektorin eettiseen tutkimusperinteeseen. (Ks. liite 1.) Tutkimus suuntautuu arjen tason ja ruohonjuuritason toimijoihin eli tässä tapauksessa työntekijöihin. Painopiste on järjestöjen toiminnallisessa puolessa rakenteellisen puolen sijaan. Tutkimuksen intressialueet ovat yksilöllisissä subjektiivisissa merkityksissä ja toiminnan sisällöissä.

Tutkimuksen teoreettisena taustana toimii tutkimuksen keskeisten käsitteiden määrittely. Sosiaali- ja terveysalan järjestöt ymmärretään Särkelän, Vuorisen ja Peltosalmen (2005) mukaan järjestöiksi, joiden tarkoitus on oman jäsenistön, jonkun erikoisryhmän tai laajemman ryhmän fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistäminen (Särkelä & Vuorinen & Peltosalmi 2005, 18). Monitahoinen työn palkitsevuuden käsite taas ymmärretään tässä tutkimuksessa työn aineettomiin palkkioihin ja sisäiseen motivaatioon perustuvaksi tunteeksi siitä, mitä työ antaa tekijälleen. Aiempien sosiaali- ja terveysalan työntekijöitä koskevien tutkimuksien ja muiden aihetta sivuavien kirjoitusten perusteella voisi olettaa, että työntekijät ovat kiinnostuneita ihmis- ja auttamistyöstä, ja palkitsevuuden kokemukset liittyvät tähän. On myös mahdollista olettaa, että työntekijöiden ensisijainen palkitsevuuden lähde ei koostu pelkästään aineellisista tekijöistä. Lisäksi oletuksena on, että palkitsevuuden kokemukset ovat lähtöisin ennemminkin eettiseen tutkimusperinteeseen kuin ekonomiseen näkökulmaan liittyvistä asioista. (Ks. liite 1.)

Tutkimuksen analyysimenetelmänä on käytetty aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Tutkimuksen tiedonantajia on haastateltu erilaisista sosiaali- ja terveysalan järjestöistä teemahaastattelun avulla. Sisällönanalyysin avulla pyritään muodostamaan aineistosta sosiaali- ja terveysalan järjestöjen

työntekijöiden työn palkitsevuuden kokemuksia kuvaava malli. Tämä malli muodostuu aineistosta nousevista ala- ja yläkategorioista. Kategoriat sisältävät niitä tekijöitä, jotka antavat sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työntekijöille palkitsevuuden kokemuksia.

Määrittelen tutkimuskysymykseni seuraavien kysymyksiä muotoon:

Mitä sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työntekijät pitävät tärkeänä omassa työssään?

Millaisista asioista sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työntekijät saavat työstään palkitsevuuden kokemuksia?

Mitkä tekijät vähentävät sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työntekijöiden palkitsevuuden kokemuksia?

Ensimmäinen tutkimuskysymys kohdentuu sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työntekijöiden työhön ja siihen, mikä heidän mielestään on tärkeää työssä. Työssä tärkeäksi koetut asiat tuottavat työntekijöille todennäköisesti myös palkitsevuuden tunnetta. Toinen tutkimuskysymys kohdentuu suoraan siihen, millaiset asiat vaikuttavat palkitsevuuden kokemuksen syntymiseen. Kolmannella tutkimuskysymyksellä haetaan vastatusta siihen, mitkä tekijät heikentävät palkitsevuuden kokemuksia.

Seuraavassa kuviossa on kuvattu tutkimuksen viitekehys.

Teoreettinen viitekehys

- kolmas sektori
- sosiaali- ja terveysalan järjestöt
- sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työntekijät
- työn palkitsevuus
- sisäinen motivaatio
- auttamistyö
- tunnettyö

Tieteenfilosofinen viitekehys

- fenomenologis-hermeneuttisuus

Methodinen viitekehys

- teemahaastattelu
- sisällönanalyysi
- aineistolähtöisyys

Empiirinen tarkastelu

- Mitä työntekijät pitävät tärkeänä omassa työssään?
- Millaisista asioista he saavat työstään palkitsevuuden kokemuksia?
- Mitkä tekijät vähentävät palkitsevuuden kokemuksia?

Kuvio 4. Tutkimuksen viitekehys.

4. Tutkimuksen toteutus

4.1 Fenomenologinen lähestymistapa

Tutkimusmenetelmäni perustuu fenomenologis-hermeneuttiseen perinteeseen, jossa tutkimuksen ja kiinnostuksen kohteina ovat ihminen, hänen kokemuksensa ja hänen kokemuksilleen antamansa merkitykset. Sen tavoite on käsitteellistää kokemusten merkitykset. Ihmistä ja hänen elämäntilannettaan tulee tutkia hänen omasta näkökulmastaan. Ihmisten kokemuksia tarkastellaan suhteessa hänen omaan todellisuuteensa eli maailmaan, jossa hän elää. Bergerin ja Luckmanin (2002) mukaan fenomenologis-hermeneuttinen metodi soveltuu parhaiten arkitiedon selvittämiseen. Sen avulla pyritään ymmärtämään ja kuvailemaan ihmisen jokapäiväistä elämismaailmaa. (Berger & Luckman 2002, 30.) Fenomenologian oppi-isänä pidetään Husserlia. Hän oli kiinnostunut ihmisen välittömistä subjektiivisista kokemuksista ja maailman tutkimuksesta juuri sellaisenaan. Hänen mukaansa ihminen rakentaa omassa tajunnassaan ulkoisen maailmansa, joka välittyy ihmiselle kokemusten muodossa. Fenomenologiassa on tarkoitus tehdä jo koetut ja tunnetut asiat tietoisiksi. Monet ilmiöt ovat läsnä jokapäiväisessä elämässämme, mutta ne eivät avaudu käsitteellistämislle ja ymmärtämiselle suoraan sellaisinaan. (Perttula 1995, 6-7.)

Jokapäiväinen elämä näyttäytyy ihmiselle intersubjektiivisena maailmana eli maailmana, jonka hän jakaa muiden kanssa. Tärkeää fenomenologiassa on saada esiin ihmisen subjektiivisia tunteita suhteessa tutkittavaan ilmiöön. Ihmisellä on intentionaalinen suhde maailmaan. Intentionaalisuudella tarkoitetaan sitä, että kaikki asiat merkitsevät meille jotakin. Todellisuuteen kuuluvat asiat ovat siis merkitysten läpäiseviä ja kokemukset muotoutuvat merkitysten mukaan. Merkitysten lähteenä on ihmisen yhteisö ja siten merkityksiä ei kuitenkaan voida pitää puhtaasti subjektiivisina. (Varto 1992, 55-56; Laine 2001, 27-28.) Fenomenologinen tutkimus on hyvin perusteellista ja syvällistä. Tämän vuoksi aineiston koon ei tarvitse olla kovin suuri. Aineistoa tulisi lähestyä ja kerätä mahdollisimman avoimin mielin ja ilman ennakko-oletuksia ja teorioita. Fenomenologisen tutkimuksen ote on näin siis aineistolähtöistä. Tarkoituksena ei ole niinkään selittää vaan kuvailla tutkittavaa ilmiötä. Aineiston eri elementtejä ja yksityiskohtia tarkastellaan tasa-arvoisina tekijöinä suhteessa toisiinsa. (Yeung 2005, 90-91.)

Fenomenologiaan liittyvällä hermeneuttisella ulottuvuudella tarkoitetaan tulkinnan ja ymmärtämisen teoriaa. Hermeneuttinen ulottuvuus tulee fenomenologiaan tulkinnan tarpeen myötä.

Hermeneuttisen tulkinnan kohteina ovat ihmisen ilmaisut, jotka kantavat merkityksiä. Merkityksiä lähestytään ymmärtämisellä ja tulkinnalla. Hermeneutiikassa etsitään tulkinnalle sääntöjä. Ymmärtämiseen ja tulkintaan liittyvät läheisesti esiymmärryksen ja hermeneuttisen kehän käsitteet. Hermeneuttisella kehällä tarkoitetaan tutkimuksellista dialogia. Tutkimuksen eri vaiheissa tulisi harjoittaa jatkuvaa tutkimuksen perusteiden kriittistä pohdintaa ja reflektiivisyyttä. Aineiston kanssa käydään vuoropuhelua koko tutkimuksen ajan ja seurataan esiymmärryksen muutosta tutkimustuloksiksi. (Laine 2001, 29-30.)

4.2 Teemahaastattelu tutkimusaineiston hankintamenetelmänä

Tutkimuksen empiirisen osan hankintamenetelmäksi valitsin sosiaali- ja terveysalan järjestöissä työskentelevien teemahaastattelut. Tutkimushaastattelu eroaa arkikeskustelusta tutkimustehtävän tavoitteen ohjaaman tarkoituksen takia. Tutkimushaastattelu rakentuu kysymysten ja vastausten mukaan. Haastattelussa tutkijalla on tiedon kerääjän rooli ja tutkittavalla tiedon antajan rooli. (Ruusu vuori 2005, 22-23.) Teemahaastattelu on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto, joka sopii menetelmäksi, kun halutaan tietoa sellaisista aiheista, joista haastateltavat eivät ole tottuneet päivittäin puhumaan. Teemahaastattelu on hyvä menetelmä tilanteisiin, joissa haastattelun aihealueen keskeinen sisältö tunnetaan, mutta haastateltavien vastauksia ei pystytä ennakoimaan. Tämän tutkimuksen aiheesta on vähän aikaisempaa tietoa, joten teemahaastattelu on tähän tutkimukseen hyvin soveltuva aineistonkeruumenetelmä. Teemahaastattelu lähtee olettamuksesta, että jokapäiväisiä kokemuksia voidaan tutkia. Siinä korostetaan haastateltavien elämysmaailmaa ja heidän omia määritelmiään tilanteista. (Hirsjärvi & Hurme 1988, 35-36, 41.)

Teemahaastattelu keskittyy nimensä mukaisesti teemoihin jättäen tilaa keskustelulle. Siinä tutkijan on mahdollista ohjata haastattelua, silti kontrolloimatta sitä. Haastateltavat vastaavat kysymyksiin omin sanoin. Teemahaastattelu on melko joustava aineistonkeruumenetelmä, joka sallii täsmennykset ja muutokset kesken haastattelun. Teemahaastattelun kysymysten tarkka muoto ja järjestys määräytyvät tutkijan mukaan. Sopivien teemojen valitseminen on suunnitteluvaiheen tärkeimpiä tehtäviä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47-48; Tuomi & Sarajärvi 2001, 77; Eskola & Vastamäki 2001, 24, 26-27.)

Haastatteluja varten laadin valmiin teemahaastattelurungon (ks. liite 3.), joka toimi haastatteluiden tukena haastattelutilanteessa. Tarkoitus kuitenkin oli, että haastateltavat saivat mahdollisimman

vapaasti kertoa itse tutkimuksen aihepiiristä. Teemahaastattelun avulla sain sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden työhön liittyvää tietoa. Tämän tutkimuksen teemahaastattelurungon keskeiset teemat ja kysymykset ovat muotoutuneet tutkijan oman esiymmärryksen ja alkuperäisten tutkimuskysymyksien pohjalta.

4.3 Tutkimuksen käynnistyminen, tutkimusaineiston hankinta ja tutkimusjoukon kuvaus

Tutkimuksen tiedonantajat, sosiaali- ja terveysalan järjestöissä toimivat työntekijät tavoitin ottamalla heihin yhteyttä sähköpostitse, puhelimitse tai tavatessani heitä muissa yhteyksissä. (Ks. liite 2.) Jo yhteydenotto vaiheessa käytin palkitsevuuden käsitettä, mikä on varmasti osaltaan ohjannut työntekijöiden puhetta työstään. Yhteydenotot ja haastattelut tapahtuivat kolmessa eri vaiheessa. Alkuvaiheessa haastateltavat valikoituivat lähinnä oman haastatteluhalukkuutensa perusteella tiedonantajiksi. Ensimmäinen haastattelu oli eräänlainen koehaastattelu. Se on silti sellaisenaan mukana varsinaisessa aineistossa, sillä sen perusteella ei ollut tarvetta tehdä juurikaan muutoksia teemahaastattelurunkoon. Ensimmäisessä vaiheessa haastattelin viittä henkilöä. Tämän pohjalta otin seuraavaksi yhteyttä henkilöihin, joiden uskoin oman esiymmärryksen pohjalta täydentävän tiedoillaan ja ominaisuuksillaan jo kerättyä aineistoa ja vastaavan tutkimuskysymyksiin. Tässä vaiheessa pyrin saamaan haastateltavia mahdollisimman monipuolisesti eri sosiaali- ja terveysalan järjestöistä. Kolmannessa vaiheessa otin yhteyttä omien kontaktien pohjalta tiedonantajiin, joiden ajattelin edelleen täydentävän aineistoa. Haastateltavien hankkimisen eri vaiheissa koin hyväksi, koska se lisäsi ymmärrystä tutkittavasta asiasta. Haastateltavien määrä tuntui sopivalta silloin, kun uutta merkitykselliseltä tuntuvaa tutkimustietoa tutkimuksen aiheesta ei enää ilmaantunut lisää viimeisempien haastattelujen yhteydessä. Tietyt teemat ja asiat alkoivat toistua haastatteluissa.

Tutkimusaineiston hankintamenetelmänä toimi siis teemahaastattelu. Haastattelut suoritin keväällä ja alkukesällä 2006. Kaikki haastattelut suoritettiin rauhallisessa tilassa haastateltavien työpaikalla. Haastateltavina oli 11 sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työntekijää, jotka kaikki työskentelivät sosiaali- ja terveysalan järjestöissä erilaisissa tehtävissä. Haastattelujen kesto vaihteli noin puolesta tunnista tuntiin. Haastattelut olivat melko lyhyitä, mikä saattaa johtua tutkijan haastattelukokemuksen puutteesta. Tutkimusjoukko muodostui seitsemästä naisesta ja neljästä miehestä. Halusin aineistoon molempien sukupuolten edustajia ja tämä onnistuikin ilman erityisiä toimenpiteitä. Haastateltavat olivat iältään 29 - 50 vuotta. Haastateltavia on yhdeksästä eri sosiaali- ja terveysalan järjestöstä. Kahdesta järjestöstä olen haastatellut kahta henkilöä. Järjestöjen valinnan

kriteereinä ovat olleet niiden kuuluminen sosiaali- ja terveysalan järjestöihin ja erilaisten järjestöjen edustavuus tutkimuksessa. Muutama järjestöistä toimii useammalla sosiaali- ja terveysalan sektorilla, osa järjestöistä edustaa mielenterveys ja päihdetyön järjestöjä. Tutkimuksessa on myös työttömien ja vähemmistöryhmien asemaa ajavia järjestöjä.

Tutkimukseni on laadullinen tutkimus, mutta saadakseni selkeän kuvan siitä, keitä haastateltavani ovat, olen omaksi avukseni hahmotellut joitain kvantitatiivisia yhteenvetoja taustakysymyksien osalta. Taustakysymyksissä olen kysynyt haastateltavien ikää, koulutustaustaa, ammattinimikettä ja nykyistä perhetilannetta. Haastateltavat muodostavat tässä suhteessa melko heterogeenisen tutkimusjoukon. Haastateltavien koulutustaustaa, aikaisempaa työkokemusta ja nykyisiä työtehtäviä voi kuvailla vaihteleviksi ja monipuolisiksi.

Haastateltavat työskentelivät seuraavilla ammattinimikkeillä: päihdetyöntekijä, vastaava ohjaaja, aluevastaava, sosiaalityöntekijä, kehittämisspäällikkö, toimistotyöntekijä, toiminnanohjaaja koulutussuunnittelija ja kriisityöntekijä. Lähes kaikkien haastateltavien työnkuvaan kuului asiakastyötä ja kaikkien työhön kuului työskentelyä asiakkaiden hyväksi. Sosiaali- ja terveydenalan työtehtävien lisäksi haastateltavien työtehtäviin kuului esimerkiksi yhteistyötä eri toimijoiden kanssa, koulutusta ja erilaisia hallinnollisia työtehtäviä. Yhteensä kuuden haastateltavan varsinaisin tehtäviin kuului kouluttaa joko vapaaehtoistyöntekijöitä, asiakkaita tai muita henkilöitä, kuten yhteistyökumppaneita. Työtehtävät koettiin yleisesti vaihteleviksi, melko vapaiksi ja itsenäisyyttä vaativiksi. Lähes kaikilla haastatelluista oli taustalla aikaisempaa järjestökokemusta, joko työn, opiskelun, vapaaehtoistyön tai harrastuksien kautta. Haastateltavien työssäoloaika kyseisessä järjestössä vaihtelee neljästä kuukaudesta yhdeksään vuoteen. Kaikilla haastatelluilla on kokemusta myös muusta kuin järjestötyöstä. Pari haastateltavaa on tehnyt tietoisien alanvaihdon, muista tehtävistä sosiaali- ja terveysalantehtäviin. Kaiken kaikkiaan sosiaali- ja terveysalanjärjestöiden työtehtävät muistuttavat sosiaali- ja terveysalan työtehtäviä. Sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työn luonteessa näkyvät kuitenkin järjestöille tyypilliset ominaisuudet.

Haastateltavista yhdeksällä on sosiaali- tai terveydenhuoltoalan koulutustausta. Monilla haastateltavilla on takanaan useampia opintoja. Viisi heistä on suorittanut yliopisto-opintoja. Haastateltavat elävät erilaisissa perhetilanteissa. Seitsemän haastateltavista kertoi elävänsä parisuhteessa tällä hetkellä ja kuudella haastateltavalla oli lapsia. Iän suhteen haastateltavat muodostavat yhtenäisemmän joukon siinä mielessä, että tutkimusjoukossa ei ole varsinaisesti nuoria tai vanhoja työntekijöitä. Haastateltavien ikä sijoittui ikävälille 29 - 50 vuotta.

4.4 Haastateltavien esittely

Seuraavaksi esittelen lyhyesti haastateltavani. Esittelyistä olen poistanut kaikki tunnistettavat tiedot haastateltavien henkilöllisyyden suojaamiseksi. Haastateltavat ovat sattumanvaraisessa järjestyksessä.

Mikolla on opistoasteinen sosiaali- ja terveystieteiden tutkinto ja lisäksi taustalla aikaisempaa työkokemusta muulta kuin sosiaaalialalta. Hän on päätenyt nykyiseen työpaikkaansa työharjoittelun kautta. Mikolla on aikaisempaa kokemusta myös vapaaehtoistyötä.

Sirkalla on takanaan useampia sosiaali- ja terveystieteiden koulutuksia opistotasolta yliopistotasolle. Hänellä on runsaasti kokemusta erilaisista sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävistä. Sirkka oli ennen työllistymistään nykyisiin työtehtäviinsä kyseisen järjestön jäsen yli kaksikymmentä vuotta.

Krista on suorittanut sosiaaalialan ammattikorkeakoulututkinnon. Krista toimi vähän aikaa vapaaehtoistyössä nykyisessä työpaikassaan ennen työllistymistään tämänhetkisiin työtehtäviinsä.

Heikillä on ammattikorkeakoulututkinto ja hänellä on runsas työkokemus sosiaali- ja terveydenhuollon työtehtävistä. Hänellä on myös aikaisempaa kokemusta järjestössä työskentelystä.

Marjalla on monenlaista eri alojen koulutusta, ei kuitenkaan sosiaali- ja terveystieteiden alalta. Hänellä on monipuolinen työkokemus. Marjalla on myös aiempaa kokemusta järjestötyöstä parin vuoden ajalta.

Kaisalla on sosiaaalialan tutkinto. Lisäksi hän opiskelee parhaillaan yliopistossa. Kaisalla on paljon kokemusta sosiaali- ja terveystieteiden työtehtävistä. Kaisa on suorittanut opintoihinsa liittyvän työharjoittelun järjestössä. Lisäksi hänellä on toiminut jäsenenä useammassa järjestössä.

Niina on suorittanut alemman ja ylemmän tason yliopistotutkinnon. Niinalla on aiempaa kokemusta järjestötyöstä aktiivisena jäsenenä ja vapaaehtoistyöntekijänä. Hän kuvaakin itseään järjestöihmiseksi.

Katilla on takanaan kesken jääneitä opintoja eri aloilta. Hän on tällä hetkellä työllistettynä eräässä sosiaali- ja terveystieteiden järjestössä.

Sepolla on sosiaalialan tutkinto. Lisäksi hänellä on alaan liittyviä yliopisto-opintoja. Seppo on tullut töihin nykyiseen työpaikkaansa erääseen sosiaali- ja terveysalan järjestöön työharjoittelun kautta.

Miralla on suorittanut ammattikorkeakoulututkinnon. Hän on työskennellyt useamman vuoden sosiaali- ja terveysalan järjestössä. Alun perin Mira on tullut nykyiseen työpaikkaansa opintoihinsa liittyvän työharjoittelun kautta.

Pauli on suorittanut yliopistotason tutkinnon ja hänellä on taustalla alan vaihdos. Hänellä on useiden vuosien työkokemus samassa sosiaali- ja terveysalan järjestössä. Pauli on aiemmin työskennellyt nuorisojärjestössä pari vuotta. Lisäksi hän on toiminut vapaaehtoistyöntekijänä.

5. Tutkimusaineiston analyysi

5.1 Sisällönanalyysi menetelmänä

Tutkimusmenetelmäni on laadullinen sisällönanalyysi, josta minulla on aikaisempaa kokemusta kandidaatin tutkielman laadinnasta. Tutkimusmenetelmäni on induktiivista eli aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Induktiivisessa analyysissä ei siis käytetä tutkimusaihetta kuvaavaa teoriaa. Laadullisessa sisällönanalyysissä aineistoa kuvataan sanallisesti. Siinä vertaillaan aineiston laadullisia eroja, yhtäläisyyksiä ja sisältöjä. Tämä tapahtuu aineistoa pelkistämällä, ryhmittelemällä ja abstrahoimalla. Abstrahoinnissa tutkimuskohteesta muodostetaan kuva yleiskäsitteiden avulla. Laadullisella sisällönanalyysillä voidaan analysoida dokumentteja systemaattisesti ja objektiivisesti. (Kynäs & Vanhanen 1999, 5-7.)

Aineistolähtöisessä analyysissä tutkimusaineistosta yritetään luoda teoreettinen kokonaisuus. Analyysiyksiköt valitaan tutkimukseen tehtävänasettelun ja tutkimuksen tarkoituksen mukaisesti. Käytännössä puhtaasti aineistolähtöistä tutkimusta on kuitenkin erittäin vaikea toteuttaa, sillä tutkimuksessa käytetyt käsitteet, tutkimusasetelmat ja menetelmät ovat tutkijan asettamia, jolloin ne ovat vaikuttamassa tuloksiin. Pyrkimys kuitenkin on, että analyysi tapahtuu tiedonantajien, eikä tutkijan ehdoilla. Tutkija pyrkii tutkittavien ymmärtämiseen heidän omasta näkökulmastaan. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 97-98.)

Aineistolähtöisessä analyysissä ei ole esioletusta teoriasta, vaan teoria syntyy aineiston pohjalta tutkimuksen edetessä. Aiemmat havainnot eivät saisi vaikuttaa analyysin toteuttamiseen ja teorian muodostumiseen. Aineistolähtöinen lähestymistapa käyttää teorian kehittämiseen systemaattisia menettelytapoja. Aineistoa tulkitaan ja määritellään hyvin huolellisesti. Tutkimus perustuu johdonmukaiseen tutkimusprosessiin ja tutkimuksen eri vaiheet on kuvattava tutkimuksessa. Aineistolähtöiseen tutkimukseen kuuluu myös luovuus. Tutkijalla on lupa käyttää luovuutta lukiessaan aineistoa ja tehdessään siitä tulkintoja. Aineistolähtöisessä teoriassa tutkija luo itse teoriaa. Siinä tutkija rikkoo vanhat oletukset luovuutta käyttäen ja kehittää sen avulla uusia ideoita. Hän antaa ajatusten vaellella aineistossa vapaasti ja nostaa esiin kiinnostavia kysymyksiä ja teemoja omaa ymmärrystään apuna käyttäen. Luovuuden avulla päästään tutkimuksen ytimeen. Luovuus yhdistyy systemaattiseen ja tarkkaan tutkimukseen. Luovuuden lisäksi tutkimukselta odotetaan luotettavuutta ja tutkimusprosessin noudattamista. (Strauss & Corbin 1990, 27, 31; Tuomi & Sarajärvi 2003, 97-98.)

Aineiston pelkistämällä (ks. 5.2.1 esimerkki aineiston pelkistämisestä) tarkoitetaan tutkimustehtävään liittyvien ilmaisujen ”koodaamista”. Aineiston pelkistäminen onnistuu kysymällä aineistolta tutkimustehtävän mukaisia kysymyksiä. Pelkistetyt ilmaisut kirjataan ylös listalle mahdollisimman tarkasti samoilla termeillä kuin ne ovat aineistossa. Analyysin seuraavassa vaiheessa eli ryhmittelyssä (ks. 5.2.2 esimerkki aineiston ryhmittelystä ja abstrahoinnista) tutkija yhdistelee pelkistetyistä asioista ne, jotka kuuluvat yhteen. Hän siis etsii pelkistettyjen ilmaisujen erilaisuuksia ja yhtäläisyyksiä. Samaa tarkoittavat ilmaisut yhdistetään samaan kategoriaan. Sitten kategorialle annetaan sen sisältöä kuvaava nimi. Aineiston abstrahoinnissa eli käsitteellistämässä tutkimuskohteesta muodostetaan kuva yleiskäsitteiden avulla. Samansisältöiset kategoriat yhdistetään toisiinsa ja näistä muodostuu yläkategorioita. Yläkategorioille annetaan sen sisältöä eli alakategorioita kuvaava nimi. Kategorioita yhdistellään niin kauan kuin on mahdollista ja tarkoituksenmukaista. (Kyngäs & Vanhanen 1999, 5-7.) Tutkijan tulkinnan ja päättelyn avulla sisällönanalyysissä muodostetaan empiirisestä aineistossa käsitteellistetty kuvaus tutkimuksen kohteesta. Tulososiossa kuvataan analyysin aikana muodostuneet kategoriat sisältöineen. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 115.)

5.2 Analyysin eteneminen

Aloitin tutkimuksen analyysin kirjoittamalla keräämäni aineiston auki täytesanat mukaan lukien tietokoneelleni. Tämän jälkeen aloitin aineiston intensiivisen lukemisen. Jotta saisin aineistoon ja aineiston keskeisempiin teemoihin laajempaa näkökulmaa järjestin aineiston lukupiirin. Kävin aineistoa läpi yhdessä kolmen muun henkilön kanssa. Tutkimusaineiston analyysi ja hahmotus alkoi jo haastatteluiden toteuttamisvaiheessa. Alkujaan tutkimuskysymyksiäni liittyivät sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työntekijöiden työn palkitsevuuden kokemuksien lisäksi heidän työhön hakeutumiseensa. Aineistosta ei kuitenkaan noussut tarpeeksi hakeutumisen teemaan liittyvää materiaalia. Hakeutumisen teema on kuitenkin ollut vaikuttamassa teemahaastattelurungon muotoutumiseen.

Tutkimuksen analyysiyksiköksi määritin tutkimuskysymyksiin vastaavan lauseen tai ajatuskokonaisuuden, josta käytän nimitystä ilmaisu. Etsin tutkimuksen kannalta merkittävät ilmaisut aineistosta ja merkitsin ne ensin alleviivaamalla lyijykynällä ja sitten uudemman kerran erilaisin värein. Samaan aikaan kun tutustuin aineistoon kirjoitin havainnoistani myös muistiinpanoja haastattelujen marginaaleihin. Tämän jälkeen aloitin aineiston varsinaisen

koodausprosessin ja listasin alleviivatut alkuperäisilmaukset ns. peruslistoiksi tietokoneelle aihepiireittäin erillisiin tiedostoihin. Seuraavaksi aloin muodostaa kategorioita ilmaisuista. Kategoriolla tarkoitetaan luokkaa, joka kokoaa samansisältöiset ilmiöt yhteen. Kategorioihin muodostu erilaisia niille tyypillisiä piirteitä (Strauss & Corbin 1990, 61). Annoin kategorioille niiden sisältöä kuvaavan nimen. Etsin eri kategorioiden välisiä yhteyksiä. Ydinkategoria kokosi aiemmin muodostuneet kategoriat ja alakategoriat yhteen. Kategorisoinnin ongelmana oli niiden läheinen yhteys toisiinsa ja kategoriat pyrkivät sekoittumaan keskenään. Kategorioista ja niihin liittyvistä alakategorioista muodostui vihdoin malli, joka kuvaa sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työntekijöiden kokemuksia työnsä palkitsevuudesta.

5.2.1 Esimerkki aineiston pelkistämisestä

Alkuperäisilmauksia haastattelusta

”on aika hyvin silleen vapaat kädet, kummiskin, niinkun toteuttaa...”

”se on paljon itsestäkin kiinni tässä työssä...”

”pystyy myös itsekin suunnitteleen kaikkea...”

”ehkä nyt jossakin määrin on vapaanpaa...”

”ei oo niin tiukkaa kun mitä sitten...”

”organisaationa siis hyvin epäbyrokraattinen...”

”eikä sellasta byrokratiaa itsessään tässä niinkun yhdistyksen sisällä...”

”tää on paljon itsenäisempää ja vapaampaa...”

”pystyy itse vaikuttamaan siihen toimenkuvaansa ja päivänsä kulkuun...”

”jotenkin väljempää, väljempää meininkiä ja rennonpaa...”

”et mä pystyn itte suunnitteleen kaiken niinkun työaikani...”

”kukaan ei mua kontrolloi...”

”et täähän on siis tosi vapaata...”

”järjestöpuolen työ on hyvin semmosta, hyvin usein vapaata...”

”on tietynlainen vapaus, et se ei oo niin tarkkaan sidottu...”

”vapaampaa se työskentely ja luovempaa se työskentely...”

”saa tehdä niinkun omasta näkökulmasta omalla lailla omaan tahtiin”

Pelkistettyjä ilmaisuja

- vapaus toteuttaa

- työskentely itsestä kiinni

- voi itse suunnitella

- työn vapaus

- työ ei tiukkaa

- epäbyrokraattinen organisaatio

- ei byrokratiaa

- työ vapaampaa

- voi itse vaikuttaa työhönsä

- työ väljempää

- voi itse suunnitella

- ei kontrolloida

- työn vapaus

- järjestötyö vapaata

- vapaus

- työskentely vapaampaa ja luovempaa

- saa tehdä omaan tahtiin

- ”tämmösiä määräaikoja on tietysti, mut että tietynlainen vapaus tehdä” - vapaus tehdä
- ”pystyt itse määrittelemään paljon asioita...” - voi itse määritellä
- ”no kyllä se vapaampaa on se...” - vapaampaa
- ”mä tykkään työskennellä tällai vapaasti...” - pitää vapaasti työskentelystä
- ”et ei se olis sillai jäykkää...” - ei jäykkää
- jne.

5.2.2 Esimerkki aineiston ryhmittelystä ja abstrahoinnista

Pelkistetty ilmaisu	Alakategoria	Yläkategoria
<ul style="list-style-type: none"> • vapaus toteuttaa • työn vapaus • ei liian tiukkaa • työ vapaampaa • työ väljempää jne.	työn korkea vapausaste	järjestötyön erityislaatu
<ul style="list-style-type: none"> • vaihtelevat työtehtävät • moninaista • laidasta laitaa • kovin vaihtelevia • asioita monipuolisesti jne.	monipuoliset työtehtävät	järjestötyön erityislaatu

6. Pohdintaa tutkimuksen luotettavuudesta ja eettisistä kysymyksistä

Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen luotettavuutta eli sitä, että tutkimuksen väitteet, tulkinta ja tulokset ilmaisevat tutkimuskohdetta ja tarkoitustaan. Puutteellisessa validiteetissa havainnot kohdistuvat sivuun siitä mitä oli tarkoitus. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tulosten toistettavuutta eli sitä, että eri havainnoitsijat sijoittavat samat asiat samoihin luokkiin. Tutkimuksen validisuutta alentaa sen reliabiliteetin puute. Kun tutkimuksessa toteutuu sen validiteetti ja reliabiliteetti niin tutkimusaineistoa voidaan sanoa sisäisesti luotettavaksi. Sisäisellä luotettavuudella viitataan tulkinnan sisäiseen loogisuuteen ja ristiriidattomuuteen. Kun tutkittu näyte tai otos edustaa tutkittua perusjoukkoa, niin tutkimusaineisto on ulkoisesti luotettavaa ja sitä voidaan yleistää muihinkin kuin tutkittuihin tapauksiin. Laadullisessa tutkimuksessa ei pidä kuitenkaan keskittyä liikaa tutkimuksen validiteettiin ja reliabiliteettiin, sillä tutkimus ei pyri ainoastaan virheettömyyteen, vaan myös uuden tiedon tuottamiseen. Liiallinen keskittyminen tutkimuksen validiteettiin ja reliabiliteettiin voi johtaa liialliseen riskien välttämiseen ja varovaisuuteen. (Uusitalo 1991, 84-86; Koskinen 2005, 254-255.) Vaikka laadullisessakin tutkimuksessa on taustalla ajatus, että yksittäisiä tapauksia tarkastelemalla saadaan esiin yleisemmällä tasolla merkityksellisiä asioita, niin laadullisesta tutkimuksesta ei ole tarkoitus tehdä päätelmiä ainoastaan yleistettävyyttä ajatellen (Hirsjärvi & Remes 2004, 180-181). Kun tarkoitus on kuvata yksittäisen ihmisen kokemuksia, niin silloin jokainen kokemus on tärkeä ja merkityksellinen.

Arvioin tutkimuksen luotettavuutta tutkimusaineiston keräämisen, aineiston analysoinnin ja tutkimuksen raportoinnin osalta. Luotettavuuden varmistamiseksi tutkimuksen kulku ja tutkijan tutkimukseen liittyvä toiminta on kuvattu mahdollisimman tarkasti, jotta lukija voisi päätellä onko tutkija edennyt relevantisti tutkimuksen eri vaiheissa. Tutkimuksen vahvojen puolien lisäksi tutkijan tulee tuoda esiin rehellisesti myös tutkimuksen rajoituksia. Tutkimuksen luotettavuutta on voinut heikentää tutkijan aiempi kokemattomuus tutkimusprosessista, aineiston keruusta, analysoinnista ja raportoinnista. Tutkimuksen aineisto on koottu niiltä ihmisiltä, jotka tutkimusaiheesta osasivat kertoa eli sosiaali- ja terveystieteiden järjestöjen työntekijöiltä. Haastattelujen luotettavuuteen on saattanut vaikuttaa tutkimuskysymysten vaihtuminen kesken tutkimusprosessia. Haastatteluissa on käytetty alkuperäisiin tutkimuskysymyksiin perustuvaa teemahaastattelurunkoa. Tutkija on pyrkinyt välttämään haastateltavien ohjailua haastattelun aikana. Toisaalta tämän vuoksi tutkija ei välttämättä ole tehnyt tarpeeksi tarkentavia kysymyksiä haastatteluissa. Luotettavuuden

lisäämiseksi suoritettiin esihaastattelu, jonka pohjalta ei ollut tarvetta tehdä muutoksia teemahaastattelurunkoon.

Tutkimushaastattelussa voi olla mahdollista, että tutkittavat haluavat tuoda todellisuutta positiivisemmän kuvan todellisuudesta. Voi olla, että jossain toisessa tilanteessa haastateltavat kertoisivat tutkimuksen aiheesta jollain toisella tapaa. Tutkimushaastattelut ovat melko lyhyitä, mihin on todennäköisesti vaikuttanut tutkijan aiemman haastattelukokemuksen puute. Tutkija on voinut oman kiinnostuksensa pohjalta painottaa liiallisesti palkitsevuuden liittymistä järjestömuotoiseen työhön teemahaastattelurunkoa luodessaan.

Tutkija pyrki tekemään tutkimuksen analyysin mahdollisimman tarkasti ja huolellisesti. Sisällönanalyysin luotettavuutta analyysimenetelmänä on arvosteltu siitä, että tutkija tarkastelee analyysiprosessia oman subjektiivisen näkemyksensä varassa, eikä hän täten pysty tarkastelemaan tuloksia objektiivisesti. Sisällönanalyysissä tutkijan tulisi myös kyetä esittämään yhteys aineiston ja tutkimustulosten välillä. (Kyngäs & Vanhanen 1999, 10.) Analysoinnin ongelma oli kategorioiden sekoittuminen toisiinsa ja kategorioiden sisältöjä tarpeeksi hyvin kuvaavien nimien löytyminen. Analyysin tueksi esitetään suoria lainauksia haastattelumateriaalista, joiden avulla lukija voi nähdä yhteyden aineiston ja analyysin välillä. Analyysin eteneminen kappaleesta löytyy esimerkit analyysin eri vaiheista, pelkistämisestä, ryhmittelystä ja abstrahoinnista. Analyysin induktiivisuuden tähden aineistoa ei ole yritetty työntää johonkin ennalta määrättyyn muotoon, vaan analyysin kategoriat on etsitty aineiston perusteella.

Ihmisten tutkimiseen liittyy kiinteästi aineiston tulkinta ja ymmärtäminen. (Uusitalo 1991, 105). Voi olla monta erilaista tapaa ja näkökulmaa tulkita samaa aineistoa. Etsiessä eri asioita aineistosta voivat tulkinnat olla erilaisia. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija tulkitsee tutkittavan tulkintoja ja lukija taas tulkitsee tutkijan tulkintoja. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston tulkintaa tehdään koko tutkimusprosessin ajan. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 151-152.) Laadulliseen tutkimukseen liittyy myös intentionaalinen selittäminen. Ihminen tutkimuksen kohteena vaatii tietynlaista orientaatiota, sillä hän on tietoinen ja tunteva olento. Ihmisellä on hänen toiminnalleen antamista merkityksistä muodostunut sisäinen maailma. Merkityksien tutkiminen vaatii kuvailua ja tulkintaa, kausaalisen selittämisen sijasta. Ihmisen erilainen luonne muihin tutkittaviin on synnyttänyt intentionaalisuuden tarpeen. Intentionaaliset selitykset liittyvät päämäärähakuiseen ja tietoiseen toimintaan. Niillä voidaan selittää tiedostavien olentojen, kuten ihmisten ja ihmisryhmien käyttäytymiselle. Kausaalisen syy-seuraus -selittämisen sijasta intentionaaliset selitykset esittävät syyn

käyttäytymiselle. (Uusitalo 1991, 45-49, 105.) Tämän tutkimuksen analyysi on tehty tutkijan oman tulkinnan varassa.

Tärkeää laadullisessa tutkimuksessa on tutkittavan ilmiön perusrakenteen ja tutkimusmenetelmän vastaavuus. Kokonaisuutena näen laadullisen tutkimusotteen, tutkimuksen tausta-ajattelun; fenomenologis-hermeneuttinen perinne, tutkimusaineiston keruutavan, teemahaastattelun, ja aineiston analyysitavan toisin sanoen aineistolähtöisen sisällönanalyysin olevan keskenään yhteensopivia, koska tutkimuksen kohde on ihminen ja hänen kokemuksensa.

Arja Kuulan (2006) mukaan eettiseen ajatteluun kuuluu oikean ja väärän pohtiminen omien ja yhteisön arvojen kautta. Tutkimusetiikan piiriin kuuluu aineiston hankintaan ja tiedonantajien suojaamiseen liittyvät kysymykset, tiedon soveltamiseen, käyttöön ja vaikutuksiin liittyvät kysymykset, tieteen sisäisiin asioihin liittyvät kysymykset ja pyrkimys riippumattomuuteen ja itsenäisyyteen. (Kuula 2006, 21, 25.)

Tutkimuksen tiedonantajien osallistuminen tutkimukseen perustui vapaaehtoisuuteen. Haastateltavat olivat itse valmiita keskustelemaan tutkimuksen aiheesta. Heitä informoitiin tutkimuksesta haastattelupyynnön ja haastattelun aloittamisen yhteydessä. Eettisistä kysymyksistä tärkein on ollut tutkittavien anonymiteetin ja intimiteetin turvaaminen. Tämän vuoksi aineiston suorat tunnisteet, kuten henkilönimet ja muut erisnimet on joko muutettu peitenimiksi tai poistettu kokonaan. Haastattelunauhoja on kuunnellut yksin tutkija ja niitä ei ole käytetty mihinkään muuhun tarkoitukseen kuin tämän tutkimuksen tekemiseen.

7. Tutkimuksen tulokset

7.1 Palkitsevuuden kokemukset

Tutkimuksen tulososiossa tarkastellaan työntekijöiden kertomuksista analysoituja palkitsevuuden kokemuksia. Palkitsevuuden kokemusten kategoriat ovat nousseet aineistosta analyysin avulla. Joidenkin kategorioiden nimeämiseen ovat vaikuttaneet teoreettiset käsitteet. Teoreettiset käsitteet ovat myös muuten voineet ohjata tutkijaa analyysin teossa ainakin alitajuisesti. Palkitsevuuden kokemuksia peilataan niihin tulkintakehyksiin, joiden pohjalta sosiaali- ja terveystieteiden järjestöjen työntekijät toimivat. Tulkintakehykset ovat auttamistyön kehys, tunnetyön kehys ja järjestötyön kehys. Kehysten nimeämiseen teoreettiset käsitteet ovat vaikuttaneet tietoisesti.

Työntekijöiden palkitsevuuden kokemukset ovat lähtöisin jokapäiväisistä arkisista tilanteista, tapahtumista ja asioista. Haastatteluissa esiintyy myönteisiä ja kielteisiä kokemuksia työstä. Pääosin kokemukset ovat kuitenkin myönteisiä. Tutkimuksen aiheena on käsitellä työhön liittyviä myönteisiä palkitsevuuden kokemuksia, mikä on osaltaan voinut ohjata myös haastatteluja myönteisempään suuntaan. Työntekijät eivät kerro palkitsevuuden kokemuksista juurikaan joihinkin yksittäisiin tilanteisiin liittyen vaan yleisemmin työhönsä liittyen. Yksilön tunteet ja kokemukset ovat paljolti riippuvaisia myös hänen taustastaan, aiemmista kokemuksistaan, ammatistaan tai asemastaan organisaatioissa. Tässä tutkimuksessa palkitsevuuden kokemukset näyttäytyvät haastatelluilla varsin samanlaisina riippumatta heidän asemastaan työyhteisössä. Palkitsevuuden kokemuksiin ovat vaikuttamassa etenkin muut ihmiset ja työn sisältö. Haastateltavat kertoivat palkitsevuudesta kysyttäessä juuri sisäiseksi palkitsevuudeksi tulkittavia asioita.

7.1.1 Asiakkaan onnistuminen

Työntekijät kokivat saavansa palkitsevuuden tunteita erityisesti työssä onnistumisista. Onnistuminen voi tarkoittaa erilaisia työstä saatavia onnistumisen kokemuksia. Työssä onnistuminen liittyen asiakkaan onnistumiseen näyttää olevan tutkimuksen merkittävin palkitsevuuden lähde. Työntekijät kokevat asiakkaan onnistuminen tavallaan myös omaksi onnistumisekseen.

Ilonaiheet, ne on näitä arkipäivän semmosia pieniä asioita kummiski, että kyllä sitä tulee asiakkaiden kohtaamisista ja näistä onnistumisista ja tämmösistä tilanteista. Niitä uudistumisia ja asiat menee eteenpäin. H:2

Mutta se on ihan hirmu hyvä homma, oon huomannut, et he tulee tänne, että kun joka päivä lähtee vaan sieltä kotoa, eikä jää sinne sohvalle murehtimaan, että tulee tänne H:7

Mä tarkotan, sillä tilanteen parantumisella ihan sellasta, että vaikka hänen mielialansa on kohentunut, ihan sellastakin, että sen ei tarvitse olla semmosta kauheen suurta hänen elämässään. H:6

Työntekijöiden palkitsevuuden kokemuksiin liittyvät kiinteästi muut ihmiset, joista tärkein ryhmä olivat asiakkaat. Työntekijät kokivat suurimman palkitsevuuden tulevan siitä, kun he näkevät asiakkaan onnistuvan elämässään. Onnistuminen tarkoittaa monesti pientä arjessa tapahtuvaa muutosta tai edistymistä positiiviseen suuntaan, kuten asiakkaan hyväntuulisuutta jonain päivänä. Työntekijät kokivat tärkeäksi jokapäiväisen kanssakäymisen asiakkaiden kanssa. He kuvaavat asiakastilanteita epämuodollisiksi tilanteiksi. Palkitsevuuden tunne voi syntyä arjen pienistä hetkistä, asiakkaiden läsnäolosta ja toimivista asiakassuhteista. Asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen voi olla hyvin välitön tilanne; inhimillinen kohtaaminen ja vuorovaikutus, jotka jo sinällään antavat iloa molemmille osapuolille. Kohtaamisen puitteet saattavat olla hyvin epämuodolliset ja toisinaan vaikeissakin elämäntilanteissa olevien asiakkaiden kanssa muistetaan huumori ja hauskanpito. Monissa sosiaali- ja terveystieteiden työntekijöitä koskevissa tutkimuksissa on todettu asiakkaiden olevan työntekijöiden mielekkyyden ja palkitsevuuden lähde (ks. esim. Laine 2005; Borgman 1997; Nakari 2004).

Pienten arjessa tapahtuvien muutosten lisäksi asiakkaan onnistuminen voi olla myös suurempi asiakkaan elämässä tapahtuva merkittävä positiivinen muutos tai selviytyminen häntä kohdanneesta vaikeasta elämäntilanteesta. Asiakkaan elämäntilanteen ja elämänlaadun parantuminen on tutkimuksessa olleiden sosiaali- ja terveystieteiden järjestöjen toiminnan lähtökohtana ja syynä.

Suurimmat ilonaiheet tietysti, se, että asiakas tuota pystyy oman elämänsä järjestään siihen malliin, että hänestä tulee kelpo kansalainen ja hän tulee omillansa toimeen, kyl mä niinkun koen sen ilon siitä, et mä nään, et joku onnistuu elämässään se on se

onnistumisen tunne. Kyl siinä se työ oikeestansa. Se kaikkein hienoin juttu on, että ihmiset ikään kuin paranee, sitaateissa parantuu tai tulee toimeen omillaan. Siinä niinkun kokee sen riemun, kyl mä sen sillain nään. H:1

...kun sen näkee tavallaan miten tärkeä, että se on ollut se rinnalla olemisenkin siinä, niin se ehkä semmonen, joka auttaa jaksamaan ja et itsellä toistaseks ainakin on pysynyt semmonen toivo koko ajan tässä, et vaikka ne ois kuinka toivoton se tilanne, et se näyttäis toivotonmalta, silti niin kuitenkin tän työkokemuksen kautta niinkun tietää, et siellä on olemassa se toivo ja tietysti mun tehtävä on pitää yllä sitä toivoo, mut, että niistä onnistumisen kokemuksista saa sen varmuuden siihen, että niitä, kyl se, toiveita on, se on ehkä sitten se, joka auttaa, auttaa sit jaksamaan ja jopa niin, että tää on hyvin motivoivaa. H:8

Työntekijät saattavat nähdä työssään asiakkaan koko muutos- ja selviytymisprosessin. Eli he tietävät mikä oli asiakkaan lähtötilanne alussa ja miten asiakas on vaikeasta elämäntilanteesta selvinnyt. Lopputuloksena nähdään asiakkaan muuttunut elämäntilanne ja tähän liittyvä parempi elämänhallinta. Työntekijät kokevat kulkevansa asiakkaan rinnalla hänen muutosprosessissaan. Asiakkaan onnistuminen on jo sinällään palkitsevuuden lähde. Lisäksi työntekijät kokevat palkitsevaksi sen, että he ovat omalla toiminnallaan tai jonkun asian edustajina pystyneet vaikuttamaan toisen ihmisen elämään positiivisesti. Asiakkaan onnistuessa he näkevät oman työnsä tuloksia konkreettisesti. Tällöin heidän työllänsä on jokin merkitys ja asiakkaan onnistuminen on tavallaan myös heidän oma ja heidän tekemänsä työn onnistuminen ja tarkoitus. Työntekijät saavat onnistumisista tunteen, että tekevät työnsä hyvin, mikä saa heidät panostamaan enemmän työhönsä.

Asiakkaiden onnistumisien vastapainona tulee myös epäonnistumisia eli sellaisia tilanteita, jossa tuesta ja avusta huolimatta asiakkaan tilassa ei tapahdu toivottua muutosta. Tällöin työntekijä voi kokea työssään riittämättömyyden tunnetta pyrkiessään tukemaan asiakasta. Haastatellut kertoivat työnsä olevan toisinaan sisällöllisesti raskasta ja kuormittavaa. Asiakkaiden tilanne asiakassuhteen alussa ei useinkaan ole kovin vakaa, vaan he saattavat olla hyvinkin vaikeassa kriisissä. Muutama haastateltu kertoi myös asiakkaiden kanssa olevan joskus ristiriitaisia tilanteita ja väärinkäsityksiä. Asiakkaiden onnistumisia ja edistymisiä kuitenkin tapahtuu, mikä tuntuu selvästi korvaavan nämä asiakastyön epäonnistumiset. Epäonnistumisia kuvataan pikemminkin ohimeneviksi tilanteiksi, jotka kyllä harmittavat, mutta joiden tilalle tulee uusia onnistumisia.

Työntekijät kokevat palkitsevaksi myös sen, että he toiminnallaan ovat vaikuttamassa jonkin asiakasryhmän aseman parantamiseen yhteiskunnassa. He ovat edistämässä tärkeää asiaa ja asiakasryhmän etua. Tällöin työ ei kosketa vain yksittäistä asiakasta, vaan työllä on vaikutusta laajempaan ryhmään, jolloin työntekijällä on paremmat vaikutusmahdollisuudet koko yhteiskunnan mittakaavassa. Yksittäisen asiakkaan sijaan laajemman asiakasryhmän etujen ajaminen asettaa tavoitteet korkeammalle. Silloin ei enää tyydytä ajamaan ainoastaan mikrotason asioita, vaan siirrytään astetta ylemmälle makrotasolle.

Jotkut onnistumiset jos, jossain X:n asemassa tapahtuu joku selvästi niinkun parannus lainsäädännössä tai muussa, niin kyllähän ne aina, varsinkin, kun tietää, et meiltä aina on, meidän työntekijöitä on ollut siinä mukana vaikuttamassa. H:8

Goffmanin kehysanalyysin mukaan toimimme aina jostakin tulkintakehyksestä lähtien. Vuorovaikutuksellisissa tilanteissa eri osapuolet huomioivat kulloiseenkin kehyksen kannalta olennaisia asioita. Erilaiset kehykset voivat esiintyä samaan aikaan päällekkäin. (Peräkylä 2001, 356-358). Näin myös sosiaali- ja terveystalouden järjestöjen työntekijät toimivat työssään ja tulkitsevat sitä erilaisten kehysten kautta. Asiakkaan onnistumisen noustessa suurimmaksi palkitsevuuden lähteeksi on kiinnitettävä huomiota niihin kehyksiin, joista työntekijät työtään tarkastelevat. Sosiaali- ja terveystalouden työ on pääosin auttamistyötä, johon liittyy tunteita ja empatiaa. Usein myös järjestötyön arvot liittyvät eettisesti oikeiksi koettuihin asioihin.

Kun sosiaali- ja terveystalouden järjestöjen työntekijät puhuvat työstään he saattavat puhua siitä auttamistyön kehyksestä. Tällöin työntekijät luovat itsestään kuvaa auttajana. Auttaminen on heille osa työn sisältöä. Työntekijällä on tunne, että hän saanut aikaan jotain arvokasta, mikä vahvistaa myös työntekijän omaa kuvaa itsestään auttajana ja hyvänä ihmisenä. Tunnetyön käsitteen mukaan auttamistyö vaatii työntekijältä tietynlaista asennetta asiakasta kohtaan, jolla hän luo asiakkaalle positiivisia tunteita (Korvajärvi 2001, 204-205; Ahokas 1998, 126-127). Myös tunnetyön kehyksestä tarkastellen asiakkaan onnistuminen, hänen onnistumiseen tukeminen ja positiivisten tunteiden luominen sisältyvät työtehtävään. Nämä asiat ovat tunnetyön kehyksestä katsoen hyvän työn edellytys. Työntekijän aito välittäminen asiakkaista ja omaan työhön liittyvä välittäminen todennäköisesti sekoittuvat keskenään työntekijän työssä.

7.1.2 Sosiaalinen mielenlaatu

Syy siihen, että sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työntekijät kokevat suurta palkitsevuutta asiakkaiden onnistumisesta, saattaa johtua tietynlaisesta sosiaalisesta mielenlaadusta, jonka he omaavat. Haastateltavat liittävät sosiaalisen taitavuuden osaksi työn sisältöä. Omaa persoonallisuutta, luonteenpiirteitä ja sosiaalista taitavuutta käytetään myös yhtenä työvälineenä ihmisten kanssa toimiessa.

...tottakai luonteesta kiinni, että aina on ollut tällöinen puhelias, auttavainen ihminen, niin sitä ei kauheesti muita vaihtoehtoja ollut kuin lähti sitten loppuviimeks kumminkin, sitten ihan kouluttautumaan tälle puolelle... H:3

Haastateltavat kokivat itsensä avoimiksi, sosiaalisiksi, empaattisiksi, aktiivisiksi ja ihmisläheisiksi henkilöiksi. Heillä on käsitys itsestään ihmisinä, joilla on sosiaali- ja terveysalan järjestöjen töissä tarvittavaa sosiaalista taitavuutta. He kokivat pitävänsä ihmisten kanssa työskentelystä, ovat ihmisistä kiinnostuneita, haluavat ymmärtää heitä ja omaavat ihmisyyttä korostavat arvot. Ihmisten kanssa työskentely kuvattiin mahdollisuudeksi ja itselle tärkeäksi asiaksi. Kaikkiin auttamistyön, tunnetyön ja järjestötyön kehyksiin sisältyy jossain määrin kuva sosiaaliset taidot omaavasta henkilöstä. Jo nimenä sosiaaliala antaa odottaa työntekijöiltään sosiaalisia taitoja. Sosiaalinen mielenlaatu -kategoria liittyy kolmannen sektorin tutkimuksen eettiseen näkökulman korostamiin asioihin (ks. Matthies 1999; 2000).

No kyl mä pidän tästä työstä ja, että, että tota, se johtuu varmaan paljolti siitä, että mä tajuan, että mun luonteessa on semmonen ominaisuus, joka on niinkun, vaan niinkun ihmisiin orientoitunut ja ihmisistä kiinnostunut ja tota ja se niinkun, että mun mielestä on kiva tehdä työtä ihmisten kanssa ja ihmisten asioiden kanssa ja jotenkin niinkun ja nähdä se, että on jotenkin voinut ainakin tai se on hyvin yksinkertasta sillai. Se voi olla vaan hyvin ohimenevä tilanne, jossa, jossa näkee, että toinen ihminen jotenkin, jotenkin tota, et siitä on vain tullut, että on pystynyt tuottamaan hyvää oloa jollekulle, vaikka nyt ohimenevästi se on jo semmonen asia, että siitä tulee itellekin hyvä olo. H:4

Haastatelluilla oli jo sosiaalisen mielenlaadun kautta halu saada auttaa työnsä kautta ihmisiä ja ymmärtää toista ihmistä. He kokivat tekevänsä itselleen työtä ja nykyisen työn olevan sopiva juuri heille. Tämän kaltainen ihmisistä kiinnostunut mielenlaatu on todennäköisesti ohjannut heitä

alkujaankin sosiaali- ja terveysalalle. Tätä näkemystä tukevat jossain määrin kuvailut siitä minkälaisia taitoja työssä tarvitaan. Tärkeimmiksi taidoiksi tällöin nousivat ihmistyöhön liittyvät taidot. Sosiaali- ja terveysalan järjestöjen koetaan soveltuvan hyvin inhimillisen työn toteuttamiseen. Mielikuva sosiaali- ja terveysalan työstä ihmistyössä on vaikuttanut työntekijöiden hakeutumiseen alalle. Sosiaali- ja terveysalaa koskevissa kvalifikaatiotutkimuksissa on havaittu sosiaali- ja terveysalan kvalifikaatiovaatimusten liittyvän sosiaalisiin taitoihin ja työntekijän sosiaaliseen mielenlaatuun. (ks. esim. Peltari 1997; Metsämuuronen 1998.)

Osa haastateltavista kertoo kiinnostuksen järjestötoimintaan osaltaan houkutelleen heitä töihin järjestöihin. Tällöin työntekijät sijoittuvat järjestötyön kehykseen. Järjestötyön kehyksellä tarkoitan tässä yhteydessä työntekijän erityistä mielenkiintoa ja eräänlaista kutsumusta juuri järjestötyöhön. Monet kuitenkin kieltävät tämän omalta kohdaltaan, mutta arvelevat kuitenkin muilla ihmisillä olevan nimenomaisesti järjestötyöhön liittyviä intressejä. Tällöin he puhuvat itseään pois järjestötyöntekijän kehyksestä ja haluavat tehdä eroa itsensä ja järjestökutsumuksen välillä. Järjestötyö ei ole heille erityinen kutsumus, vaan työ siinä missä mikä muukin sosiaali- ja terveysalan työ.

Mä oon hakeutunut oikeestaan näihin tehtäviin ihan tuota silkasta mielenkiinnosta ja ehkä sitten siitä, että pystyy niinkun vaikuttamaan jollain tapaa tämmöseen yhteiskunnassa vallitseviin epäkohtiin ja pitämään niin kuin heikomman ihmisen asemaa niinkun esillä.

H:1

Työntekijät saattavat kokea, että he ovat osaltaan pitämässä heikomman puolta työssään ja tämä tekee työstä sisällöllisesti merkityksellistä. Haastateltavien asiakkaat ovat selkeästi yhteiskunnan tavallista heikommassa asemassa olevia, kuten syrjäytyneitä ja moniongelmaisia. Tällöin työntekijä tuntee, että hän on puolustamassa poikkeavassa asemassa olevan asiakkaansa etuja häntä syrjivää ympäristöä vastaan. Ajatuksena on tällöin asiakkaan omien voimavarojen tukeminen hänen syyttämisen sijasta. Tavoite on, että asiakkaan tilanne palautuisi mahdollisimman normaaliksi koettuun tilaan.

Haastatteluista saa myös sen käsityksen, että haastateltavat ovat sitoutuneita työhönsä. Eräs haastateltava kuvaa sitoutumisen astettaan sataprosenttiseksi ja kertoo, että pyrkii antamaan työlle kaikkensa. Haastateltavalla on vahva motivaatio kehittää ja jatkaa työtänsä. Sosiaali- ja terveysalan

järjestöt saattavat olla luonteeltaan ja toimintatavoiltaan sellaisia, että ne lisäävät työntekijöiden halua sitoutua työhönsä.

...kyl mä koen, että mä oon sitoutunut tähän työhön, vaikka palkkatasokaan ei ole kovin kummoinen, niin silti tässä työssä oon pysynyt, vaikka muitakin mahdollisuuksia olisi. H:5

Osa haastatelluista kertoo, että palkka ei ole välttämättä se kaikkein olennaisin osa työtä, vaan tärkeää ovat myös ne kaikki työhön liittyvät ihmissuhteet, joihin ollaan sitouduttu. Vaikka palkkaustaso ei yleisesti ottaen ole kovin korkea, niin työssä koetaan olevan muita hyviä puolia, jotka kompensoivat matalaa palkkaa. Työntekijällä voisi olla muitakin uramahdollisuuksia, mutta silti hän on sitoutunut vahvasti omaan työhönsä ja haluaa siinä myös pysyä jatkossa. Sitoutumisen teema nousee aineistosta osassa haastatteluissa, mutta on myös haastatteluja, joissa tämä teema ei nouse esiin kovin hyvin. Vaikka aineistossa ei suoranaisesti käytetä sitoutumista sanana, niin muu aineisto antaa kuitenkin viitteitä korkeasta sitoutumisen asteesta.

7.1.3 Kehittyminen

Mahdollisuus itsensä, osaamisensa ja oppimisensa kehittämiseen olivat työntekijöiden mielestä työn palkitsevia puolia. Haastateltavat kuvasivat omia työorganisaatioitaan sellaisiksi, joissa on mahdollista kehittää omaa työtään ja organisaation toimintaa. Sosiaali- ja terveystieteiden järjestöissä kerrottiin olevan monia mielenkiintoisia työmuotoja ja työtapoja. Työntekijät kokivat ja uskoivat että heillä on mahdollisuus kehittää jotain sellaista, jota ei sosiaali- ja terveystieteiden kentällä vielä ole. Mahdollisiksi kehittämisen kohteeksi mainittiin uudenlaiset tukimuodot, palvelut ja työmallit. Muutama haastateltavat kertoi sosiaali- ja terveystieteiden järjestöjen työn olevan usein projektimuotoista kehittämistä. Sosiaali- ja terveystieteiden järjestöissä kerrottiin olevan paljon asiantuntijaosaamista ja alan tietämystä. Erikoistuneemmalla toiminta-alueella olevalla sosiaali- ja terveystieteiden järjestöllä alan valtakunnallinen tietämys saattoi olla vain kyseisen työskentelyorganisaation sisällä. Metteri (2004) kirjoittaa sosiaali- ja terveystieteiden järjestöjen usein kehittäneen asiantuntijuutta jonkun rajatun ryhmän tai teeman alalla. Tällöin sosiaali- ja terveystieteiden järjestöt ovat tulleet tiettyjen erityisalojen osaajiksi ja voivat toimia näillä aloilla myös julkisen sektorin opastajana. (Metteri 2004, 141.)

Kyllä tää työn kehittäminen alusta asti tässä projektissa oleminen, oleminen mukana kyllä se on antanut enemmän kuin ottanut, et se, panee itsensä likoon ja tuota tän uuden mallin kehittäminen, tällaista toimintamallia ei tässä valtakunnassa ole aikaisemmin ollut ja niinkun koko Euroopassa ei oo ollut tällästä avomallia mitä me ollaan nyt tehty
H:1

Kaikki haastateltavat kertoivat olleensa koulutuksessa nykyisen työnantajansa alaisuudessa, joko pitkäkestoisissa erikoistumisopinnoissa tai sitten muissa lyhytkestoisimmissa koulutuksissa. Useat haastateltavat arvioivat, että järjestöissä ollaan keskimääräistä koulutusmyönteisempiä. Työntekijät kokivat, että koulutuksia oli riittävästi tarjolla ja heidän toiveensa niihin liittyen otettiin huomioon. Se, mitä koulutus työntekijälle antaa on paljolti työntekijästä itsestään riippuvaista. Monia asioita, kuten inhimillistä kohtaamista ei kuitenkaan voi haastateltavien mukaan oppia koulutuksien vaan työn ja muun elämän kokemuksen kautta.

Parhaat puolet ja sit tietysti se, kun tuntuu, että saa laittaa kaiken, käyttää kaikkia taitojaan. Kaikesta on hyötyä, mitä on, on se sitten, opiskelusta, harrastuksista. H:8

Haastateltavat kokivat työnsä vaativan tekijältään monenlaisia taitoja. Oman alan taitojen eli sosiaali- ja terveystieteen osaamisen, erityistaitojen ja toimintaympäristön ymmärtämisen lisäksi työ vaati esimerkiksi sosiaalisia taitoja, vuorovaikutus- ja viestintätaitoja, ihmissuhdetaitoja, yhteistyötaitoja ja ennakkoluulottomuutta. Lisäksi vaaditaan monen eri kokonaisuuden ja toimintaympäristön yhtäaikaista hallintaa. Työ vaatii taitoja ja sen myötä työntekijät saavat mahdollisuuden käyttää omaa osaamistaan, mikä tekee työstä haasteellisempaa. Koulutuksen lisäksi työ vaatii paljon omaa kykyä ja halua tutustua asioihin. Työkokemuksen ja koulutuksen kautta kertyi hiljaista tietoa, mitä oli vaikea kuvata sanoin. Työn nähtiin kasvattavan tekijää tehtäviinsä pikkuhiljaa.

7.1.4 Järjestötyön erityislaatu

Sosiaali- ja terveystieteen järjestöissä työskentelyyn työntekijät liittyivät tiettyjä piirteitä kuten vapauden ja vaihtelevat ja monipuoliset tehtävät. Haastateltavat saivat näistä järjestötyön erityispiirteistä palkitsevuutta. Sosiaali- ja terveystieteen järjestöjä pidettiin erilaisina työnantajina, jotka poikkeavat toimintaympäristöltään ja toimintatavoiltaan julkisesta ja yksityisestä sektorista. Nämä piirteet heijastuivat myös sosiaali- ja terveystieteen järjestöjen työntekijöiden työtehtäviin,

työnkuvaan ja tapaan toimia työssään. Työntekijät näkivät, että järjestöjen kautta on mahdollisuus vaikuttaa yhteiskuntaan ja tuoda erilaisien ryhmien ääntä enemmän esille yhteiskunnassa. Järjestöstä puhuttaessa työntekijät korostavat toiminnan voittoa tavoittelemattomuutta ja läpinäkyvyyttä. Jos toiminnasta saadaan jotain voittoa, niin se käytetään toiminnan kehittämiseen ja parantamiseen. Haastateltavat puhuivat voittoa tavoittelemattomuudesta myönteisesti ja ajatus kyseisen toiminnan järjestämisestä markkinavetoisesti nähtiin lähes sopimattomana toimintana. Voittoa tavoittelemattoman työ koettiin enemmän aidoksi toiminnaksi ja haastateltavan sanoin ”puhtaasta sydäimestä lähteväksi.” Järjestötyön kehyksestä tarkastellen työntekijöiden puheeseen kuuluukin eräänlainen järjestötyön puolustaminen. Järjestötyön edustajina työntekijöiden tarkoitus on myös tuoda esiin erityisesti järjestötyön positiivisia puolia.

...et mä pystyn niinkun äärettömän hyvin tai sit, et täähän on siis tosi vapaata, et mä pystyn itte suunnitteleen kaiken niinkun työaikani ja kukaan ei mua kontrolloi, et onhan siinä tietenkin se, että pitää olla itte aika tunnollinen, että, että tosissaan pystyy sitten oman niinkun siviilielämänsä järjestämään kyllä taikka työn järjestämään siviilielämän mukaan, mikä on aika harvinaista, että se on tietysti hirveen, hirveen sillai rentouttavaa. H:9

...Toki meilläkin on raamit, mut et tavallaan sä pystyt oman työn sisältöä pohtimaan ja miettimään ja, myös sitä, että teetkö sä tänään kymmenen tuntia ja huomenna lähdet ehkä hiukan aikaisemmin pois, että tietynlainen vapaus... H:11

Haastatteluissa toistui puhe työn vapaudesta. Työn vapausasteella tarkoitetaan työntekijän mahdollisuuksia vaikuttaa omaan työaikaansa, työn kulkuun, työn sisältöön ja työrytmiin. Työskentely sosiaali- ja terveysalan järjestöissä koettiin vapaaksi, itsenäiseksi ja epäbyrokraattiseksi, mikä saattaa mahdollistaa tarkemman paneutumisen asiakkaan ongelmiin. Työn vapaus oli nimenomaan työn positiivinen puoli. Työntekijät ajattelivat, että heillä itsellään oli mahdollisuus vaikuttaa omaan toimenkuvaansa ja aikatauluunsa. Työn vapaus antaa mahdollisuuden käyttää omia taitojaan ja tehdä työtä omalla tavallaan. Vaikka järjestötyöissäkin on tietyt raamit ja määräajat, joiden puitteissa toimitaan, niin tapa joilla tavoitteisiin päästään on paljon itsestä kiinni. Työn vapaus edellyttää työntekijöiltä vastaavasti joustavuutta esimerkiksi työaikatauluissa ja työtehtävien suorittamisessa.

Varmaan sit niinkun tietyllä tavalla tietysti kaikille ei sovi, jotka tykkää siitä, että on hyvin tarkkaan rajattu, tällöinen laitospäinen toimintaympäristö, missä ei tarvi hirveesti ite mieltää, että miten tehdään ja jossa on niinkun selvät kellonajat ja muut, että mitä milloinkin tapahtuu, et se sopii toisille. H:10

Haastateltavat kertovat itsenäisen ja vapaan työn positiivisten puolien voittavan sen negatiiviset puolet. Tämänkaltaisen korkean vapausasteen työ koetaan itselle sopivaksi, mutta samalla pohditaan, että vapaus ei välttämättä sovi kaikille ihmisille. Työhön liittyvä vapaus vaatii työntekijältä tietynlaisen persoonan, jotta hän pystyy toimimaan tämänkaltaisessa ympäristössä. Työn vapauden voi siis kokea myös negatiivisena ominaisuutena, mutta näin ei ollut haastateltujen kohdalla, vaan työn vapaus liitettiin työn palkitsevuuteen.

Päivät menee ihan lennossa. Se on paljon itsestäkin kiinni tässä työssä, että sitä pystyy myös itekin suunnitteleen kaikkea, ryhmätoimintaa ja kaikkea harrastejuttua ja sitten on joka päivä nää rutiinityöt H:2

Työ ja sen tekeminen itsessään tuottaa palkitsevuutta. Työtehtävät koettiin sisällöllisesti monipuolisiksi ja vaihteleviksi. Sosiaali- ja terveysalan järjestöihin liitetty vapaus heijastuu myös työtehtäviin. Työtehtäviin kuului joitain rutiinitöitä, mutta muuten työtehtäviin kuvattiin kuuluvan kaikennäköistä laidasta laitaan. Päivän kulkua kuvattiin vaikeaksi ennustaa, sillä jokin yksittäinen tapahtuma saattoi muuttaa päivän aivan toisenlaiseksi kuin työntekijä oli suunnitellut. Erityisesti asiakastyössä yllätyksellisyys korostuu, koska asiakastilanteiden kulkua ei voinut arvata etukäteen. Työn tekeminen kuvattiin mielekkääksi, koska aina tapahtui jotain uutta ja kiinnostavaa eikä työssä ehtinyt kyllästyään. Töitä piti tavallaan kehittää tilanteen mukaan, mikä edellytti myös kykyä rajata omia työtehtäviään. Ilman työn rajaamista ongelmaksi saattoi tulla työssä jaksaminen. Työn kausiluonteisuus tekee työstä ajoittain uuvuttavaa ja työntekijän pitää oppia sietämään epävarmuutta työssään. Työntekijöiden mukaan työ ei lopu tekemällä jos työntekijä ei pidä varaansa, niin hän voi tempautua työhönsä liiallisesti. Koulutuksen avulla työntekijä oppii rajaamaan työtään ja erottamaan työ ja vapaa-ajan.

Haastattelussa kysyttiin myös työhön liittyviä huolen aiheita joiden voidaan ajatella heikentävän työn palkitsevaksi kokemista. Suurimmat huolenaiheet liittyivät järjestön oman toiminnan ja järjestötoiminnan jatkuvuuden turvaamiseen sekä tulevaisuuden muutoksiin ympärillä olevissa rakenteissa.

...tämmöset yleishyödylliset järjestö voi jonain päivänä samalla ja jossain onkin samalla viivalla kilpailemassa palveluiden tuottamisesta kuin tämmöset, monikansalliset tai valtakunnalliset suuryritykset, ja mitkä sitten taas on näitten rinnalla taas tällästen yleishyödyllisten järjestöjen mahdollisuudet, jos vaan se hinta ratkasee, niinkun se pitkälti ratkaisee, halvemmalla tarjoava saa, ja tota, et arvostetaanko sit siinä vaiheessa sitä, sitätotanoin yhteistyötä ja sitä perinnettä ja niitä yhteistyöverkoston kaikkia, jotka on sitten valmiiksi olemassa... H:4

Vuoden 2006 Sosiaali- ja terveystieteen mukaan sosiaali- ja terveysalan järjestöjen toimintaympäristö on ollut rajussa muutoksessa. Sosiaali- ja terveyspalvelujen kilpailuttaminen on luonut ristiriitoja järjestökentällä. Osa järjestöistä on yhtiöittänyt toimintaansa. EU:n kilpailupolitiikka, hankintalaki ja uudet verolinjaukset ovat kaventaneet järjestöjen toimintatilaa. (Sosiaali- ja terveystieteen 2006, 96.) Taloudelliseen toimintaympäristöön liittyvät muutokset ja niiden vaikutukset toimintaan koettiin tulevaisuuden haasteiksi järjestöissä ja ne huolestuttivat työntekijöitä. Sosiaali- ja terveysalan järjestöjen rahoitus on paljolti riippuvainen Raha-automaattiyhdistyksen avustuksista ja tämän rahoituksen jatkuvuuden epämääräisyys loi huolta työntekijöille. Taloudelliseen tilanteeseen liittyvät ongelmat vaikuttivat työn suunnitteluun ja myös oman työsuhteen pysyvyyteen. Järjestön rahoituksen loppuminen saattaa olla loppu myös omalle työlle. Sosiaali- ja terveyspalvelujen tuotantoon liittyvät muutokset, kuten taloudellisen kilpailun kiristyminen ja sen myötä tulevat uudet toimintamallit huolestuttivat haastateltavia. Sosiaali- ja terveysalan järjestöihin liittyvä puhe viittaa kolmannen sektorin ekonomiseen näkökulman korostumiseen eettisen sijasta (Ks. Matthies 1999; 2000).

Työn kuormittavuus, uuvuttavuus ja jaksaminen huolestuttivat osaa haastateltavista. Myös tämä piirre liitetään työn vapauteen. Näyttäisi kuitenkin siltä, että työn vapauden positiiviset puolet voittaisivat sen negatiiviset puolet. Monet sosiaali- ja terveysalan tutkimukset tukevat kuvaa alan uuvuttavuudesta (ks. esim. Suonsivu 2003; Piironen 2005, 104-107). Työn kuormittavuuden kasautumista ehkäistiin rajaamalla työtä ja ottamalla etäisyyttä työhön vapaa-ajalla. Muutama haastateltava tunsi riittämättömyyden tunnetta ja avuttomuutta siitä, että onko osannut auttaa asiakasta oikealla tavalla. Työntekijä tunsi itsensä voimattomaksi, jos hän ei pysty auttamaan asiakasta, jota kohtaan tuntee myötätuntoa. Auttamistyön kehys luo ideaalikuva työntekijästä, joka ratkaisee asiakkaan ongelmat. Työntekijä ei välttämättä saavuta tätä kuvaa tai omia tavoitteitaan, mikä saattaa lisätä turhautumista. Monesti auttamistyön ideaalikuva ei ole edes mahdollista

tavoittaa, sillä ideaalikuvat ovat usein epärealistisia. Kuten jo aiemmin on mainittu, niin tunnetyöhön liittyy työntekijän liiallisen kuormittumisen uhka. Tunnetyön kehyksestä tarkastellen liiallinen yritys eläytyä asiakkaan tilanteeseen voi käydä työntekijälle liian raskaaksi ja johtaa uupumiseen. Muita satunnaisempia mainintoja huolenaiheista saivat alhainen palkkaustaso, työhön kohdistuvat ennakkoluulot ympäristön taholta, väkivallan uhka ja asiakkaiden ja yhdistyksen jäsenten korkea ikärakenne. Näitä satunnaisempia tekijöitä en käsittele tutkimuksessani.

7.1.5 Työyhteisö

Monet haastateltavat kokivat palkitsevaksi työskentelyn mukavassa työyhteisössä. Mukavat työkaverit ja heiltä saatu tuki antoi kuitenkin osalle haastatelluista merkittävää palkitsevuutta ja ilon tunnetta työstä. Lehtonen (1990) ei kuitenkaan katso työyhteisön täyttävän yhteisön tunnusmerkkejä. Hänen mukaansa työyhteisöjen synnyn perusta on virallisissa lähtökohdissa eikä jäsenten yhteenkuuluvuuden tunteessa. Mutta työyhteisöissäkin voi syntyä epävirallisia yhteisöllisyyden muotoja, jotka tarjoavat tukea työntekijöille. (Lehtonen 1990, 232.) Useimmiten työyhteisöllä tarkoitetaan toiminnallista ryhmää. Tällä ryhmällä on yhteinen tavoite, aineelliset voimavarat ja taidot ja ryhmä työskentelee yhdessä. (Lindström 1994, 15.)

Tämän tutkimuksen mukaan hyvin toimivissa työyhteisöissä työskentelevät haastatellut arvostivat työyhteisössä vallitsevaa keskinäistä luottamusta, vastavuoroisuutta työntekijöiden välillä ja sitä, että henkilöstön hyvinvoinnista pidettiin huolta esimerkiksi koulutuksien ja virkistystapahtumien avulla. Toimivassa työyhteisössä otettiin huomioon työntekijöiden mielipiteet työn suunnittelussa, kehittämisessä ja työhön liittyvässä päätöksenteossa. Tieto lisääntyi ja kulki helpommin työyhteisössä, jossa keskustelu ja palautteenanto olivat avointa yhteisön sisällä.

... et tullaan kysymään, ja se että niinkun työkaverit kysyy apua. Tai sitten johtaja tulee kysymään apua jossakin asiassa. Ja se, että niinkun minua kuunnellaan, et tuun kuulluks et niinkun luotetaan siihen että mä teen hommani hyvin. H:3

...mun mielestä täällä on kyllä ihan hyvä työilmapiiri eli se on mun mielestä hyvä asia, ilonenkin asia, että niinkun pystyy siltä osin nauttimaan työstään, että voi työkavereihin kanssa luottaa... H:11

Työntekijät kokivat tärkeiksi, että heidän työpanostaan pidettiin tärkeänä työyhteisössä, heiltä kysyttiin apua ja he vastavuoroisesti pystyivät kysymään apua muilta työyhteisön jäseniltä sitä tarvittaessa. Työntekijät saivat palkitsevuuden tunnetta siitä, että työyhteisö tuki ja kannusti heidän tapaansa toteuttaa omaa työtään. Tuki ja kannustus työyhteisössä sai työntekijät tuntemaan itsensä tarpeellisiksi. Hyvässä työyhteisössä pidettiin hauskaa yhdessä työn lomassa ja joskus jopa vietettiin yhdessä vapaa-aikaa työkavereiden kanssa. Hyvä työilmapiiri koettiin merkittäväksi eduksi, sillä haastateltavien mielestä se vaikutti työn tekemiseen ja työmotivaatioon positiivisesti. Työyhteisön tuottama tuki voi toimia hyvänä vastapainona silloin kun työ muuten tuntuu raskaalta. Ristiriitaisuudet työyhteisössä saivat tuntemaan myös itse työn raskaalta ja työyhteisön heikko ilmapiiri heijastui myös yksittäiseen työntekijään.

Muutamit haastateltavista toimivat tiiviissä yhteistyössä vapaaehtoistyössä mukana olevien tukihenkilöiden kanssa ja he kokivat tukihenkilöt tärkeiksi palkitsevuuden lähteiksi. He kokivat tekevänsä työtä vapaaehtoistyöntekijöiden kanssa rintarinnan yhteistä päämäärää tavoitellen. Myös muiden yhteistyökumppaneiden, kuten oman alan kollegojen ja muiden sektoreiden toimijoiden kanssa tehtävä yhteistyö koettiin antoisaksi. Muutama haastateltava toi esille myös työyhteisöön liittyviä ongelmatilanteita.

...hallitus niinkun koostuu vapaaehtoisista, jotka tekee sitä vaan noin niinkun niinkun minkä tahansa yhdistyksen hallitukselainen ja sitten niitten pitäis yhtä äkkiä olla ammattimaisia työnantajia ja puheenjohtaja on se lähin esimies, mutta hänhän voi olla ihan miltä alalta vaan ja millä niinkun koulutustaustalla ja ihmisenä minkälainen vaan... H:9

Työyhteisön sisällä saattoi esiintyä jossain määrin ihmisten välisiä ristiriitaisuuksia ja huonoa henkilökemiaa. Myös järjestön ominaisuuksiin liitetyn henkilöityneen esimiehen puuttuminen saatettiin kokea rasittavana. Järjestöjen hallitus koostui työyhteisölle ulkopuolisista henkilöistä, joilla ei välttämättä ollut alan asiantuntemusta tai valmiuksia esimiehenä toimimiseen.

7.1.6 Kannustavat tekijät: palaute ja arvostus

Kannustavat tekijät -kategoria sisältää sellaisia tekijöitä joiden kautta palkitsevuus työntekijöille ilmenee. Tähän kategoriaan kuuluvat työstä saatu palaute ja arvostus. Palaute on tärkeää, sillä se

antaa työntekijälle onnistumisen kokemuksia työssä. Palautteen avulla työntekijä saa myös tietoa oman työnsä tuloksista ja suorituksensa tehokkuudesta. Sekä positiivinen että negatiivinen palaute ovat tärkeitä sisäisen motivaation syntymiselle. Palautteessa on tärkeää sen määrä ja laatu. Usein työntekijät kokevat saavansa liian vähän palautetta. (Luoma ym. 2004, 80-82.)

Sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työntekijät saivat palautetta ja arvostusta useammasta eri lähteestä, kuten asiakkailta, asiakkaiden omaisilta, esimieheltä, työyhteisön jäseniltä, vapaaehtoistyöntekijöiltä, järjestöjen jäseniltä ja muilta toimintaan liittyviltä yhteistyökumppaneilta. Usein palaute saatiin suoraan siinä tilanteessa, mitä palaute koski. Monissa järjestöissä kerättiin asiakaspalautetta suullisesti ja kirjallisesti. Osa työntekijöistä oli itse pyytänyt esimieheltään erikseen palautetta työstään.

Ihan tosi mukava on ollut saada semmosta positiivista palautetta, että kiva tulla töihin aina, täällä on tosi mukavia ihmisiä, jotka käy aina päivittäin. H:7

...meillä oli nyt viimeks retkellä ja se oli tosiaan onnistunut todella onnistunut niinkun se retki, et kaikki oli hirveen tyytyväisiä siihen, niin sehän jo sinällensä on jo palautetta. H:6

Palaute oli haastateltavien mukaan sekä myönteistä että kielteistä. Enemmän kuitenkin koettiin saatavan positiivista palautetta, joka loi työntekijöille palkitsevuuden tunnetta. Asiakkaan tyytyväisyys jo sinällään koettiin palautteen muodoksi. Toisinaan asiakkaan olemuksesta saattoi aistia tyytyväisyyden tunteen ja tällöin koettiin, että muunlaista palautetta ei heiltä kaivattukaan. Työntekijöistä oli mukavaa olla töissä sellaisessa paikassa, jossa asiakkailla on hyvä olla ja he kokivat saavansa apua. Asiakkaan tyytyväisyyden lisäksi palautetta saatiin myös sanallisesti ja joskus myös lahjojen muodossa. Myönteinen palaute antoi työntekijälle tunnetta siitä, että oli tehnyt jonkin asian hyvin ja varmuuden siitä, että oli valinnut oikein hakeutuessaan työskentelemälleen sosiaali- ja terveysalalle. Kielteinen palaute koettiin rakentavaksi silloin, kun työntekijä koki kielteisen palautteen oikeutetuksi. Kielteistä palautetta saadessaan työntekijä joutui analysoimaan kyseistä tilannetta ja pohtimaan miten vastaavassa tilanteessa toimisi tulevaisuudessa. Kaikki palaute koettiin erittäin tärkeäksi, sillä sen avulla saatiin käytännön apua oman työn kehittämiseen. Sosiaali- ja terveysalan järjestöjen palautteelle ominainen piirre näyttää olevan asiakaslähtöisyyden korostuminen suhteessa muihin palautteen antajiin kuten esimerkiksi esimieheen.

Saadun arvostuksen voi jakaa sosiaali- ja terveysalan järjestöä koskevaksi arvostukseksi ja työntekijää henkilökohtaisesti koskevaksi arvostukseksi. Näkemykset sosiaali- ja terveysalan järjestöjen arvostuksesta vaihtelevat. Osan mielestä sosiaali- ja terveysalan järjestöjä arvostetaan paljon ja toisten mielestä arvostus on taas vähäistä ja suhtautuminen järjestöjä kohtaan on negatiivista. Metteri (2004) kirjoittaa, että monet kuntien ja valtioiden sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijät eivät tunne sosiaali- ja terveysalan järjestöjen toimintaa tarpeeksi. Julkisen sektorin työntekijöillä voi olla ennakkoluuloja järjestöjen työntekijöitä kohtaan eivätkä he aina koe heitä yhteistyökumppaneina. Tämän vuoksi he eivät aina myöskään ohjaa asiakkaitaan järjestöjen palveluihin. (Metteri 2004, 141.) Myös haastateltavien kokemusten mukaan järjestöjä kohtaan ilmenee ennakkoluuloja ja niistä on väärää tietoa. Monesti toistuu puhe siitä, että järjestöjä on tavallaan pakko arvostaa, koska ne tuovat palvelujen tuottajina niin suuren resurssin sosiaali- ja terveydenhuoltoon ja säästävät yhteiskunnan varoja. Järjestöjen arvostus nähdään tulevan siitä, että ilman niitä julkinen sektori joutuisi panostamaan entistä enemmän sosiaali- ja terveystalouden tuotantoon. Monet palvelut saattaisivat muuten jäädä toteutumatta tai julkisen sektorin taakka kasvaisi liian suureksi.

Kyllä mä luulen, että arvostetaan, mut että, varmaan se arvostus osittain johtuu tai valitettavasti johtuu siitä, että esimerkiksi X:n kokoisessa kaupungissa sosiaali- ja terveysalan järjestöt tuo hirveen määrän sellasta resurssia tänne, jota täällä ei muuten olisi ja tietysti kunta on tyytyväinen... H:10

...otettais tasavertaisena, et siis se, että tavallaan tuntuu joskus että se arvostelu menee siihen että onko tarpeeks koulutusta mutta se, että niinkun justiin tää, että meidät otettais tai järjestöt yleensäkin otettais ihan sellasina, että me ollaan asiaamme osaavia ihmisiä ja se, että meihinkin voi luotta... H:11

Työntekijät toivoisivat järjestöjä kohtaavan arvostuksen ilmenevän siten, että järjestöt toimijoina otettaisiin tasavertaisina kumppaneina ja automaattisina osapuolina mukaan sosiaali- ja terveysalan yhteistyöhön. Osa työntekijöistä koki, että kaikki toimijat eivät ohjaa asiakkaita tarpeeksi järjestöihin tai heille ei tiedoteta järjestöjen mahdollisuuksista auttaa. Välillä kunnia järjestöjen tekemästä työstä meni muille tahoille kuten kaupungille. Lisäksi työntekijät kokivat, että sosiaali- ja terveysalan järjestöjä tulisi tukea enemmän rahallisessa muodossa. Rahallinen tuki mahdollistaisi paremmat mahdollisuudet toimia ja kehittää työtä. Lähes kaikki haastatellut korostivat rahallisen tuen lisäämisen tärkeyttä. Rahallinen tuki koettiin konkreettiseksi arvostuksen merkiksi.

Henkilökohtaisesta arvostuksesta puhuttaessa haastatellut kokevat saavansa arvostusta työstään. Arvostus voi olla joko muualta tulevaa tai ihmisen omaa arvostusta työtään kohtaan. Työntekijät kokevat tekemänsä työnsä arvokkaaksi ja itse arvostavat omaa panostustaan. Vaikka ulkopuoliset tahot eivät aina suhtaudu sosiaali- ja terveysalan järjestöjen tekemään työhön pelkästään ihailen, niin työntekijät kuitenkin itse tietävät oman työnsä arvon.

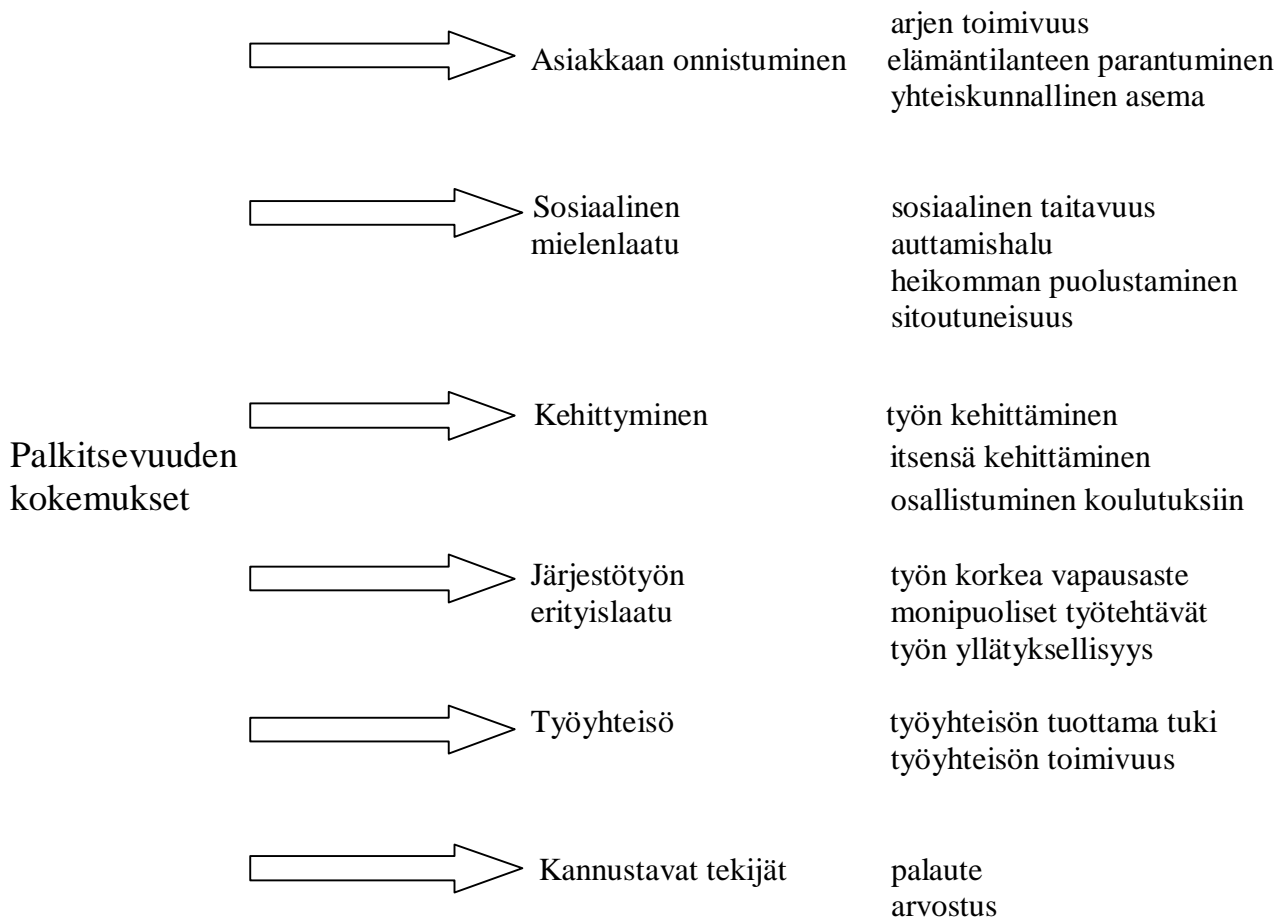
...se arvostuksenkin, et niitä pitää vaan itse oppia poimimaan, niitä asioita, et ehkä sitä ei tulla suoraan sulle niinkun sanomaan, että vitsi, että hienosti teit, mut et tavallaan vaikka onnistuneen tapahtuman jälkeen, niin sä voit aistia sen ja ihmisten eleistä ja ilmeistä huomata sen, et sillä tavalla. H:11

...että arvostus et, se on vähän myöskin kiinni siitä, että miten sen itse ottaa. Voi olla niinkin, että joku antaa palautetta ja sitä kautta pitäis niinkun ymmärtää, että se on sen työn arvostamista. H:5

Puhe muilta tulevasta arvostuksesta on kuitenkin kaksijakoista. Arvostusta kerrotaan olevan, mutta arvostus on tavallaan näkymätöntä. Arvostus on poimittava itse omasta työstään. Osa työntekijöistä kaipaisi arvostuksen osoitukseksi korkeampaa palkkaa, parempia mahdollisuuksia edetä uralla, pitkäaikaisempia työsuhteita ja selvempää työnantajuuutta.

7.2 Palkitsevuuden kokemusten malli

Aineiston avulla on muodostunut kuva sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työntekijöiden palkitsevuuden kokemuksista kuuden yläkategorian asiakkaan onnistuminen, sosiaalinen mielenlaatu, kehittyminen, järjestötyön erityislaatu, työyhteisö ja kannustavat tekijät, mukaisesti. Kuviossa 5. (sivu 60) esitän tutkimuksen analyysin aikana muodostuneet yläkategoriat sekä niihin liittyvät alakategoriat.



Kuvio 5. Palkitsevuuden kokemusten malli. Sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työntekijöiden kokemuksiin työn palkitsevuudesta liittyvät kategoriat

Uutta näkökulmaa aiheeseen tuodakseni esittelen nyt palkitsevuutta palkitsevuuden kokemusten mallista toisella tavalla. Palkitsevuuden kokemusten voidaan ajatella olevan joko enemmän asiakkaasta tai sitten työntekijästä itsestään lähteviä. Tosin on huomattava, että tuskin koskaan yksi ainut tekijä on palkitsevuuden lähde, vaan palkitsevuuden kokemukset ovat summa monen eri tekijän yhteisvaikutuksesta. Kategoriat ”asiakkaan onnistuminen” on enemmän asiakkaasta lähtevä kategoriat. ”Asiakkaan onnistuminen” -kategorian vaikutukseen liittyvät myös työntekijän persoonallisuus ja arvostukset. Asiakkaan ja työntekijän sitoo yhteen vuorovaikutus, jossa he toimivat. ”Sosiaalinen mielenlaatu” -kategoriat on taas enemmän työntekijästä ja hänen ominaisuuksistaan lähtevä kategoriat.

”Asiakkaan onnistuminen” ja ”työyhteisö” ovat kategorioita jotka sosiaalisen vuorovaikutuksen kautta luovat palkitsevuuden kokemuksia. Työntekijä toimii vuorovaikutuksessa työyhteisönsä ja asiakkaidensa kanssa, mikä tuottaa palkitsevuuden kokemuksia työntekijöille. ”Kannustavat tekijät” -kategoria on tavallaan lähtöisin asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksesta. Asiakas tuottaa työntekijälle kannustavia tekijöitä, kuten palautetta ja arvostusta. Työntekijän palkitsevuuden kokemukset syntyvät näiden kannustavien tekijöiden kautta. Myös muut kuin asiakkaat, kuten esimerkiksi työkaverit tai tukihenkilöt, voivat saada aikaan kannustavia tekijöitä.

Palkitsevuuden kokemukset voivat olla myös itse työstä lähtöisin. ”Kehittyminen” ja ”järjestötyöntyön erityislaatu” -kategoriat ovat tämänkaltaisia. ”Työn kehittäminen” alakategoriassa painopiste on enemmän työssä, kun taas ”itsensä kehittäminen” alakategoria liittyy työntekijään. ”Järjestötyön erityislaatu” -kategoria on myös enemmän työstä ja sen myönteisiksi koetuista ominaisuuksista lähtevä kategoria.

8. Tutkimuksen johtopäätökset ja kehittämismahdollisuudet

Tutkimuksen tarkoitus on kuvata sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työntekijöiden kokemuksia työnsä palkitsevuudesta. Vastaukset tutkimuskysymyksiin olen antanut tutkimuksen tulosluvussa. Tässä luvussa kootaan yhteen tutkimuksen johtopäätökset suhteessa tutkimuskysymyksiin. Palkitsevuuden kokemusten malli kokoaa yhteen tutkimukseen liittyvät kategoriat. Ensimmäinen tutkimuskysymys käsittelee sitä, mitä sosiaali- ja terveysalan työntekijät pitävät tärkeänä työssään. Työntekijöiden tärkeiksi kokemat asiat liittyvät toiseen pääkysymykseen eli siihen millaiset asiat sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työntekijät kokevat palkitseviksi. Työntekijöiden tärkeiksi kokemat asiat ovat niitä, mistä he myös saavat palkitsevuuden kokemuksia. Kolmas tutkimuskysymys taas käsitteli niitä tekijöitä, jotka vähentävät työntekijöiden palkitsevuuden kokemuksia.

Aineistosta tulee esille hyvin monenlaisia palkitsevuuden kokemuksia tuottavia tekijöitä. Tutkimuksen otsikon ja haastateltavan lausuman ”Kyllä se on enemmän antanut kuin ottanut” (H:1) mukaisesti työntekijät kokivat saavansa työstään palkitsevuuden kokemuksia enemmän kuin palkitsemattomuuden kokemuksia. Työntekijät kertovat, että parhaiten palkitsevuuden kokemukset tulevat esiin jokapäiväisessä arjen tason työssä.

Tutkimuksen ensimmäinen tärkeä johtopäätös on, että sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työntekijöiden palkitsevuuskokemukset liittyvät sosiaalisiin suhteisiin, etenkin asiakassuhteisiin. Työntekijät kokevat palkitsevaksi sosiaalisen kanssakäymisen asiakkaiden kanssa ja erityisesti asiakkaiden onnistumisen elämässään, johon kokemukseen he itse ovat olleet vaikuttamassa työnsä kautta. Toinen keskeinen johtopäätös on, että sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työntekijät saavat palkitsevuutta järjestötyön erityislaadusta. Tämä tarkoittaa työn korkeaa vapausastetta, monipuolisia työtehtäviä, yllätyksellisyyttä ja hyviä kehittämismahdollisuuksia. Kolmas tutkimuksen johtopäätös on, että sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työntekijät kokevat, että heillä on ns. sosiaalinen mielenlaatu. Tämä sosiaalinen mielenlaatu saattaa selittää sen miksi työntekijät saavat palkitsevuuden kokemuksia muista tutkimuksessa havaituista tekijöistä ja miksi työntekijät ovat hakeutuneet sosiaali- ja terveysalalle. Toisaalta sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työhön sisältyy paljon auttamis- ja tunnetyötä, mikä tekee työn myös raskaaksi. Neljäs johtopäätös on, että työn kuormittavuuteen ja järjestötyöhön liittyvät uhat, kuten taloudellisten uhat, ovat sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työntekijöiden palkitsevuuden kokemuksia vähentäviä tekijöitä.

Tutkimustehtävää ja tavoitetta kuvattaessa esitettiin teoreettisen viitekehyksen pohjalta muutamia esioletuksia mahdollisista tutkimuksen tuloksista. Oletuksena oli, että työntekijät voisivat olla kiinnostuneita ihmis- ja auttamistyöstä, jolloin palkitsevuuden kokemukset liittyisivät tämänkaltaiseen työhön. Työntekijän ensisijaisen palkitsevuuden kokemusten lähteen ajateltiin olevan myös enemmän aineettomissa kuin aineellisista tekijöistä. Vielä oletettiin palkitsevuuden kokemusten olevan pääosin lähtöisin eettiseen tutkimusperinteeseen liittyvistä tekijöistä kuin ekonomiseen näkökulmaan liittyvistä tekijöistä. (Ks. liite 1.) Esioletukset ovat tutkimuksen analyysin jälkeen todennettavissa. Analyysin avulla on saatu esioletuksien jatkoksi syvällisempää ja tarkempaa tietoa aiheesta.

Oletusta sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työntekijöiden kiinnostukseen ihmis- ja auttamistyöhön tukevat ”sosiaalinen mielenlaatu” ja ”asiakkaan onnistuminen” -kategoriat. Erityisesti ”sosiaalisen mielenlaatu” -kategorian alakategorioissa ”halu auttaa” ja ”heikomman puolustaminen” tulee selkeästi esiin työntekijöiden yhteys auttamistyöhön. Myös ”asiakkaan onnistuminen” -kategoria viittaa haluun toimia ihmisten kanssa. Oletus palkitsevuuden kokemusten liittymisestä aineettomiin tekijöihin on melko yleinen. Tulokset varmentavat tätä oletusta ja tekevät konkreettisemmaksi sen, mitä nämä aineettomat tekijät ovat. Tulokset liittyvät vahvasti eettiseen tutkimusperinteeseen, mikä saattaa johtua myös tutkimusotteesta. Palkitsevuuden kokemukset liittyvät järjestöjen ruohonjuuritason toimijoihin, kuten asiakkaisiin ja työn toiminnalliseen puoleen. Ekonomisen tutkimusperinteen puhetta esiintyy lähinnä työntekijöiden palkitsevuutta heikentävistä tekijöistä koskevassa puheessa, kuten järjestöjen taloudellisista resursseista ja yhteiskunnan odotuksista järjestöjä kohtaan.

Tutkimuksen aihe oli tarkastella nimenomaan sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työntekijöitä. Työntekijöiden palkitsevuuden kokemuksia on peilattu juuri suhteessa järjestöjen toimintaympäristöön ja toimintatapoihin. Järjestötyöhön suhtaudutaan osassa työntekijöiden puheessa hieman kaksijakoisesti. Tutkimuksen mukaan järjestötyö mahdollistaa työntekijöiden toiminnan sosiaali- ja terveysalalla itselle mielekkäällä ja ehkä muusta sosiaali- ja terveysalasta vaihtoehtoisemmalla tavalla. Järjestötyöhön liitetään paljon positiivisia piirteitä, sellaisia kuin työn vapaus monipuoliset työtehtävät, vaikutusmahdollisuudet yhteiskunnassa, epäbyrokraattisuus, mahdollisuus kehittää työtään ja mahdollisuus työskennellä ihmisten kanssa. Toisaalta suhtautuminen järjestöihin on myös ristiriitaista, sillä työntekijät eivät välttämättä koe omaavansa

itse kovin vahvaa järjestökutsumusta. He eivät halua korostaa nimenomaan järjestötyötä, vaan enemminkin sosiaali- ja terveysalan työtä yleensä.

Tutkimusaineisto on tässä tutkimuksessa pieni. Työntekijöiden kertomat asiat ovat sinällään kuitenkin arvokaita ja tutkimisen arvoisia. Tutkimuksen tuloksia voidaan tulevaisuudessa hyödyntää sosiaali- ja terveysalan järjestöjen henkilöstön työn palkitsevuuteen, työtyytyväisyyteen ja työilmapiirin liittyvässä kehittämistyössä. Koska tutkimusaihetta ei ole juuri aiemmin tutkittu, on aiheen jatkotutkimukselle vielä tarvetta. Tätä taustaa vasten tutkimusaiheen jatkaminen ja syventäminen isommalla tutkimusaineistolla on mahdollista. Yksi jatkotutkimuksen ehdotus olisi erilaiset vertailut, esimerkiksi eri sosiaali- ja terveysalan järjestötyyppien työntekijöiden palkitsevuuden kokemusten vertaileminen. Tämä tutkimus ei paljastanut näitä eroja, mutta suuremmalla tutkimusjoukolla, eri järjestötyyppien valinnan myötä, olisi mahdollista, että eroja eri järjestötyyppien välillä löytyisi. Myös palkitsevuuden kokemusten vertailu sukupuolen perusteella voisi olla tutkimisen arvoista. Tämän tutkimuksen kohderyhmänä toimivat sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työntekijät, mutta varmasti olisi tarvetta laajentaa palkitsevuuden tutkimista myös muiden alojen järjestöjen työntekijöihin. Toinen jatkotutkimusehdotus sisältää ajatuksen tutkia jonkun muun alan järjestöjen työntekijöiden palkitsevuutta. Kolmas jatkotutkimusaihe voisi olla syventää palkitsevuuden kokemusten tulkintaa Goffmanin kehysanalyysin pohjalta ja näin tarkastella niitä kehyksiä, joissa työntekijät toimivat perusteellisesti.

LÄHTEET:

Ahokas, Marja (1998) Tunnettyö. Teoksessa Anja Riitta Lahikainen & Anna-Maija Pirttilä-Backman (toim.) Sosiaalinen vuorovaikutus: Rauni Myllymäen juhla-kirja. Helsinki: Otava, 120-133.

Armstrong, Michael & Murlis, Helen (2000) Reward management: a handbook of remuneration strategy and practice. London: Kogan Page.

Berger, Peter L. & Luckman, Thomas (2002) Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen: tiedonsosiologinen tutkielma. Helsinki: Gaudeamus.

Borgman, Merja (1998) Miten sosiaalialan työntekijöiden ammatilliset tulkinnat rakentuvat? Helsinki: Stakes.

Deci, Edward L. (1975) Intrinsic Motivation. New York: Plenum Press.

Dufva, Virpi (2003) Sosiaali- ja terveystyöjärjestöperheet kuvassa. Teoksessa Jorma Niemelä & Virpi Dufva (toim.) Hyvinvoinnin arjen asiantuntijat. Sosiaali- ja terveystyöjärjestöt uudella vuosituhannella. Jyväskylä: Ps -kustannus, 11-29.

Eby, Lillian T. & Freeman, Deena M. & Rush, Michael C. & Lance, Charles E. (1999) Motivational bases of affective organizational commitment: A partial test of an integrative theoretical model. Journal of Occupational and Organizational Psychology Vol. 72, 463-483.

Eronen, Anne & Hokkanen, Liisa & Kinnunen, Petri & Rönberg, Leif (2001) Sosiaalibarometri 2001. Hyvinvointipalveluiden tuottajien ajankohtainen tilanne ja näkemys kansalaisten hyvinvoinnista. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Eronen, Anne & Kinnunen, Petri & Londen, Pia & Selkälä, Arto & Siltaniemi, Aki & Särkelä, Riitta & Urponen, Kyösti (2003) Sosiaalibarometri 2003. Hyvinvointipalvelujen tuottajien ajankohtainen tilanne ja näkemys kansalaisten hyvinvoinnista. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana (2001) Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineiston keruu. Jyväskylä: Ps -kustannus, 24-42.

Hackman, J. Richard & Oldham, Greg R (1980) Work Redesign. Reading Mass: Addison-Wesley Publishing Company.

Handolin, Ville-Valtteri (2004) Systeemiälykäs palkitseminen. Teoksessa: Raimo P. Hämäläinen & Esa Saarinen (toim.) Systeemiäly. Näkökulmia vuorovaikutukseen ja kokonaisuuksien hallintaan. Espoo: Helsinki University of Technology, 51-67. Saatavana www-muodossa: <http://www.sal.hut.fi/Publications/pdf-files/RHAN04.doc> 28.3.2007.

Handolin, Ville-Valtteri & Saarinen, Esa (2006) Palkitsevuus ja systeemiäly. Teoksessa: Raimo P. Hämäläinen & Esa Saarinen (toim.) Systeemiäly 2006. Espoo: Helsinki University of Technology, 133-158. Saatavana www-muodossa: <http://www.sal.tkk.fi/Opinnot/Mat-2.198/S2005/handolinsaarinen.doc> 28.3.2007.

Harju, Aaro (2000) Uusi työ –projekti työllistämisen tutkimus- ja kehittämishankkeena. Teoksessa Aaro Harju & Kristiina Backberg-Edwards (toim.) Kohti uutta työtä: Uusi työ -kansalaisjärjestöjen yhteinen työllisyysprojekti. Helsinki: Uusi työ –projekti, 11-52.

Harju, Aaro (2003) Yhteisellä asialla: kansalaistoiminta ja sen haasteet. Helsinki: Kansanvalistusseura.

Heikkala, Juha (2001) Järjestön strategia: käsikirja elinvoimaisen tulevaisuuden luomiseen. Tampere: University Press.

Helander, Voitto (1998) Kolmas sektori: käsitteistöä, ulottuvuuksista ja tulkinnoista. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (1988) Teemahaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2000) Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2004) Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hochschild, Arlie Russel (2003) The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling. Berkeley: University of California Press.

Isaksson, Per-Erik (1997) Den tredje sektorn. En samhällsmodell för framtiden. Vasa: Ykkös-Offset Oy.

Jokinen, Arja & Suoninen, Eero & Wahlström, Jarl (2000) Miten tavoittaa auttamistyön ydintä? Teoksessa Arja Jokinen & Eero Suoninen (toim.) Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Tampere: Vastapaino, 15-33.

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

Kauhanen, Juhani (2003) Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOY.

Kevätsalo, Kimmo (1994) Työn tekijät: Professionaalit ja naiset. Teoksessa: Outi Ketola & Kimmo Kevätsalo. Ammatti vai elämäntehtävä? : sosiaali- ja terveydenhuollon työ ja organisaatiot murroksessa. Helsinki: Painatuskeskus. 70-85.

Kivimäki, Mika & Vahtera, Jussi & Elovainio, Marko & Virtanen, Marianne (2002) Rakenteelliset muutokset ja niiden tehostaminen. Teoksessa: Jussi Vahtera & Mika Kivimäki & Pekka Virtanen (toim.) Työntekijöiden hyvinvointi kunnissa ja sairaaloissa: tutkittua tietoa ja haasteita. Helsinki: Työterveyslaitos, 37-43.

Korvajärvi, Päivi (2001) Arlie Russell Hochschild : Emotionaalinen työ, sukupuoli ja aika. Teoksessa Vilma Hänninen & Jukka Partanen & Oili-Helena Ylijoki (toim.) Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä. Tampere: Vastapaino, 201-222.

Koskinen, Ippo (2005) Laadulliset menetelmät kauppatieteissä. Tampere: Vastapaino.

Koskinen, Seppo (1999) Työntekijä ja työnantaja kolmannella sektorilla. Teoksessa Liisa Hokkanen & Petri Kinnunen & Matti Siisiäinen (toim.) Haastava kolmas sektori. Pohdintoja tutkimuksen ja toiminnan moninaisuudesta. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry, 206-232.

Kuula, Arja (2006) Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Kyngäs, Helvi & Vanhanen, Liisa (1999) Sisällön analyysi. *Hoitotiede*. 1 (11), 4-11.

Laine, Marjukka & Wickström, Gustav & Pentti, Jaana & Elovainio, Marko & Kaarlela-Tuomaala, Anu & Lindström, Kari & Raitioharju, Reetta & Suomala, Tiina (2006) Työolot ja hyvinvointi sosiaali- ja terveysalalla 2005. Tampere: Työterveyslaitos.

Laine, Timo (2001) Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: Ps -kustannus, 26-43.

Lehtonen, Heikki (1990) Yhteisö. Tampere: Vastapaino.

Lindqvist, Martti (1995) Auttajan varjo: pahuuden ja haavoittuvuuden ongelma ihmistyön etiikassa. Helsinki: Otava.

Lindström, Kari (1994) Terve työyhteisö : kehittämisen malleja ja menetelmiä. Helsinki: Työterveyslaitos.

Liukkonen, Jarmo & Jaakkola, Timo & Kataja, Jukka (2006) Taitolajina työ: johtaminen ja sisäinen motivaatio. Helsinki: Edita.

Loimu, Kari (2002) Yhdistystoiminnan käsikirja. Helsinki: WSOY.

Luoma, Kirsi & Troberg, Eliisa & Kaajas, Sani & Norlund, Hanna (2004) Ei ainoastaan rahasta : osaamisen kokonaispalkitseminen. Helsinki: Tammi.

Manka, Marja-Liisa (2006) Tiikerinloikka työniloon ja menestykseen. Helsinki: Talentum.

Matthies, Aila-Leena (1996) Hyvinvoinnin sekatalous ja suomalaiset välittävät organisaatiot. Teoksessa Aila-Leena Matthies & Ulla Kotakari & Marianne Nylund (toim.) Välittävät verkostot. Tampere: Vastapaino, 11-29.

Matthies, Aila-Leena (1999) Ekonomistisen ja eettisen vuoropuhelu. Teoksessa Liisa Hokkanen & Petri Kinnunen & Matti Siisiäinen (toim.) Haastava kolmas sektori. Pohdintoja tutkimuksen ja toiminnan moninaisuudesta. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry, 40-60.

Matthies, Aila-Leena (2000) The Need for plurality and the Finnish third sector research. Teoksessa Martti Siisiäinen & Petri Kinnunen & Elina Hietanen (toim.) The third sector in Finland: review to research of the Finnish third sector. Helsinki: Finnish Federation for Social Welfare and Health. 207-220.

Matthies, Aila-Leena (2005) Vapaaehtoistyön suhde aktivoivaan työllisyyspolitiikkaan. Teoksessa Marianne Nylund & Anne Birgitta Yeung (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino, 305-321.

Metsämuuronen, Jari (1998) Maailma muuttuu – miten muuttuu sosiaali- ja terveysala? Sosiaali ja terveysalan muuttuva toimintaympäristö ja tulevaisuuden osaamistarpeet. Helsinki: Edita.

Metteri, Anna (2004) Hyvinvointivaltin lupaukset ja kohtuuttomat tapaukset. Helsinki: Edita.

Molander, Gustaf (2003) Työtunteet : esimerkkinä vanhustyö. Helsinki: Työterveyslaitos.

Nakari, Risto (2004) Kuntien erilaistuva työelämä. Tutkimus kunnallisista työyhteisöistä 1995-2003. Kunta suomi 2004 –tutkimuksia nro 50. Acta nro 170. Helsinki: Kuntaliitto.

Peltonen, Matti & Ruohotie, Pekka (1991) Ihmisten johtaminen. Helsinki: Otava.

Peltonen, Matti & Ruohotie, Pekka (1987) Motivaatio : menetelmiä työhalun parantamiseksi. Helsinki: Otava.

- Pelttari, Paula (1997) Sairaanhoidajan työn nykyiset ja tulevaisuuden kvalifikaatiovaatimukset. Helsinki: Stakes.
- Perttula, Juha (1995) Kokemus psykologisena tutkimuskohteena – johdatus fenomenologiseen psykologiaan. Tampere: Suomen fenomenologinen instituutti.
- Peräkylä, Anssi (2001) Erwing Goffman : Sosiaalisen vuorovaikutuksen rakenteet. Teoksessa Vilma Hänninen & Jukka Partanen & Oili-Helena Ylijoki (toim.) Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä. Tampere: Vastapaino, 347-364.
- Pestoff, Victor (1992) Third Sector and Co-Operative Services – An Alternative to Privatization. Journal of Consumer Policy (15), 21-45.
- Piiroinen, Hannu (2005) Epävarmuus, muutos ja ammatilliset jännitteet. Suomalainen sosiaalityö 1990-luvulla sosiaalityöntekijöiden tulkinnoissa. Jyväskylä: University of Jyväskylä.
- Pohjola, Anneli (2002) Pahan säikeitä auttamistyössä. Teoksessa Merja Laitinen & Johanna Hurtig (toim.) Pahan kosketus : ihmisyyden ja auttamistyön varjojen jäljillä. Jyväskylä: Ps-kustannus, 42-62.
- Poteri, Riitta (1998) Meissä on ytyä!: selvitys valtakunnallisten sosiaali- ja terveystieteiden toiminnasta. Helsinki: Edita.
- Pyhäjoki, Jukka (2005) Dialogisuus auttamistyön verkostoissa. Teoksessa Mikko Reijonen (toim.) Voimaa perhetyöhön : arjen tuki ja ammatilliset verkostot. Jyväskylä: Ps-kustannus, 71-91.
- Rantamäki, Tomi & Kauhanen, Juhani & Kolari, Anu (2006) Onnistu palkitsemisessa. Helsinki: WSOY.
- Rauhala, Pirkko-Liisa (1993) Havaintoja sosiaalialan työstä. Teoksessa Anna Metteri & Pirkko-Liisa Rauhala (toim.) Sosiaalialan töissä. Tampere: Vastapaino.
- Ruohotie, Pekka (1998) Motivaatio, tahto ja oppiminen. Helsinki: Edita.

Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (2005) Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula (toim.) Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 22-56.

Sosiaali- ja terveystieteen vuosikirja 2006 (2006) Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2006:4. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Strauss, Anselm & Corbin, Juliet (1990) Basics of qualitative research: grounded theory procedures and techniques. Newbury Park: Sage.

Sundeen, Sandra & Stuart, Gaild & Rankin, Elizabeth & Cohen, Sylvia (1987) Vuorovaikutus – avain hoitotyöhön. Helsinki: WSOY.

Suonsivu, Kaija (2003) Kun mikään ei riitä: hoitotyöntekijöiden masennuksen kokemukset ja niiden yhteydet työyhteisötekijöihin. Tampere: Tampere University Press.

Särkelä, Antti (2001) Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Tampere: Vastapaino.

Särkelä, Riitta & Peltosalmi, Juha & Vuorinen, Marja (2005) Sosiaali- ja terveysjärjestöjen mahdollisuudet palveluiden ja tuen tuottamisessa. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Södergård, Hans (1998) Sosiaali- ja terveysala käännekohtassa : yksityisen ja kolmannen sektorin perusanalyysi ja kehittämisen suuntaviivat. Helsinki: Taloustieto.

Thomas, Kenneth W. (2001) Sisäinen motivaatio ja miten se toimii. Yritystalous 1/2001, 67-71.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2004) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Uusitalo, Hannu (1991) Tiede, tutkimus ja tutkielma: johdatus tutkielman maailmaan. Helsinki: WSOY.

Vartiainen, Matti & Nurmela, Kirsi (2001) Tavoitteet ja tulkinnat. Motivaatio ja palkitseminen työelämässä. Teoksessa Katariina Salmela-Aro & Jari-Erik Nurmi (toim.) Mikä meitä liikuttaa : modernin motivaatiopsykologian perusteet. Jyväskylä: Ps-kustannus, 188-212.

Varto, Juha (1992) Laadullisen tutkimuksen metodologia. Helsinki: Kirjayhtymä.

Vuorinen, Marja & Särkelä, Riitta & Peltosalmi, Juha (2006) Järjestöbarometri 2006. Ajankohtaiskuva sosiaali- ja terveysjärjestöistä. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Vuorinen, Marja & Särkelä Riitta & Peräsalmi Anne & Peltosalmi Juha & Londen Pia (2004) Paikkansa pitävät. Sosiaali- ja terveysjärjestöt paikallisina toimijoina. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Yeung, Anne Birgitta (2005) Tutkimustyökaluja vapaaehtoisuuden mysteeriiin. Teoksessa Marianne Nylund & Anne Birgitta Yeung (toim.) Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino, 83-103.

Liite 1. Taulukko kolmannen sektorin tutkimuksen ekonomistisesta ja eettisestä näkökulmasta Matthiesin (1999; 2000) mukaan.

	Ekonominen näkökulma	Eettinen näkökulma
Tutkimuksellinen kategoria	Määrällinen	Laadullinen
Tutkijayhteisön luonne	Maskuliininen	Feminiininen
Painopisteet tutkimuksessa	Rakenteellinen	Toiminnallinen
Käytetyt käsitteet	Kolmas sektori, Voittoa tavoittelematon sektori; käsitteiden tarkka määrittely ja rajaus	Vapaaehtoissektori, Epävirallinen sektori, Kansalaisyhteiskunta; käsitteiden väljä ja epätarkka käyttö
Kohteen pääasiallinen sisältö	Järjestöt ja säätiöt laajasti	Lähinnä sosiaalialan järjestöt sekä omaehtoiset yhteisöt, liikkeet ja kansalaistoiminta laajasti
Tarkastelun näkökulma ja taso	Ulkoistava makrotaso	Sisäistävä ruohonjuuritaso
Keskusteluyhteydet	Valtion keskushallinto, järjestöjen eliitti, politiikka	Arjen taso, vapaaehtoistoimijat, työntekijät, jäsenet ja palveluiden käyttäjät
Intressialueet	Talous, työllisyys, rakenteelliset edellytykset	Yksilölliset ja yhteisölliset merkitykset, toiminnan sisältö
Oletuslähtökohta	Kolmas sektori osana kansantaloutta	Kolmas sektori ”erilaisena” vaihtoehtoisena alueena
Arvolähtökohta	Pyrkimys objektiivisuuteen ja mitattavuuteen	Peittelemätön subjektiivisuus

Liite 2. Haastattelupyyntö

Hei Sinä sosiaali- ja terveysalan järjestössä toimiva,

Olen sosiaalipolitiikan opiskelija ja teen tällä hetkellä pro gradu -tutkielmaani. Haluan selvittää pro gradu -tutkielmassani miksi sosiaali- ja terveysalan järjestöihin hakeudutaan töihin ja miten palkitsevaksi toiminta niissä koetaan?

Etsin haastateltavaksi sosiaali- ja terveysalan järjestöjen työntekijöitä.

Olisiko Sinulla kiinnostusta ja mahdollisuuksia auttaa minua pro gradu -tutkielmanani tekemisessä suostumalla haastateltavaksi.

Olisin todella kiitollinen, jos voisit antaa ajastasi puolesta tunnista tuntiin haastattelua varten.

Toivoisin, että haastattelu voitaisiin toteuttaa 2.6 mennessä.

Jos haastattelu on Sinulle mahdollista, pyydän, että otat minuun yhteyttä sähköpostitse. Kiitos.

Ystävällisin terveisin,

Sari Lankinen

Liite 3. Teemahaastattelurunko

Teemahaastattelurunko

1. TAUSTAKYSYMYKSET

- ikä, sukupuoli
- ammatti
- koulutustausta
- työnantaja
- perhetausta

2. HAKEUTUMINEN SOSIAALI- JA TERVEYSALAN JÄRJESTÖIHIN

- miten olet hakeutunut sosiaali- ja terveysalan järjestöihin
- miksi olet hakeutunut sosiaali- ja terveysalan järjestöihin
- mistä sait tietoa työpaikastasi
- aikaisempi työkokemus

3. TYÖ SOSIAALI- JA TERVEYSALAN JÄRJESTÖISSÄ

- työtehtäväsi ja niiden sisältö ja vaihtelevuus sosiaali- ja terveysalan järjestöissä
- minkälaisia taitoja ja valmiuksia työsi vaatii
- minkälaiset mahdollisuudet sinulla on työsi kehittämiseen esim. koulutuksen kautta

4. TYÖN PALKITSEVUUS

- keneltä olet saanut palautetta työstäsi
- miten olet kokenut saamasi palautteen
- koetko saavasi arvostusta työssäsi
- miltä tahoilta työstä saamasi arvostus tulee
- suurimmat ilonaiheet työssäsi
- suurimmat huolenaiheet työssäsi
- työsi merkityksellisyys

5. YHTEISKUNNALLINEN OSALLISTUMINEN

- muu yhteiskunnallinen osallistuminen
- osallistuminen vapaaehtoistyöhön
- vapaaehtoistyön ja palkkatyön suhde