

**TUNNETYÖN KUORMITTAVUUS TERVEYDENHUOLTOALALLA:
PALVELUMOTIVAATIO JA TRANSFORMATIONAALINEN
JOHTAJUUS PUSKUROIVINA VOIMAVARAINA**

Iiro Korhonen
Antti Lahtinen
Pro gradu -tutkielma
Jyväskylän yliopisto
Psykologian laitos
Elokuu 2015

KORHONEN, IIRO & LAHTINEN, ANTTI:

Tunnetyön kuormittavuus terveydenhuoltoalalla: palvelumotivaatio ja transformationaalinen johtajuus puskuroivina voimavaroina.

Pro gradu -tutkielma, 44s.

Ohjaaja: Saija Mauno

Psykologia

Elokuu 2015

Tiivistelmä

Tämän pro gradu -tutkielman tavoitteena oli kartoittaa tunnetyön kuormittavuutta suomalaisella terveydenhuoltoalalla. Työn vaatimusten ja voimavarojen mallia (JD-R) hyödyntäen tutkimme, kuinka tunnetyön kuormittavuus työn vaatimustekijänä ja transformationaalinen johtajuus sekä palvelumotivaatio työn voimavaratekijöinä ovat yhteydessä työuupumukseen. Tutkimusaineistoon valikoitui 1450 hoitotyöntekijää, joiden tunnetyön kuormittavuutta (mitattuna emotionaalisella dissonanssilla), palvelumotivaatioita, koettua transformationaalista johtajuutta ja työuupumusta (mitattuna uupumusasteisena väsymyksenä) kartoitettiin kyselylomakkeen avulla. Tutkimushypoteeseina oli, että tunnetyön kuormittavuus on yhteydessä työuupumukseen (H1), kun taas palvelumotivaatio (H2) ja transformationaalinen johtajuus (H3) suojaavat tältä hyvinvointia heikentävältä yhteydeltä. Hypoteesien selvittämiseksi tarkasteltiin näiden vaatimus- ja voimavaratekijöiden korrelaatioita, sekä rakennettiin regressiomalli kunkin tekijän pää- ja yhdysvaikutuksista suhteessa työuupumukseen. Tunnetyön kuormittavuus selitti noin 19% työuupumuksen vaihtelusta, kun taas transformationaalinen johtajuus ja palvelumotivaatio eivät juurikaan selittäneet työuupumusta. Tilastollisesti merkitseviä suojaavia yhdysvaikutuksia tunnetyön kuormittavuuteen ei esiintynyt näillä voimavaroilla, mikä kyseenalaistaa niiden tärkeyden tunnetyön kuormittavuuden ehkäisyssä. Näiden tulosten pohjalta pääteltiin, että jatkossa on tärkeää tutkia muita, erityisesti emotioihin liittyviä voimavaroja (esim. sosiaalinen tuki). Lisäksi tulisi edistää terveydenhuollon keinoja vaikuttaa tunnetyön kuormittavuuteen esimerkiksi rekrytointiin tai työntekijän työn vaikutusmahdollisuuksiin ja organisaation tarjoamaan tukeen panostamalla.

Avainsanat: tunnetyön kuormittavuus, palvelumotivaatio, transformationaalinen johtajuus, työuupumus, työn vaatimusten ja voimavarojen malli

Abstract

The goal of this master's thesis was to examine emotional labor in the Finnish health care. By utilizing the job demands-resources model we explored how emotional labor as a job demand and transformational leadership and public service motivation as job resources were related to burnout. The sample of the study consisted of 1450 health care workers who filled a survey, providing ratings of their emotional labor (measured with emotional dissonance), public service motivation, perceived transformational leadership and burnout (measured with emotional exhaustion). Our research hypotheses claimed that emotional labor is related to burnout (H1) whereas public service motivation (H2) and transformational leadership (H3) buffer this relationship, mitigating the detrimental effects of emotional labor on burnout. In order to examine these hypotheses we analyzed the correlations between these job demands and resources and estimated a regression model to examine their main and the interaction effects on burnout. Emotional labor explained approximately 19 percent of the variation of burnout, whereas transformational leadership and public service motivation accounted for only a little of the variance. Statistically significant buffering effects between job resources and emotional labor did not exist, questioning their application for trying to prevent the harmful effects of emotional labor on burnout. On the basis of these results we concluded that it is necessary to explore other, specifically emotion-related job resources. In addition it is important for the health care organizations to advance their practices for intervening emotional labor, for instance, by investing to the recruitment process or to the employees' perceived job control and organizational support that might help to cope with emotional labor.

Keywords: emotional labor, public service motivation, transformational leadership, burnout, job demands-resources model

Sisällysluettelo

1.	JOHDANTO.....	1
1.1	Työn vaatimusten ja voimavarojen malli	2
1.2	Tunnetyön kuormittavuus ja sen yhteys työuupumukseen.....	3
1.3	Palvelumotivaatio voimavarana	5
1.4	Transformationaalinen johtajuus voimavarana	7
2.	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	11
2.1	Tutkittavat.....	11
2.2	Kyselylomake ja mitattavat muuttujat	12
2.3	Aineiston tilastollinen käsittely	14
3.	TULOKSET.....	16
3.1	Kuvailevat tulokset	16
3.2	Tunnetyön yhteys työuupumukseen	19
3.3	Transformationaalinen johtajuus ja palvelumotivaatio emotionaalisen dissonanssin ja uupumuksen välistä yhteyttä moderoivina voimavaroina.....	20
4.	POHDINTA.....	25
4.1	Emotionaalisen dissonanssin yhteys työuupumukseen	25
4.2	Palvelumotivaatio ja transformationaalinen johtajuus voimavaratekijöinä.....	27
4.3	Tutkimuksen vahvuudet, rajoitteet ja jatkotutkimustarpeet	31
4.4	Johtopäätökset työhyvinvoinnin tukemiseksi	34
5.	LÄHTEET	38

1. JOHDANTO

Suomalainen terveydenhuolto on muuttunut paljon viimeisten vuosikymmenten aikana. Terveydenhuoltopalveluiden tarve on kasvanut pohjautuen suurelta osin muuttuneeseen väestörakenteeseen (Honkatukia, Ahokas & Marttila, 2010). Suuremmat ikäluokat siirtyvät eläkkeelle, mikä lisää tarvetta terveydenhuoltopalveluille (Honkatukia ym., 2010). Muutokset heijastuvat myös työmarkkinoille: 55% terveydenhuoltoalan nykyisistä työntekijöistä on arvioitu eläköityvän vuoteen 2030 mennessä (KEVA 2012), mikä on lisännyt tarvetta kouluttaa yhä enemmän työntekijöitä terveydenhuoltoalalle. Samanaikaisesti kehityssuuntana on ollut alan työn kuormittavuuden lisääntyminen (Elovainio & Sinervo, 1997; Hahtela, 2015), jonka syyksi on arvioitu mm. tarvittavan tiedon ja työmäärän sekä aikapaineiden lisääntymistä (Elovainio & Sinervo, 1997). Suomen julkisen sektorin kestävyysvaje on kasvanut viimeisten vuosien aikana, mikä on tehnyt työvoiman lisäämisestä taloudellisesti haastavaa (Lehto & Sutela, 2004). Toisin sanoen resurssipulan kompensoiminen työpaikkojen määrää lisäämällä ei ainakaan yksin riitä ratkaisemaan alan kohtaamia haasteita.

Resurssipula terveydenhuoltoalalla lisää myös työhyvinvointiin ja työssä jaksamiseen liittyvien kysymysten ajankohtaisuutta. Niin yksilön, organisaation kuin yhteiskunnankin näkökulmasta on tärkeää oppia tuntemaan tekijät, jotka vaikuttavat jaksamiseen ja hyvinvointiin kuormittavalla terveydenhuoltosektorilla. Psykologian tutkimuskentällä on enenevässä määrin kiinnostuttu työhyvinvointiin ja sen kehittämiseen liittyvistä kysymyksistä (Kinnunen, Feldt & Mauno, 2005). On alettu tutkia, miten hyvinvointia voitaisiin parantaa ja minkä tekijöiden kautta psykologista pahoinvointia voitaisiin ehkäistä työssä jaksamisen ja pidempien työurien tukemiseksi (Csikszentmihalyi & Seligman, 2000; Hakanen, 2005).

Tässä pro-gradu -tutkielmassa työhyvinvointia pyritään edistämään kartoittamalla tunnetyön yhteyksiä työuupumukseen suomalaisen terveydenhuoltoalan perus- ja lähihoitajilla. Tutkielman tavoitteena on luoda tarkempi kuva tunnetyön kuormittavuudesta, vuorovaikutukselliselle

ihmissuhdetyölle ominaisesta työn vaatimustekijästä, jonka on ennakoitu olevan yhteydessä työuupumukseen erityisesti terveydenhuoltoalan työpaikoissa (mm. Abraham, 1998; Hochschild, 1979; Morris & Feldman 1996; Rafaeli & Sutton, 1987). Voimavaratekijöinä tunnetyön oletettua kuormittavuutta vastaan tarkastellaan julkisen palvelun motivaatiota sekä transformationaalista johtajuutta. Sekä palvelumotivaation että transformationaalisen johtajuuden hyvinvointia lisäävistä vaikutuksista on suhteellisen paljon näyttöä (esim. Bakker, Demerouti & Euwema, 2005; Bright, 2005; McVicar, 2003; Munir, Nielsen, Garde, Albertra & Carneiro, 2011; Nielsen, Yarker, Randall & Munir, 2009; Taimio, 2013; Westover & Taylor, 2009). Tunnetyön kuormitusta muuntavina voimavaratekijöinä julkisen palvelun motivaatiota ja transformationaalista johtajuutta ei ole kuitenkaan aiemmin tutkittu. Tällaisia voimavaratekijöitä kartoittamalla työuupumukseen saattaisi kuitenkin olla mahdollista vaikuttaa alati paineistuvalla terveydenhuoltosektorilla yhä monipuolisemmin.

1.1 Työn vaatimusten ja voimavarojen malli

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan tunnetyön kuormittavuuden yhteyttä työuupumukseen ja tätä yhteyttä muuntavia tekijöitä työn vaatimusten ja voimavarojen mallia (Job Demand-Resources -model, JD-R) hyödyntäen (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001). JD-R -mallissa työolosuhteet jaetaan työn asettamiin vaatimuksiin ja voimavaroihin. Työn vaatimukset ja voimavarat voivat olla psyykkisiä, fyysisiä tai sosiaalisia. Käytännössä voimavaroiksi voidaan mieltää kaikki työntekijän tai työn ominaisuudet (esim. pystyvyysusko tai sosiaalinen tuki), jotka edistävät työhyvinvointia (Demerouti ym., 2001). Vastaavasti työn vaatimuksia ovat kaikki työntekijän tai työn ominaisuudet (esim. aikapaineet tai työn epävarmuus) jotka lisäävät työn aiheuttamaa kuormitusta (Demerouti ym., 2001).

Vaatimusten ja voimavarojen katsotaan vaikuttavan hyvinvointiin kahden toisistaan erillisen prosessin kautta. Vaatimustekijöiden ajatellaan käynnistävän ns. energian ehtymisen polun (Schaufeli & Bakker, 2004), joka

johtaa huonomman työssä jaksamisen kautta myös huonompaan terveyteen ja toimintakykyyn. Voimavaratekijöiden katsotaan puolestaan aktivoivan ns. motivaatiopolun, joka edistää mm. työntekijän henkistä kasvua sekä sisäistä motivaatiota (Bakker & Demerouti, 2007).

Työn vaatimusten ja resurssien mallin keskeisenä oletuksena on, että työn korkeat vaatimukset ja vähäiset voimavarat altistavat työntekijän energian ehtymisen polun kautta kuormitukselle, joka voi johtaa työuupumukseen. Toisena oletuksena on, että työn vaatimusten ollessa korkeita, voivat työntekijän voimavarat motivaatiopolun välityksellä lieventää työn vaatimusten kuormittavia vaikutuksia (Demerouti ym., 2001). Työn vaatimukset eivät siis yksiselitteisesti heikennä työhyvinvointia (Bakker, Demerouti, De Boer & Schaufeli, 2003; Demerouti ym., 2001), vaan työntekijän voimavarat voivat toimia yhdysvaikutuksessa vaatimusten kanssa ja vähentää niiden aiheuttamaa kuormitusta, suojaten työntekijää kielteisiltä hyvinvointivaikutuksilta (Bakker ym., 2003; Demerouti ym., 2001). Tutkimuskirjallisuudessa JD-R -malli on saanut vahvaa empiiristä tukea (Bakker & Demerouti, 2007; Bakker ym., 2005), joskin tutkimuksen kohteena on ollut vasta muutamia työuupumukseen vaikuttavia vaatimus- ja voimavaratekijöitä, (Bakker ym., 2005; Xanthopoulou, Bakker, Demerouti & Schaufeli, 2007).

1.2 Tunnetyön kuormittavuus ja sen yhteys työuupumukseen

Tunnetyön kuormittavuus (emotional labor) viittaa työssä tapahtuvaan tunteensäätelyyn, jossa työntekijä muuttaa tunneilmaisuaan työn vaatimusten mukaiseksi (Brotheridge & Grandey, 2002). Tunnetyöskentelyn ensimmäisenä käsitteellistänyt sosiologi Arlie Hochschild (1979) kiteytti tunnetyön olevan vaihtoarvon omaavaa tunteenhallintaa, joka tähtää myönteiseksi havaittavaan keholliseen ilmaisuun, ja joka edistää organisaation tavoitteita. Se on erityisen keskeinen osa palvelua, mm. myyntiammateissa, palvelualoilla ja terveydenhuollossa, joissa työskentely tapahtuu välittömässä vuorovaikutuksessa toiseen ihmiseen (Morris & Feldman 1996). Henkilökohtaisten tavoitteiden lisäksi tunnetyötä

määrittelevät organisaatiotasoiset, usein julkilausumattomat tunneilmaisusäännöt (Allen, Pugh, Grandey & Groth, 2010). Tunneilmaisusäännöt normittavat sitä, millaiset tunteet ovat sallittuja, kuinka tunteita voi ilmaista, ja kuinka toisen tunneilmaisuuksiin tulee suhtautua (Diefendorff, Grandey & Dahling 2011). Onkin esitetty, että työntekijä reflektoi jatkuvasti omaa tunnetyöskentelyään, pyrkien pitämään sen organisaation asettamia tunneilmaisusääntöjä mukailevana joko muuttamalla sisäistä tunnetilaansa, tai sen ulkoista ilmaisua (Allen ym., 2010).

Tunnetyön ulottuvuuksista erityisesti tunnetyön tunneristiriita, eli emotionaalinen dissonanssi, on ollut laajan tutkimuksen kohteena (mm. Abraham, 1998, 1999; Dijk & Brown, 2006; Lewig & Dollard, 2003; Morris & Feldman, 1996; Pugh, Groth & Hennig-Thurau, 2010; Zapf, Vogt, Seifert, Mertini & Isic, 1999). Tutkimuskirjallisuudessa emotionaalinen dissonanssi määritellään ristiriidaksi työntekijän aidosti koetun tunteen ja organisaation vaatiman tunneilmaisun välillä (Abraham, 1998; Lewig & Dollard, 2003; Morris & Feldman, 1996; Rafaeli & Sutton, 1987; Zapf ym., 1999). Emotionaalinen dissonanssi pyritään ratkaisemaan esimerkiksi vahvistamalla organisaation tunneilmaisusääntöjen mukaisia tunteita, tai torjumalla ei-toivottuja tunteita (Dijk & Brown, 2006). Hochschildin (1979) mukaan sisäisesti koettujen tunteiden ja ulkoisten tunneilmaisujen ollessa ristiriidassa syntyy kokemus epäaitoudesta ja vieraantumisen omaa kokemusmaailmaa kohtaan. Tämä tulkinta itsestä puolestaan aiheuttaa psyykkistä kuormitusta ja haastaa työntekijän käsitystä omasta persoonastaan ja ajatuksistaan (Hochschild, 1979; Grandey, 2000; Pugh ym., 2010). Tässä pro gradu -tutkielmassa tunnetyön kuormittavuutta käsitteellistetään ja mitataan juuri emotionaalisen dissonanssin käsitteen kautta.

Jo ensimmäisissä tunnetyön kuormittavuutta koskevissa tutkimuksissa (Hochschild, 1979; Morris & Feldman 1996; Rafaeli & Sutton, 1987) todettiin sillä olevan merkittäviä yhteyksiä psyykkisen toimintakyvyn heikkenemiseen sekä työuupumuksen kasvuun. Työuupumus määritellään Maslachin, Schaufelin ja Leiterin (2001) mukaan fyysisenä ja emotionaalisenä väsymyksenä, joka aiheutuu pitkäaikaisesta altistumisesta yksilön voimavarat ylittävälle stressitekijälle (Maslach, Jackson & Leiter, 1996). Väsymystä seuraavat työn etäännyttäminen ja sen merkityksen

kadottaminen (kyynistyminen), sekä ammatillisen itsetunnon väheneminen, joka näkyy mm. pelkona työtehtävien hallitsemattomuudesta.

Tunnetyön kuormittavuuden tutkimusteema on näkynyt vahvasti myös terveydenhuoltoalaa koskevassa kirjallisuudessa, jossa sitä on tarkasteltu vaatimustekijänä juuri työuupumuksen näkökulmasta (Brotheridge & Grandey, 2002; Grandey 2000; Hülshager & Schewe, 2011; Zapf ym., 1999, 2002). Brotheridge ja Grandey (2002) huomasivat erityisesti terveydenhuoltohenkilökunnan pinnallisen käsittelytavan, jossa tunneilmaisua joudutaan vääristelemään, olevan yhteydessä korkeampaan työuupumukseen. Tätä vastoin syvällisen käsittelytavan, jossa työntekijä aidosti myötäelää asiakkaansa tunnekokemusta, havaittiin yhdistyvän henkilökohtaiseen työmenestyksen kokemiseen tunnetyön kuormittavuudesta huolimatta (Brotheridge & Grandey, 2002). Yhtäläisiä tuloksia käsittelytavan merkityksestä voimavarana on saatu myös muissa tutkimuksissa, joiden mukaan tunnetyön yhteys työuupumukseen on selkeimmillään juuri haastavista asiakassuhteistaan tunnetulla terveydenhuoltoalalla (Grandey, 2000; Hülshager & Schewe, 2011; Zapf, 1999, 2002). Chau (2007) huomauttaa, että käsittelytavan lisäksi organisaation tuki, esimiehen johtajuustyyli ja yksilölliset motivaatioprosessit saattavat olla yhtä lailla merkittäviä, joskin vähän tutkittuja tunnetyön kuormittavuudelta suojaavia voimavaroja. Palveluammatteja laajemmin tutkineen Abrahamin (1998) mukaan erityisesti työn autonomia ja sosiaalisen tuki vähentävät merkittävästi tunnetyön kuormittavuutta, implikoiden niiden mahdollista merkitystä myös terveydenhuoltoalaa koskevissa jatkotutkimuksissa.

1.3 Palvelumotivaatio voimavarana

Julkisen palvelun motivaatio (Public service motivation, PSM) viittaa käsitteen muodostaneiden Perryn ja Wisen (1990) mukaan yksilön taipumukseen reagoida motiiveihin, jotka pohjautuvat ennen muuta julkisiin instituutioihin ja organisaatioihin. Julkisen palvelun motivaatio (tästä eteenpäin vain palvelumotivaatio) olettaa joillain yksilöillä olevan yleinen, altruistinen motivaatio edistää esimerkiksi yhteiskunnan, valtion tai koko

ihmiskunnan yhteistä hyvää yksilön oman etunsa kustannuksella (Hsieh, Yang & Fu, 2012; Kim & Vandenabeele, 2010; Perry, 1997; Taimio, 2013; Westover & Taylor, 2009). Useissa tutkimuksissa on huomautettu palvelumotivaation olevan vahva sekä arvostettu ominaisuus erityisesti julkisen sektorin työntekijöillä ja terveydenhuollossa (Lyons, Duxbury & Higgins, 2006; Vandenabeele, 2008; Georgellis, Iossa & Tabvuma, 2011).

Palvelumotivaation tutkimuksen yleisen suunnan on määrittänyt keskeisesti Perryn (1996) motivaatioteorian pohjalle rakentunut käsitteellistys, jossa palvelumotivaatiolla todettiin olevan kuusi mitattavissa olevaa ulottuvuutta. Perryn (1996) hahmotelmaa seuranneet lukuisat tutkimukset ovat ajan myötä tarkentaneet mittaristoa ja sen eri ulottuvuuksien käsitteellisiä sisältöjä, johtaen yhtenäisempään ja maailmanlaajuisesti käyttökelpoiseen mittausmenetelmään (Kim ym., 2012; Taimio, 2013). Nykyinen kysymyspatteristo mittaa neljää palvelumotivaation ulottuvuutta: viehätystä julkiseen palveluun, sitoutumista julkisiin arvoihin, myötätuntoa ja itsensä uhraamista (Kim ym. 2012). Kustakin ulottuvuudesta voidaan havaita selviä yhtymäkohtia myös julkisen sektorin terveydenhuollon työnkuvaan, mikä on näkynyt enenevässä käsitteen käytössä myös terveydenhuoltoa koskevassa tutkimuskirjallisuudessa (Taimio, 2013).

Palvelumotivaation yhteyksiä työhyvinvointiin on tarkasteltu muutamissa tutkimuksissa, joissa yhteyden on havaittu olevan lähes poikkeuksetta positiivinen (Taimio, 2013). Vandenabeele (2008) huomasi tilastollisesti merkitsevän eron palvelumotivoituneilla niin työtyytyväisyydessä kuin organisaatioon sitoutumisessa vähemmän motivoituneisiin verrattuna. Westover ja Taylor (2009) ja terveydenhuollon työntekijöitä tutkinut Bright (2008) päättelivät, että palvelumotivaatiolla näyttää olevan vahva yhteys työhyvinvointiin erityisesti, jos työnantaja vastaa työntekijän palvelumotivaatioon tarjoamalla sen eri ulottuvuuksia hyödyntäviä työtehtäviä. Tunnetyön kuormittavuuden ja palvelumotivaation yhteyksiä kartoittavassa tutkimuksessaan Hsieh ym., (2012) puolestaan havaitsivat, että palvelumotivoituneet todennäköisesti syväprosessoivat tunteitaan enemmän, minkä on yhdistetty aiemmissa tutkimuksissa heikentävän tunnetyön kuormittavuutta (Brotheridge & Grandey, 2002; Grandey, 2000). Näistä laajoista ja johdonmukaisesti raportoiduista

hyvinvointivaikutuksista huolimatta palvelumotivaation vaikutusta työuupumusta puskuroivana voimavarana ei ole juurikaan tutkittu. On myös huomattava, että palvelumotivaatiota koskevien tutkimusten yleistettävyyttä heikentänevät maittain vaihtelevat työskentelykulttuurit, saman maan sisällä erilaiset julkisen palvelun työnkuvat, sekä työhyvinvoinnin laaja-alaisuus ja määritelmien kirjavuus. Toisaalta suomalainen terveydenhuoltoala perustuu pitkälti julkiseen palveluun, mikä tekee palvelumotivaatiosta erityisen potentiaalisen ja kiinnostavan voimavaran juuri Suomen terveydenhuollon hyvinvointia tarkasteltaessa.

1.4 Transformationaalinen johtajuus voimavarana

Transformationaalinen johtajuus on johtamistyyli, jossa tavoitteena on muuttaa yksilöitä johtajan ja alaisen välisessä vuorovaikutusprosessissa (Bass, 1990; Northouse, 2004) siten, että yksilön ja organisaation päämäärät kohtaavat (Bass, 1999). Empiirisen tutkimuksen kohteeksi transformationaalisen johtajuuden määritteli ensimmäisenä Bass (1985), joka nojasi käsitteenmuodostuksessaan tuona aikana suosiota saavuttaneiden transaktionaalisen johtamisen ja karismaattisen johtamisen yhdistelyyn (Northouse, 2004). Bassin (1990) luoma transformationaalinen johtajuus on vahvasti määritellyt (sittemmin laajalle levinneen) transformationaalista johtajuutta koskevan tutkimuskirjallisuuden taustateoriaa. (Skakon, Nielsen, Borg & Guzman, 2010).

Nykyisin transformationaalista johtajaa luonnehditaan kirjallisuudessa yleisesti karismaattiseksi ja visionääriseksi hahmoksi, jolla on kyky saada alaisensa työskentelemään odotettua motivoituneemmin ja tehokkaammin (mm. Arnold, Turner & Kelloway, 2007; Bass, 1999; Katou, 2015; Kinnunen ym., 2005; Northouse, 2004). Tämä tapahtuu transformationaalille johtajuudelle ominaisten neljän osa-alueen avulla: vaikuttavuuden (idealized influence), inspiroivan motivoinnin (inspirational motivation), älyllinen stimuloinnin (intellectual stimulation) ja yksilöllisen huomioinnin (individual consideration). Muihin johtamistyyliin verrattuna transformationaalinen johtajuus painottaa siis erityisesti tunteita, kokemuksellisuutta, sekä alaisten

yksilöllisten tarpeiden ja motiivien huomioimista (Bass, 1999; Katou, 2015; Northouse, 2004).

Transformationalisen johtajuuden positiiviset yhteydet henkilöstön työhyvinvointiin ja affektiiviseen työssä jaksamiseen on huomioitu laajasti sitä koskevassa tutkimuskirjallisuudessa (Gill, Flaschner & Shachar, 2006; Kanste, Kyngäs & Nikkilä, 2007; Skakon ym., 2010). Myös terveydenhuollon työntekijöitä koskeneissa tutkimusasetelmissa yhteys on havaittu selkeästi, joskin yhteyttä on pyritty hahmottamaan lähinnä välittävien tekijöiden kautta, peilaten niitä eri työhyvinvoinnin mittareihin. Esimerkiksi Arnold ym. (2007) havaitsivat terveydenhuollon työntekijöitä koskevassa tutkimuksessaan, että transformationalisen johtajuuden vaikutus työhyvinvointiin tapahtui työn merkityksellisyyden lisääntymisen kautta. Nielsen ym. (2009) totesivat puolestaan minäpystyvyyden välittävän lähes kokonaan transformationalisen johtajuuden ja työhyvinvoinnin välistä positiivista suhdetta terveydenhuoltoalalla. Munir ym. (2011) havaitsivat transformationalisen johtajuuden lisäävän terveydenhuoltohenkilökunnan työhyvinvointia lievittämällä työn ja perhe-elämän yhteensovittamisesta aiheutuvia haasteita.

On myös olemassa tutkimusnäyttöä siitä, että transformationalisella johtajuudella ei olisi merkittäviä vaikutuksia työhyvinvointiin, jos hyvinvoinnin mittarina on käytetty työuupumusta ja kun transformationaalinen johtajuus on asetettu puskuriksi työn stressitekijöiden ja uupumuksen väliin (Stordeur, D'hoore & Vandenberghe, 2001). Toisaalta transformationalisen johtajuuden on osoitettu voimavarana vahvistavan työn psykologisten voimavariatekijöiden positiivista yhteyttä työhyvinvointiin (Malik & Farooqi, 2013). Transformationalisen johtajuuden tarkat vaikutusmekanismit työhyvinvointiin vaikuttavat siis varsin monisyisiltä. Tätä selittää osittain käsitteen monitahoisuus, osittain vaihtelevat työhyvinvoinnin muuttajat, joilla vaikutuksia on tutkittu. Tässä tutkimuksessa transformationaalinen johtajuus on kiinnostava voimavara, sillä esimiestyön potentiaalia ei ole aiemmin juurikaan tutkittu tunnetyön kuormittavuuden puskurina. Tunnetyötä tukevalle johtajuudelle saattaisi kuitenkin olla paljonkin kysyntää suomalaisella, raskaan työtaakan kanssa kamppailevalla terveydenhuoltoalalla.

1.5 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Tämän tutkimuksen ensisijaisena tavoitteena on selvittää tunnetyön kuormittavuuden yhteyksiä (emotionaalisen dissonanssin kautta arvioituna) työuupumukseen suomalaisella terveydenhuoltoalalla. Tämän lisäksi ollaan kiinnostuneita esiteltyjen voimavaratekijöiden - palvelumotivaation ja transformationaalisen johtajuuden, sekä työn vaatimuksena pidetyn tunnetyön kuormittavuuden yhdysvaikutuksista työuupumukseen. Työn vaatimusten ja voimavarojen mallia soveltaen työn vaatimuksena on siis tunnetyön kuormittavuus ja voimavaroina palvelumotivaatio ja transformationaalinen johtajuus. Muuttujat on sovitettu malliin aiemman, päävaikutuksia koskevan tutkimuskirjallisuuden perusteella, mutta niiden yhdysvaikutuksista työuupumukseen ei ole juurikaan aiempaa tutkimustietoa. Näiden ns. puskurivaikutusten tutkiminen olisi kuitenkin tärkeää, sillä tunnetyön kuormittavuuden kaltaisia, tiettyyn työnkuvaan sisäsyntyisesti kuuluvia vaatimustekijöitä saattaa olla hyvin haastavaa suorakätisesti ehkäistä tai poistaa työympäristöstä. Tutkimuskirjallisuudessa palvelumotivaatio ja transformationaalinen johtajuus ovat vaikuttaneet varsin suoraviivaisilta, yleispäteviltä työhyvinvointia edistäviltä tekijöiltä. Tästä syystä on tärkeää selvittää niiden käyttökelpoisuutta myös mahdollisina puskureina tunnetyön kuormittavuuden kaltaista, terveydenhuoltotyön väistämätöntä vaatimustekijää vastaan. Tutkimuksen tavoitteet tiivistyvät seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Onko emotionaalinen dissonanssi yhteydessä työuupumukseen?

H1: Emotionaalinen dissonanssi on positiivisesti yhteydessä työuupumukseen.

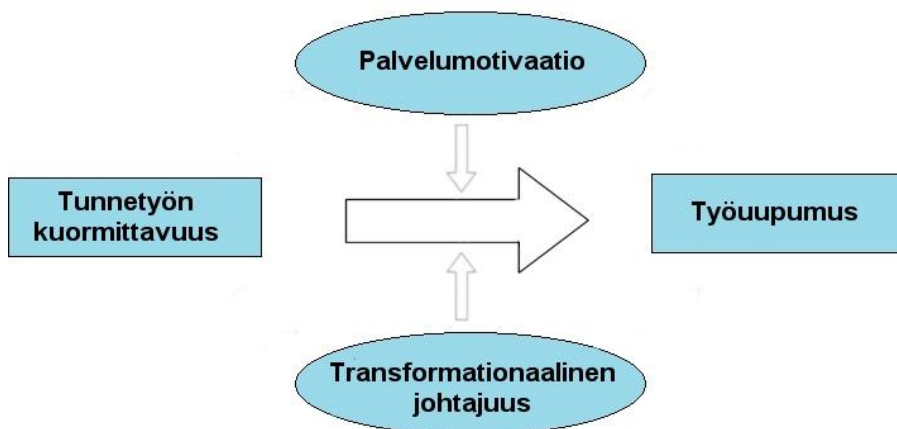
2. Muuntaako palvelumotivaatio emotionaalisen dissonanssin yhteyttä työuupumukseen?

H2: Korkea palvelumotivaatio lieventää emotionaalisen dissonanssin yhteyttä työuupumukseen (kun työntekijän palvelumotivaatio on korkea, on emotionaalinen dissonanssi heikommin yhteydessä työuupumukseen).

3. Muuntaako transformationaalinen johtajuus emotionaalisen dissonanssin yhteyttä työuupumukseen?

H3: Transformationaalinen johtajuus lieventää emotionaalisen dissonanssin yhteyttä työuupumukseen (kun työntekijä arvioi johtamisen transformationaaliseksi, on emotionaalinen dissonanssi heikommin yhteydessä työuupumukseen).

Kuvio 1. Tunneyön kuormittavuuden oletettu yhteys työuupumukseen sekä palvelumotivaatio ja transformationaalinen johtajuus puskuroivina voimavaroina.



2. TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

2.1 Tutkittavat

Tutkimuksessa käytetty aineisto on osa laajempaa Saarisen, Ruokolaisen, Taimion, Pirttilän ja Maunon “Palvelumotivaatio ja työhyvinvointi terveydenhuollossa” -tutkimushanketta varten vuonna 2014 kerättyä aineistoa (ks. Saarinen, Ruokolainen, Taimio, Pirttilä & Mauno, 2015). Aineisto koostuu tuhansista terveydenhuollon ammattilaisista, joihin kuuluu muun muassa lääkäreitä, lähi- ja sairaanhoitajia, sekä muita terveydenhuollon työntekijöitä. Tässä pro gradu -tutkielmassa aineisto rajattiin ainoastaan hoitajiin, joiden tiedot oli kerätty yhteistyössä Suomen lähi- ja perushoitajien liiton (SuPer) kanssa. SuPer toimitti tutkimuksen kyselylomakkeen satunnaisesti valituille 6606 jäsenelleen, joista 2532 vastasi kyselyyn vastausprosentin ollessa 38%. Kyselylomakkeella saatu tutkimusaineisto koodattiin tiedostoksi IBM SPSS Statistics 22 -tilasto-ohjelmaan. Suuren otannan vuoksi kyselyn tulokset ovat suhteellisen hyvin yleistettävissä hoitajien perusjoukkoon suomalaisessa terveydenhuollossa, sillä ammattiliittoihin rekisteröitymisaste on Suomen terveydenhuoltoalalla melko korkea, noin 80% ammattikunnasta (Saarinen ym., 2015).

Lähi- ja perushoitajiin rajauksen lisäksi aineistoon tehtiin myös muita tarkennuksia ennen analyysia. Aineiston yhdenmukaisuutta ajatellen aineisto rajattiin siten, että tutkimuksessa tarkasteltiin ainoastaan kunnan tai kuntayhtymän palveluksessa työskenteleviä lähi- ja perushoitajia, jotka toimivat terveydenhuollon työtehtävissä (93% vastanneista). Näin ollen yksityisellä sektorilla, kolmannella sektorilla tai valtiolla työskennelleet jäivät otoksen ulkopuolelle. Näiden rajausten lisäksi tutkimuksesta jätettiin pois ne vastaajat, joiden osalta ei ollut tiedossa työnantajaa tai työtehtävää. Kun rajaukset oli tehty, koostui tutkimusaineisto 1450 lähi- ja perushoitajasta.

Tutkimusaineistossa sukupuolensa ilmoittaneista oli naisia 1310 (95.6%) ja miehiä 60 (4.4%). Sukupuolijakauma painottui voimakkaasti

naisiin, mikä edustanee sukupuolten todellista jakautumista lähi- ja perushoitajien tehtävissä. Vastaajat olivat iältään 20-68 vuotiaita. Keski-ikä oli noin 47 vuotta ja mediaani-ikä 50. Vain 14% oli iältään alle 35 vuotta, 69% 45 vuotta tai yli. Ikäjakauma oli selvästi painottunut vanhempiin ikäluokkiin. Suurin osa tutkittavista oli suorittanut ammatillisen perustutkinnon tai ylioppilastutkinnon (60%). 22% tutkittavista oli suorittanut peruskoulun ja 15% ammatillisen opintoasteen tutkinnon. Vain 3.5% tutkittavista oli suorittanut erikoisammattitutkinnon, ammattikorkeakoulututkinnon tai yliopistotason tutkinnon. Suurimmalla osalla vastaajista oli pysyvä virka (77%), 23% toimiessa määräaikaisessa työsuhteessa.

2.2 Kyselylomake ja mitattavat muuttajat

Tutkimushankkeessa käytettiin kyselylomaketta, joka jaettiin kuuteen osioon: työpaikkaa koskevat tiedot, motivaatio, työnhyvinvointi ja työssä suoriutuminen, terveys ja hyvinvointi, organisatoriset tekijät, sekä taustatiedot. Tässä tutkimuksessa keskityttiin tarkastelemaan kyselylomakkeen motivaatiomuuttuja ja organisatorisia muuttujia (palvelumotivaatio ja transformationaalinen johtajuus) sekä työnhyvinvointimuuttujia (emotionaalinen dissonanssi ja työuupumus). Lisäksi tutkimukseen valittiin taustamuuttujat - sukupuoli, ikä, koulutus ja työsuhteen tyyppi aiemman niitä koskevan tutkimuskirjallisuuden perusteella (mm. de Cuyper ym., 2008; Erickson & Ritter, 2001; Erickson & Grove, 2007; Maslach ym., 1996; Maslach ym., 2001; Meltzer & Huckabay, 2004; Purvanova & Muros, 2010; Virtanen, 2003). Kutakin tutkittavaa muuttujaa mitattiin niitä kuvaavia ilmiöitä koskevien väittämien avulla. Alkuperältään englanninkieliset väittämät ovat käännetty Suomen kielelle niin, että väitteen ensisijainen merkitys ja sisältö säilyvät mahdollisimman hyvin. Jokaisessa mitatussa muuttujassa suurempi pistemäärä vastaa ilmiön suurempaa esiintyvyyttä.

Tässä tutkimuksessa riippumattomaksi tunnetyön kuormittavuutta kuvaavaksi muuttujaksi valittiin emotionaalinen dissonanssi, jota tutkittiin

kyselylomakkeessa Zapfin ym. (1999) kehittämällä mitta-asteikolla. Emotionaalista dissonanssia kartoitettiin kolmella väittämällä (esim. “Piilotan todelliset tunteeni” ja “Teeskentelen kokevani tunteita, joita en tosiasiallisesti koe”). Kutakin väittämää mitattiin viisiportaisella, emotionaalisen dissonanssin esiintymistiheyttä mittaavalla asteikolla (1=erittäin harvoin tai ei koskaan, 5=hyvin usein tai aina). Väitteistä muodostetun emotionaalisen dissonanssi -summamuuttujan Cronbachin alfa -luotettavuuskerroin oli .77, mikä kertoo muuttujan hyvästä luotettavuudesta (Cronbach, 1951).

Tutkimuksen hyvinvointia mittaavana vastemuuttujana oli työuupumus (Maslach ym., 2001). Tätä mitattiin Copenhagen Burnout Inventory, CBI -mittarilla (Kristensen, Borritz, Villadsen & Christensen, 2005), jonka osaluokista kyselylomakkeeseen valittiin uupumusasteista väsymystä koskevat väittämät (esim. “Tunnen itseni loppeneen uupuneeksi työpäivän jälkeen” ja “Olen väsynyt jo aamulla, kun ajattelen, että edessä on jälleen uusi työpäivä”). Uupumusasteisen väsymyksen katsottiin edustavan työuupumusta luotettavasti, sillä tutkimuskirjallisuudessa sitä pidetään työuupumuksen ydinoireena (Lee & Ashforth, 1996; Maslach ym., 2001). Kyselylomakkeessa uupumusasteista väsymystä koskevia väittämiä oli yhteensä kolme ja ne mittasivat ilmiötä seitsenportaisella asteikolla (0=ei koskaan, 6=päivittäin). Väittämistä muodostetun summamuuttujan alfa-kerroin oli .84, eli summamuuttujaa voidaan pitää varsin luotettavana.

Ensimmäisenä muuntavana muuttujana tutkittiin palvelumotivaatiota, jota koskevat kyselylomakkeen väittämät (esim. “Minulle on tärkeää edistää yhteistä hyvää” ja “Tunnen sympatiaa vähäosaisten ahdinkoa kohtaan”) perustuvat Kim ym. (2012) kehittämään palvelumotivaation mittaristoon. Mittariston kuusitoista väittämää sisältävät palvelumotivaation neljä ulottuvuutta: viehätyksen julkiseen palveluun, sitoutumisen julkisiin arvoihin, myötätunto ja itsensä uhraaminen. Palvelumotivaatiota mitattiin viisiportaisella Likert-asteikolla (1=täysin eri mieltä, 5=täysin samaa mieltä). Muodostettu palvelumotivaation keskiarvosummamuuttuja saa Cronbachin alfan arvon .90, mikä voidaan tulkita summamuuttujan hyvänä luotettavuutena (Cronbach, 1951).

Toisena muuntava muuttujana tutkittiin transformationaalista johtajuutta, jota kartoitettiin Global Transformational Leadership Scale -

kysymyspatteristolla (Carless, Wearing & Mann, 2000). GTL-asteikko sisältää yhteensä seitsemän kysymystä (esim. “Hän kannustaa ja antaa tunnustusta henkilöstölle” ja “Hän tuo esiin arvonsa ja toimii niiden mukaisesti”), joilla pyritään kartoittamaan transformationaaliselle johtajuudelle tyypillisiä piirteitä. Kyseessä on siis työntekijöiden arvio esimiehensä johtajuustyylistä. Vastausvaihtoehdot muodostuvat viisiportaisesta Likert-asteikosta (1=hyvin pienissä määrin, 5=hyvin suuressa määrin). Kysymyksistä muodostetun summamuuttujan Cronbachin alfa -kerroin oli .94, mikä kertoo korkeasta luotettavuudesta.

2.3 Aineiston tilastollinen käsittely

Tutkimusaineistoa käsiteltiin IBM SPSS Statistics 22 -tilasto-ohjelmalla, johon kyselylomakkeilla saadut vastaukset koodattiin tilastollisen analysoinnin mahdollistamiseksi. Ensin kustakin neljästä tutkimuksen muuttujasta (emotionaalinen dissonanssi, työuupumus, palvelumotivaatio, transformationaalinen johtajuus) muodostettiin oma keskiarvosummamuuttujansa, jonka avulla pyrittiin tiivistämään tutkittavaa ilmiötä analysoinnin helpottamiseksi. Summamuuttujat muodostettiin lisäämällä kunkin kyselylomakkeen väittämän pistemäärät yhteen ja jakamalla saatu summa lopuksi väittämien lukumäärällä. Summamuuttujien reliabiliteettia tarkasteltiin Cronbachin alfa -kertoimella. Kaikki tutkimuksessa käytettyjen muuttujien mitta-asteikot standardoitiin vertailukelpoisuuden takaamiseksi ja selittävien muuttujien korreloinnin (multikollinearisuuden) vähentämiseksi.

Tilastollinen käsittely aloitettiin tarkastelemalla tutkittavien muuttujien jakaumia keskiarvoja, mediaaneja ja fraktiileja hyödyntäen. Lisäksi muuttujien arvojen vaihtelua tarkasteltiin keskihajontojen avulla. Tutkittavien muuttujien ja taustamuuttujien keskinäisiä riippuvuuksia kuvattiin Pearsonin tulomomenttikorrelaatiokertoimella.

Muuttujien välisten korrelatiivisten yhteyksien analysoimiseen käytettiin hierarkkista regressioanalyysiä. Regressiomallin riippumattomana muuttujana käytettiin emotionaalista dissonanssia ja riippuvana muuttujana

uupumusasteista väsymystä. Regressioanalyysin ensimmäisellä askeleella malliin lisättiin taustamuuttujat (sukupuoli, ikä, koulutus, työsuhteen tyyppi) niiden vaikutusten kontrolloimiseksi. Toisella askeleella malliin lisättiin tutkimuksen riippumaton muuttuja - emotionaalinen dissonanssi. Näin selvitettiin, onko emotionaalinen dissonanssi suoraan yhteydessä työuupumukseen (H1).

Lisäksi regressioanalyysillä haluttiin tutkia palvelumotivaation ja transformationaalisen johtajuuden moderaattorivaikutuksia emotionaalisen dissonanssin ja työuupumuksen väliseen yhteyteen (H2 ja H3). Molemmista moderaattorimuuttujista muodostettiin interaktiotermit riippumattoman muuttujan kanssa (emotionaalinen dissonanssi*palvelumotivaatio ja emotionaalinen dissonanssi*transformationaalinen johtajuus) ja niiden moderoivia yhteyksiä tutkittiin lisäämällä ne regressiomalliin. Regressioanalyysin kolmannella askeleella malliin lisättiin siis moderaattorimuuttuja ja neljännellä askeleella interaktiotermi. Mikäli interaktiotermi oli tilastollisesti merkitsevä, suoritettiin sille lopuksi simple slope -jatkotarkastelu, jolla havainnollistettiin moderaattorivaikutuksen suuntaa.

3. TULOKSET

3.1 Kuvailevat tulokset

Aineiston analysointi aloitettiin tutkimalla emotionaalista dissonanssia, transformationaalista johtajuutta, palvelumotivaatiota sekä työuupumusta mitanneiden summamuuttujien arvojen jakaumia ja korrelaatioita. Lisäksi tarkasteltiin, miten taustamuuttajat vaikuttavat tutkittavien muuttujien arvoihin. Tutkimuksen taustamuuttajat olivat sukupuoli, koulutus, ikä ja työsuhdetyyppi (määräaikainen vai pysyvä).

Emotionaalinen dissonanssi vastaajien keskuudessa oli suhteellisen vähäistä ($ka = 2.2$). 75% koki emotionaalista dissonanssia työssään melko harvoin tai todella harvoin ($Q_3 = 2.7$). Lisäksi vain 2.6% koki emotionaalista dissonanssia keskimäärin melko usein tai hyvin usein. Työntekijöiden kokemusten mukaan transformationaalinen johtamistyyli oli melko yleinen ($ka = 3.2$). Vain 14% vastanneista koki esimiestensä käyttävän transformationaalista johtamistyyliä keskimäärin vähän tai hyvin vähän. Palvelumotivaatio oli vastanneiden keskuudessa keskimäärin erittäin korkealla tasolla, jonka lisäksi vaihtelu oli hyvin pientä ($ka = 4.2$; $kh = 0.5$). Vain 1.7% työntekijöistä palvelumotivaatio oli vastausten perusteella vähäistä (palvelumotivaatio ≤ 3). Keskimäärin työuupumus näyttäisi vastausten perusteella olevan suhteellisen vähäistä, mutta vaihtelu aineistossa oli verraten suurta ja aineistosta löytyi selkeä osa vastaajista, joiden keskuudessa oirehdinta oli melko yleistä ($ka = 2.7$; $kh = 1.5$). Peräti 25% vastaajista kokivat työuupumukseen liittyvää oirehdintaa vähintään kerran viikossa ($Q_3 = 4.0$). Vähintään muutaman kerran viikossa työuupumukseen liittyvää oirehdintaa koki 7.4% vastaajista (uupumus ≥ 5.0).

Taulukko 1. Tutkittavien muuttujien keskiarvot, keskihajonnat, alakvartiilit ja yläkvartiilit.

	ka	kh	Q₁	Q₃
Emotionaalinen dissonanssi	2.2	0.8	1.7	2.7
Transformationaalinen johtajuus	3.2	1.0	2.6	4.0
Palvelumotivaatio	4.2	0.5	3.9	4.5
Työuupumus	2.7	1.5	1.3	4.0

Tutkimuksen taustamuuttujien vaikutusten tarkastelu aloitettiin tutkimalla niiden yhteyksiä emotionaaliseen dissonanssiin, transformationaaliseen johtajuuteen, palvelumotivaatioon ja työuupumukseen. Sukupuolella ei havaittu olevan tilastollisesti merkitsevää korrelaatiota emotionaaliseen dissonanssiin, työuupumukseen, transformationaaliseen johtajuuteen tai palvelumotivaatioon. Ikä korreloi emotionaalisen dissonanssin ($r = -.097, p \leq .001$), palvelumotivaatioon ($r = .071; p \leq .01$) ja työuupumuksen ($r = -.144; p \leq .001$) kanssa. Transformationaaliseen johtajuuteen sillä ei ollut tilastollisesti merkitsevää yhteyttä. Koulutustausta korreloi tutkittavista muuttujista ainoastaan emotionaalisen dissonanssin kanssa ($r = -.097; p \leq .001$). Työsuhteen tyyppi oli yhteydessä ainoastaan palvelumotivaatioon ($r = -.064; p \leq .05$).

Taulukko 2. Muuttujien väliset korrelaatiot (Pearsonin korrelaatiokerroin).

	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.
1. Sukupuoli	1.000							
2. Koulutus		1.000						
3. Työsuhteen laatu (määräaikainen vs jatkuva)			1.000					
4. Ikä				1.000				
5. Emotionaalinen dissonanssi	.025	-.097***	-.025	-.097***	1.000			
6. Työuupumus	-.049	-.049	-.039	-.144***	.438***	1.000		
7. Transformationaalinen johtajuus	.047	.021	-.027	.003	-.217***	-.221***	1.000	
8. Palvelumotivaatio	-.034	.027	-.064*	.071**	-.067**	-.006	.150***	1.000

*** $p \leq 0.001$ ** $p \leq 0.01$ * $p \leq 0.05$

Emotionaalisen dissonanssin, työuupumuksen, transformationaalisen johtajuuden ja palvelumotivaation välillä oli havaittavissa useita keskinäisiä korrelaatioita. Emotionaalinen dissonanssi ja transformationaalinen johtajuus korreloivat kaikkien tutkittavien muuttujien kanssa (Taulukko 2.) Erityisesti emotionaaliseen dissonanssin ja työuupumuksen välinen korrelaatio oli verraten voimakas ($r = .438$; $p \leq .001$). Palvelumotivaatio korreloi emotionaalisen dissonanssin ($r = -.067$; $p \leq .01$) ja transformationaalisen johtajuuden kanssa ($r = .150$; $p \leq .001$). Työuupumukseen palvelumotivaatiolla ei havaittu olevan tilastollisesti merkitsevää yhteyttä. Transformationaalinen johtajuus korreloi emotionaalisen dissonanssin ($r = -.217$; $p \leq .001$) ja työuupumuksen ($r = -.221$; $p \leq .001$) kanssa.

3.2 Tunnetyn yhteys työuupumukseen

Tutkimuksen yhtenä keskeisimpänä tavoitteena oli tarkastella tunnetyn yhteyksiä lähi- ja perushoitajien työuupumukseen (H1). Ensin tarkasteltiin emotionaalisen dissonanssin yhteyttä työuupumukseen Pearsonin tulomomenttikorrelaatiota hyödyntäen. Tämän jälkeen rakennettiin regressiomalli, jossa tutkittiin emotionaalisen dissonanssin selitysvoimaa työuupumukseen, kun iän, sukupuolen, koulutuksen ja työsuhdetyypin vaikutukset oli otettu huomioon (Taulukko 3.)

Regressiomallin ensimmäisellä askeleella malliin lisättiin ikä, sukupuoli, koulutus ja työsuhteen tyyppi. Taustamuuttajat selittivät 2.9% työuupumuksesta. Taustamuuttujista ikä selitti työuupumusta eniten ($\beta = .161$). Iän vaikutukset ilmenivät niin, että nuoret kokivat vähemmän työuupumusta. Sukupuolen vaikutukset ja koulutuksen vaikutukset olivat melko vähäisiä, eikä työsuhteen tyyppillä ollut tilastollisesti merkitseviä vaikutuksia työuupumukseen. Miehillä työuupumus oli hieman vähäisempää kuin naisilla ($\beta = -.059$). Alemmin kouluttautuneiden keskuudessa työuupumus näytti olevan hieman vähäisempää ($\beta = -.057$).

Regressioanalyysin toisella askeleella malliin lisättiin emotionaalinen dissonanssi. Kun iän, sukupuolen, koulutuksen ja työsuhteen laadun vaikutukset oli kontrolloitu, emotionaalinen dissonanssi selitti 18.9% työuupumuksesta. Emotionaalisella dissonanssilla näytti olevan työuupumukseen sitä lisäävä yhteys ($\beta = .439$). Tulokset tukivat tutkimuksen ensimmäistä hypoteesia, jonka mukaan emotionaalinen dissonanssi oli positiivisesti yhteydessä työuupumukseen.

Taulukko 3. Sukupuolen, iän, koulutuksen, työsuhteen laadun ja emotionaalisen dissonanssin yhteys työuupumukseen.

Selittävä muuttuja	R ²	ΔR ²	β
Askel 1: Taustamuuttajat	.029**		
Sukupuoli			-.059*
Ikä			-.161***
Koulutus			-.057*
Työsuhteen tyyppi			-.014
Askel 2: Vaatimustekijä	.218**	.189	
Emotionaalinen dissonanssi			.439***
*** $p = .001$			
** $p = .01$			
* $p = .05$			

3.3 Transformationaalinen johtajuus ja palvelumotivaatio emotionaalisen dissonanssin ja uupumuksen välistä yhteyttä moderoivina voimavaroina

Regressioanalyysillä haluttiin selvittää myös, voidaanko työntekijän emotionaalisen dissonanssin kokemuksia ja niiden kielteisiä yhteyksiä hyvinvointiin vähentää hänen käytössään olevilla voimavaroilla. Voimavaramuuttujina tutkittiin palvelumotivaatiota ja transformationaalista johtajuutta. Erityisesti oltiin kiinnostuneita näiden voimavaramuuttujien työhyvinvointia puskuroivista vaikutuksista. Vaikutuksia tutkittiin rakentamalla kaksi erillistä regressiomallia, joissa kolmannella ja neljännellä askeleella malleihin lisättiin tarkastelussa oleva voimavaramuuttuja (palvelumotivaatio tai transformationaalinen johtajuus) sekä kyseisen voimavaramuuttujan ja riippumattoman muuttujan välinen interaktiotermin.

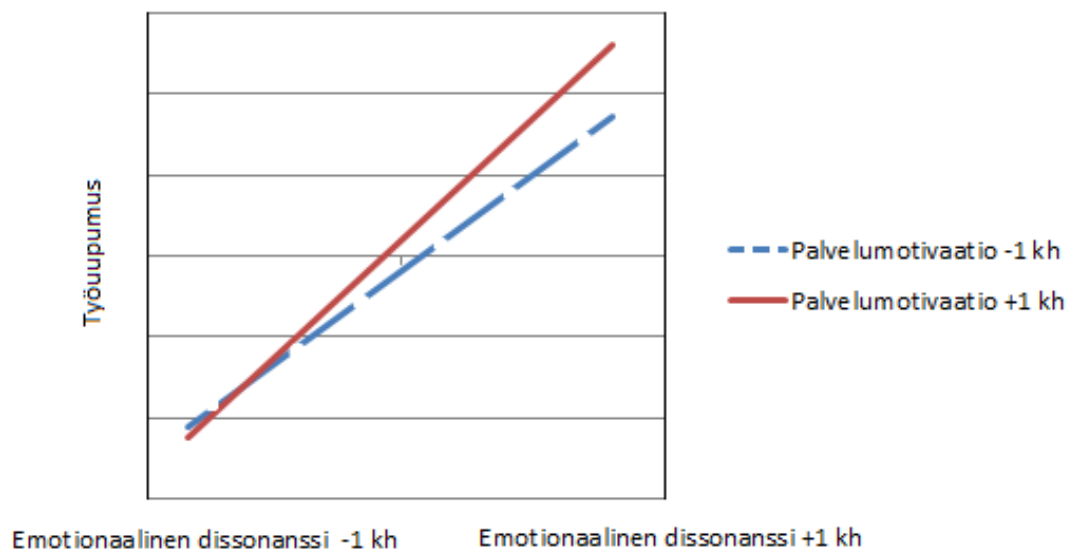
Ensimmäisenä tutkittiin palvelumotivaation moderaattorivaikutuksia. Regressiomalli rakennettiin niin, että ensimmäisellä askeleella oli taustanmuuttujat ja toisella emotionaalinen dissonanssi. Kolmannella askeleella tarkasteltiin palvelumotivaation päävaikutuksia työuupumukseen. Neljännellä askeleella tarkasteltiin, moderoiko palvelumotivaatio emotionaalisen dissonanssin ja työuupumuksen välistä yhteyttä. Tulosten perusteella palvelumotivaatiolla ei ollut tilastollisesti merkitseviä päävaikutuksia työuupumukseen. Sen sijaan palvelumotivaation ja emotionaalisen dissonanssin interaktiotermin lisääminen regressiomalliin kasvatti mallin selitysstetta 0.3% ($p \leq .05$). Palvelumotivaatio näytti moderoivan emotionaalisen dissonanssin yhteyttä työuupumukseen, voimistaen muuttujien välistä yhteyttä ($\beta = .054$; $p \leq .05$). Moderaattorivaikutuksen jatkotarkastelussa käytettiin simple slope -analyysia. Tarkastelun myötä osoittautui, että erityisesti niillä, jotka kokivat enemmän emotionaalista dissonanssia, palvelumotivaatio voimisti emotionaalisen dissonanssin yhteyttä työuupumukseen. Tutkimushypoteesi (H2) oli, että palvelumotivaatio lieventää emotionaalisen dissonanssin vaikutuksia työuupumukseen, eli tulokset antoivat näyttöä tätä hypoteesia vastaan. Tämän myötä H2 hylättiin.

Taulukko 4. Taustamuuttujien, emotionaalisen dissonanssin ja palvelumotivaation yhteys työuupumukseen.

Selittävä muuttuja	R ²	ΔR ²	β
Askel 1: Taustamuuttujat	.029**		
Sukupuoli			-.058*
Ikä			-.162***
Koulutus			-.053
Työsuhteen laatu			-.022
Askel 2: Vaatimustekijä	.222**	.193	
Emotionaalinen dissonanssi			.444***
Askel 3: Voimavaratekijä	.223	.001	
Palvelumotivaatio			.036
Askel 4: Interaktiotermi	.226*	.003	
Emotionaalinen dissonanssi x Palvelumotivaatio			.054*

*** $p \leq 0.001$
 ** $p \leq 0.01$
 * $p \leq 0.05$

Kuvio 2. Palvelumotivaation moderaattorivaikutus emotionaalisen dissonanssin ja työuupumuksen väliseen yhteyteen.



Transformationaalisen johtajuuden moderaattorivaikutuksia tutkittiin lisäämällä se toiseen regressiomalliin. Regressiomallin kolmannella askeleella tutkittiin transformationaalinen johtajuuden päävaikutuksia. Neljännellä askeleella mukaan lisättiin emotionaalisen dissonanssin ja transformationaalisen johtajuuden interaktiotermin mahdollisten moderoiden vaikutusten tutkimiseksi. Transformationaalisen johtajuuden lisääminen regressiomalliin nosti selityssastetta 1.8% ($p \leq .01$). Transformationaalinen johtajuus oli yhteydessä vähäisempään työuupumukseen ($\beta = -.137$). Emotionaalisen dissonanssin ja transformationaalisen johtajuuden interaktiotermin lisääminen ei kuitenkaan lisännyt mallin selityssastetta tilastollisesti merkitsevästi ($\beta = .006$; $p = 0.819$). Toisin sanoen transformationaalinen johtaminen ei suojele emotionaalista dissonanssin vastaan. Tämän myötä tutkimushypoteesi transformationaalisen johtajuuden moderaattorivaikutuksista (H3) hylättiin.

Taulukko 5. Taustamuuttujien, emotionaalisen dissonanssin ja transformationaalisen johtamisen yhteys työuupumukseen.

Selittävä muuttuja	R^2	ΔR^2	β
Askel 1: Taustamuuttujat	.029**		
Sukupuoli			-.058*
Ikä			-.161***
Koulutus			-.058*
Työsuhteen tyyppi			-.015
Askel 2: Vaatimustekijä	-.218**	.189	
Emotionaalinen dissonanssi			.439***
Askel 3: Voimavaratekijä	.233**	.018	
<u>Transformationaalinen johtajuus</u>			-.137***
Askel 4: Interaktiotermi	.233	.000	
Emotionaalinen dissonanssi x <u>Transformationaalinen johtajuus</u>			.006
*** $p \leq .001$			
** $p \leq .01$			
* $p \leq .05$			

4. POHDINTA

Tämän pro gradu -tutkielman tarkoituksena oli selvittää tunnetyön kuormittavuuden (emotionaalisen dissonanssin kautta tarkasteltuna) ja työuupumuksen (uupumusasteisen väsymyksen kautta tarkasteltuna) välistä yhteyttä suomalaisella terveydenhuoltoalalla. Teoreettisena viitekehyksenä hyödynnettiin työn vaatimusten ja voimavarojen mallia (Demerouti ym., 2001). Mallin avulla tutkittiin ensimmäistä kertaa, missä määrin palvelumotivaatio tai transformationaalisen johtajuus työn voimavaroina voivat puskuroida tunnetyön kuormittavuuden oletettua yhteyttä työuupumukseen. Tutkimuskirjallisuudessa näiden voimavaratekijöiden suorat positiiviset yhteydet työhyvinvointiin on raportoitu varsin johdonmukaisesti (mm. Skakon ym., 2010; Taimio, 2013), mutta niiden yhdysvaikutuksia työn vaatimustekijöiden (tai tunnetyön kuormittavuuden) kanssa ei ole aiemmin tutkittu. Tavoitteena oli lisätä tietämystä tunnetyön kuormittavuudesta sekä edistää terveydenhuoltoalan työntekijöiden työssä jaksamista tähän vaatimustekijään puuttumalla.

4.1 Emotionaalisen dissonanssin yhteys työuupumukseen

Tämän tutkimuksen yhtenä keskeisimmistä tavoitteista oli tarkastella tunnetyön yhteyttä työuupumukseen (H1). Tulosten perusteella emotionaalinen dissonanssi oli positiivisesti yhteydessä työuupumukseen, eli ensimmäinen hypoteesi jäi voimaan. Tunnettyön kuormittavuus selitti 18.9% työntekijöiden työuupumuksesta, kun iän, koulutuksen, työsuhdetyypin ja sukupuolen vaikutukset olivat kontrolloitu. Taustamuuttujat selittivät yhteensä vain 2.9% työuupumuksesta.

Vaikka emotionaalinen dissonanssi selitti suhteellisen suuren osan työuupumuksesta, oli mielenkiintoista huomata, että yleisesti ottaen emotionaalinen dissonanssi oli aineistossa melko vähäistä. Aineiston perusteella 75% lähi- ja sairaanhoitajista koki emotionaalista dissonanssia

vähän tai hyvin vähän. Aikaisemman tutkimusnäytön perusteella tunnetyön on kuitenkin arvioitu olevan kuormittava tekijä nimenomaan terveydenhuoltoalalla (Abraham, 1998; Hochschild, 1979; Morris & Feldman 1996; Rafaeli & Sutton, 1987). Toisaalta vaikka emotionaalinen dissonanssi oli aineistossa melko vähäistä, oli työuupumus aineistossa yllättävän yleistä. Keskimäärin työuupumukseen liittyvää oirehdintaa koettiin melko vähän, mutta huolestuttavaa oli, että peräti 25% vastaajista koki työuupumukseen liittyvää oirehdintaa vähintään viikoittain.

Työuupumusoireiden korkea esiintyminen alleviivaa, kuinka tärkeää on oppia tuntemaan paremmin työuupumukseen johtavia tekijöitä. Toisaalta tulokset osoittavat, että hoitotyöhön liittyy selvästi myös muita keskeisiä kuormitustekijöitä tunnetyön lisäksi, jotka myötävaikuttavat työuupumusoireiden yleisyyteen. Hoitoalan kuormittavuutta arvioitaessa tarkastelunäkökulman on oltava riittävän laaja, jotta myös muita vaatimustekijöitä voidaan havaita.

Koska emotionaalinen dissonanssi selittää suhteellisen hyvin työuupumusta, on syytä pohtia myös tekijöitä, joiden kautta sen kielteiset vaikutukset hyvinvointiin ilmenevät. Toisin sanoen, minkä mekanismien kautta emotionaalisen dissonanssin vaikutukset määräytyvät. Lisäksi olisi hyödyllistä tunnistaa näiltä vaikutuksilta suojaavia tekijöitä, joiden avulla mahdolliset tunneristiriidat eivät johtaisi vääjäämättä työntekijöiden kuormitukseen.

Siitä, minkä mekanismien kautta emotionaalisen dissonanssin vaikutukset hyvinvointiin määräytyvät, ei ainakaan toistaiseksi ole kovin tarkkaa kuvaa (Grandey, 2000). Kuitenkin esimerkiksi Grandeyn (2000) esittämässä tunnetyön mallissa nimetään useita tekijöitä, jotka muovaavat työntekijän kokemia tunnetyön vaikutuksia. Muun muassa työntekijöiden ominaisuudet ja organisaatiotekijät voivat vaikuttaa siihen, millaisia vaikutuksia emotionaalisella dissonanssilla on työntekijään (Grandey, 2000; Pugh ym., 2010). Organisaatiotekijöistä ainakin sosiaalisen tuen ja työntekijän kokemien vaikutusmahdollisuuksien on havaittu vaikuttavan tunnetyön ja työntekijöiden hyvinvoinnin väliseen yhteyteen (Abraham, 1998; Zapf, 2002). Työntekijän ominaisuuksista tunteidensäätelytavan on havaittu edeltävän sitä, millaisia vaikutuksia emotionaalisella dissonanssilla

on hyvinvointiin (Grandey, 2000; Pugh ym., 2010). Käsittelytavat on perinteisesti jaettu pinnalliseen käsittelytapaan (surface acting) ja syvälliseen käsittelytapaan (deep acting). Pinnallisessa käsittelytavassa työntekijä joutuu tukahduttamaan tunteitaan tai näyttelemään tunneilmaisuja, jotka eroavat omista tunnekokemuksista. Syvällisessä käsittelytavassa työntekijä samastuu vaikeisiin tunteisiin ja kykenee ilmaisemaan itseään rehellisemmin. Näistä kahdesta erityisesti pinnallisen käsittelytavan on havaittu ilmentävän useita tunnetyön kuormittavia vaikutuksia (Grandey, 2000; Pugh ym., 2010). Syvällisen käsittelytavan on sen sijaan havaittu joissain tutkimuksissa johtavan jopa hyviin lopputulemiin, kuten työn merkityksellisyyteen ja myönteisempiin kokemuksiin omasta työsuorituksesta (personal accomplishments) (Brotheridge & Grandey, 2002; Zapf, 2002). Tämän tutkimuksen kyselylomake ei kuitenkaan erittele erilaisia käsittelytapoja. Jotta tunnetyötä ilmiönä opitaan ymmärtämään paremmin, tulisi eri käsittelytapojen vaikutuksia tutkia tarkemmin.

Pugh ym. (2010) huomauttavat, kuinka keskeisessä asemassa yksilöiden tunteiden käsittelytapa on arvioitaessa tunnetyön vaikutuksia. Heidän mukaansa työntekijöiden tunteiden käsittelytapaa tulisi arvioida jo rekrytointitilanteessa, mikäli työ edellyttää tunnetyöskentelyä. Näin voitaisiin mahdollisesti ennaltaehkäistä emotionaalisen dissonanssin luomia työntekijöiden hyvinvointiin liittyviä riskejä ainakin jossain määrin. Toisaalta on syytä muistaa, että tiettyjen voimavarojen, kuten sosiaalisen tuen, avulla emotionaalisen dissonanssin kielteisiä vaikutuksia voidaan mahdollisesti vähentää ja myös tämä lienee aihealue, johon on tulevaisuudessa tutkimuksissa kiinnitettävä enemmän huomiota.

4.2 Palvelumotivaatio ja transformationaalinen johtajuus voimavaratekijöinä

Tutkimuksen toisena hypoteesina oli, muuntaako palvelumotivaatio emotionaalisen dissonanssin yhteyttä työuupumukseen (H2). Tulosten perusteella palvelumotivaatiolla ei ollut tilastollisesti merkitsevää päävaikutusta tai korrelaatiota työuupumukseen. Yllättävää kuitenkin oli, että palvelumotivaatio toimi yhdysvaikutuksessa emotionaalisen dissonanssin

kanssa siten, että se tunnekuormittuneilla jopa lievästi voimisti emotionaalisen dissonanssin yhteyttä työuupumukseen. Emotionaalisen dissonanssin ja palvelumotivaation yhdysvaikutus nosti mallin selitysstetta kohtalaisen vähän (0.3%), mutta yhtä kaikki tilastollisesti merkitsevästi ($p \leq .05$). Näiden tulosten perusteella toinen hypoteesi palvelumotivaation vaikutuksesta tunnetyön kuormittavuuden ja työuupumuksen välisen yhteyden lieventäjänä hylättiin.

Tulokset ovat sikäli mielenkiintoisia, että aiemmissa katsannoissa (mm. Bright, 2008; Hsieh ym., 2012; Taimio 2013; Vandenabeele, 2008; Westover & Taylor, 2009) palvelumotivaatio on nähty lähes yksinomaan työhyvinvointia edesauttavana tekijänä. Tuloksen merkitsevyyttä lisää tutkimuksen laaja otoskoko sekä sen perustuminen Perryn alkuperäiseen käsitteellistykseen (1996) pohjautuvaan mittariin (Kim ym., 2012), jonka varaan myös muu julkisen palvelun motivaatiota koskeva tutkimuskirjallisuus pitkälti perustuu. Huomattavaa kuitenkin on tässä tutkimusaineistossa esiintyvä korkea palvelumotivaation taso ja sen pieni vaihtelu ($ka = 4.2$; $kh = 0.5$). Vain alle 1.7% oli eri mieltä tai jokseenkin eri mieltä palvelumotivaatiota mittaavien väittämien kanssa. Mahdollista on, että voimakkaasti painottuva aineisto kuvailee lähinnä palvelumotivoituneiden terveydenhuollon työntekijöiden työuupumuksen ja tunnetyön kuormittavuuden tasoja, eikä niinkään erottele palvelumotivoituneita ja ei-palvelumotivoituneiden työuupumuksen ja tunnetyön kuormittavuuden tasoja toisistaan.

Tutkimuksesta saatujen tulosten perusteella on syytä pohtia sitä, seuraako korkeammasta palvelumotivaatiosta väistämättä parempaa työhyvinvointia, kuten aiemmassa tutkimuskirjallisuudessa ollaan päätelty (Taimio, 2013). Palvelumotivaatio käsitteenä sisältää esimerkiksi itsensä uhrautumisen ja myötätunnon kaltaisia ulottuvuuksia (Perry, 1996), joiden voidaan ajatella hoitotyössä johtavan tehokkaaseen työskentelyyn, muttei väistämättä parempaan työhyvinvointiin. Esimerkiksi Van Loon, Vandenabeele ja Leisink (2015) havaitsivat, että palvelumotivoituneen työntekijän uhrautuminen yhteisönsä puolesta on työntekijän ylisuoriutumisen tai turhautumisen myötä yhteydessä korkeampaan työuupumukseen. Tällöin palvelumotivaatio toimisi ennemminkin

voimavarana parempiin työsuorituksiin ja merkityksellisenä koettuun työskentelyyn (Hsieh ym., 2012), kuin parempaan henkilökohtaiseen työssä jaksamiseen sinänsä. Tästä näkökulmasta katsottuna tunnetyön kuormittavuus saattaisi kasvaa ja työssä jaksaminen jopa kärsiä palvelumotivaation kaltaisesta taipumuksesta asettaa muiden ihmisten ja instituutioiden etu oman hyvinvoinnin edelle (Van Loon ym., 2015). Tämä ajatus myös kyseenalaistaisi käsitteen soveltamisen teoreettisissa malleissa työn voimavarana. Hankaluus työn piirteiden yksiselitteisestä jakamisesta työn vaatimuksiin tai voimavaroihin on tunnistettu myös aiemmassa tutkimuskirjallisuudessa (Kinnunen ym., 2005). Palvelumotivaation tapauksessa saattaisikin olla soveliaampaa ensin tarkastella sen kunkin neljän ulottuvuuden (Perry, 1996) vaikutuksia tunnetyön kuormittavuuteen ja työhyvinvointiin omina kokonaisuuksinaan, jotta käsitteen käyttöä työn vaatimusten ja voimavarojen mallissa olisi mahdollista arvioida uudelleen.

Toisaalta palvelumotivaation käsitteen taustalla on vahva teoreettinen pohja sen hyvinvointivaikutuksista. Palvelumotivaation lähes olematonta yhteyttä työuupumukseen tässä tutkimuksessa saattaakin selittää työn vaatimusten ja voimavarojen mallin oletus siitä, että työhyvinvointi ja työuupumus eivät olisivat saman hyvinvointijatkumon kaksi ääripäätä (Demerouti ym., 2001; Hakanen 2005; Schaufeli & Bakker, 2004). Mallia koskeva kirjallisuus sen sijaan argumentoi työhyvinvoinnin ja työuupumuksen olevan kaksi toisistaan erillistä kehityskulkua, jakautuen ns. energiapolkuun ja motivaatiopolkuun. Schaufelia ja Bakkeria (2004) tulkiten vaatimustekijät, kuten emotionaalinen dissonanssi, käynnistäisivät energiapolun, joka johtaa huonomman työssä jaksamisen kautta myös huonompaan terveyteen ja toimintakykyyn. Voimavaratekijät käynnistäisivät puolestaan motivaatiopolun, joka edistää mm. työn imua ja organisaatioon sitoutumista, tekijöitä, joita palvelumotivaation on todettu myös edistävän (Taimio, 2013). Tämä selittäisi sitä, miksi palvelumotivaation on tutkimuskirjallisuudessa todettu olevan yhteydessä parempaan työhyvinvointiin, muttei tässä tutkimuksessa vähempään pahoinvointiin. Tämän tutkimuksen myötä työn vaatimusten ja voimavarojen mallin ajatus työhyvinvoinnin ja -pahoinvoinnin erillistä prosesseista (Demerouti ym., 2001) sai siis tukea. Jatkotutkimuksia ajatellen saattaakin olla

hedelmällisempää peilata voimavaratekijöiden omia päävaikutuksia ja yhdysvaikutuksia lähinnä työn imun kaltaisten hyvinvointiprosessien kautta.

Tutkimuksen kolmantena hypoteesina oli, muuntaako transformationaalinen johtajuus emotionaalisen dissonanssin yhteyttä työuupumukseen (H3). Tässä tutkimuksessa transformationaalinen johtajuus korreloi melko voimakkaasti työuupumuksen kanssa. Transformationaalinen johtajuus oli tulosten perusteella melko yleistä: vain 14% arvioi esimiehensä johtavan tällä tyylillä vähän tai hyvin vähän. Transformationaalisen johtajuuden lisääminen regressiomalliin nosti sen selitystasetta n. 2% ($p \leq .01$), ollen yhteydessä vähäisempään työuupumukseen. Samalla se ei kuitenkaan suojannut emotionaalisen dissonanssin aiheuttamia kielteisiä hyvinvointivaikutuksia vastaan, sillä yhdysvaikutus ei ollut tilastollisesti merkitsevä. Näin ollen kolmas hypoteesi ei saanut tukea.

Tässä tutkimuksessa merkillepantavaa on transformationaalisen johtajuuden tilastollisesti erittäin merkitsevät yhteydet vähempään tunnetyön kuormittavuuteen ja työuupumukseen. Samalla sillä on myös kohtalainen korrelaatio korkeampaan palvelumotivaatioon, minkä on useissa tutkimuksissa katsottu johtavan myös parempaan työhyvinvointiin (Bright, 2008; Vandenabeele, 2008; Taimio, 2013). Syynä näihin yhteyksiin lienee todennäköisesti transformationaaliselle johtajuudelle ominainen työntekijöiden yksilöllinen huomionti työympäristössä, sekä henkisen johtajuuden ja affektiivisen jaksamisen korostaminen esimiestyössä (Skakon ym., 2010). Tämä tutkimus siis jossain määrin vahvisti käsitystä transformationaalisesta johtajuudesta työhyvinvointia edistävänä voimavarana (Skakon, ym. 2010), sekä työuupumuksen ehkäisijänä, (Gill ym., 2006; Kanste ym., 2007), vaikkei se tunnetyön kuormittavuudelta suojannutkaan.

Aiempiin terveydenhuoltoa koskeviin tutkimuksiin peilaten näyttää siltä, että transformationaalinen johtajuus edistää työhyvinvointia varsin monipuolisten vaikutusmekanismien kautta - aiemmassa kirjallisuudessa on esitetty vaikutuksen tapahtuvan mm. minäpystyvyyden (Nielsen ym., 2009), työn ja perheen yhteensovittamisen (Munir ym., 2011), sekä työn merkityksellisyyden lisääntymisen (Arnold ym., 2007) kautta. Tämän tutkimuksen tulosten perusteella myös tunnetyön kuormittavuuden

vähentämistä on syytä harkita lisättäväksi näiden vaikutusmekanismien kirjoon. Suojaavien yhdysvaikutusten löytämiseksi saattaisi olla mielekäästä tutkia transformationaalisen johtajuuden eri ulottuvuuksien yhteyksiä tunnetyn kuormittavuuteen omina erillisinä kokonaisuuksinaan (ks. MLQ-mittari, Bass & Avolio, 2000). On mahdollista, että tunnetyn kuormittavuudelta suojaavat vain tietyt transformationaalisen johtajuuden osa-alueet, jolloin jatkoteoriaa ja terveydenhuollon esimiesten koulutusta ajatellen huomio olisi tärkeää keskittää juuri tunnettyä tukeviin johtamisen ulottuvuuksiin.

4.3 Tutkimuksen vahvuudet, rajoitteet ja jatkotutkimustarpeet

Tutkimustuloksia arvioitaessa on syytä huomioida tutkimuksen keskeiset vahvuudet ja rajoitteet, joiden pohjalta tutkimuksen käytännön sovelluksia, teoreettista antia sekä jatkotutkimustarpeita on mahdollista arvioida. Tämän tutkimuksen keskeisenä vahvuutena voidaan pitää sen verratan suurta otoskokoja (n=1450), jonka voidaan ajatella melko luotettavasti edustavan suomalaisen terveydenhuoltosektorin hoitotyöntekijöiden perusjoukkoa. Kyselyn toteuttaminen ammattiliiton kautta on tavoittanut hoitotyön tekijät kattavasti, sillä n. 80% ammatinharjoittajista kuuluu ammattiliiton piiriin (Saarinen ym., 2015). Tutkittavien muuttujien mittaamisessa on käytetty koeteltuja mittareita (Carless ym., 2000; Kim ym., 2012; Maslach ym., 2001; Zapf ym., 1999), joiden taustateoria perustuu tiedeyhteisön pitkäjänteiseen keskustelu- ja kehitystyöhön. Jokaisen mittarin sisäinen luotettavuus oli tässä tutkimuksessa hyvällä tasolla, eli niiden voidaan ajatella todella mittaavan sitä ilmiötä, jota niiden on tarkoituskin mitata.

Otoksen kattavuudesta huolimatta siihen sisältyy myös joitain rajoitteita. Tässä muodossaan otos keskittyy ainoastaan julkisen sektorin terveydenhuoltoon, rajaten ulkopuolelle esimerkiksi yksityiset terveydenhuoltopalvelut tai ns. "kolmannen sektorin" eli vapaaehtoisuuteen pohjautuvan terveydenhoitotyön. Otos painottuu lähes kokonaan naisiin, mikä kyllä kuvaa suomalaista terveydenhuoltoa, muttei juurikaan tavoita mahdollisia sukupuolieroja tutkituissa ilmiöissä. Lisäksi otos kattaa

ainoastaan suomalaisen terveydenhuollon, eikä siitä ole välttämättä mielekästä vetää johtopäätöksiä muiden maiden terveydenhuoltojärjestelmiin, jotka saattavat olla rakenteiltaan, käytänteiltään ja työskentelykulttuureiltaan hyvinkin erilaisia (Taimio, 2013).

Tutkimuksen luotettavuutta rajoittaa aineisto, joka on kerätty kyselylomakkeella. Kyselylomake mahdollistaa asenteiden tutkimisen laajoilla otoksilla, mutta samalla se perustuu täysin vastaajan subjektiiviseen arvioon itsestään. Tällöin esimerkiksi tunnetila vastaushetkellä tai taipumus suosia vastauksissa mittareiden ääripäitä saattavat vääristää kyselyllä saatuja tuloksia. Kyselytutkimuksiin pätee myös ns. “sosiaalisen suotavuuden ongelma” (Cooligan, 2004), jossa koehenkilön vastaukset herkästi vinoutuvat siihen suuntaan, mitä hän ajattelee itseltään odotettavan, tai minkä hän kokee sosiaalisesti suotavana vastauksena. Tämä taipumus on huomioitava luotettavuutta arvioitaessa erityisesti tässä tutkimuksessa, jossa väittämät tulevat lähelle koehenkilön työidentiteettiä ja tunne-elämää (Nederhof, 1985). Esimerkiksi palvelumotivaatiota mitatessa korkeat pisteet luovat kuvaa “tunnollisesta ja uhrautuvasta” työntekijästä, kun taas emotionaalisen dissonanssin matalat pisteet saattavat näyttäytyä koehenkilön silmissä “kärsivällisenä ja kaiken kestäväenä” työn tekemisenä. Jatkotutkimuksissa saattaisi olla mielekästä kokeilla myös sairauspoissaolojen tai työn määrän kaltaisia, vastaajasta vähemmän riippuvia mittareita.

Tutkimuksen yhtenä keskeisenä rajoitteena voidaan pitää sen poikkileikkausasetelmaa, jolloin löydetyt syy-yhteydet ovat lähinnä teoreettisesti perusteltuja. Tässä muodossaan tutkimus tavoittaa tilanteen, kuten se oli tutkimushetkellä, muttei mahdollista pidempien kehityskulkujen tai syy-seuraussuhteiden tarkastelua. Näin ollen voidaan esimerkiksi päätellä, että tunnetyön kuormittavuus oli yhteydessä työuupumukseen, mutta ei voida empiirisesti todentaa, onko tunnetyön kuormittavuus työuupumuksen syy vai seuraus. Työn vaatimuksia ja voimavaroja olisi tulevaisuudessa ensiarvoisen tärkeää pyrkiä hahmottamaan ja todentamaan pitkittäistutkimusten avulla, sillä tällöin olisi mahdollista saada luotettavampaa tietoa JD-R mallin olettamista yksilöllisistä hyvinvointiprosesseista ja niiden seurauksista (Demerouti ym., 2001).

Pitkittäistutkimuksen tukena olisi tärkeää selvittää myös tunnetyön kuormittavuuden kokemuksellista puolta. Kyselylomakkeella kerätty tutkimusaineisto paljastaa ilmiön laajuuden yleisellä tasolla, mutta samalla se asettaa koehenkilöt yhdenvertaiseen vastausmuottiin, tasapäistäen kunkin yksilöllisiä tunteita ja elämänhistoriaa. Jatkotutkimuksessa olisi ensiarvoisen tärkeää keskittää huomio niihin työntekijöihin, jotka todella kärsivät tunnetyön kuormittavuudesta tai työuupumuksesta. Tapaustutkimusten avulla olisi mahdollista syvemmin pureutua erilaisiin kehityskulkuihin ja yksilöllisiin tekijöihin, jotka saattaisivat myötävaikuttaa tunnetyön kuormittavuuteen ja työuupumukseen. Samalla olisi mahdollista syventyä tarkastelemaan hyvin spesifejä vaatimustekijöitä (esim. millaisissa työtilanteissa tunnetyön kuormittavuus lisääntyy tai millaisia tunteensäätelyprosesseja työntekijä hyödyntää), sekä yksilöllisesti hyvinä koettuja voimavaratekijöitä. Tällaisella laadullisella tutkimussuuntauksella olisi todennäköisesti paljon annettavaa myös myöhempään teoreettiseen kysymyksenasetteluun mielekkäistä vaatimus- ja voimavaratutkimuskohteista.

Lopulta keskeisimpiä rajoitteita tästä tutkimuksesta tehtävissä johtopäätöksissä oli, ettei tutkitun perusteella voida muodostaa työn vaatimusten ja voimavarojen mallia, joka hyödyntäisi tunnetyön kuormittavuudelta suojaavia voimavaroja. Yhdysvaikutusten havaitseminen on yleisesti ottaen todettu työpsykologian tutkimuskentällä melko haastavaksi (Bakker, Demerouti, Verbeke, 2004; de Jonge, Le Blanc, Peeters, & Noordam, 2007; Hu, Schaufeli, & Taris, 2011; Taris, 2006). Esimerkiksi Taris (2006) huomauttaa katsauksessaan, että keskimäärin vain yksi kymmenestä yhdysvaikutuksia kartoittavasta työpsykologisesta tutkimuksesta onnistuu havaitsemaan tilastollisesti merkitseviä yhteyksiä, kyseenalaistaen niiden empiirisen perustan.

Tämän myötä tutkimuksissa on kiinnitetty huomiota niin sanottuun optimal match -periaatteeseen (Cohen & MacKay, 1984; de Jonge & Dormann, 2006; de Jonge ym., 2007). Sen mukaan kuormittavilta tekijöiltä suojaavia yhdysvaikutuksia löytyy todennäköisimmin tilanteissa, joissa vaatimustekijä ja voimavara vastaavat laadullisesti (esim. fyysinen, kognitiivinen, emotionaalinen) toisiaan. Terveysthuollossa mm. sosiaalisen

tuen (de Jonge ym., 2007) ja emotionaalisen kompetenssin (Giardini & Frese, 2006) on todettu puskuroivan tunnetyön vaatimuksia vastaan. Tässä tutkimuksessa palvelumotivaatio ja transformationaalinen johtajuus eivät puskuroineet tunnetyön kuormittavuutta, mikä osaltaan tukee optimal match-periaatteen ajatusta vaatimusten ja voimavarojen vastaavuuden tarpeesta. Jatkotutkimuksissa tulisikin keskittyä erityisesti emotionaalisten voimavarojen potentiaaliin, jotta kattava, tunnetyötä koskeva vaatimus- ja voimavaramalli olisi mahdollista rakentaa.

4.4 Johtopäätökset työhyvinvoinnin tukemiseksi

Terveystieteiden alalla hoitajien arkeen kuuluu tiivis vuorovaikutus potilaiden kanssa, mikä omalta osaltaan korostaa tunnetyön merkitystä työn keskeisenä vaatimuksena. Myös tämä tutkimus antoi näyttöä siitä, että emotionaalinen dissonanssi on yhteydessä heikompaan hyvinvointiin. Siksi onkin relevanttia pohtia, miten emotionaalista dissonanssia voitaisiin vähentää hoitajien keskuudessa, tai miten hyvinvoinnin kannalta mielekkäämpää tunnetyöskentelyä voitaisiin vahvistaa.

Grandey (2000) tuo esiin, miten suuri merkitys työntekijän tunteidensäätelyllä on sen kannalta, millaisia vaikutuksia tunnetyö aiheuttaa. Hän käsittelee tunteidensäätelyä kahden mekanismin kautta: syvällisen ja pinnallisen käsittelytavan. Molemmat näistä mekanismeista edellyttävät, että työntekijä sopeuttaa tietoisesti omaa tunneilmaisuaan vastaamaan työpaikan vaatimaa tunneilmaisua, mikä johtaa usein emotionaaliseen dissonanssiin (Grandey, 2000; Zapf, 2002). Zapf (2002) puhuu edellä kuvattujen mekanismien lisäksi *automaattisesta tunteiden säätelystä*, jossa työntekijä kokee aidosti työpaikan vaatimusten mukaisia tunteita - ilman suurempaa vaivannäköä. Tässä tapauksessa työpaikan vaatimukset vastaavat työntekijän kokemia tunteita, mikä tarkoittaa ettei emotionaalista dissonanssia synny. Tämän pohjalta voitaisiin ajatella, että ideaalitulanteessa työntekijöiden ei tarvitsisi syväprosessoida tai käyttää pinnallista käsittelytapaa, jolloin emotionaalista dissonanssia kyettäisiin todennäköisesti vähentämään.

Työpaikalla käytettyihin tunteidensäätelyprosesseihin voi kuitenkin olla haastava vaikuttaa.

Zapf (2002) huomauttaa, että emotionaalinen dissonanssi on *ulkoinen vaatimustekijä*, joka riippuu pitkälti vuorovaikutustilanteiden laadusta, eli siitä millaisten ihmisten kanssa työntekijä joutuu asioimaan. Toisaalta esimerkiksi terveydenhuoltoalalla hoitajille ei juurikaan ole vaikutusmahdollisuuksia siihen, millaisia ihmisiä vastaanotolle saapuvat potilaat ovat, mikä tarkoittaa, että yhteistyötä joudutaan tekemään monenlaisten ihmisten kanssa. Emotionaalisen dissonanssin käsittäminen ulkoisena vaatimustekijänä kiinnittää huomiota erityisesti tilanteisiin, jotka todennäköisimmin aiheuttavat ristiriitoja koettujen tunteiden ja tunneilmaisun välille. Toisaalta tunnekokemuksen voidaan ajatella riippuvan myös siitä, millainen yksilö työntekijä on. Esimerkiksi Pughin ym. (2010) mukaan yksilön tapa käsitellä tunteitaan vaikuttaa siihen, kuinka helposti hän kokee emotionaalista dissonanssia. Heidän mukaansa tunteidenkäsittelytapaa tulisikin arvioida jo rekryointitilanteissa siitä näkökulmasta, pystyykö työntekijäkandidaatti toimimaan työpaikan tunneilmaisusääntöjen mukaisesti.

Viime aikoina tutkimuksessa ollaan enenevässä määrin kiinnitetty huomiota tunteidensäätelyprosesseihin emotionaalisen dissonanssin kokemuksen taustalla. Tämä on keskeinen avaus siinä mielessä, että se herättää ajattelemaan yksilön ominaisuuksien merkitystä sille, kuinka paljon hän kokee ristiriitoja omien tunteidensa ja odotettujen tunneilmaisujen välillä. Mikäli pystytään arvioimaan, millaiset ihmiset todennäköisimmin kokevat emotionaalista dissonanssia niin paljon, että siitä on haittaa työnteossa, voidaan tämä mahdollisesti huomioida jo henkilöstövalintoja tehdessä. Esimerkiksi Giardini ja Frese (2006) valottivat tutkimuksessaan työntekijän ominaisuuksiin liittyvää konseptia, jolla saattaa olla suojaavia vaikutuksia emotionaalisen dissonanssia vastaan. He puhuivat *emotionaalisesta kompetenssista*, eli työntekijän taidoista käsitellä ja säädellä omia ja toisten tunteita. Giardini ja Frese. (2006) havaitsivat, että emotionaalinen kompetenssi muuntaa muun muassa työpaikan emotionaalisten vaatimusten ja emotionaalisen dissonanssin sekä emotionaalisen dissonanssin ja yleisen hyvinvoinnin välistä yhteyttä. Emotionaalinen kompetenssi saattaakin olla

psykologinen voimavara, jolla voidaan lieventää tunnetyn kielteisiä hyvinvointivaikutuksia - tai jopa edistää työntekijöiden hyvinvointia.

Toisaalta ei riitä, että tiedetään millaiset ihmiset todennäköisimmin kokevat emotionaalista dissonanssia, sillä ilmiö määräytyy pitkälti vuorovaikutussuhteiden laadun perusteella (Zapf, 2002). Hoitajan työssä tulee vastaan todennäköisesti sosiaalisesti melko haastaviakin potilaita, mikä tarkoittaa, että hoitaja joutuu varmasti ainakin jossain määrin mukauttamaan omaa tunneilmaisuaan ja emotionaaliselta dissonanssilta voi olla vaikea välttyä kokonaan. Siksi onkin tärkeää, että organisaatio pystyy tarjoamaan riittävän tuen kyseisen stressitekijän vaikutusten vähentämiseksi. Esimerkiksi sosiaalisen tuen ja työntekijän kokemien vaikutusmahdollisuuksien on tutkittu suojaavan tunnetyn kuormittavuutta vastaan (Abraham 1998; Zapf, 2002). Molemmat näistä ovat asioita, joihin työpaikalla voidaan vaikuttaa. Vaikuttaminen on kuitenkin haastavaa, sillä Suomessa terveydenhuoltoala on jo lähtökohdiltaan kovan taakan alla. Tämän myötä esimerkiksi ilmapiirimuutokset jäävät helposti toissijaisiksi resurssien ollessa tiukasti rajatut. Samalla on silti syytä muistaa, että hoitajat ovat ammattikunta, joiden hyvinvointi on keskeistä terveydenhuoltojärjestelmän ja koko yhteiskunnan toimivuuden kannalta. Ainakin joitakin keinoja hyvinvoinnin ylläpitämiseksi on siis kehitettävä.

Yhteenvedona voidaan todeta, että tarvitaan lisää tietoa siitä, miten emotionaalista dissonanssia voidaan vähentää terveydenhuoltosektorilla. Tulee arvioida tekijöitä, joiden avulla emotionaalisesti kuormittavaa hoitotyötä voidaan tukea. Käytännössä tähän tavoitteeseen voidaan pyrkiä esimerkiksi emotionaalisen dissonanssin taustalla olevia vaikutusmekanismeja tarkastelemalla tai hahmottamalla voimavaroja, joilla ilmiöltä voidaan suojautua. Lisäksi tulee arvioida tekijöitä, joiden avulla tunnetyöskentelystä voitaisiin tehdä hyvinvoinnin näkökulmasta mielekkäämpää. Tarkastelussa on kuitenkin tärkeää muistaa terveydenhuoltoalan taloudelliset rajoitteet. Kustannuksiltaan raskaita hyvinvointia lisääviä uudistuksia voi olla haastava toteuttaa, joten käytännön kannalta on tärkeää, että löydetään myös kustannustehokkaita tapoja vaikuttaa. Toisaalta tulee muistaa, että näitä asioita uudistamalla voidaan mahdollisesti lisätä terveydenhuollon työntekijöiden kokonaishyvinvointia,

mikä voi olla myös taloudellisesti kannattavaa pitkällä aikavälillä. Työhyvinvoinnin lisääminen onkin tavoite, jonka merkitystä ei sovi aliarvioida etenkin hoitotyöntekijöillä, joiden tehtävänä on viime kädessä vastata koko yhteiskunnan terveydestä ja toimintakyvystä. Siksi laaja-alainen ymmärrys terveydenhuoltoalan vaatimus- ja voimavaratekijöistä on päämääränä ensiarvoisen tärkeä.

5. LÄHTEET

- Abraham, R. (1998). Emotional dissonance in organizations. Antecedents, consequences and moderators. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 124, 229–246.
- Abraham, R. (1999). The impact of emotional dissonance on organizational commitment and intention to turnover. *Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 133, 441-455.
- Allen, J., Pugh, S., Grandey, A., & Groth, M. (2010). Following Display rules in Good or Bad Faith? Customer orientation as a moderator of the display rule-emotional labor relationship. *Human Performance*, 23, 1-15.
- Arnold, K., Turner, N., & Kelloway, E. (2007). Transformational leadership and psychological well-being. The mediating role of meaningful work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12, 193-203.
- Bakker, A., Demerouti, E., De Boer, E., & Schaufeli, W. (2003). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior*, 62, 341-356.
- Bakker, A., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43, 83-104.
- Bakker, A., Demerouti, E., & Euwema, M. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10, 170-180.
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model. State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309-322.
- Bass, B. (1985). *Leadership and Performance Beyond Expectations*. New York: Free Press.
- Bass, B. (1990). From transactional to transformational leadership. Learning to share the vision. *Organizational dynamics*, 18, 19-31.
- Bass, B. (1999). Two decades of research and development in transformational leadership. *European Journal of Work and Organization Psychology*, 8, 9-32.
- Bass, B., & Avolio, B., (2000). *MLQ Multifactor Leadership Questionnaire*. Redwood City, CA: Mind Garden.

- Bright, L. (2005). Public employees with high levels of public service motivation. Who are they, where are they and what do they want? *Review of Public Personnel Administration*, 25, 138-154.
- Bright, L. (2008). Does the public service motivation really make a difference on the job satisfaction and turnover intentions of public employees? *American Review of Public Administration*, 38, 149-166.
- Brotheridge, C., & Grandey, A. (2002). Emotional labor and burnout. Comparing two perspectives of people work. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Carless, S., Wearing, A., & Mann, L. (2000). A short measure of transformational leadership. *Journal of Business and Psychology*, 14, 389-405.
- Chau, S. (2007). Examining the emotional labor process. A moderated model of emotional labor and its effects on job performance and turnover. *Dissertation Abstracts International*, 68, 63-71.
- Giardini, A., & Frese, M. (2006). Reducing the negative effects of emotion work in service occupations. Emotional competence as a psychological resource. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11, 63-75.
- Cohen, S., & McKay, G. (1984). Social support, stress and the buffering hypothesis. A theoretical analysis. *Handbook of Psychology and Health*, 4, 253-267.
- Cooligan, H. (2004). *Research Methods and Statistics in Psychology*. London. Hodder & Stoughton.
- Cronbach, L. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16, 297-334.
- Csikszentmihalyi M., & Seligman M. (2000). Positive psychology. An introduction. *American psychologist*, 55, 1-14.
- de Cuyper, N., De Jong, J., De Witte, H., Isaksson, K., Rigotti, T., & Schalk, R. (2008). Literature review of theory and research on the psychological impact of temporary employment. Towards a conceptual model. *International Journal of Management Reviews*, 10, 25-51.
- de Jonge, J., & Dormann, C. (2006). Stressors, resources, and strain at work. A longitudinal test of the triple-match principle. *Journal of Applied Psychology*, 91, 1359-1374.

- de Jonge, J., Le Blanc, P., Peeters, M., & Noordam, H. (2007). Emotional job demands and the role of matching job resources. A cross-sectional survey study among health care workers. *International Journal of Nursing Studies*, 45, 1460-1469.
- Demerouti E., Bakker, A., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.
- Diefendorff, J., Grandey, A., & Dahling, J. (2011). Emotional display rules as a work unit norms. A multilevel analysis of emotional labor among nurses. *Journal of Occupational Health Psychology*. 16, 170-186.
- Dijk, P., & Brown, A. (2006). Emotional labor and negative job outcomes. An evaluation of the mediating role of emotional dissonance. *Journal of Management and Organization*, 12, 101-115.
- Elovainio M., & Sinervo T. (1997). *Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukatsaus*. Helsinki: Stakes.
- Erickson, R., & Ritter, C. (2001). Emotional labor, burnout, and inauthenticity. Does gender matter?. *Social Psychology Quarterly*, 146-163.
- Erickson, R., & Grove, W. (2007). Why emotions matter. Age, agitation, and burnout among registered nurses. *Online journal of issues in nursing*, 13, 1-13.
- Georgellis, Y., Iossa, E., & Tabvuma, V. (2011). Crowding out intrinsic motivation in the public sector. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21, 473-493.
- Gill, A., Flaschner, A., & Shachar, M. (2006). Mitigating stress and burnout by implementing transformational-leadership. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18, 469-481.
- Grandey, A. (2000). Emotional regulation in the workplace. A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 95-110.
- Hahtela, N. (2015). *Sairaanhoitajaliiton selvitys sosiaali- ja terveystalouden vetovoimaisuudesta ja työhyvinvoinnista*. Sairaanhoitajaliitto.
- Hakanen, J. (2005). *Työuupumuksesta työn imuun. Työhyvinvointitutkimuksen ytimessä ja reuna-alueilla*. Työ ja ihminen. Tutkimusraportti 27. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Hochschild, A. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*. 85, 555-575.

Honkatukia, J., Ahokas, J., & Marttila, K. (2010). *Työvoiman tarve Suomen taloudessa vuosina 2010-2025*. VATT-tutkimuksia 154.

Hsieh, C., Yang, K., & Fu, K. (2012). Motivational bases and emotional labor. Assessing the impact of public service motivation. *Public Administration Review*, 72, 241-251.

Hu, Q, Schaufeli, W., & Taris, T. (2011). The job demands–resources model. An analysis of additive and joint effects of demands and resources. *Journal of Vocational Behavior*, 79, 181-190.

Hülshager, U., & Schewe, A. (2011). On the costs and benefits of emotional labor. A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16, 361-389.

Kanste, O., Kyngäs, H., & Nikkilä, J. (2007). The relationship between multidimensional leadership and burnout among nursing staff. *Journal of Nursing Management*, 15, 731–739.

Katou, A. (2015). Transformational leadership and organisational performance. *Employee Relations*, 37, 329-353.

Kim, S., & Vandenabeele, W. (2010). A strategy for building public service motivation research internationally. *Public Administration Review*, 70, 701-709.

Kim, S., Vandenabeele, W., Wright, B., Andersen, L., Cerase, F., Christensen, R., ... & De Vivo, P. (2013). Investigating the structure and meaning of public service motivation across populations. Developing an international instrument and addressing issues of measurement invariance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 23, 79-102.

Kinnunen, U., Feldt, T., & Mauno, S. (2005). *Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet*. Otavan Kirjapaino Oy. Keuruu 2005.

Kristensen, T., Borritz, M., Villadsen, E., & Christensen, K. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory. A new tool for the assessment of burnout. *Work & Stress*, 19, 192-207.

Lee, R., & Ashforth, B. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81, 123-133.

Lehto A-M., & Sutela H. (2004). *Uhkia ja mahdollisuuksia. Työolotutkimuksen tuloksia 1977-2003*. Suomen tilastokeskus.

- Lewig, K., & Dollard, M. (2003). Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12, 366-392.
- Lyons, S., Duxbury, L., & Higgins, C. (2006). A comparison of the values and commitment of private sector, public sector, and parapublic sector employees. *Public Administration Review*, 66, 605-618.
- Malik, I., & Farooqi, Y. (2013). Investigating the effect of transformational leadership as a moderator, between employees' psychological empowerment and employees' job satisfaction relationship. *International Journal of Multidisciplinary Sciences and Engineering*, 4, 37-42.
- Maslach, C., Jackson S., & Leiter M. (1996). *MBI: Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52, 397-422.
- McVicar, A. (2003). Workplace stress in nursing. A literature review. *Journal of Advanced Nursing*, 44, 633-642.
- Meltzer, L., & Huckabay, L. (2004). Critical care nurses' perceptions of futile care and its effect on burnout. *American Journal of Critical Care*, 13, 202-208.
- Morris, J., Feldman, D. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21, 986-1010.
- Munir, F., Nielsen K., Garde, A., Albertsen, K., & Garneiro, I. (2011). Mediating the effects of work-life conflict between transformational leadership and health-care worker's job satisfaction and psychological wellbeing. *Journal of Nursing Management*, 20, 512-521.
- Nederhof, A. (1985). Methods of coping with social desirability bias. A review. *European Journal of Social Psychology*, 15, 263-280.
- Nielsen, K., Yarker, J., Randall, R., & Munir F. (2009). The mediating effects of team and self-efficacy on the relationship between transformational leadership, and job satisfaction and psychological well-being in healthcare professionals. A cross-sectional questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 46, 1236-1244.
- Northouse, P. (2004). *Leadership: Theory and Practice*. (3. painos). Thousand Oaks: Sage.

- Perry, J. & Wise, L. (1990). The motivational bases of public service. *Public Administration Review*, 50, 367-373.
- Perry, J. (1996). Measuring public service motivation. An assessment of construct reliability and validity. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 6, 5-22.
- Perry, J. (1997). Antecedents of public service motivation. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 7, 181-197.
- Pugh, S., Groth, M., & Hennig-Thurau, T. (2010). Willing and able to fake emotions. A closer examination of the link between emotional dissonance and the employee well-being. *Journal of Applied Psychology*, 96, 377-390.
- Purvanova, R., & Muros, J. (2010). Gender differences in burnout: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 77, 168-185.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 12, 23-37.
- Saarinen, A., Ruokolainen, M., Taimio H., Pirttilä, J., & Mauno, S. (2015). *Palvelumotivaatio ja Työhyvinvointi Terveystieteiden tutkimuskeskuksessa*. Vammalan kirjapaino Oy. Sastamala 2015.
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- Skakon, J., Nielsen, K., Borg, V., & Guzman, J. (2010). Are leaders' well-being, behaviours, and style associated with the affective well-being of their employees? A systematic review of three decades of research. *Work & Stress*, 24, 107-139.
- Stordeur, S., D'hoore, W., & Vandenberghe, C. (2001). Leadership, organizational stress, and emotional exhaustion among hospital nursing staff. *Journal of Advanced Nursing*, 35, 533-542.
- Taimio, H. (2013). *Miten voin olla avuksi? Julkisen palvelun motivaation tutkimus voimakkaassa kasvussa*. Kirjapaino Jaarli. Helsinki 2013.
- Taris, T. W. (2006). Bricks without clay. On urban myths in occupational health psychology. *Work & Stress*, 20, 99-104.
- Vandenabeele, W. (2008). Government calling. Public service motivation as an element in selecting government as an employer of choice. *Public Administration*, 86, 1089-1105.
- Van Loon, N., Vandenabeele, W., & Leisink, P. (2015). On the Bright and Dark Side of Public Service Motivation. *Public Money & Management*.

- Virtanen, M. (2003). *Temporary employment and health*. People and work, research reports 61. Helsinki: Finnish Institute of Occupational Health.
- Westover, J., & Taylor, J. (2009). International differences in job satisfaction. The effects of public service motivation, rewards and work relations. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 59, 811-828.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A., Demerouti, E., & Schaufeli, W. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management*, 14, 121-141.
- Zapf D., Vogt C., Seifert C., Mertini H., & Isic A. (1999). Emotion Work as a Source of Stress. The Concept and Development of an Instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8 (3), 371-400.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological wellbeing: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12, 237–268.