

YKSIN TEKEMISEN JA YHTEISTYÖN JÄNNITE SOSIAALIALAN TYÖSSÄ

Kirkemari Hassinen
Viestinnän maisterintutkielma
Kevät 2019
Kieli- ja viestintätieteiden laitos
Jyväskylän yliopisto

Tiedekunta – Faculty Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta	Laitos – Department Kieli- ja viestintätieteiden laitos
Tekijä – Author Kirkemari Hassinen	
Työn nimi – Title Yksin tekemisen ja yhteistyön jännite sosiaalialan työssä	
Oppiaine – Subject Viestintä	Työn laji – Level Pro gradu -tutkielma
Aika – Month and year Kevät 2019	Sivumäärä – Number of pages 52
<p>Tämän tutkielman tarkoituksena on kuvata ja avata sosiaalialan asiantuntijoiden puheessa ilmeneviä yhteistyön ja yksin tekemisen diskursseja. Sosiaalialan työ on asiakastyötä, jonka merkitys ulottuu niin yhteiskunnalliseen hyvinvointiin kuin syrjäytymisen ehkäisemiseen. Asiakastyön onnistumisen kannalta on olennaista, että sekä työyhteisön sisäinen että toimijaverkostojen välinen yhteistyö on toimivaa ja tarkoituksenmukaista. Yhteistyön merkityksellisyydestä huolimatta sosiaalityötä tehdään pitkälti itsenäisesti ja yksin.</p> <p>Tämän laadullisen tutkimuksen aineisto kerättiin teemahaastatteluina kunnallisen perusturvapalvelun yhdestä yksiköstä. Aineistoon sisällytettiin kahdeksan asiantuntijan haastattelut. Tutkimuskohteena ovat yhteistyön ja yksin tekemisen diskurssit nousivat esiin aineistoa tarkastellessa. Tutkimuksen aineisto analysoitiin diskurssianalyttisesti, teoreettisen viitekehyksen kummutessa relationaalisen dialektiikan teoriasta.</p> <p>Aineistosta kyettiin erottamaan kaksi ensisijaista diskurssia, yhteistyön ja yksin tekemisen diskurssit, sekä yhteistyön diskurssista poikkeava epäonnistuneen yhteistyön vastadiskurssi. Diskursseista muodostuneessa sosiaalisessa todellisuudessa sosiaalityötä tehtiin pääsääntöisesti yksin. Yksin tehtävä työ merkityksennettiin sekä raskaaksi ja kuormittavaksi että palkitsevaksi. Työn yksin tekeminen perustui diskurssissa asiantuntijuuteen, mutta myös yhteistyömahdollisuuksien puutteeseen.</p> <p>Yhteistyödiskurssissa yhteistyötä tehtiin sekä työn edistämiseksi että sosiaalisen tuen vuoksi. Yhteistyö oli työnteon päämäärien edistämisen merkityksessä esimerkiksi asiakkaisiin liittyvän tiedon tai oman asiantuntemuksen jakamista. Yhteistyölle annettiin merkityksiä myös yhteisöllisyyden rakentamisen ja hyvinvoinnin turvaamisen välineenä. Yhteistyödiskurssissa ja sen vastadiskurssissa yhteistyön epäonnistuminen ei ollut toimijan itsensä syy. Pienen toimijajoukon, kuten työparien, välinen yhteistyö oli diskursseissa toimivampaa kuin suuren joukon välinen yhteistyö.</p> <p>Sekä analysoitujen diskurssien että tutkimuskirjallisuuden perusteella näyttää siltä, etteivät sosiaalialalle tyypilliset organisaation rakenteet aina tarjoa riittäviä mahdollisuuksia yhteistyölle. Yhteistyödiskurssissa yhteistyöhön kuitenkin pyritään ja sosiaalinen tuki merkityksennetään tärkeäksi. Tutkimustulosten valossa jatkotutkimuksissa olisi mielekäästä tarkastella yhteistyön epäonnistumisen syitä, verkostojen välistä yhteistyötä ja sitä, millaisia merkitysyhteyksiä yhteistyölle ja työhyvinvoinnille diskursseissa annetaan.</p>	
Asiasanat – Keywords diskurssianalyysi, relationaalinen dialektiikka, sosiaaliala, yhteistyö, viestintä	
Säilytyspaikka – Depository Jyväskylän yliopisto / Jyväskylän yliopiston kirjasto	
Muita tietoja – Additional information	

Sisällys

1	Johdanto	4
2	Työyhteisön vuorovaikutussuhteet sosiaalityössä	7
3	Relationaalinen dialektiikka viitekehyksenä	13
4	Tutkimuksen toteutus	18
	4.1 Tutkimustehtävä	18
	4.2 Menetelmänä diskurssianalyysi	19
	4.3 Haastatteluaineisto	21
	4.4 Aineiston käsittely ja analysointi	22
5	Tulokset	26
	5.1 Yhteistyön diskurssi	26
	5.2 Vastadiskurssi: epäonnistunut yhteistyö	33
	5.3 Yksin tekemisen diskurssi	35
6	Pohdinta	40
7	Päätäntö	43
	7.1 Arviointi	43
	7.2 Jatkotutkimushaasteet	47
	Kirjallisuus	49

1 Johdanto

Työyhteisössä tapahtuva vuorovaikutus on monella tavalla erityislaatuista ja eroaa merkittävästi yksityiselämämme piirissä tapahtuvasta vuorovaikutuksesta. Vuorovaikutus työyhteisössä on jatkuvaa, sitoutunutta ja sen tavat ovat usein vakiintuneita. Työyhteisöjen vuorovaikutus ja sen laatu vaikuttavat tutkimusten mukaan työn tekemiseen, työssäjaksamiseen, asiakaspalveluun ja koko organisaation menestykseen (Kompier & Cooper 1999, Kimin & Stonerin 2008, 6, mukaan; Mor Barak, Nissly, & Levin, 2001). Asiakastyötä tekevän työyhteisön vuorovaikutuksella on siis myös epäsuora vaikutus asiakkaiden saamaan palveluun. Esimerkiksi sosiaali- ja terveysalalla heikko asiakaspalvelu voi vaikuttaa asiakkaan elämään hyvinkin syvästi.

Asiantuntijatyön perusluonteeseen kuuluu kyky pystyä sekä itsenäiseen työhön että yhdessä tekemiseen, yhteistyöhön. Työyhteisössä, jossa tehdään asiakastyötä, työntekijältä odotetaan valmiuksia tehdä työtään omatoimisesti ja muodostaa työhönsä liittyvät päätökset itsenäisesti. Jotta asiantuntijatyön lopputuloksena oleva tuote tai palvelu – tässä tutkielmassa sosiaalialan palvelu – toimisi optimaalisesti, on itsenäistä työtä tekevien työntekijöiden välinen yhteistyö olennaista (Geist-Martin, Bollinger, Wiechert, Plump & Sharf, 2016). On siis perusteltua tarkastella yhteistyötä ja työntekijöiden sille antamia merkityksiä.

Tämän tutkielman tarkoituksena on kuvata ja avata sosiaalialan asiantuntijoiden puheessa ilmeneviä yhteistyön ja yksin tekemisen diskursseja. Sosiaalialan työssä sekä yhteistyö että yksin tekeminen ovat jatkuvasti läsnä ja vaihdannassa keskenään. Työtä tehdään suurimmaksi osaksi yksin, mutta varsinaisen palvelun tuottamiseen tarvitaan eri tahojen välistä jatkuvaa yhteistyötä.

Tutkielman teoreettisena viitekehyksenä toimii relationaalisen dialektiikan teoria ja etenkin sen vuonna 2011 ilmestynyt uudelleenjäsentely. Tutkielman keskeisellä käsitteellä, diskurssilla, tarkoitetaan vuorovaikutuksessa ilmenevää ja rakentuvaa merkitysverkostoa (Baxter 2011, 2). Tässä tutkielmassa tarkastellaan

kahta kamppailevaa diskurssia, yhteistyön ja yksin tekemisen diskursseja. Diskurssien välinen kilvoittelu on relationaalisen dialektiikan teorian perusajatuksia, ja pohjaa siihen, että asioille annetut merkitykset ovat tilannekohtaisia. Tilannekohtainen merkitys syntyy siis kahden tai useamman keskenään kilvoittelevan diskurssin tuloksena (Baxter 2011, 2–3).

Tässä tutkielmassa asiantuntijoiden puheessa ilmenevän yhteistyön diskurssissa merkityksennetään sekä kollegiaalista yhteistyötä että organisaatioiden tai laajemman toimijajoukon välistä yhteistyötä. Tutkielmassa yhteistyön diskurssin kanssa kamppailee yksin tekemisen diskurssi. Näitä keskenään jännitteisiä yhteistyön ja yksin tekemisen diskursseja tutkitaan diskurssianalyysin menetelmällä.

Yksin tekemisellä tarkoitetaan tässä tutkielmassa yksin tehtävää asiantuntijatyötä, joka vaatii tekijältä itsenäistä suunnittelua ja päätöksentekoa. Yksin tekeminen voi olla sekä itsenäistä, työn päämääriä tarkoituksenmukaisesti palvelevaa työtä, mutta myös työn tekemistä yksin tilanteissa, joissa yhteistyö ei ole mahdollista.

Yhteistyöllä tarkoitetaan tässä tutkielmassa yhdessä, asiakastyön tai työyhteisön sisäisten asioiden parissa tehtävää työtä, jonka luonne ja tekemisen tavat vaihtelevat kontekstista riippuen. Yhteistyö voi siis olla sijainnillisesti hajautunutta, organisaatorajoja ylittävää tai ei-reaaliaikaista, joten yhteistyöksi lasketaan niin kasvokkainen kuin teknologiavälitteinenkin vuorovaikutustilanne. Tässä tutkimuksessa vuorovaikutuksessa syntyvää yhteistyötä määrittävät etenkin sen tavoitteellisuus ja kaikkien yhteistyön osapuolten panostus vuorovaikutustilanteeseen. (Aira 2012.) Tämän tutkielman kontekstissa yhteistyöstä puhuttaessa viitataan aina työyhteisön sisäiseen yhteistyöhön, eikä esimerkiksi työntekijän ja asiakkaan väliseen yhteistyöhön.

Tämän tutkielman taustaosio tulee koostumaan tutkimuksen teoreettisen lähtökohdan, relationaalisen dialektiikan, esittelystä sekä tiiviistä kirjallisuuskatsauksesta relationaalista dialektiikkaa hyödyntävästä empiirisestä työelämäntutkimuksesta. Seuraavissa luvuissa tullaan perehtymään sosiaalialan

työyhteisöjen vuorovaikutuksen tutkimukseen sekä tämän kontekstin tutkimukselle tuomiin, erityistä huomiota vaativiin seikkoihin.

2 Työyhteisön vuorovaikutussuhteet sosiaalityössä

Sosiaalityön tarkoituksena on ehkäistä, vähentää ja poistaa asiakaskunnan sosiaalisia ongelmia asiantuntijatyön kautta. Sosiaalipalveluiden avulla pyritään edistämään ja ylläpitämään asiakkaiden ”toimintakykyä, sosiaalista hyvinvointia, turvallisuutta ja osallisuutta”. Sosiaalipalveluihin lukeutuvat esimerkiksi lasten päivähoito, lastensuojelu, kotihoidon tuki, päihdepalvelut ja vammaispalvelut. Vuonna 2014 sosiaalipalvelut työllistivät Suomessa yli 200 000 henkilöä. (STM 2018.)

Yhteiskunnallisessa keskustelussa sosiaalialan asiantuntijatyö nousee esille usein kuormittavuutensa vuoksi, sillä työ on tunnetusti luonteeltaan haastavaa ja paikoin myös henkisesti raskasta. Sosiaalityöllä ja sosiaalityötä tekevillä on merkittävä rooli yhteiskunnassa, sillä vastuullisen työn tarkoituksena on liittää asiakkaita osaksi yhteiskunnan valtavirtaa syrjäytymisen ehkäisemiseksi (Juhila 2014, 49-50). Syrjäytymisen ehkäisemisessä avainasemassa on laadukas asiakastyö, jolla on suoria ja välillisiä vaikutuksia asiakkaiden elämänlaatuun ja tilanteesta riippuen jopa elämiin. Onnistunut, laadukas asiakastyö on siis äärimmäisen tärkeää sosiaalityön kokonaiskuvassa.

Onnistunut asiakastyö on monen tekijän tulos. Asiantuntijat tekevät sosiaalityötä itsenäisesti ja työpareittain, mutta jatkuvasti tiiviissä yhteydessä muiden toimijoiden kanssa. Toimiva yhteistyö onkin olennainen osa sosiaalityötä ja sen onnistumista, sillä työntekijät ovat päivittäin vuorovaikutuksessa niin oman alan kollegoiden kuin muiden asiantuntijoiden kanssa. Asiakasasioita hoitaessa yhteistyön toinen osapuoli voi olla esimerkiksi terveydenhuollon ammattilainen, terapeutti, poliisi tai asiakkaan verkoston jäsen. (Weinstein, Whittington & Leiba 2003, 13.) Pelkästään sosiaalityön sisällä, esimerkiksi tuetun asumisen yksiköissä, työntekijöiden ammattien kirjo ja koulutustaustat ovat hyvin moninaisia. Yksiköissä saattaa työskennellä esimerkiksi niin lähihoitajia kuin eriasteisista sosiaali- ja terveysalan opinnoista valmistuneita henkilöitä, joiden on tehtävä yhteistyötä keskenään asiakkuuksien hoitamiseksi. (Koski 2007, 14.)

Voidaankin todeta sosiaalityön olevan pitkälti monimuotoista ja monialaista yhteistyötä vaativaa.

Yhteistyötä siis tapahtuu sosiaalityössä paljon, mutta onko se aina onnistunutta? Yhteistyötä terveydenhuollon ammattilaisten keskeisessä vuorovaikutuksessa tutkineet Geist-Martin ym. (2016) havaitsivat, ettei terveydenhuollon ammattilaisten keskeinen vuorovaikutus ei ole aina riittävää työn sujuvuuden kannalta välttämättömän yhteistyön saavuttamiseksi. Tästä johtuen terveydenhuollon asiakas, eli potilas, joutuu usein toimimaan eri asiantuntijoiden yhteistyön välikätenä. Havaitun yhteistyön heikkoon laatuun vaikuttavat tutkimuksen tulosten mukaan niin organisaation johdon tukemat käytänteet kuin eri alojen asiantuntijoiden jakautuminen ryhmiin tai ns. ”kuppikuntiin”, joiden välinen vuorovaikutus jää toivottua niukemmaksi. (Geist-Martin ym. 2016.)

Geist-Martinin ym. (2016) tutkimus ei ole ensimmäinen, jossa yhteistyön sujuvuudessa on havaittu haasteita. Esimerkiksi Weinstein, Whittington ja Leiba (2003) havaitsivat tutkimuksessaan sosiaalialan ja terveydenhuoltoalan asiantuntijoiden välisen viestinnän ja yhteistyön olevan puutteellista, mikä puolestaan aiheuttaa asiakkaisissa hämmennystä ja turhautumista sekä hidastaa palveluiden toteuttamista. Tutkimuksen mukaan ammattikuntien väliset yhteistyön ongelmat ovat osittain johdettavissa työntekijöiden eriäviin ammatillisiin ideologioihin ja arvoihin; sosiaalialan ja terveydenhuoltoalan asiantuntijoiden tehdessä työtä yhteisen asiakkaan hyvinvoinnin eteen on terveydenhuollon ammattilaisen lähestymistapa ”turvata” asiakkaan terveys ja hyvinvointi, kun taas sosiaalityöntekijä lähestyy asiakasta ”mahdollistaakseen” hänen hyvinvointinsa. Tutkimuksen mukaan erilaiset lähestymistavat, näkökulmat, ja näiden johdosta ryhmäytyminen tekevät yhteistyön onnistumisesta haastavaa. (Weinstein, Whittington & Leiba 2003.)

Yhteistyön onnistumisen lisäksi asiakastyön laatuun vaikuttaa myös asiantuntijan työssä suoriutuminen. Työvoimien, kuten koetun stressin määrän ja ylikuormittumisen, on yleisesti havaittu vaikuttavan työntekijöiden työssä suoriutumiseen (Kim & Stoner 2008). Useat tutkimukset osoittavat, kuinka sosiaalialan työntekijöiden työssään kohtaamalla stressitekijöillä, kuin myös

kollegiaalisen- tai esimiestuen koetulla puutteella, on vaikutuksia asiakkaiden saamaan palveluun (Calitz, Roux & Strydom 2014; Kim & Stoner 2008).

Työn stressaavuus ja kuormittavuus voivatkin johtaa työntekijän poissaoloihin ja pahimmillaan työuupumukseen. Asiakkaisiin ja heidän hyvinvointiinsa sosiaalipalveluiden työntekijöiden työhyvinvointi heijastuu vuorovaikutuksen laadun heikkenemisen ja työntekijöiden poissaolojen ja vaihtuvuuden kautta. Tutkimusten mukaan etenkin työntekijöiden vaihtuvuus heikentää asiakastyön laatua ja aiheuttaa asiakkaissa pitkäkestoista epäluottamusta sosiaalipalveluita kohtaan. (Geurts, Schaufeli & De Jonge 1998, Kimin & Stonerin 2008, 6, mukaan; Mor Barak, Nissly & Levin 2001.) Koska sosiaalipalvelun asiakkaat eivät aina ole vain yksilöitä vaan asiakkaana saattaa olla laajemmin käsitettynä ryhmä, verkosto tai yhteisö (Juhila 2014, 11-12), muodostavat asiakastyön epäkohdat ja haasteet yksilön kokemusta laajemman ongelman. Digitalisaation aikakaudella asiakkaat jakavat positiivisten asiakaskokemusten lisäksi helposti myös negatiivisia kokemuksia ja pettymyksen tunteitaan vertaisverkostolle. Esimerkiksi blogipalveluiden välityksellä jaettu negatiivinen palvelukokemus saattaa vaikuttaa myös potentiaalisten asiakkaiden odotuksiin. (Nykänen, Mikkola & Asunta 2018.)

Sosiaalialan työntekijöiden työpoissaolot ja kiire näkyvät tutkimusten mukaan asiakkaiden tyytyväisyyden lisäksi myös työntekijän kollegojen työvoinnissa. Yksittäisenkin työntekijän poissaolo lisäkuormittaa hänen kollegoitaan. Työntekijöiden vaihtuvuus luo paineita paitsi muille työntekijöille, myös uusille tai nuorille sosiaalityöntekijöille, jotka täyttävät lähtijän viran. (Powell & York, 1992, Kimin & Stonerin 2008, 6 mukaan.) Työpaikan vaihtoaikaisiin vaikuttaa tutkimusten mukaan etenkin heikko työtyytyväisyys. Riittämättömiksi koetut resurssit niin työhön käytettävän ajan kuin työvoiman osalta, mutta myös vajavaisesta sosiaalisesta tuesta ja työn luomista paineista aiheutuva stressi sekä uupuminen ovat työntekijöiden vaihtuvuuden taustalla vaikuttavia syitä (Mor Barak, Nissly & Levin 2001; Um & Harrison 1998, Kimin & Stronerin 2008, 8 mukaan). Nämä syyt vaikuttavat työpaikan vaihtoaikaisiin myös useammin kuin esimerkiksi työ- ja perhe-elämätasapainon ongelmat tai muut henkilökohtaiset syyt (Mor Barak, Nissly & Levin 2001). Sosiaalialalla työssä pysyvyys onkin

tuottanut ongelmia eri puolilla maailmaa. Sosiaalityö on luonteeltaan haastavaa ja kuormittavaa, ja tutkimukset ovat esittäneet sosiaalityöntekijöiden sekä muiden sosiaalialan toimijoiden työtaakan lisääntyneen. Työmäärän lisääntyminen näkyy esimerkiksi kasvaneessa paperityön määrässä ja erilaisten verkostoyhteyksien moninaistumisessa. (Calitz, Roux & Strydom 2014; Weinstein, Whittington & Leiba 2003.) Samaan aikaan sosiaalityöntekijät raportoivat esimiestuen vähenemisestä ja työn palkitsevuuden kokemuksen laskusta (Calitz, Roux & Strydom 2014).

Työssä pysyvyyttä voidaan kuitenkin tukea keskittymällä asiantuntijoiden työvointiin. Positiivista työvointiä ja työssäjaksamista voidaan tutkimusten mukaan parantaa sosiaalisen tuen avulla. Sosiaalialan ammattilaiset hyötyvät tutkimusten mukaan työyhteisönsä ja kollegojensa tuesta sekä yhteisöllisyydestä. Yhteisöllisyys sekä töiden ja kokemusten jakaminen kasvattavat työntekijöiden ammatillista osaamista ja auttavat heitä sopeutumaan haastaviin työtehtäviin ja tilanteisiin, jolloin myös asiantuntijoiden työssä suoriutuminen parantuu. (Coulshed ym. 2006; Pockett, 2003; Yip 2004.) Vastaavasti riittämättömäksi koetun työyhteisön tarjoaman sosiaalisen tuen määrän on havaittu vaikuttavan negatiivisesti työntekijöiden kykyyn tehdä työtään roolinsa edellyttämällä tavalla (Yoo & Brooks 2005). Sosiaalialalla työnkuvan ja työn tekemisen tapojen painottuessa yksin tehtävään työhön on työntekijöiden kokema sosiaalisen tuen puute organisaatioissa yleistä. Useiden tutkimusten mukaan riittämätön kollegiaalinen tai esimiesten tarjoama sosiaalinen tuki sosiaalityön organisaatiossa on pitkälti rakenteellinen ongelma (Albrithen & Yalli 2015), jonka lisäksi sosiaalista tukea ja sen määrää on vaikea valvoa tai seurata. Tutkimusten mukaan kuitenkin esimiehen suunnalta tuleva esimerkki sosiaalisesta tuesta kasvattaa tuen määrää työyhteisössä ja muuttaa sosiaalista tukea ylläpitäviä rakenteita. (Yoo & Brooks 2005.) Sosiaalisen tuen määrän lisääminen on työyhteisön työvoinnille ja työssäjaksamiselle olennaista, sillä sosiaalinen tuki on erityisen merkityksellistä juuri työuupumuksen ehkäisyssä (Graham ym. 2014; Kim & Stoner 2008). Mor Barakin, Nisslyn ja Levinin (2001) tutkimuksessa työhönsä tyytyväiset työntekijät raportoivat saavansa paljon sosiaalista tukea esimerkiksi keskustelemalla työasioista kollegojen kanssa, sekä saamalla heiltä neuvoja tai apua työnteossa. Työntekijöiden kokema tyytyväisyys työyhteisöönsä

muodostuikin esimerkiksi tiimityön ja tiimin sisäisen vuorovaikutuksen avulla. (Mor Barak, Nissly & Levin 2001.) Tehtyjen tutkimusten valossa on siis perusteltua johtaa yhteys sosiaalialan asiantuntijoiden työssä pysyvyyden ja työtyytyväisyyden lisäämisen välille.

Jos työtä tehdään pitkälti yksin ilman työvoimia parantavaa sosiaalista tukea, kuinka työssäjaksamista voidaan ylläpitää? Tutkimusten mukaan työn sosiaalisen tuen lisäksi koetulla työn autonomialla (eng. job autonomy), eli koetuilla työn itsemääräämisoikeudella ja vaikuttamisen mahdollisuuksilla voi olla positiivisia vaikutuksia työvointiin (Graham ym. 2014). Koettu itsemääräämisoikeus omaan työhön vaikutta tutkimusten mukaan positiivisesti työssä jaksamiseen ja tämän myötä työvoiman pysyvyyteen (Kim & Stoner 2008; Spector 1986). Kokemus puutteellisesta autonomiasta puolestaan heikentää työntekijöiden käsityksiä työn palkitsevuudesta, aiheuttaen jopa depersonalisoitumista työtä kohtaan (Graham ym. 2014).

Myös suomalainen tutkimus osoittaa sosiaalialan työntekijöiden tekevän työtä suurelta osalta yksin. Kosken (2007) väitöskirjatutkimuksessa kävi ilmi, kuinka työntekijöiden runsaasta oma-aloitteisuudesta huolimatta yhdessä tekemiseen tarvittavan kontaktin määrä oli niukkaa. Työntekijöiden vertaissuhteiden ollessa epätyytyttäviä, työntekijöiden välinen vuorovaikutus on rajoittunutta ja haittaa työssä suoriutumista monella eri tavalla (Kim & Stoner 2008). Heikkolaatuiset vertaissuhteet haittaavat työntekijöiden keskittymistä, aiheuttavat interpersonaalaisia konflikteja ja rajoittavat informaation jakamista. (Kim & Stoner 2008) Tutkimusten mukaan sosiaalialalla onkin suuri tarve ja halu lisätä sekä työntekijöiden autonomiaa että sosiaalisen tuen määrää ja yhteisöllisyyttä työyhteisöissä (Kim & Stoner 2008; Koski 2007). Tutkimusten valossa sosiaalinen tuki ja itsemääräämisoikeus työssä ovat arvokkaita työhyvinvoinnin rakennuspalikoita. Työntekijöiden työhyvinvointia lisäämällä voidaan puolestaan vaikuttaa asiakkaisiin ja yhteisöön, jossa sosiaalialan yksikkö toimii (Graham ym. 2014).

Yksin tekeminen voi vaikuttaa työvointiin sekä positiivisesti että negatiivisesti. Yksin tekeminen tukee työvoimia tilanteissa, joissa työntekijä kokee työn

itsenäisesti tekemisen olevan tilanteeseen nähden paras vaihtoehto. Työ on mielekästä ja taustalla vaikuttaa myös mahdollisesti kokemus työn autonomiasta. Negatiivisia vaikutuksia työvointiin yksin tekemisellä on tilanteissa, joissa työmuoto on tulos kaivatun sosiaalisen tuen ja yhdessä tekemisen mahdollisuuksien puuttumisesta. Tällöin työn tekeminen koetaan kuormittavaksi ja työssäsuoriutuminen heikkenee. Sosiaalityöntekijän heikentyneestä työssäjaksamisesta kärsii lopulta myös asiakas.

3 Relationaalinen dialektiikka viitekehystenä

Tämän tutkimuksen teoreettisena viitekehystenä sovelletaan relationaalisen dialektiikan teoriaa. Leslie Baxterin ja Barbara Montgomeryn vuonna 1988 kehittämä (Baxter & Montgomery 1996) teoria pyrkii selittämään vuorovaikutusta sen dialogisuuden ja jännitteisyyden kautta. Dialogisuus on relationaalinen systeemi, jonka mukaan vuorovaikutus on pikemminkin jatkuva prosessi kuin lineaarisesti kehittyvä ilmiö. Relationaalisen dialektiikan teoria yhdistää vuorovaikutuksen dialogisuuden sekä ajatuksen vuorovaikutuksessa ilmenevien jännitteiden jatkuvasta kilvoittelusta.

Teoriana relationaalinen dialektiikka poikkeaa perinteisistä, kausaalista teorioista. Sen pyrkimyksenä ei ole niinkään selittää asioita, vaan toimia linssinä tai välineenä, jonka avulla vuorovaikutusta voidaan tarkastella. (Baxter 2011, 6.) Teorian alkuperäisen esittelyn jälkeen Baxter on kehittänyt teoriaa eteenpäin myöhemmissä julkaisuissaan (Baxter 2011). Tässä tutkielmassa relationaalista dialektiikka lähestytäänkin Baxterin (2011) esittämää, teorian uutta tulkintaa mukaillen. Tämän alaluvun tavoitteena on esitellä teorian keskeisiä käsitteitä ja oletuksia.

Relationaalisen dialektiikan teorian mukaan vuorovaikutussuhteet muodostuvat neljästä osatekijästä: vastakkainasettelusta, jatkuvasta muutoksesta, praxiksesta ja totaliteetista (Baxter & Montgomery 1996). Näistä olennaisin on vastakkainasettelu, jota Baxter (2011) kuvaa uudessa tulkinnassaan diskurssien, eli vuorovaikutuksessa ilmenevien ja rakentuvien merkitysverkostojen, kilvoitteluksi. Baxter (2011) koki teorian alkuperäisen esittelyn (Baxter & Montgomery 1996) jättävän muutamia epäselvyyksiä, jotka ilmenivät teoriaa sovellettaessa. Epäkohtia selventäessään ja teoriaa eteenpäin kehittäessään Baxter siirtyikin puhumaan vastakkainasettelun ja vastakohtien sijaan *kilpailevista diskursseista* (eng. *competing discourses*, tai *discursive struggle*) (Baxter 2011, 17–18) välttääkseen ”vastakkainasettelun” ja ”vastakohtien” käsitteiden negatiiviset mielleyhtymät ja tuodakseen käsitteiden kompleksisuutta paremmin esille.

Relationaalisen dialektiikan teoriassa vuorovaikutuksessa ilmenevät ja rakentuvat merkitykset eivät ole ainoastaan siinä esiintyvien diskurssien summa, vaan pikemminkin vuorovaikutuksessa esiintyvien diskurssien välisen kilvoittelun tulos. Teorian mukaan vuorovaikutuksen merkitys muodostuu tästä jatkuvasta diskurssien kilpailusta ja *muutoksesta*. (Baxter 2011, 17–18.)

Jatkuvalla muutoksella (eng. *change*) viitataan jännitteiden pysyvyyden ja vaihtelun vuorotteluun. Vuorovaikutuksessa ilmenevät kilvoittelevat diskurssit ovat jatkuvassa liikkeessä, jolloin myös niiden väliset suhteet muuttuvat jatkuvasti. Jatkovaa todellisuuden rakentamisen ja uudelleenluomisen toimintaa kuvaa puolestaan *praxis*. Praxis on dialektisten vastakkainasettelujen eli kilvoittelevien diskurssien jatkuvaa muutosta toteuttavaa toimintaa. Vallitsevat diskurssit määrittävät vuorovaikutustekoja ja tehtyjä valintoja, jotka puolestaan vaikuttavat vallitsevan diskurssin luonteeseen. (Baxter & Montgomery 1996.) Vuorovaikutussuhteen osatekijöistä *totaliteetti* puolestaan viittaa oletukseen, ettei ilmiötä tai jännitteitä voida määritellä, ennen kuin tunnetaan sen suhde toisiin olemassa oleviin ilmiöihin. Jänniteparissa, eli kilpailevissa diskursseissa kummatkin diskurssit määrittävät toisiaan. (Baxter & Montgomery 1996.)

Teorian mukaan kilpailevat diskurssit voivat olla joko loogisesti tai funktionaalisesti määriteltyjä. Loogisesti määritelty vastakohtapari on muodoltaan "X" ja "ei-X", kuten "kunnioitus" ja "ei-kunnioitus". Tässä esimerkissä "ei-kunnioitus" on määritelmältään "kunnioituksen" vastakohta, ja on kaikkea sitä, mitä itse kunnioituksen käsitteelle ei ole merkityksennetty. Funktionaalinen vastakohtapari on puolestaan muotoa "X" ja "Y", jolloin molemmilla jännitteen osapuolilla on omat, toisistaan erilliset, joskin totaliteettia noudattaen edelleen toisiaan määrittävät merkityksensä. Aiemmin mainitun "kunnioituksen" funktionaalinen vastakohtapari voisi olla "halveksunta", jonka merkityksellä on muitakin määrittäviä ominaisuuksia kuin sen vastakohtaisuus "kunnioituksen" käsitettä kohtaan. (Baxter & Montgomery 1996, 8.) Baxterin ja Montgomeryn mukaan funktionaalisia jännitepareja on loogisia jännitepareja selkeämpi määritellä ja niiden havaitseminen on helpompaa (Baxter & Montgomery 1996, 9).

Vaikka jännitteen ja vastakohtaisuuden käsitteet saattavat arkikielessä pitää sisällään negatiivisia merkityksiä, relationaalisen dialektiikan teoriassa esiintyvien jännitteiden ei katsota olevan itsessään negatiivinen ilmiö, vaan luonnollinen ja jatkuva tapahtuma. Ilmeneviä jännitteitä ei pyritä ratkaisemaan, eikä niiden poistaminen ole mahdollista, sillä ne ovat osa vuorovaikutuksen perusolemusta. Jännitteiden hallinta sen sijaan on edellytys toimivalle vuorovaikutussuhteelle, sillä niiden hallitsematta jättäminen voi johtaa konflikteihin ja väärinkäsityksiin. (Baxter & Montgomery 1996, 7-9.)

Läheisten yksityiselämän vuorovaikutussuhteiden tarkastelussa Baxter ja Montgomery (1996) määrittelevät kilpaileviksi diskurssipareiksi *liittyneisyyden ja erillisyyden, avoimuuden ja sulkeutuneisuuden sekä varmuuden ja epävarmuuden* diskurssiparit. Työelämäkontekstin tutkimuksessa Zorn (1995) on lisäksi määritellyt johtaja-alaisvuorovaikutussuhteen sisältävän *samanarvoisuuden ja ylemmyyden sekä etuoikeuttamisen ja yhdenmukaisuuden* diskurssiparit. Tässä tutkielmassa tarkastelun kohteen oleva diskurssipari on yhteistyön ja yksin tekemisen diskurssit. Diskurssipari on funktionaalisesti määritelty, sillä yhteistyö on merkitykseltään laajempi kuin pelkkä ”ei-yksin tekeminen”. Toiminnan on oltava aktiivista ja tasapuolista ollakseen yhteistyötä (esim. Aira 2012) ja tarkoituksenmukaista ollakseen onnistunutta. Yhteistyön ja yksin tekemisen diskurssit määrittelevät toisiaan, kuten yksin tekemisen diskurssissa annettu merkitys yhteistyölle – esimerkiksi sen kautta, olisiko yhteistyö toivottua vai ei. Diskursseja määriteltäessä on myös huomattava, että mikäli yhteistyö ei ole tarkoituksenmukaista tai yhteistyön prosessi epäonnistuu, on se tässäkin tilanteessa yksin tekemisestä poikkeavaa.

Yhteistyön ja yksin tekemisen diskurssit ovat suhteessa toisiinsa funktionaalisen määritelmänsä kautta, mutta myös työnteon tapojen kaksijakoisuuden kautta. Työtä tehdään joko yksin tai toisten kanssa.

Tässä tutkielmassa yhteistyön diskurssipari on nimitykseltään ’yksin tekeminen’, eikä esimerkiksi itsenäinen työ, jonka käsitteeseen liittyy yleisesti puhuttaessa positiivinen tai vähintään neutraali konnotaatio. Tässä tutkielmassa yksin

tekemisen diskurssi kattaa käsitykset työnteosta niin itsenäisenä kuin yksinäisenä työskentelynä.

Tässä tutkielmassa relationaalista dialektiikkaa käytetään kahden työelämän kontekstissa esiintyvän diskurssin määrittämisessä. Koska teoria on alkujaan luotu käytettäväksi yksityiselämän kahdenvälisen vuorovaikutussuhteiden tarkastelussa, on työelämäkontekstin sovelluksia teoriasta toistaiseksi niukasti. Aiemmassa tutkimuksessa teoriaa on käytetty lähinnä perhesuhteita (Sporer & Radatz 2017), romanttisia suhteita (Romo & Abetz 2016) ja ystävyysuhteita (O'Boyle 2014) tarkastelevissa tutkimuksissa. Jännitteisyyden käsitteen soveltuvuus työelämä tutkimukseen on kuitenkin noteerattu ja teoriaa hyödyntävä tutkimuskirjallisuus on yleistynyt 2010-luvulla (Amati & Hannawa 2014; Apker, Ptacek, Beach & Wears 2016; Olufowote 2011; Spencer-Oatey 2013). Työelämä tutkimuksissa jännitteisyyden käsitettä on mukautettu käsittelemään esimerkiksi rooleja ja identiteetin neuvottelemista (Apker, Propp & Ford 2005; Apker ym. 2016; Norander, Mazer & Bates 2011), terveydenhoitoon liittyvää vuorovaikutusta (Amati & Hannawa 2014; Olufowote 2011) sekä työyhteisöön sopeutumista ja integroitumista (Spencer-Oatey 2013). Tutkimuksissa relationaalista dialektiikkaa on käytetty myös toisten teorioiden rinnalla tai kahta eri teoriaa yhdistellen, kuten Apkerin, Proppin ja Fordin (2005) tutkimuksessa hoitajien ammatti-identiteetin ja roolin muotoutumisesta työyhteisön vuorovaikutuksessa.

Relationaalisen dialektiikan teoreettisen viitekehyksen soveltuvuus tämän tutkielman aiheeseen ja taustaan saa tukea aiemmasta kirjallisuudesta, josta työelämä tutkimuksen alalla moni kiinnittyy terveydenhuoltoalan viestintään ja ilmiöihin. Tämän tutkielman kontekstina toimiva sosiaalialan työyhteisö joutuu työssään tasapainoilemaan terveydenhuoltoalan ammattilaisten tavoin kaksinaisessa, asiakkaiden hoitamiseen ja kontrolliin jakautuvassa asemassa.

Työyhteisössä näkyvät jännitteet muodostuvat itseään laajemmassa kontekstissa, myös jännitteiden havaitsemisen ollessa pitkälti tulkinnallista työtä. Jotta työyhteisössä vallitsevista kilpailevista yhteistyön ja yksin tekemisen diskursseista saataisiin tietoa, tulee aineistolle tehdä syvällinen ja kontekstin

huomioiva analyysi. Tässä tutkimuksessa kilpailevia yhteistyön ja yksin tekemisen diskursseja tarkastellaan diskurssianalyysin menetelmällä, jota käsitellään syvemmin luvussa 4.2 (s. 19).

4 Tutkimuksen toteutus

4.1 Tutkimustehtävä

Relationaalisen dialektiikan teorian mukaan sosiaalinen todellisuus rakentuu ja ilmenee ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa (Baxter 2011). Diskursseja, vuorovaikutuksessa ilmeneviä merkitysverkostoja tarkastelemalla voidaan luoda kuvaa siitä, millaisten merkitysten kautta osapuolet sosiaalisen todellisuuden käsittävät.

Tutkielman tarkoituksena on diskurssianalyysin keinoin kuvata ja avata sosiaalialan asiantuntijoiden puheessa ilmeneviä yhteistyön ja yksin tekemisen diskursseja. Tässä työssä ollaan kiinnostuneita siitä, ilmeneekö asiantuntijoiden puheessa näitä diskursseja, ja millaisista merkityksistä nämä diskurssit sosiaalialan työntekijöiden haastatteluissa rakentuvat. Tämän tutkielman tulosten perusteella voidaan siis muodostaa käsitystä siitä, millaiseksi sosiaalialan asiantuntijat yhteistyön ja yksin tekemisen sosiaalisessa todellisuudessaan merkityksentävät. Tutkimusongelman muodostaminen on lähtenyt liikkeelle sosiaalialan asiantuntijoiden haastatteluaineistosta, joka on vihjannut yhteistyön ja yksin tekemisen diskurssien olevan läsnä asiantuntijoiden puheessa.

Tutkimuksen kohteena olleessa sosiaalialan organisaation yksikössä työskentelevät asiantuntijat tekivät asiakastyötä sekä työpareittain että yksin. Työparit koostuvat sosiaalityöntekijästä ja palveluohjaajasta, jolla on kummallakin omat vastuunsa ja tehtävänsä asiakkaan asioiden hoitamisessa. Vaikka työparin kanssa työtä tehdään sekä yhdessä että itsenäisesti, on yhteistyö kiinteä ja perustavanlaatuinen osa asiantuntijan työtä. Yhteistyötä tapahtuu oman työparin kanssa, mutta myös työntekijän kollegoiden, muun työyhteisön, asiakkaan verkostojen ja yksikön ulkopuolisten, eri alan asiantuntijoiden kanssa. Asiakastyössä tehtävät päätökset ovat monisävyisiä ja usean eri työntekijän ammattitaidon summa. Tämän tutkimuksen tuloksena määriteltyjen diskurssien

avulla voidaan muodostaa käsitys siitä, millaista yhteistyö ja yksin tekeminen on asiantuntijoiden työntekoa käsittelevässä puheessa.

4.2 Menetelmänä diskurssianalyysi

Tässä laadullisessa ja aineistolähtöisessä tutkimuksessa tutkimusmenetelmänä on käytetty diskurssianalyysiä. Relationaalisen dialektiikan jännitteiden, eli vuorovaikutuksessa ilmenevien kilpailevien diskurssien tarkasteleminen on tuloksellisinta kvalitatiivisin menetelmin, sillä jännitteiden havaitseminen on aina tulkinnallista työtä (Baxter 2011). Koska tutkimuksessa halutaan tarkastella ilmiön merkityksentämistä vuorovaikutuksessa ilmenevien diskurssien kautta, on diskurssianalyysi looginen ja perusteltu menetelmä analyysin toteuttamiseen.

Sosiaalisen konstruktionismin viitekehystä kumpuava ja sisällönanalyysimenetelmiin kuuluva diskurssianalyysi perustuu ajatukseen kielen ja todellisuuden suhteesta – merkityksennämme todellisuuttamme kielellisten valintojen avulla (Pynnönen 2013, 9). Diskurssianalyysin suuntauksia on monia, ja analyysimenetelmää voidaankin soveltaa useiden eri tieteenalojen tutkimuksessa. Diskursseja tarkastelemalla voidaan saada tietoa esimerkiksi vallitsevista valtakäsityksistä, identiteeteistä ja rooleista. (Pynnönen 2013, 28).

Diskurssianalyysiä käytetään usein myös muiden teoreettisten viitekehysten lisämausteena (ks. esim. Apker, Propp & Ford 2005; Spencer-Oatey 2013), joskin myös lähtökohtaisesti diskurssianalyyttistä tutkimusta löytyy (ks. esim. Amati & Hannawa 2014; Olufowote 2011). Tässä tutkimuksessa käytetään diskurssianalyysin taustalla myös relationaalisen dialektiikan teorian ajatusta keskenään jännitteisistä, kilpailevista, diskursseista. Relationaalisen dialektiikan teorian ja diskurssianalyysin yhteensopivuutta tukevat sekä diskursseille annettu suuri painoarvo että taustalla vaikuttava sosiokonstruktionistinen todellisuuskäsitys. Myös teoriaa kehittänyt Baxter (2011, 151) on käyttänyt diskurssianalyysiä omissa relationaalista dialektiikkaa soveltavissa tutkimuksissaan.

Diskurssianalyysi on perustaltaan kieleen ja sen taustalla vaikuttaviin merkityksiin keskittyvää analyysiä. Analyysissä tarkkaillaan sitä, kuinka toimijat tekevät kielellisillä valinnoillaan asioita ymmärrettäviksi, ja tulkitaan selontekojen merkityksiä tekstin konteksti huomioiden. Diskurssianalyysissä konteksti rakentuu niin ajasta, paikasta kuin vallitsevasta sosiokulttuurisesta tilanteesta. Kontekstit voivat olla eri tasoisia, vaihdellen lauseyhteyksistä yhteiskunnalliseen kontekstiin. (Pynnönen 2013; Remes 2006.) Tässä tutkimuksessa kontekstitekijöitä ovat esimerkiksi haastatteluiden suorittaminen työajalla, niihin sitoutumiseen vaikuttaneet syyt, sekä haastateltavien ja haastattelijoiden välinen suhde. Haastateltavan sanoihin ja ilmaisiin on voinut vaikuttaa esimerkiksi hänen ennako-oletuksensa tilanteesta, ja hänen muodostamansa käsitys haastattelijasta.

Diskurssianalyysillä pystytään tutkimaan, kuinka ihminen luo vuorovaikutuksessa itseään, olemistaan ja ympäristöään. Henkilöllä on mahdollisuus ilmaista asioita eri tavoin, joten kielellä ja valituilla ilmaisuilla annetaan todellisuudelle erilaisia merkityksiä tilanteesta riippuen. (Pynnönen 2013, 4-5.) Diskurssianalyysissä pohditaan, millaiset todellisuudelle annetut merkitykset ovat ”vallalla, marginaalissa tai puuttuvia” (Pietikäinen & Mäntylä 2009, 11-14; Wood & Kroger 2000, 10, Pynnösen 2013, 5 mukaan) ja mikä on niiden suhde diskurssin ulkopuoliseen todellisuuteen. Tämän johdosta diskurssianalyysi on pitkälti systemaattista tulkintaa, eikä sovi yhteen kiveen hakatun todellisuuskäsityksen kanssa. Tulkintaan vaikuttavat aina myös aineiston sisällön lisäksi tutkijan oma käsitys todellisuudesta, eikä täydelliseen objektiivisuuteen pyritä eikä päästä. Tämän vuoksi diskurssianalyysillä saaduista tuloksista puhuttaessa on muistettava, että diskurssit kuvaavat ainoastaan vuorovaikutuksessa luotua sosiaalista todellisuutta – vaikka luotu sosiaalinen todellisuus on merkityksellinen, on se aina subjektiivisista kokemuksista rakennettu. Diskurssianalyysillä ei siis voida ottaa kantaa esimerkiksi vallitseviin asiantiloihin – ainoastaan vallitseviin käsityksiin niistä. Tämän tutkimuksen tulosten perusteella voidaan siis mahdollisesti muodostaa käsitys siitä, millaiseksi sosiaalialan asiantuntijat yhteistyön ja yksin tekemisen sosiaalisessa todellisuudessa rakentavat. Sosiokonstruktionistisen todellisuuskäsityksen

mukaisesti jokainen merkityksennetty käsitys todellisuudesta on arvokas (Pynnönen 2013, 10).

Kaikki vallitsevat diskurssit eivät ole automaattisesti keskenään samanarvoisia, vaan diskurssien välinen valtajärjestys on jatkuvassa liikkeessä. Tilanteesta riippuen vain osa diskursseista pääsee ääneen, kun taas toiset diskursseista hiljennetään, marginalisoidaan tai unohdetaan. (Pynnönen 2013, 20.) Osa marginaalisista tai toisarvoisista diskursseista saattaa joko tukea tai muodostaa vallalla olevasta diskurssista täysin poikkeavan diskurssin (Mäkilä 2007).

4.3 Haastatteluaineisto

Tämä pro-gradu -tutkielma on toteutettu osana *Marginaalista osallisuuteen – syrjäytymistä ehkäisevä viranomaisviestintä (MargO)* -tutkimushanketta Jyväskylän yliopiston kieli- ja viestintätieteiden laitoksella. Hankkeen päätarkoituksena on ymmärtää sosiaalipalveluiden organisaation, työyhteisöjen ja asiakassuhteiden viestintää osallisuuden lähtökohtana.

Tämä aineistolähtöinen tutkielma perustuu MargO-hankkeessa koottuun haastatteluaineistoon, jonka keräämiseen osallistuin. Puolistrukturoitujen haastatteluiden haastattelurungon hankkeen tutkijat sekä tämän tutkielman kirjoittaja muodostivat yhdessä hankkeen tutkimustarpeiden mukaisesti. Haastattelurungon pääteemoina olivat asiakasvuorovaikutus, esimiesvuorovaikutus ja työyhteisön sisäinen vuorovaikutus.

Tutkimuksen aineisto hankittiin kunnallisen perusturvapalvelun yhdestä yksiköstä. Yksikössä työskentelevät asiantuntijat tekevät asiakastyötä sekä työpareittain että yksin. Työparit koostuvat sosiaalityöntekijästä ja palveluohjaajasta, jolla on kummallakin omat vastuunsa ja tehtävänsä asiakkaan asioiden hoitamisessa. Työparin osapuolet ovat tekemisissä asiakkaan kanssa sekä yhdessä että itsenäisesti. Molemmat asiantuntijat vastaavat itse omista päätöksistään, eikä työparin välillä ei ole muodollista hierarkiaa. Työparinsa

lisäksi työntekijä työskentelee yhdessä kollegoidensa, työyhteisönsä ja asiakkaansa verkoston kanssa.

Yhteydenotot haastattelujen järjestämiseksi tapahtuivat pääosin hankkeen toimesta keväällä ja kesällä 2017. Pro gradu -tutkielmaa koskeva lisälupa myönnettiin 12.10.2018. Haastatteluiden ajankohdat sovittiin osittain haastateltavien esimiehen kautta, osittain suoraan haastateltavien kanssa sähköpostitse tai puhelimitse. Haastateltavien jakaminen haastattelijoiden kesken perustui aikataulujen sopimisen lisäksi kunkin haastattelijan omiin tutkimuskohteisiin ja tutkimuksen laajuuteen.

Osallistuminen tutkimukseen oli haastateltaville vapaaehtoista, mutta heitä kannustettiin esimiestaholta ottamaan osaa tutkimukseen. Tämän tutkielman aineiston muodostamisessa käytettiin kahdeksaa (8) haastattelua, joihin sisältyi sekä sosiaalityöntekijöiden että palveluohjaajien haastatteluja. Haastatteluiden kesto oli keskimäärin noin 55 minuuttia, jotka vaihtelivat 42 minuutista 81 minuuttiin. Kerätyistä haastatteluista muodostettiin tämän tutkielman teemaan liittyvä aineisto.

4.4 Aineiston käsittely ja analysointi

Tämän aineistolähtöisen tutkielman aineisto koottiin kahdeksasta asiantuntijatyötä tekevän sosiaalialan työntekijän haastattelusta. Litteroitua haastatteluaineistoa oli yhteensä 110 sivua fontilla Times New Roman, kirjainkoolla 12 ja rivivälillä 1,15. Haastateltavat nimettiin pseudonyymein, ja myöhemmin tämän tutkimuksen tuloksien esittelyä varten tunnistein H 1–8. Haastateltavien numerointi tapahtui sattumanvaraisesti.

Haastatteluaineisto litteroitiin kokonaisuudessaan sanatarkkuudella puhekielisesti. Taukojen ja sanapainojen ollessa analyysille merkityksellisiä, litterointiin kului huomattavasti aikaa. Haastatteluaineistoon myös tutustuttiin litteroinnin yhteydessä alustavasti.

Diskurssianalyysissä ei ole yhtä selkeää tapaa lähestyä analyysiprosessia, mutta yleisimmin liikkeelle lähdetään diskurssin tunnistamisella. Tässä tutkimuksessa aineistoon tutustuttaessa havaittiin yhteistyön ja työn yksin tekemisen teemojen ja niille annettujen merkitysten nousevan tekstissä toistuvasti esille. Yhteistyön ja yksin tekemisen diskurssien tunnistamisen jälkeen aineistoa lähdettiin rajaamaan tutkimukselle muodostettujen tavoitteiden ja tutkimuskontekstin mukaisesti. Käytännössä tämä tarkoitti prosessia, jossa aineistosta ensin etsittiin yhteistyön ja yksin tekemisen diskursseja ilmentävät osiot, joissa kuvatus vuorovaikutuksen ja tekemisen kontekstina oli työyhteisö. Yhteistyön diskurssia havainnollistavat aineiston osat jaoteltiin omaksi kokonaisuudekseen, ja yksin tekemisen diskurssia havainnollistavat omakseen. Osa esiin tulleista, tutkittavia diskursseja havainnollistavista aineistopoinnoinnoista otettiin mukaan molempiin kokonaisuuksiin.

Haastatteluaineiston ollessa yksityiskohtaiseen analyysimenetelmään nähden laaja, on diskurssianalyysissä usein tarkoituksenmukaista fokusoida tarkemmin analysoitavat tutkimusaineiston osat (Jokinen, Juhila & Suoninen 2016, 453). Hyvin laaja analysoitava tutkimusaineisto lisää Jokisen, Juhilan ja Suonisen (2016) mukaan tutkijan työmäärää, mutta laajempia aineisto ei tuo välttämättä tutkimuksen arviointiin nähden tutkimukselle lisäarvoa, sillä vallitseva diskurssi on usein havaittavissa jo pienemmästä aineisto-otannasta.

Tässä tutkimuksessa analyysin fokusointia ohjasivat ne työmuotoon ja työn tekemisen tapaan liittyvät merkitykset ja merkitysten verkostot, joita haastatteluaineistossa esiintyi. Haastatteluaineistoa käytiin läpi useita kertoja itse analyysiin valmistauduttaessa. Tämän jälkeen analysoitavan aineiston muodostaminen tapahtui poimimalla haastatteluista ne puheenvuorot tai laajempien puheenvuorojen osat, joissa työntekijä puhuu työnsä tekemisestä toimijoiden kautta, puhuen näin joko työn yksin tekemisestä tai työn tekemisestä yhdessä jonkun muun kanssa. Aineistoon poimittavan otteen laajuus määrittyi kontekstin mukaan. Koska tämä tutkimus keskittyy työntekijöiden kollegiaalisiin suhteisiin, jätettiin aineiston ulkopuolelle ne yhteistyön kuvaukset, joissa yhteistyön toinen osapuoli oli joko työntekijän esimies tai asiakas. Ulkopuolelle jätettiin myös työn tekemisen kuvaukset, joissa haastateltava ei puhunut

tunnistettavasti yksilöstä tai toimijajoukosta, vaan yleisluontoisemmin työn tekemisen luonteesta. Näitä kuvauksia käytettiin kuitenkin apuna aineiston ja analyysin taustalla vaikuttavan kontekstin hahmottamisessa.

Aineiston muodostamisen jälkeen aineisto eriteltiin kahdeksi erilliseksi kokonaisuudeksi diskurssijaon perusteella, joskin osa puheenvuoroista sisällytettiin sekä yhteistyön että yksin tekemisen diskurssien analyysiin. Aineistosta 18 sivua käsitteli yhteistyötä ja 6 sivua yksin tekemistä.

Analyysin seuraava vaihe oli aineiston huolellinen ja toistuva läpikäyminen, jonka aikana työmuodoille annettuja merkityksiä kirjattiin ylös. Diskurssianalyysissä aineiston koodaaminen ei perustu niinkään otteiden arvoon tekstiä teemoittain analysoidessa, kuten esimerkiksi sisällönanalyysissä, vaan koodaus muuttaa aineiston tutkijalle helpommin käsiteltävään muotoon. Aineiston koodauksessa sama puheenvuoro saattoi sisältää useamman merkityksenannon. Seuraavaksi esitellään esimerkki aineiston merkityskoodien muodostamisesta. Aineistoesimerkki on yhteistyön diskurssiin kuuluva puheenvuoro, joka liittyy esimieheltä ja työyhteisöltä saatuun tukeen ja sen koettuun riittävyteen.

"--[M]eillähän on meidän omat tiimit, jossa me sit käydään tiimeissä läpi näitä asioita yhdessä elikkä jaetaan myös asiakasasioita työkaverin kanssa, työparin, sosiaalityöntekijän kans tai sit palveluohjaajat keskenämme niinku vaihdetaan ajatuksia siitä, että mitenkä hoitasit tai mulla on tämmönen juttu ja niin edelleen niin kyl sillä tavalla, et ei oo yksin näitten asioiden kanssa." H8

Aineistositaatin koodit ovat seuraavat:

"- - [M]eillähän on meidän omat tiimit, jossa me sit käydään tiimeissä läpi näitä asioita yhdessä elikkä jaetaan myös asiakasasioita työkaverin kanssa, työparin, sosiaalityöntekijän kans - -"

Tiedon jakaminen; tavoitteenmukaisuus

" - tai sit palveluohjaajat keskenämme niinku vaihdetaan ajatuksia siitä, että mitenkä hoitasit tai mulla on tämmönen juttu ja niin edelleen - -"

Yhteisöllisyyden lisääminen; asiantuntemuksen jakaminen

" - niin kyl sillä tavalla, et ei oo yksin näitten asioitten kanssa."

Sosiaalinen tuki

Kaikkien aineiston puheenvuorojen koodaamisen jälkeen merkityksistä muodostettiin yhteistyön ja yksin tekemisen diskurssien mukaisia kokonaisuuksia. Esimerkiksi edeltävän aineistoesimerkin sisältämät yksittäiset merkityksenannot "tiedon jakaminen" ja "asiantuntemuksen jakaminen" koostettiin osaksi ylempää merkityskäsitettä, jota nimitettiin diskurssin muodostamisen yhteydessä "työn päämäärien edistämiseksi". Näin koodeja kategorisoimalla saatiin hahmotettua diskurssin osatekijöitä ja diskurssista riippuen joko yhteistyölle tai yksin tekemiselle annettuja merkityksiä.

Merkitysten koostamisen jälkeen määriteltiin niiden rooli diskurssissa sen mukaan, olivatko ne työtavalle annettuja merkityksiä vai työnteon luonnetta määrittäviä ominaisuuksia.

Aineistosta pystyttiin muodostamaan sekä yhteistyön että yksin tekemisen diskurssit. Yhteistyön diskurssin analyysin yhteydessä nähtiin tulosten esittelyn kannalta mielekkääksi erottaa esiinnoussut epäonnistuneen yhteistyön vastadiskurssi omaksi tulososioikseen. Seuraavissa alaluvuissa esitellään diskurssit niissä esiintyneiden merkitysten ja ominaisuuksien mukaisesti.

5 Tulokset

Seuraavissa luvuissa esitellään diskurssianalyysin tuloksia. Tulokset on jaoteltu diskurssikohtaisesti analyysistä nousseiden sisällöllisten jäsennysten alle. Analyysiä lähestyttiin ohjaavan tutkimuskysymyksen kautta: millaisina yhteistyötä ja työn itsenäisyyttä käsittelevät diskurssit näyttäytyvät sosiaalialan työntekijöiden haastatteluissa?

5.1 Yhteistyön diskurssi

Yhteistyön diskurssi merkityksentyy työn tavoitteiden saavuttamisen kautta. Yhteistyödiskurssissa työlle annettuja tavoitteita olivat työtehtävien edistäminen ja sosiaalinen tuki. Yhteistyötilanteissa osallisina olivat tilanteesta riippuen työntekijän lisäksi tämän työpari, lähinnä samaan ammattiryhmään kuuluva kollega tai kollegat, tai vaihtoehtoisesti koko työyhteisö. Suurimmalla osalla työntekijöistä työpari pysyy samana asiakkaasta toiseen, mutta osa asiantuntijoista työskentelee erikoistumisensa takia jatkuvasti vaihtelevan työparin kanssa. Tämän lisäksi asiakastyötä tehdään myös itsenäisesti. Työntekijät ovat vuorovaikutuksessa sekä kollegoidensa kanssa että laajemman työyhteisön kesken niin erimuotoisissa palavereissa kuin vapaammassa sosiaalisessa kanssakäymisessäkin. Yhteistyötä tehtiin myös asiakkaan verkostojen kanssa. Yhteistyön eri muotoihin päädyttiin yhteistyödiskurssissa ennalta määrättyjen työtehtävien kautta, mutta yhteistyöhön saatettiin myös hakeutua omatoimisesti ja aktiivisesti. Diskurssista riippumatta työnteon oletusmuoto oli pääsääntöisesti yksin työskentely, joten yhteistyö näyttäytyy yhteistyödiskurssissa muiden työntekijöiden aikaresurssien (toisinaan perusteettomana) käyttämisenä.

Seuraava taulukko (taulukko 1, s. 27) koostaa ja erittelee yhteistyön diskurssin, jota käsitellään sen jälkeen yksityiskohtaisemmin.

TAULUKKO 1 Yhteistyön diskurssi

Yhteistyön diskurssi	
Työmuodon valinnan merkitykset	<ul style="list-style-type: none"> • Työn päämäärien edistäminen <ul style="list-style-type: none"> ○ Tiedon jakaminen ○ Asiantuntemuksien jakaminen ○ Työn tekemisen turvaaminen • Sosiaalinen tuki <ul style="list-style-type: none"> ○ Yhteisöllisyyden lisääminen ○ Hyvinvoinnin turvaaminen
Yhteistyön luonnetta määrittävät merkitykset	<ul style="list-style-type: none"> • Pienempi toimijajoukko on suurta tehokkaampi • Mahdollistaa itsenäisen työn • Tavoitteenmukaisuus
Yhteistyön jäsenet työntekijän lisäksi	<ul style="list-style-type: none"> • Työpari • Oman ammattiryhmän kollega(/t) • Työyhteisö

Yhteistyön valitsemiseen tai siihen päättymiseen vaikuttivat useat eri tekijät, joista koostettiin kaksi teemallista merkityskokonaisuutta. Kokonaisuuksia olivat työnteon päämäärien tukeminen sekä sosiaalinen tuki.

Työn päämäärien edistäminen

Yhteistyödiskurssissa työnteon päämääriä tuetaan usein eri tavoin. Yleisin päämäärän tukemisen tavoista – ja eräs tärkeimmistä yhteistyön merkityksistä – on tiedon jakaminen. Tietoa jaetaan niin asiakkaisiin, käytäntöihin kuin mielipiteisiin liittyen. Palaverit, kollegalta kysyminen ja neuvottelu työparin kanssa ovat yhteistyön diskurssissa usein tiedon jakamisen konteksteja. Seuraavassa aineisto-otteessa yhteistyöhön hakeutuva työntekijä merkityksentää yhteistyötä tiedon jakamisen kautta.

”[M]utta kyllä se sitten tota hyvin usein saattaa olla sitten sitä, että pistäydytään ja kysytään onko sulla hetki aikaa ja voidaan kysyä kertoo jotain ja kysyä neuvoakin.” H5

Tiedon jakaminen on yhteistyödiskurssissa olennainen osa työntekoa ja työn perustehtävän suorittamista. Tieto itsessään on yhteistyön diskurssissa olennainen välineisarvo asiakasasioiden hoitamisessa. Tietoa jaetaan, sen välittämisen ja vastaanottamisen ollessa yhteistyötä kannatteleva päämäärä. Onnistuneessa yhteistyössä tiedon jakaminen tapahtuu kuitenkin itsenäisen työntekemisen ehdoilla. Tiedonjakamista tapahtuu kaikissa yhteistyön muodoissa.

Tiedon jakamisen lisäksi yhteistyödiskurssissa yhteistyöllä pyritään myös jakamaan asiantuntemusta. Työparityöskentely on yhteistyön muotona toimiva tapa jakaa asiantuntemusta saman asiakkaan asioiden hoidossa. Asiakastyössä kummallakin työparin osalla on oma asiantuntijuutensa, joiden yhdistyessä asiakkaan saama palvelu on kokonaisvaltaisempaa. Työpari tuo työntekoon laajempaa näkemystä, mutta pysyy samalla omalla vastuualueellaan, eikä puutu toisen työntekijän työhön. Yhteistyö on työparin kanssa yhdessä tekemistä omissa asiantuntijuuksien konteksteissa.

Asiantuntemusta jaetaan myös oman ammattikunnan kollegojen kesken, esimerkiksi tilanteessa, jossa toinen työntekijöistä on toista kokeneempi tai jos toisella työntekijällä on tietyn tyyppisen asiakastilanteen käsittelystä enemmän kokemusta. Yhteistyön diskurssissa kollegiaalinen asiantuntemuksen jakamisen merkitys on asiakastyön edistämisessä, mutta yhteistyö on myös tapa rakentaa yhteisöllisyyttä.

Yhteistyö merkityksentyy yhteistyön diskurssissa oman asiantuntijuuden ja yleisen asiakkaaseen liittyvän tiedon jakamisena. Yhteistyö myös tarvittaessa turvaa asiakastyön tekemistä. Seuraava aineistoesimerkki tuo esille työpariyhteistyön toimivan työnteon mahdollistavana tekijänä haastavassa asiakastilanteessa:

"No ehkä sitten jos ruvetaan miettimään niin on meillä sellasia mmm, turvallisuuteen vaarantavia tai uhkaavia tilanteita niin kyllähän niissä sitten, poistua tai pyytää työkaveria mukaan." H3

Työntekijän mainitsema 'poistuminen' viittaa asiakastilanteesta poistumista ja tämän myötä asiakastyön hetkellistä keskeyttämistä. Yhteistyön merkitys on tällöin työparin tai kollegan läsnäolossa haastavan asiakastilanteen aikana. Työparin mukaan tuleminen varmistaa, ettei asiakaskohtaaminen pääse eskaloitumaan työn keskeyttämiseen. Haastavassa asiakastilanteessa työpari saattaa tukea päämäärällistä työntekijä olemalla tilanteessa läsnä ja osallistumalla asiakaskohtaamiseen. Asiakastilanteen haaste on vaikea sosiaalinen tilanne tai pahimmillaan jopa työntekijän fyysisen koskemattomuuden loukkaamisen mahdollisuus.

Yhteistyödiskurssissa yhteistyö saa siis myös fyysisen merkityksen työnteon turvaamisen muodoissa. Toisen työntekijän työnteon turvaaminen on passiivinen yhteistyön muoto, eivätkä yhteistyön jäsenet eivät ole tilanteessa varsinaisesti tasa-arvoisia.

Sosiaalinen tuki

Toinen työnteon päämääriä tukeva ja yhteistyön taustalla vaikuttava tekijä yhteistyödiskurssissa oli sosiaalisen tuen antaminen tai sen hakeminen. Sosiaalisella tuella viitataan vuorovaikutukseen, "joka auttaa hallitsemaan kuormittavaan tilanteeseen liittyvää epävarmuutta ja vahvistaa yksilön käsitystä hyväksytyksi tulemisesta" (Mikkola 2006, 30). Yhteistyön diskurssissa sosiaalista tukea merkityksennetään kahden päämäärän kautta, jotka ovat yhteisöllisyyden lisääminen ja työntekijän työhyvinvoinnin turvaaminen.

Etenkin tiimien tai koko työyhteisön väliselle yhteistyölle annettu merkitys yhteistyödiskurssissa on yhteisöllisyyden lisääminen. Yhteistyöllä vahvistetaan ja rakennetaan yhteisöllisyyttä. Yhteisöllisyyttä kasvatetaan ja tuetaan niin tiimipalavereissa kuin toimiston käytävillä. Kuten seuraava esimerkki kuvaa,

yhteistyölle annettu merkitys yhteisöllisyyden ja yhteishengen rakentajana vaikuttaa yhteistyödiskurssissa samaan aikaan muiden merkitysten, kuten tiedon jakamisen, kanssa. Esimerkissä diskurssissa hallitsevampana merkityksenä on aluksi tiedon jakaminen, mutta yhteistyön merkitys yhteisöllisyyden rakentamisessa korostuu aineistoesimerkin loppupuolella.

"[N]o ehkä tietyiltä ihmisiltä on hirmu helppo mennä kyllä kysymään [neuvoa] et tietää, että kun menee, voi kysyä, mut sitten on myös semmosia ihmisiä joilta on vähän niinku hankalampi lähteä kysymään, ne on just niitä jotka huutaa siellä tiimissä (naurahtaa) että se kynnyks sinne huoneeseen tuntuu jotenki korkeemmalta kun muilla, mutta mä oon kyllä opetellu siihen, että lähtee kysymään niiltäkin ja kyllä nekin nyt sitte yleensä vastaa, mutta ehkä vähän semmosta, niinku, jotenki turhaa sellasta epäystävällisyyttä on mun mielestä osittain."

H4

Sosiaalityö on raskasta, ja tutkimusten mukaan työntekijöiden ylikuormittuminen, sekä tästä seuraava uupumus ovat alalla yleisiä (Mor Barak, Nissly & Levin 2001). Yhteistyödiskurssissa yhteistyölle annetaan merkitys myös työyhteisön jäsenten työhyvinvointia turvaavana tekijänä. Yhteistyön avulla tuodaan apua tilanteisiin muun muassa kollegan työstä poisjäämisen pelossa – mikäli kollega uupuu, kaatuvat hänen työnsä lähtökohtaisesti kuormittuneiden kollegoiden varaan. Tämä käy ilmi myös seuraavasta aineistoesimerkistä:

"[N]iin kyllä ne välillä silleen tsemppaa ja niinku kyllä ne mielellään tukee siinä et jotenkin pysyy työkykyksenä ja sitte kyllä mä oon nytkin pitäny ääntä siitä et ei voi aina mulle kaatua jos joku on pois niin kyllä ne on lähteny mukaan siihen koska ne ei halua, että mä joudun jäämään pois." H4

Diskurssissa yhteistyön ja sosiaalisen tuen merkitys on tukea kollegan työssäjaksamista. Kollegan mahdollinen työstä lähteminen tai sairauslomalle jääminen toisi lisätyötä muille työntekijöille, ja yhteistyöllä on rooli tämän ehkäisijänä.

Sosiaalista tukea arvostetaan. Yhteistyötä arvotetaan diskurssissa vaihtelevasti, ja tarvittavan tai hyväksyttävän sosiaalisen tuen ja työajan tuhlaamisen välinen raja on tapauskohtainen ja häilyvä. Yhteistyödiskurssissa selkeä työhyvinvointiin liittyvä tuen etsiminen on hyväksyttävämpää ja arvostetumpaa kuin arkipäiväisempi rupattelu, jonka tarkoituksena on hetkellinen työkuormasta irtautuminen.

Yhteistyön laatua määrittävät ominaisuudet

Pienempi toimijajoukko on suurta tehokkaampi. Yhteistyön diskurssissa yhteistyön onnistumiselle on annettu merkityksiä sekä laadullisia ominaisuuksia. Positiiviseen, sujuvasti toimivaan yhteistyöhön liittyy oletamus toimijoiden määrästä: yhteistyö toimii paremmin, kun yhteistyössä olevia toimijoita on vähän. Runsaslukuisen toimijajoukon yhteistyö on pienempää joukkoa heikompaa ja yhteistyö haaskaa resursseja. Tämän lisäksi yhteistyödiskurssissa suuren toimijajoukon yhteistyö on taipuvainen epäonnistumaan. Yhteistyödiskurssissa yhteistyö näyttäytyi negatiivisena esimerkiksi tiimipalavereista puhuttaessa. Suuren toimijajoukon epäonnistuneelle yhteistyölle annetut merkitykset muodostivat myös vastadiskurssin, jota käsitellään luvussa 5.2 (s. 33).

Pieni toimijajoukko oli yhteistyödiskurssissa merkityksennetty joko työpariksi, kahdeksi kollegaksi, tai lähinnä saman ammattikunnan kollegoiden pieneksi ryhmäksi. Suurempi yhteistyötä tekevä toimijajoukko on raskas. Yhteistyön diskurssissa pienen toimijajoukon yhteistyö arvotetaan myös korkeammalle. Tämä käy ilmi seuraavasta esimerkistä:

"[T]ää koko ajan loksahda minun mielestä parempaan suuntaan että kun on se työpari siinä et myös hänen kanssa enemmän neuvoteltais ettei aina tarvi tuua niitä asioita siihen isoon tiimiin mutku ennen ei ollu sitä, ni sit niitä asioita toi hirveesti siihen, siihen yhteiseen. " H1

Pieni toimijajoukko toimii paremmin, sillä halutut asiat saadaan käsiteltyä nopeammin. Helpommin kontrolloitavan sisällön vuoksi yhteistyöhön kuluu

vähemmän aikaa kuin suuremmassa yhteistyökontekstissa. Yhteistyödiskurssissa pienten ryhmien yhteisöllisyyttä rakennetaan tehokkaammin. Pienten toimijajoukkojen kesken sosiaalista tukea jaetaan myös useammin kuin laajojen toimijajoukkojen yhteistyössä.

Yhteistyö mahdollistaa itsenäisen työn. Neuvotteluiden kautta merkityksentyvä yhteistyö on sosiaalityössä usein asiakkaan asioiden jakamista tai päätöksistä käytyä keskustelua. Neuvottelutilanteen päämääränä voi olla esimerkiksi tiedon jakaminen. Kuten on mainittu aiemmassa luvussa, tiedon jakaminen on osa oman työnteon mahdollistamista ja sen laadun takaamista. Asiakkaan tietoja voidaan vaihtaa esimerkiksi hänen siirryttyä toisen työntekijän vastuulle, kuten seuraava ote aineistosta kuvaa:

"[Neuvottelua kollegan kanssa tapahtuu] muuten sitten tarpeen mukaan jos tarvii apua tai selvittelyä. Meillähän saattaa olla sillei asiakkuuksia että [asiakas] on ollu ensin toisella ja tulee vaikka sitten muuton myötä siirtyy toiselle." H3

Yhteistyö neuvottelun kautta palvelee tarvetta vaihtaa tietoa, jotta asiakkaan asioiden hoitaminen ja käsitteleminen olisi toimivampaa. Yhteistyölle annettu merkitys tiivistyy siihen, että asiantuntija pystyy jatkamaan asiakastyötä siitä, mihin hänen edeltäjänsä jäi. Tämä palvelee sekä työn sujuvuutta että asiakkaan etuja. Yhteistyö on tärkeää, sillä sen avulla voidaan taata informaation jatkumo ja mahdollistaa asiakastyön sujuvuus.

Suuri osa asiantuntijatyöstä on itsenäistä työtä. Itsenäisen työn tekeminen vaatii toimivaa yhteistyötä, sillä asiakastyö on eri asiantuntijoiden yhteisen työn tulos. Neuvotteluissa ja asioista keskustelemisessa taustalla oleva tiedon vaihtaminen ja toisen asiantuntijuuden hyödyntäminen auttavat työntekijää tekemään oman työnsä mahdollisimman onnistuneesti. Vastaavasti epäonnistunut yhteistyö vie aikaa oman työn tekemiseltä.

Tämän tutkielman johdannossa esiteltyä yhteistyön määritelmää mukailleen, myös yhteistyödiskurssissa onnistunut yhteistyö on aina tavoitteenmukaista. Yhteistyö

on työtä edistävä, positiivinen työskentelytapa, kunhan se palvelee sille asetettuja tavoitteita. Tavoitteenmukaisuus merkitsee yhteistyön diskurssissa esimerkiksi työnkuvan palvelemista ja omalle työlle tilan antamista, kuten seuraava aineistoesimerkki kuvaa:

"[M]un alueella on ihan huippusosiaalityöntekijät [--] siis minun mielestä yks parhaita esimerkkejä et miten hyvin meillä sit toimii se et käyää niitä asioita ja keissejä et kuitenkin kunnioitetaan sitä toisen työtä ja sit myös tarvittaessa annetaan se työrauha." H1

Yhteistyön tavoitteenmukaisuus kokoaa yhteen useita eri yhteistyön funktioita ja ominaisuuksia. Yhteistyöllä on erilaisia tavoitteita ja merkityksiä, mutta epäonnistuessaan yhteistyö on yhteistyödiskurssissa aina aikaa vievä ja työntekoa haittaava ilmiö.

5.2 Vastadiskurssi: epäonnistunut yhteistyö

Yhteistyön diskurssin merkitysverkostoja tarkasteltaessa huomattiin taustalla vaikuttavia ristiriitaisuuksia tai kilvoittelevia merkityksiä. Yhteistyön diskurssi ja sen vastadiskurssin välinen kilvoittelu kuvastuu eri tavoin eri haastateltavien puheessa; yhteistyölle ja sen epäonnistumiselle annetut merkitykset sekä diskurssien väliset yhteydet ovat osin kontekstisidonnaisia.

Yhteistyö on määritelmänsä mukaan tavoitteenmukaista toimintaa, jossa kaikki vuorovaikutuksen osapuolet antavat oman panoksensa asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Yhteistyön diskurssissa yhteistyö on toisinaan heikkolaatuista ja epätydyttävää, mutta yhteistyön täysin epäonnistuessa ei voida enää puhua samasta työn tavoitteellisesta ja yhdessä tekemisen merkityksentämstä diskurssista.

Havaitussa yhteistyödiskurssin vastadiskurssissa toivottu tai odotettu yhteistyö tuotti pettymyksiä. Yhteistyön päämääränä on sen tapauskohtaisesta tavoitteesta riippumatta saavuttaa ja aktivoida yhteistyöhön osaa ottavien asiantuntijoiden

omaa asiantuntijuutta laajempi kokonaisuus. Epäonnistuneen päämäärän merkitykset olivat yhteistyön diskurssin rinnalle muodostuvan vastadiskurssin ydin. Yhteistyön diskurssista eriäviä, epäonnistuneelle yhteistyölle annettuja merkityksiä esitellään taulukossa 2.

TAULUKKO 2 Yhteistyön vastadiskurssi: epäonnistunut yhteistyö

Yhteistyön vastadiskurssi – epäonnistunut yhteistyö	
Yhteistyölle annetut merkitykset	<ul style="list-style-type: none"> • Vie aikaresursseja priorisoidulta työltä • Tarkoituksenmukaisuudessa epäonnistuminen • Odotukset pettävää
Yhteistyön epäonnistumisen syyt	<ul style="list-style-type: none"> • Suuri, jäykkä toimijajoukko • Kuormittavuus • Käsiteltävien asioiden määrä • Riittämättömät aikaresurssit • Muiden toimijoiden heikot vuorovaikutustaidot

Tutkimuksen keskiössä olevan työyhteisön sisäinen yhteistyö ei ole vastadiskurssissa tavoitteenmukaista. Epäonnistuneen yhteistyön vastadiskurssi on vallalla haastatteluissa etenkin suuremmista tiimipalavereista tai koko työyhteisön käsittävistä palavereista puhuttaessa. Vastadiskurssissa yhteistyö on negatiivista ja työnteolle haitallista, kuten seuraava esimerkki tuo esille:

"[E]ttä on meillä laajempi niinku se [palaveri; --], mut se että nyt jotenki mä koen hirveesti, tietenki mä oon tullu just lomalta ja tossa just miettiny näitä asioita, et on joku, joku klikki nyt tässä. Semmosia yhteisiä rajapintoja, yhteisten asioiden niiku sovittamista ja sitte tuntuu et me junnataan niiku vähän paikallaan tässä näissä asioissa että et-- . Mut mun mielest siinä meillä ois vielä niinku kehittämistä ja toki ymmärrän ettei haluta palavereita palavereitten ilosta mut se et kyl meil olis tämmöstä ihan laajempaa yhteistä kehittämispintaa." H1

Vastadiskurssissa suuri toimijajoukko on jäykkä, ja suuri yhteistyön jäsenten määrä on itsessään yhteistyön tehokkaan toteutumisen tiellä. Suuri toimijajoukko ei anna mahdollisuutta ilmaista omaa mielipidettä, avunpyyntöä tai kysymystä.

Vastadiskurssissa yhteistyö ei voi onnistua, koska työmäärän tuoma kuormitus on epäsuhtainen käytössä oleviin aikaresursseihin. Yhteistyö on diskurssissa tuomittu epäonnistumaan. Liian laajaan toimijajoukkoon yhdistettynä kaikkia tavoitteenmukaisia asioita ei voida saada käsiteltyä.

Yhteistyön epäonnistumista merkityksentää toisten yhteistyötilanteen jäsenten epäonnistunut toiminta. Diskurssissa yhteistyössä epäonnistuminen on riippuvaista työtovereiden vuorovaikutustaitojen puutteellisuudesta. Yhteistyön vastadiskurssissa pyrkimys yhteistyöhön ei myöskään rakenna yhteisöllisyyttä vaan tuo työyhteisön sisäiset erot selkeästi esille. Yhteistyön epäonnistuminen ja siihen liittyvä pettymys korostaa eriytymistä muista toimijoista, sillä epäonnistuessaan yhteistyö aiheuttaa pettymystä.

Yhteistyö ei ole vastadiskurssissa aina lähtökohtaisesti epätoivottua, mutta epäonnistuu tästä huolimatta. Yhteistyö työyhteisön kesken on epäonnistumisen jälkeen negatiivinen ilmiö, eikä sen onnistuminen vaikuta todennäköiseltä. Se on vastadiskurssissa kaikkien osallistujien ajan epäkäytännöllistä resursointia ja haaskausta.

5.3 Yksin tekemisen diskurssi

Yksin tehtävä työ on yksin tekemisen diskurssissa kuormittavaa. Yksin tekeminen merkityksennetään sekä mahdollisuudeksi tehdä työtä omien tapojen mukaan, mutta myös tarpeellisen tuen puuttumiseksi. Yksin tehdessä tarjolla ei ole kollegan näkökulmia, jaettua tietoa tai sosiaalista tukea. Taulukossa 3 (s. 36) esitetään yksin tekemisen diskurssista erotellut merkitykset työtavan ja työn luonteen kategorioiden avulla.

TAULUKKO 3 Yksin tekemisen diskurssi

Yksin tekemisen diskurssi	
Työtavan merkitys	<ul style="list-style-type: none"> • Oletuksellinen työnteon tapa • Oma asiantuntijuus ja kyvykkyys • Yhteistyömahdollisuuden puute
Työn luonteelle annetut merkitykset	<ul style="list-style-type: none"> • Vastuu <ul style="list-style-type: none"> ○ Laillinen vastuu ○ Odotusten tuoma vastuu • Kuormittavuus <ul style="list-style-type: none"> ○ Asiakastyön haastavuus ○ Hallittavan tiedon laajuus ○ Ajanpuute ○ Tuen puute • Palkitsevuus <ul style="list-style-type: none"> ○ Onnistumisen kokemukset ○ Mahdollisuus tehdä työtä itselle ominaisesti ○ Omassa työssä kehittyminen

Yksin tekemisen diskurssissa työmuotoon päätyminen oli seurausta kolmesta merkityskokonaisuudesta. Ensimmäinen niistä on yksin tekeminen työnteon oletusmuotona, toinen työn tekemisen perustuminen asiantuntijuuteen ja työntekijän kyvykkyyteen, ja kolmas kattavien yhteistyömahdollisuuksien uupuminen.

Päällimmäisin diskurssissa esiintyvä merkitys työn yksin tekemiselle nousee esiin jo työnkuvasta ja työn luonteesta puhuttaessa. Yksin tekeminen on diskurssissa oletustyötapa, ja työtä tehdään perinteisesti paljon yksin. Yksin tekemisen merkityksentäminen yleisimmäksi työtavaksi on näkyvissä myös kyseisen asiantuntijatyöyhteisön diskurssia laajempaan taustailmiöön: länsimaissa individualistinen kulttuuri vaikuttaa yksilön korostumiseen myös työelämässä. Oletus työntekijästä tekemässä vain oman osuutensa ja vastaamassa vain omista toimistaan, on yleinen ajattelumalli. Se kuvastuu myös tarkastellussa yksin tekemisen diskurssissa.

Työtä tehdessä aika on rajallista ja sitä on liian vähän. Yksin tekemisen diskurssissa työn tekeminen yksin merkityksennetään myös työyhteisön muiden jäsenten ajan säästämiseksi. Yksin tekeminen on niin pitkälti rakenteellistunut työnteon tapa, ettei sen valintaa diskurssissa usein edes kyseenalaisteta. Tämä käy ilmi myös seuraavasta aineistoesimerkistä, jossa haastateltava kuvaa työn itsenäisyyttä ja yksin tehtävän työn osuutta työstä:

"Joo kuule se [työn tekeminen] saattaa kuule olla sellasta, että välttämättä me ei nähdä toisiamme saatetaan kahvikupin äärellä tuolla nähdä mutta kun me ollaan omissa työhuoneissamme teemme sitä työtä ollaan puhelimessa ja niin edelleen ja sitten saatetaan tossa ruokatauolla jutustella." H8

Työn itsenäisyyttä kuvaisivat myös diskurssissa toistunut puhe ”poteroista”, ”kopeista” ja yleisesti työhuoneissa tehtävästä työstä. Yksin tekeminen merkityksennetään toisinaan neutraaliksi, mutta toisinaan se on yhteistyön mahdollisuuden puutetta. Yksin tekemisen diskurssissa yhteisöllisyydelle annetaan arvoa, mutta sen rakentamiseen ei ole aina tyydyttävästi mahdollisuuksia.

Asiantuntijuus

Toinen työtavan valinnan taustalla vaikuttava peruste oli työntekijän oman asiantuntijuuden merkitys. Oma asiantuntijuus on diskurssissa työntekijän päätösten oikeuttaja, ja asiantuntijuus tuo työntekijälle sekä valtaa että vastuuta. Oma asiantuntijuus on yksin tekemisen diskurssissa peruste työn yksin tekemiselle, sillä asiantuntijuuden ja työntekijän kyvykkyyden odotetaan riittävän työn suorittamiseksi. Työnkuvan mukainen työ perustuu työntekijän omalle asiantuntijuudelle, joten yhteistyötä tai toisten työntekijöiden tarjoamaa apua ja näkemyksiä ei merkityksennetä aina tarpeellisiksi. Yksin tekemisen diskurssissa sekä asiantuntija itse että koko työyhteisö arvostaa asiantuntijuutta.

Yhteistyömahdollisuuden puute

Kolmas diskurssissa kuuluva peruste yksin tekemiselle oli olosuhteista johtuva pakko. Yksin tehtävä työ merkityksentyikin osittain haasteiden kautta; työtä ei ollut mahdollista tehdä yhteistyössä ajanpuutteen takia, tai yhteistyötä ei nähty vartenotettavana vaihtoehtona työn rakenteiden vuoksi. Rakenteista johtuva estyneisyys liittyy tiiviisti myös yhteiskunnassa vallitsevaan individualistiseen sosiaaliseen oletukseen. Kuten aiemmin mainittu, yhteistyömahdollisuuden puute on joko neutraali tai negatiivinen tekijä. Tukea ei saa aina tarvittaessa ja työmäärä kuormittaa.

Työn itsenäisyyteen ja yksin tehtävän työn ominaisuuksiin liittyy diskurssissa tiiviisti kolme teemaa: työn vastuullisuus, työn kuormittavuus ja työn palkitsevuus.

Työn vastuullisuus

Yksin tekemisen diskurssissa työntekijä on työstään vastuussa niin asiakkaalle kuin työyhteisölle ja esimiehelleenkin. Asiakastilanteessa asiakkaalla ja hänen verkostoillaan on odotuksia työntekijää kohtaan. Asiakkaat odottavat usein myönteisiä päätöksiä palveluhakemuksiinsa sekä kulloisenkin asiantilansa paranemista perusturvapalveluiden osallisuuden myötä. Yksin tekemisen diskurssissa työn vastuullisuutta lisäävät työyhteisön ja asiakkaan odotusten lisäksi myös valtio ja lait. Yksin tekemisen merkitys vastuullisuuden osalta kumpuaa siis odotusten ja omaan asiantuntemukseen turvautumisen lisäksi laeista, joita perusturvapalveluiden päätösten on noudatettava.

Diskurssissa lainmukaisuus merkityksennetään paitsi työn vastuullisuuden pohjaksi, myös työn kuormittavuutta lisääväksi tekijäksi. Asiakkaat ovat pitkälti valveutuneita lainkirjauksista, ja vetoavat diskurssissa usein omiin oikeuksiinsa. Vaateiden todenmukaisuudesta huolimatta ne näyttäytyvät usein uhkailuna, joka lisää työn kuormittavuutta. Diskurssista käy kuitenkin ilmi, miten uhkaavia vaatimuksia useammin asiakkailla on toiveita ja odotuksia asioiden hoitamisesta ja myönnettävistä palveluista.

Työn kuormittavuus

Asiakastyö sisältää paljon haasteita, jotka heijastuvat sekä yhteistyön että yksin tekemisen diskursseihin. Yksin tekemisen diskurssista puuttuva sosiaalinen tuki ja sen paikoittainen tarve lisää haastavan asiakastyön kuormittavuutta. Yksittäisen työntekijän työmäärä on diskurssin mukaan liian suuri. Työ merkityksennetään runsaaksi ja helposti kuormittavaksi, kuten seuraavasta aineistoesimerkistä käy ilmi:

"No tota, mulla on tällä hetkellä siinä mielessä onnellinen työtilanne että kun mä oon ollu aikasemmin täysin ylityöllistetty [--] (naurahtaen) niin nyt meillä on [toinen työntekijä] et nyt ne mun entiset työt on jaettu niinkun kahdelle työntekijälle, et nythän oikeestaan ei niinkun oo sellasta työmäärää kun aikasemmin, et siitä työmäärästä ei tuu sitä kuormitusta." H2

Sosiaalityö on usean eri yhteistyötä tekevän tahon summa, jolloin työntekijän rajalliset mahdollisuudet vaikuttaa asioiden kulkuun esiintyvät kuormittavina. Kuormittavuus on diskurssissa sidoksissa myös työyhteisölle vastuussa olemiseen – esimerkiksi työssä uupuminen vierittää työtehtäviä jo kuormittuneiden kollegoiden tehtäväksi. Työntekijän on hallittava laaja asiakokonaisuus kerralla. Lisäksi asiantuntijuus edellyttää lakien uudistuessa päivitettävää tietoa. Työn vastuullisuus ja sen kuormittavuus ovat sidoksissa toisiinsa: vastuu kuormittaa. Myös rajalliset aikaresurssit ja sosiaalisen sekä tiedollisen tuen saavuttamisen haasteet lisäävät työn kuormittavuutta.

Työn palkitsevuus

Työn kuormittavuuden vastapainona yksin tekemisen diskurssissa työn tekeminen näyttäytyy myös palkitsevana. Omien työtapojen kehittäminen ja onnistumisen kokemukset ovat diskurssissa yksinomaan asiantuntijan omia saavutuksia ja sen vuoksi palkitsevia kokemuksia. Toimiviksi todetut asiakasvuorovaikutuksen tavat ja positiivinen palaute palkitsevat ja tuovat työhön mielekkyyttä.

6 Pohdinta

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli kuvata ja avata sosiaalialan asiantuntijoiden puheessa ilmeneviä yhteistyön ja yksin tekemisen diskursseja. Tutkielman tässä luvussa tarkastellaan, millaisina diskurssianalyysin tulokset näyttävät aiempaan tutkimuskirjallisuuteen peilaten.

Aiemmassa tutkimuskirjallisuudessa esiin on noussut työyhteisön tuoman sosiaalisen tuen merkitys asiantuntijan työvointiin. Tämän tutkielman analyysiosuus ei anna vastauksia siihen, vaikuttaako sosiaalipalveluiden työntekijöiden havaitsema kollegiaalinen sosiaalinen tuki heidän työhyvinvointiinsa. Yhteistyön diskurssin tarkastelu kuitenkin osoitti erään yhteistyön merkityksistä olevan sosiaalisen tuen antaminen ja hakeminen. Yhteistyön diskurssissa sosiaalinen tuki oli yhteistyön motivaattori etenkin oman ammattiryhmän, mutta myös muun työyhteisön sisäisen vuorovaikutuksen kontekstissa. Vaikka tämä tutkielma ei pysty, eikä pyri osoittamaan työhyvinvoinnin ja sosiaalisen tuen yhteyttä, on yhteistyödiskurssia tarkastellessa selvää, että sosiaalialan työntekijät pyrkivät yhteistyöhön ja haluavat sosiaalista tukea.

Voidaan todeta suurimman osan sosiaalialan työstä olevan itsenäistä ja yksin tehtävää, ja että yhteistyöllinen kontakti työyhteisöön on verrattain vähäistä. Haastatteluista käy ilmi, kuinka asiakastyötä tehdään tästä huolimatta pareittain. Tiimeillä ja koko työyhteisöllä on lisäksi sisäisiä palavereja viikoittain. Haastatteluiden mukaan asiantuntijat tekevät yhteistyötä myös asiakkaan verkostojen ja muiden alojen asiantuntijoiden kanssa. Tutkituissa diskursseissa työn tekemisen perusmuodoksi nimettiin kuitenkin aina yksin tekeminen. Yksin tekemisen diskurssissa työ on myös usein yksinäistä ja kuormittavaa. Tämä oli osittain yllättävää, sillä työn päämäärän, asiakkaan auttamisen, saavuttamiseksi tarvitaan aina useamman kuin yhden työntekijän työpanosta.

Myös aiemmissa tutkimuksissa (kuten Calitz, Roux ja Strydom 2014; Yoo & Brooks 2005) on huomattu sosiaalialan työnkuvan ja työn tekemisen tapojen painottuvan usein yksin tehtävään, itsenäiseen työhön. Tämän johdosta työntekijöiden kokema sosiaalisen tuen puute on organisaatioissa suhteellisen yleistä. Voidaan siis olettaa, että sosiaalialalle tyypilliset organisaation rakenteet eivät välttämättä tarjoa optimaalisinta sosiaalisen tuen ja yhteistyön mahdollisuutta. Yksin tekeminen ei siis kenties olekaan työn autonomian eli itsemääräämisoikeuden ilmentymä, vaan rakenteiden ja tilanteellisten tekijöiden aikaansaannos. Tätä tukee myös yksin tekemisen diskurssissa esiintyvä toive yhteistyön mahdollisuudesta, sekä epäonnistuneen yhteistyön vastadiskurssin löytyminen.

Yhteistyö työparien ja ammattiryhmien kesken on merkittävää asiakastyön laadun takaamiseksi. Se, tarjoaako sosiaalialan organisaation rakenne tarvittavia tai riittäviä mahdollisuuksia ammattikuntien väliseen yhteistyöhön on kyseenalaista. Kansainvälisen tutkimuksen mukaan organisaation rakenteet eivät tue tällaisen yhteistyön muodostumista kattavasti (Albrithen & Yalli 2015). Tutkimuskirjallisuuteen pohjaten ja tässä tutkielmassa tarkasteltujen diskurssien valossa voidaan todeta, että sosiaalityöntekijät viestivät itsenäisen työn vievän työajasta suurimman siivun. Epäonnistuneen yhteistyön vastadiskurssissa työyhteisön sisäiselle yhteistyölle ei varata syystä tai toisesta riittävästi aikaa. Työntekijöille lankeava työmäärä on kuormittava kaikkien tarkasteltujen diskurssien muodostamassa sosiaalisessa todellisuudessa, joten on mahdollista, ettei sosiaalialan organisaatioilla ole resursseja tukea mahdollisimman kattavaa yhteistyötä eri ammattiryhmien välillä. Sosiaalialan ammattiryhmien yhteistyö on kriittinen osa hyvän asiakaskokemuksen luomisessa, ja toimiva yhteistyö myös muiden alojen asiantuntijoiden ja ammattilaisten, kuten hoitohenkilöstön kanssa, on kirjallisuuden mukaan olennainen osa sosiaalityön onnistumista (Weinstein, Whittington & Leiba 2003; Washington & Moxley 2014).

Epäonnistuneen yhteistyön vastadiskurssissa etenkin tiimien sisäisen yhteistyön muodostaminen oli haastavaa. Tämä on hälyttävää ja tutkimuksiin pohjaten luo haasteita myös työntekijän työhyvinvoinnille. Aiemmat tutkimukset osoittavat toimivan työyhteisön ja -tiimien vuorovaikutuksen olevan yksi tärkeimmistä

työtyytyväisyyttä lisäävistä seikoista (Pockett, 2003; Coulshed ym. 2006; Yip 2004). Tiimien sisäisen yhteistyön ja yhteisöllisyyden merkitys on kriittinen, sillä työtyytyväisyys on voimavara työuupumuksen ehkäisyssä.

Työn koettu kuormittavuus ja riittävän sosiaalisen tuen puuttuminen ovatkin usein eräitä työssä uupumisen taustalla vaikuttavista tekijöistä. Kuten aiempi tutkimus todistaa, sosiaalialan organisaation toimivuus ja työntekijöiden jaksaminen sekä poissaolot vaikuttavat asiakkaiden luottamukseen organisaatiota kohtaan (Mor Barak, Nissly & Levin 2001; Geurts, Schaufeli & De Jonge 1998, Kim & Stoner 2008 mukaan). Tämä näkyi myös havaittujen diskurssien muodostamassa sosiaalisessa todellisuudessa, kuten seuraava aineistoesimerkki tuo esille:

"[K]u meil on yks tosi vaikee perhe ja mejän on pakko heijän kaa siis työskennellä, yritän heijän kans mut viimeks he sano et muhun ei voi luottaa eikä mun kans voi mitään tehdä, mut se koskee just heitä nää monen vuoden huonot kokemukset palveluista, ---." H1

Asiakkaiden huonot kokemukset sosiaalipalveluiden toiminnasta näkyvät negatiivisina ennakko-odotuksina tulevista kohtaamisista sosiaalipalveluiden kanssa. Negatiivisen kokemuksen ennakko-oletus ei ole kertaluonteista, vaan negatiiviset asenteet heijastuvat asiakassuhteeseen pitkällä aikavälillä. Koska sosiaalipalveluiden vältteleminen on yksi syrjäytymisriskeistä, on asiakasvuorovaikutuksen toimivuus ja positiivisten mielikuvien luominen avainasemassa. Tutkimusten mukaan asiakaskokemukseen voidaan vaikuttaa tarjottujen palveluiden lisäksi myös toimivalla ja ammattimaisella vuorovaikutuksella. (Kim & Stoner 2008; Calitz, Roux & Strydom 2014.)

7 Päättäntö

7.1 Arviointi

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkijan tulee tehdä jatkuvaa arviointia ja olla itsekriittinen koko tutkimusprosessin ajan. Tässä luvussa on pyritty arvioimaan tutkimusta uskottavuuden, siirrettävyyden, varmuuden, vahvistuvuuden, aineiston riittävyden ja analyysin kattavuuden kriteerien avulla. Luvussa pohditaan myös näiden tavanomaisten laadullisen tutkimuksen arviointikriteerien soveltuvuutta diskurssianalyttisen tutkimuksen arviointiin.

Kvalitatiivisen tutkimuksen arvioinnissa keskeisessä asemassa on tutkijan rooli tärkeimpänä tutkimusvälineenä. Tutkija on aina lähtökohtaisesti subjektiivinen tulkitsija, ja hänen omat taustansa, arvonsa ja ennakko-oletuksensa vaikuttavat muun muassa tutkimuksen fokukseen, näkökulmaan ja rajaukseen. (Eskola & Suoranta 2014, 209-211; Pynnönen 2013, 36.) Diskurssianalyttisessä tutkimuksessa tämä on erityisen tärkeä huomio tutkimuksen arvioinnin kannalta, sillä tutkimusmetodin avulla saadut tulokset ovat perinteisiä tutkimustuloksia subjektiivisempia. Tutkijan tulee siis olla itsetietoinen. Hänen tulee myös avata lukijalle oma roolinsa ja taustansa, sekä tuoda esille millaisia vaikutuksia näillä tekijöillä on saattanut olla tutkimuksen tuloksiin ja toteutukseen. (Pynnönen 2013, 36.)

Tämän tutkimuksen analyysiä tehtäessä ja esiteltäessä on pyritty tuomaan esille tehtyjen tulkintojen taustat. Vaikka keskitytään sosiaalisen ilmiön tutkimiseen, on tutkimuksen kontekstina sosiaaliala. Tässä tutkimuksessa tutkijalla ei ole ennakkokäsitystä sosiaalipalveluista työympäristönä eikä asiakassuhteessa. Näkemys tutkittavaan työyhteisöön rakentuu siis ulkopuolisen, ajankohtaisia muutoksia ja tilannetta silmälläpitävän seuraajan näkemyksiin.

Tutkimusta arvioitaessa tulee huomioida myös aineiston keräämisen vaikutus tutkimustuloksiin. Haastatteluaineistoa kerätessä tutkijan oma, tai muiden

aineistoa keränneiden rooli työyhteisön ulkopuolisena tarkkailijana on voinut vaikuttaa haasteltavien ilmaisuihin. Luottamuksen määrä on vaikuttanut siihen, millaisia asioita haastateltavat ovat esimerkiksi oman työyhteisönsä haasteista tuoneet esille. On kuitenkin muistettava, että diskurssianalyysin kannalta on yhdentekevää kuvastaako teksti tutkimushenkilön ajatuksenkulkua ”rehellisesti”, sillä kaikkien tuotettujen ilmaisujen nähdään olevan osa luomaamme todellisuutta (Jokinen & Juhila 1991, 40, Eskola & Suoranta 2014, 197, mukaan). Tästä huolimatta tämän tutkimuksen tuloksia tarkastellessa on pidettävä mielessä sekä tutkijan subjektiivisuuden että tutkimushenkilöiden subjektiivisen näkemyksen vaikutus tuloksiin. Diskurssianalyttisen tutkimuksen tuloksia lukiessa tulee myös muistaa, ettei tutkijan tuottama teksti ole vapaata diskursseista, vaan se on myös osa diskurssia, siinä missä tutkimusaineistokin. (Remes 2006, 339–340; Juhila 1999, 212–213; Pynnösen 2013, 36, mukaan.)

Tämän tutkimuksen aiheen tarkasteluun olisi voitu valita myös toisenlainen lähestymistapa. Valittuun tutkimustehtävään olisi ollut perusteltua hankkia aineistoa myös havainnoimalla, jolloin vuorovaikutuksessa ilmenevät dialektiset jännitteet tulisivat esille mahdollisesti autenttisemmin. Diskurssianalyysin kannalta myös videoitu tai nauhoitettu keskustelu olisi ollut hedelmällinen vaihtoehtoinen aineistonkeruumenetelmä teemahaastattelulle.

Erilainen haastattelupatteristo, jossa olisi esimerkiksi kohdennettu haastattelukysymykset yhteistyön ja yksin tekemisen aiheisiin, olisi tuottanut erilaisen aineiston. Samojen diskurssien voidaan olettaa nousevan myös erilaisten aineistojen pohjalta. Kysymykset yhteistyön koetusta arvosta toisivat kuitenkin jatkotutkimuksissa mielenkiintoisia ja käyttökelpoisia tuloksia työyhteisön kokemuksista. Tämän tutkimuksen kannalta tutkimusaineiston kerääminen hankkeen yhteydessä oli kuitenkin perusteltu valinta, ja esimerkiksi havainnointiaineiston hankkiminen olisi ollut hankkeen kokonaiskuvan kannalta epäedullista ja vaikea toteuttaa.

Tutkimuksen *uskottavuus* syntyy tutkijan tulkinnan ja hänen käsitteidensä yhdenmukaisuudesta todellisuuden kanssa. Tulosten tulee siis olla perusteltuja, mutta niiden ei tarvitse olla tutkimushenkilöiden verifioimia, sillä tutkittava henkilö ei välttämättä pysty irrottautumaan omasta kokemuksestaan ja

tunnistamaan tulkintojen johdonmukaisuutta. (Eskola & Suoranta 2014, 212.) Tässä tutkimuksessa uskottavuuteen on pyritty esittelemällä tulosten tulkinnallinen prosessi mahdollisimman kattavasti. Diskurssianalyysissä tärkein tutkimuksen arviointikriteeri onkin esitettyjen tulkintojen perusteltavuus (Jokinen & Juhila 1991, 4, Eskola & Suoranta 2014, 199 mukaan). Jos tässä onnistutaan, lukijan tulisi pystyä seuraamaan tutkijan ajatuksenkulkua diskurssien rakentumisesta. Tutkimusta tehdessä on myös perehdytty niin sosiaalialaa, teoriataustaa kuin yhteistyötä käsittelevään taustakirjallisuuteen ja pyritty luomaan tekstissä kattava pohjan tutkittavien ilmiöiden ymmärtämiselle.

Yksi yleisistä kvalitatiivisen tutkimuksen arviointikriteereistä on tutkimustulosten *siirrettävyys*. Laadullinen tutkimus on tuloksiltaan hyvin harvoin täydellisesti siirrettävissä, sillä tutkimuskontekstiin sidottuna tutkimukset voivat tuoda tietoa vain yhdenlaisesta todellisuuden versioista, mutta jonkinasteisten yleisten linjanvetojen tekeminen voi olla mahdollista. Varsinainen yleistäminen ei kuitenkaan ole mahdollista, ja se vie jo periaatteellisista syistä pohjaa tutkimustulosten uskottavuudelta. (Eskola & Suoranta 2014, 212-213.) Diskurssianalyysi tuo oman haasteensa tutkimuksen arvioinnin tähän osuuteen, ja menetelmän voisi nähdä sisältävän sisäänrakennetun poikkeusluvan siirrettävyyden arviointiperusteeseen. Analyysimenetelmänä diskurssianalyysi ei pyri tuomaan mitään kontekstistaan vapaata tietoa, joten analyysi keskittyy vain tutkimuskohteena olevassa tekstissä esiintyvään kieleen. Tulkinta on lähtökohtaisesti subjektiivista ja kontekstisidonnaista, ja sen tulosten siirrettävyyden arviointikriteeri on näin diskurssianalyttisessä tutkimuksessa tarpeeton ja epävalidi. (Jokinen, Juhila & Suoninen, 2016.) Näihin perusteisiin vedoten ”siirrettävyyden” kriteeri voidaan jättää pois tämän tutkimuksen arviointiperusteista. Diskurssianalyttisen tutkimuksen arviointi on poikkeuksellinen myös *varmuuden* ja *vahvistuvuuden* kriteerien kohdalla, sillä tulokset ovat aina subjektiivisen tutkijan aikaansaannoksia, ja niiden varmuus ja vahvistuvuus ovat pitkälti kiinni siitä, kokeeko lukija tutkijan onnistuneen analyysinsä auki selittämisessä (Jokinen, Juhila 1991).

Seuraavat tutkimuksen arviointiperusteet, *aineiston riittävyys* ja *analyysin kattavuus* ovat myös diskurssianalyysin näkökulmasta subjektiivisia. Tämän tutkimuksen aineiston ollessa litteroituna 110 sivua, on tarkka analyysi fokusoitu huomattavasti pienempään osaan aineistosta. Juhilan ja Suonisen mukaan (Jokinen, Juhila & Suoninen 2016, 453) diskurssianalyttisen aineiston tiukka rajaus voi olla laajempaa aineistoa hedelmällisempää, kun pyritään tuottamaan tutusta ilmiöstä uutta tietoa. Voidaan siis perustella, että on resurssillisestikin järkevää pyrkiä sanomaan niukasta aineistosta mahdollisimman paljon, kuin laajasta aineistosta verrattain vähemmän tietoa. Tämän tutkimuksen aineisto ei ole vain yksittäinen vuorovaikutustilanne, vaan tutkimushenkilöitä ja haastatteluja on useampi. Aineiston rajaus perustuu pikemminkin tietyn tutkimusaiheen läsnäoloon tekstissä.

Perinteisesti diskurssianalyysissä on olennaista, että analyysi perustuu aineistosta nouseviin seikkoihin, eikä taustalla vaikuta jo valmiiksi muodostettu temaattinen jako, kuten monissa muissa laadullisen tutkimuksen menetelmissä (Eskola & Suoranta 2014). Puhtaimmillaan diskurssianalyttinen tutkimus tuo teorian mukaan tutkimustuloksiin vasta analyysin jälkeen, eikä ennen sitä. Aineistokin on usein jo valmiina, jotta tutkijan vaikutus aineistoon voidaan minimoida. (Eskola & Suoranta 1998.)

Tutkimusta arvioitaessa tulee jatkuvasti kiinnittää huomiota myös tutkimuksen aineiston ja sen käsittelyn eettisyyteen. Aineistonkeruuprosessin eettisyydestä pidettiin huolta informoimalla haastateltavia heidän tiedonsaanti- ja muista oikeuksistaan. Haastateltavat osallistuivat tutkimukseen vapaaehtoisesti, lähijohdon kannustamana.

Tämän tutkimuksen kohdalla aineistosta huolehdittiin vastuullisesti ja aineiston litteroinnin jälkeen aineistoa käsiteltiin vain anonymisoituna. Haastatteluaineisto tullaan myös hävittämään sen omistaman hankkeen toimesta määräaikaan 1.9.2024 mennessä.

7.2 Jatkotutkimushaasteet

Tutkimuksen tulokset tukivat taustakirjallisuudessa kuulunutta käsitystä siitä, etteivät sosiaalialalla käytössä olevat rakenteet välttämättä tue yhteistyön muodostumista toimivammalla mahdollisella tavalla. Aiemmat tutkimukset ovat myös osoittaneet, että sosiaalialan työntekijät kokevat paljon työstressiä ja -uupumusta (esim. Calitz, Roux & Strydom 2014). Myös tämä nousi esille diskurssien tarkastelussa. Tulevaisuudessa jatkotutkimusten arvoista olisikin perehtyä esimerkiksi siihen, annetaanko yhteistyölle riittävästi tilaa asiantuntijatyössä ja etenkin sosiaalialalla, ja ovatko organisaation rakenteet ylipäättään sellaiset, että ne tukevat yhteistyön muodostumista.

Yhteistyön tutkimus on tärkeää niin työntekijöiden, asiakkaiden kuin organisaation hyvinvoinnin kannalta. Asiantuntijoiden yhteistyöllä on myös keskeinen rooli sosiaalityön onnistumisessa. Koska sosiaalipalveluiden toiminta vaikuttaa asiakkaiden elämänlaatuun, olisi jatkossa mielekästä tarkastella eri organisaatioiden toimijoiden ja verkostojen välisen yhteistyön muodostumista ja sille annettuja merkityksiä.

Kuten aiempi kirjallisuus on todennut, sosiaalialan työntekijöiden työhyvinvointiin ja asiakkaidenkin kannalta olennaiseen työn laatuun vaikuttavat kokemukset työyhteisön yhteisöllisyydestä ja koetusta tuen saatavuudesta (Graham ym. 2014). Tämä tutkielma auttaa lisäämään ymmärrystä sosiaalialan työyhteisöjen jäsenten käsityksistä heidän työnsä luonteesta ja tuottamaan tietoa mahdollisista epäkohdista tai epätasapainosta yhteistyön ja yksin tekemisen jännitteen hallitsemisessa. Tämä tutkielma ei kuitenkaan arvota tai nimeä varsinaisia epäkohtia, mutta tulkittujen diskurssien mukaan kokemuksia tällaisista epäkohdista kuitenkin alalta löytyy.

Yksin tekemisen ja yhteistyön, sekä niiden välisen suhteen syvällisempi tarkastelu tarjoaisi mahdollisesti hyödyllistä tietoa sosiaalialan työyhteisöjen rakenteista ja käytännöistä. Toisenlaista tutkimusmenetelmää, kuten sisällönanalyysiä, käyttämällä voitaisiin lähestyä työn itsenäisyyttä ja yhteistyön merkitystä myös arvioivasta näkökulmasta. Tämä tutkielma on

taustakirjallisuuden ja tulosten myötä osoittanut, että tieto työn itsenäisyyden merkityksestä työntekijöille on huomionarvoista. Yhteistyön ja epäonnistuneen yhteistyön diskurssien ja niiden rajapinnan tarkempi tarkastelu olisi kohdallaan, jotta saataisiin tietoa siitä, kuinka onnistunut yhteistyö sosiaalialan työntekijöiden sosiaalisessa todellisuudessa muodostuu. Edellä mainittuja diskursseja ja ilmiöitä tarkastelemalla olisi mahdollista arvioida työn rakenteiden muuttamisen tarpeellisuutta sekä osoittaa mahdolliset kehityskohteet. Sosiaalityön toimivuuden takaamiseksi olisi mielekästä myös selvittää, millainen työtehtävien resursointi olisi tarpeen työn optimaalisen sujuvuuden ja vähäisemmän kuormittavuuden saavuttamiseksi.

Jatkotutkimuksissa aihetta voitaisiin lähestyä konkreettisemmin pyrkimällä nimeämään epäkohdat toiminnan parantamisen edistämiseksi. Tämä tutkielma tarjoaa suuntaa-antavan kuvan sosiaalialan asiantuntijoiden käsityksistä itsenäisen työn ja yhteistyön suhteesta ja merkityksestä, ja vaikkakaan johtopäätösten vetäminen tutkimuksen kohteena olleen jännitteen tasapainoisuudesta ei ole tieteellisesti pätevää pelkästään tämän tutkielman tulosten perusteella, voidaan tuloksia käyttää tienviittana tulevaisuuden jatkotutkimuksille. Syvällisempää tietoa yhteistyön onnistumisen ja epäonnistumisen välisestä suhteesta voitaisiin saada myös tarkastelemalla yhteistyön diskurssin ja sen vastadiskurssin käännekohtaa diskurssianalyysin keinoin.

Sosiaalialan työntekijöiden työvoimnin tutkimus on yhteiskunnallisesti merkittävää, sillä asiantuntijoiden työvoimni vaikuttaa asiakaskunnan hyvinvointiin, elämänlaatuun ja tätä kautta syrjäytymisen ehkäisemiseen (Juhila 2006). Sosiaalialalla niin työvoimnin kuin asiakasvuorovaikutuksen tutkimus voisi parhaimmillaan johtaa rakenteiden uudistumiseen ja yhteiskunnallisen hyvinvoinnin kasvuun. Vaikka työssäjaksamista sosiaalialalla on tutkittu jo vuosikymmenten ajan, on kuitenkin varmaa, että aihe kaipaa jatkossakin tutkimusta ja huomiota, niin tutkimuskirjallisuuden kuin tämänkin tutkimuksen haastatteluaineiston perusteella.

Kirjallisuus

- Aira, A. 2012. Toimiva yhteistyö: Työelämän vuorovaikutussuhteet, tiimit ja verkostot. Jyväskylän yliopisto.
- Albrithen A. & Yalli N. 2015. Medical social workers' perceptions related to interprofessional teamwork at hospitals. *Journal of Social Service Research* 41 (5), 722–731.
- Amati R. & Hannawa A. F. 2014. Relational dialectics theory: Disentangling physician-perceived tensions of end-of-life communication. *Health Communication* 29 (10), 962–973.
- Apker, J. 2012. *Communication in health organizations*. Cambridge: Polity.
- Apker, J., Propp, K. M., & Ford, W. Z. 2005. Negotiating status and identity tensions in healthcare team interactions: An exploration of nurse role dialectics. *Journal of Applied Communication Research*, 33 (2), 93–115.
- Apker J., Ptacek J., Beach C. & Wears R. 2016. Exploring role dialectics in inter-service admission handoffs: A qualitative analysis of physician communication. *Journal of Applied Communication Research* 44 (4), 399–414.
- Baxter, L. A. 2011. *Voicing Relationships: A Dialogic Perspective*. Thousand Oaks: SAGE.
- Baxter, L. A. & Braithwaite, D. O. 2008. *Engaging theories in interpersonal communication: Multiple perspectives*. Los Angeles: SAGE.
- Baxter, L. A. & Montgomery, B. M. 1996. *Relating: Dialogues and dialectics*. New York: Guilford Press.
- Calitz, T., Roux, A., & Strydom, H. 2014. Factors that affect social workers' job satisfaction, stress and burnout. *Social Work/Maatskaplike Werk* 50 (2).
- Coulshed, V., Mullender, A., Jones, D., & Thompson, N. 2006. *Management in social work*. 3. painos. New York: Palgrave Macmillan.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2014. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. 10. painos. Tampere: Vastapaino.
- Geist-Martin, P., Bollinger, B. J., Wiechert, K. N., Plump, B., & Sharf, B. F. 2016. *Challenging integration: Clinicians' perspectives of communicating*

- collaboration in a center for integrative medicine. *Health Communication*, 31 (5), 544–556.
- Geurts, S. Schaufeli, W., & De Jonge, J. 1998. Burnout and intention to leave among mental health-care professionals: A social psychological approach. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 17 (3), 341–362.
- Graham, J.R., Bradshaw, C., Surood, S. & Kline, T. J.B. 2014. Predicting social workers' subjective well-being, human service organizations: Management, leadership & governance, 38 (4), 405–417.
- Jokinen, A. & Juhila, K. 1991. Pohjimmaisaset asuntomarkkinat: Diskurssianalyysi kuntatason viranomaiskäytännöistä. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto: Asuntohallitus.
- Jokinen, A., Juhila, K. & Suoninen, E. 2016. Diskurssianalyysi: teorit, peruskäsitteet ja käyttö. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. 3. painos. Tampere: Vastapaino.
- Kim H. & Stoner M. 2008. Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support. *Administration in Social Work* 32 (3), 5–25.
- Kompier, M. & Cooper, C. 1999. Preventing stress, improving productivity: European case studies in the workplace. London: Routledge.
- Koski, A. 2007. Työn eetosena hyvä elämä tehostetun palveluasumisen yksikössä – Uutta moniammatillista työyhteisöä rakentamassa. Tampereen yliopisto.
- Leiba T., Weinstein J. & Whittington C. (toim.). 2003. Collaboration in social work practice. London: Jessica Kingsley.
- Marginaalista osallisuuteen – syrjäytymistä ehkäisevä viranomaisviestintä. Hankkeen verkkosivu:
<https://www.jyu.fi/hytk/fi/laitokset/kivi/tutkimus/hankkeet/muut-tutkimushankkeet/margo> tai <http://r.jyu.fi/qtj>. [Viitattu 10.11.2018]
- Mikkola, L. 2006. Tuen merkitykset potilaan ja hoitajan vuorovaikutuksessa. *Jyväskylä Studies in Humanities*, 66. Jyväskylän yliopisto.
- Mor Barak, M., Nissly, J., & Levin, A. 2001. Antecedents to retention and turnover among child welfare, social work, and other human service employees: What can we learn from past research? A review and metanalysis. *Social Service Review*, 75 (4), 625–661.

- Mäkilä, K. 2007. Tuhoa, tehoa ja tuhlausta. Helsingin sanomien ja New York Timesin ydinaseuutisoinnin tarkastelua. Jyväskylän yliopisto.
- Norander, S., Mazer, J. P., & Bates, B. R. 2011. "D.O. or die": Identity negotiation among osteopathic medical students. *Health Communication*, 26, 59–70.
- O'Boyle, N. 2014. Front row friendships: Relational dialectics and identity negotiations by mature students at university. *Communication Education*, 63 (3), 169–191.
- Pietikäinen, S. & Mäntynen, A. 2009. Kurssi kohti diskurssia. Tampere: Vastapaino.
- Pockett, R. 2003. Staying in hospital social work. *Social Work in Health Care*, 36 (3), 1–23.
- Powell, M.J. & York, R.O. 1992. Turnover in county public welfare agencies. *Journal of Applied Social Science*, 16 (2), 111–127.
- Pynnönen A. 2013. Diskurssianalyysi: tapa tutkia, tulkita ja olla kriittinen. Jyväskylän yliopisto.
- Remes, L. 2006. Diskurssianalyysin perusteet. Teoksessa J. Metsämuuronen (toim.) Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus.
- Romo, L. K., & Abetz, J. S. 2016. Money as relational struggle: Communicatively negotiating cultural discourses in romantic relationships. *Communication Studies*, 67 (1), 94–110.
- Smith, S. W. & Wilson, S. R. 2010. New directions in interpersonal communication research. Los Angeles: SAGE.
- Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. Sosiaali- ja terveysministeriön verkkosivut: <http://stm.fi/sotepalvelut> [Viitattu 10.11.2018]
- Spencer-Oatey, H. 2013. Relating at work: Facets, dialectics and face. *Journal of Pragmatics* 58, 121–137.
- Sporer, K., & Radatz, D. L. 2017. Mothers of violent children with mental illness: How they perceive barriers to effective help. *Journal of Family Violence* 32 (7), 683–697.
- Um, M.Y. & Harrison, D.F. 1998. Role stressors, burnout, mediators, and job satisfaction: A stress-strain- outcome model and an empirical test. *Social Work Research*, 22 (2), 100–116.
- Weinstein, J., Whittington, C. & Leiba, T. 2003. Collaboration in social work practice. London: Jessica Kingsley.

- Wood, L. & Kroger, R. 2000. *Doing discourse analysis: Methods for studying action in talk and text*. London: SAGE.
- Yip, K. 2004. Medicalization of social workers in mental health services in Hong Kong. *British Journal of Social Work*, 34, 413–435.
- Yoo J. & Brooks D. 2005. The role of organizational variables in predicting service effectiveness: An analysis of a multilevel model. *Research on Social Work Practice* 15 (4), 267–277.
- Zorn, T. E. 1995. Bosses and buddies: constructing and performing simultaneous hierarchical and close friendships. Teoksessa J. T. Wood & S. Duck (toim.) *Under-studied relationships: Off the beaten track*. Thousand Oaks: SAGE, 122–147.