

Marjut Arola, Sanna Laulainen ja Aini Pehkonen



Sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden näkemyksiä organisaatiokansalaisuuden piirteistä

Abstrakti

Artikkelin tavoitteena on analysoida organisaatiokansalaisuuden piirteitä sosiaali- ja terveydenhuollossa. Empiirisen aineiston muodostaa eläytymismenettelmällä kerätyt tarinat yli 3 vuotta sosiaali- ja terveydenhuollossa työskennelleiltä YAMK-opiskelijoilta (N=51). Aineisto on analysoitu teoriasidonnaisella sisällönanalyysillä. Tutkimustulokset osoittavat, että sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiokansalaisuus jäsentyy työntekijän yksilöllisestä, professionaalista ja yhteisöllisestä toimijapositionista käsin. Esimerkillinen sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiokansalainen määrittyy psykososiaalisesti taitavaksi työhyvinvointitoimijaksi, ammatillisesti osaavaksi kehittäjäksi sekä työyhteisön yhteisöllisyyttä ja yhteistyötä edistäväksi toimijaksi. Sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiokansalaisuuteen sisältyy piirteitä perinteisestä, muutosta edistävästä ja tietointensiivisen työn organisaatiokansalaisuudesta. Työhyvinvointi- ja yhteistyötaitot ovat merkittäviä työorganisaatioiden ja työnteon muutoksessa. Organisaatiokansalaisuuden piirteiden avaaminen auttaa ymmärtämään työntekijöiden kokemia jännitteitä sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Johdanto

Väestön ikärakenteen muutokset, väestön keskittyminen alueellisiin kasvukeskuksiin sekä julkisen talouden rahoitushaasteet vaikuttavat merkittävästi sosiaali- ja terveystalouden järjestämiseen lähitulevaisuudessa. Sosiaali- ja terveydenhuollon keskeiseksi tulevaisuuden muutossuunniksi on tunnistettu asiakaslähtöisyyden, kustannustehokkuuden ja vaikuttavuuden lisääminen sekä koulutusten ja työtapojen uudistaminen (Vesterinen 2011, 30). Tutkimuksissa (esim. Blanchard & Leight 2013; Ilmakunnas & Lehto 2014) on todettu, että julkisen talouden vakauttaminen tulisi toteuttaa

välittömien säästötoimien sijaan rakenteellisilla uudistuksilla. Sosiaali- ja terveystalouden toimialalla rakenteellisia muutoksia haetaan julkisten hyvinvointipalvelujen rahoitusmallin uudistamisella, palvelujen keskittämisen tehokkaammalla hyödyntämisellä sekä työn tuottavuuden parantamisella.

Työorganisaatioiden muutoksissa työntekijöiltä odotetaan sellaisia taitoja ja osaamista, joita he voivat joustavasti soveltaa uusiin ja muuttuviin tilanteisiin (Väänänen & Turtiainen 2014). Näitä taitoja on jäsennetty organisaatiotutkimuksessa esimerkiksi organisaatiokansalaisuuden (Organ 1988; Podsa-koff ym. 2000), työyhteisötaitojen (Nuutinen

ym. 2014; Puusa ym. 2010), alaistaitojen (Keskinen 2005; Puusa ym. 2014) tai työyhteisökyvyn (Mattila 2013) käsitteillä. Tässä artikkelissa käytämme organisaatiokansalaisuuden käsitettä. Organisaatiokansalaisuus (*Organizational Citizenship Behavior*) tarkoittaa työntekijän ja organisaation jäsenen ammatillisen roolin ylittäviä persoonallisuuden ja käyttäytymisen piirteitä, joita pidetään yleisesti sopivina tai tavoiteltavina, mutta joita häneltä ei voida virallisesti vaatia (MacKenzie ym. 2011, 562; Rayner ym. 2011, 117). Organisaatiokansalaisuuden tutkimuksen tarvetta on perusteltu mikro-, meso- ja makrotasolta. Organisaatiokansalaisuudella on havaittu olevan positiivinen yhteys työntekijöiden hyvinvointiin, työtyytyväisyyteen, työyhteisöön sitoutumiseen ja keskinäiseen luottamukseen (esim. Chattopadhyay 1999; Jain 2012; Salehi & Gholtash 2011). Lisäksi organisaatiokansalaisuuden on todettu vahvistavan työyhteisön jäsenten välisiä suhteita ja yhteistyötä (esim. MacKenzie ym. 2011; Moon ym. 2004) sekä organisaation toiminnan laatua, taloudellista tuottavuutta ja kilpailukykyä (Chowdhury 2013; Kizilos ym. 2013; Morrison & Phelps 1999).

Organisaatiokansalaisuutta on tutkittu sosiaalipalvelujen kontekstissa vielä varsin vähän (esim. Hopkins 2002), tosin toimintaympäristöjen muutosten myötä kiinnostus lisääntyy. Tämä liittyy Raynerin ym. (2011) mukaan julkisen sektorin markkinoistumiseen sekä yksityiseltä sektorilta omaksuttujen johtamistapojen ja toiminnan tehostamisen yleistymiseen. Työn ja organisaatorakenteiden muutos sekä tietotyöpainotteisuuden vahvistuminen avaavat uudenlaisia näkymiä sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiokansalaisuustutkimukselle. Työntekijöiden toimintaan ja rooleihin kohdistuu ristiriitaisia odotuksia ja vaatimuksia, joista on tärkeää tuottaa tietoa. Tavoitteenamme onkin kuvata työntekijän näkökulmasta organisaatiokansalaisuuden piirteitä muutoksessa olevassa sosiaali- ja terveydenhuollon työssä.

Organisaatiokansalaisuuden teoreettinen perusta

Organisaatiokansalaisuuden käsitettä on määritelty moniulotteisesti kolmenkymmenen vuoden ajan ja tutkimuskirjallisuudesta on löydetävissä yli 30 erilaista käsitettä kuvaavaa ulottuvuutta (Rayner ym. 2011). Organisaatiokansalaisuutta on määritelty esimerkiksi erilaisten työntekijöiden ominaisuuksia kuvaavien tyologioiden kautta. Näistä tunnetuimpia ovat Organin (1988), Podsakoffin ym. (2000) sekä Williamsin ja Andersonin (1991) piirrekuvaukset. Käsitettä on avattu perinteisten organisaatiokansalaisuutta kuvaavien piirteiden lisäksi nykyistä työelämää osuvammin kuvaavien ja muutosta edistävien piirteiden kautta. Organisaatiokansalaisuuskirjallisuutta analysoidessamme tunnistimme kolme työelämän muutokseen ja sosiaali- ja terveydenhuollon työhön nähden kiinnostavaa keskustelusuuntausta: *perinteisen organisaatiokansalaisuuskeskustelun* (esim. Organ 1988; Podsakoff ym. 2000), *muutosta edistävän organisaatiokansalaisuuskeskustelun* (esim. Choi 2007; Morrison & Phelps 1999) ja *tietointensiivisen työn organisaatiokansalaisuuskeskustelun* (esim. Dekas ym. 2014; Yao & Fan 2015). Jäsensimme nämä keskustelusuuntaukset piirrekategorioksi, jotka kuvaavat työntekijältä edellytettäviä hyveitä, työntekijäkuvan muutosta sekä ajalleen tyypillisiä näkemyksiä työntekijöiden tärkeistä ominaisuuksista. Valintamme perusteena on näkemyksemme siitä, että työn kehittämiseen ja tiedon hallintaan liittyvät tehtävät ovat tunnusomaisia sosiaali- ja terveydenhuollossa. Olemme koonneet alla olevaan taulukkoon 1 nämä organisaatiokansalaisuuden piirrekategoriat, joita hyödynämme analyysissä.

Perinteisiä organisaatiokansalaisuuden piirteitä ovat altruismi ja yleinen myöntyvyys (Smith ym. 1983) sekä tunnollisuus, reiluus, huomaavaisuus ja kansalaishyveellisyys (Organ 1988). Myöhemmin käsite on kytketty vahvemmin organisaatioon, sen toimintaympäristöön sekä niissä tapahtuviin, organisaation tavoitteita tukeviin sosiaalisiin ja psykologi-

Taulukko 1: Organisaatiokansalaisuuden piirrekategoriat tässä tutkimuksessa

Organisaatiokansalaisuuden piirrekategoriat	Tutkijat (esim.)	Organisaatiokansalaisuuden piirteet
Perinteinen organisaatiokansalaisuus	Smith ym. (1983) Organ (1988) Podsakoff ym. (2000) Coleman & Borman (2000)	Altruismi, yleinen myöntyvyys Tunnollisuus, reiluus, huomaavaisuus, kansalaishyveellisyys Auttaminen, reiluus, lojaalisuus, organisatorinen myöntyvyys, yksilöllinen aloitteellisuus, kansalaishyveellisyys, itsensä kehittäminen Ihmissuhdetoiminta, organisatorinen toiminta, tavoitetietoisuus
Muutosta edistävä organisaatiokansalaisuus	Morrison & Phelps (1999) Choi (2007) Laulainen (2010) Seppälä ym. (2012)	Muutosmyönteisyys, joustavuus Kriittisyys, ehdotusten ja aloitteiden tekeminen, innovatiivisuus Rohkeus, kriittisyys, vastuullisuus, selkäranka, määrätietoisuus Muutosmyönteinen arvomaailma, vallan ja vaikuttamismahdollisuuksien kokeminen, muutosehdotusten tekeminen
Tietointensiivisen työn organisaatiokansalaisuus	Jain (2012) Dekas ym. (2014) Yao & Fan (2015), Sadegh (2015)	Sitoutuminen, tiimityöskentely, inhimilliset arvot, rehellisyys, ystävällisyys Auttaminen, kansalaishyveellisyys, sosiaalinen osallistuminen, äänivalta, työntekijäkestävyys Oppimiskyky, tiedon tuottaminen, käyttäminen ja siirtäminen

siin prosesseihin. Tällöin organisaation jäsenen keskeiseksi hyveiksi on nimetty esimerkiksi sosiaalinen ja toiminnallinen osallistuminen sekä tottelevaisuus (Van Dyne ym. 1994), organisaatiolojaalisuus ja organisatorinen myöntyvyys (Podsakoff ym. 2000) sekä yksilöllinen aloitteellisuus, itsensä kehittäminen ja tavoitetietoisuus (Coleman & Borman 2000; Organ 1997).

Perinteinen organisaatiokansalaisuustarkastelu on kiinnittynyt työntekijän ominai-

suuksiin sekä ihmissuhde- ja yhteistyötaitoihin, jotka tukevat organisaation tavoitteita ja ylläpitävät sen vallitsevaa toimintaa ja koheesiota (Somech & Oplatka 2014). Esi-merkittävä organisaatiokansalainen on nähty kilttinä, kuuliaisena, sopeutuvana ja organisaation harmoniaa ylläpitävänä toimijana (Laulainen 2010, 151). Tutkimusperinteen heikkoutena on Marinovan ym. (2010, 1464–1465) mukaan se, että tutkimukset ovat keskittyneet enemmän organisaatiokansalaisuu-

den eri piirteiden määrittelyyn kuin käsitteen moniulotteiseen ja kontekstuaaliseen tarkasteluun. Tosin jo vuonna 2004 Moon ym. esittivät mallin (The Circumplex Model of OCB), jossa organisaatiokansalaisuuden käsitettä on tarkasteltu monimuotoisesti sekä ihmissuhteiden ja organisatoristen ulottuvuuksien että organisaation toimintaa suojaavien ja edistävien ulottuvuuksien kautta.

Toimintaympäristöjen muutokset ovat siirtäneet organisaatiokansalaisuuskeskustelun painopistettä vallitsevaa tilaa ylläpitävää toiminnasta muutosta edistävän toiminnan suuntaan. Choi (2007) puhuikin muutosorientoituneesta tai muutosta edistävästä organisaatiokansalaisuudesta (*Change Oriented Organizational Citizenship Behavior, CO-OCB*), jonka hän on määrittänyt yksilöiden pyrkimykseksi tunnistaa ja toteuttaa työmenetelmiin ja toimintatapoihin liittyviä muutoksia työn tavoitteellisuuden ja organisaation suorituskyvyn parantamiseksi. Tutkimuskirjallisuudessa muutosta edistäviksi organisaatiokansalaisuuden ulottuvuuksiksi on nimetty esimerkiksi muutosmyönteisyys, vaikutusmahdollisuuksien kokeminen sekä muutosehdotusten ja aloitteiden tekeminen (Choi 2007; Seppälä ym. 2012). Myös Laulainen (2010, 151) on korostanut muutosorientoituneisuutta puhuessaan uudenlaisesta, aktiivisesta, tavoitteellisesta ja vastuullisesta sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiokansalaisesta.

Dekasin työryhmä (2014) on tutkinut organisaatiokansalaisuutta ja sen erityispiirteitä tietotyön kontekstissa. Empiirisen tutkimuksen perusteella he ovat esittäneet tietotyöhön paremmin sopivan organisaatiokansalaisuuden kategorisoinnin (*Organizational Citizenship Behavior – Knowledge Workers Scale, OCB-KW*), jossa organisaatiokansalaisuus on tiivistetty viiteen ulottuvuuteen: auttamiseen, kansalaishyveellisyyteen, äänivaltaan, sosiaaliseen osallistumiseen ja työntekijäkestävyyteen. Nämä ulottuvuudet ovat pääosin yhdistelmä aikaisemmista organisaatiokansalaisuuden piirrekuvauksista. Auttamista ja kansalaishyveellisyyttä on määritelty perin-

teisen organisaatiokansalaisuuden yhteydessä (esim. Podsakoff ym. 2000). Samoin äänivallan käyttämisestä (*voice*) on puhuttu myös muutosta edistävässä organisaatiokansalaisuuskeskustelussa, jolloin sillä on tarkoitettu enemmänkin muutossuuntautunutta viestintää (esim. Choi 2007). Tietointensiivisen työn organisaatiokansalaisuuden yhteydessä Dekas ym. (2014, 228–231) ovat tarkoittaneet äänivallan käyttämisellä esimerkiksi työhön liittyvien luovien ja kehittävien ehdotusten tekemistä sekä muiden kannustamista käyttämään ääntään ja esittämään mielipiteitään ryhmissä. Lisäksi sosiaalisella osallistumisella on kuvattu työyhteisön epävirallisiin tapahtumiin ja sosiaaliseen toimintaan osallistumista työaikana sekä tietynlaista leikkisyyttä tai huumorinkäyttöä työyhteisön vuorovaikutussuhteissa. Aiemmista organisaatiokansalaisuuden piirteistä poiketen Dekasin työryhmä (2014) on tuonut esille työntekijäkestävyyden, jonka painopiste on työntekijän ja työyhteisön hyvinvoinnin edistämässä.

Tietotyössä oppimisen ja tiedonvaihdon merkitykset organisaatioiden menestystekijöinä ovat merkittävät. Organisaatiot tarvitsevat työntekijöitä, jotka pystyvät muodostamaan uutta tietoa ja jakamaan sitä organisaation tavoitteiden mukaisesti. (Yao & Fan 2015.) Sadeghin (2015, 99–100) mukaan tiedon jakaminen on yksi tärkeimmistä tietointensiivisen työn organisaatiokansalaisuuden piirteistä.

Tutkimuksen toteutus

Vastaamme artikkelissamme tutkimuskysymyksen, millaisista piirteistä organisaatiokansalaisuus rakentuu sosiaali- ja terveydenhuollon työssä. Keräsimme empiirisen aineiston vuosina 2014–2015 sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiltä (N=51), jotka suorittivat ylempää ammattikorkeakoulututkintoa kahdessa itä- ja länsisuomalaisessa ammattikorkeakoulussa. Tutkimukseen osallistui osionomeja (28), sairaanhoitajia (16) ja muita hoitoalan ammatti-

laisia, esimerkiksi fysioterapeutteja (yhteensä 7). Kaikilla tutkimukseen osallistuneilla oli vähintään kolmen vuoden työkokemus sosiaali- ja terveysalalta. He työskentelivät tutkimushetkellä sosiaali- ja terveydenhuollon moniammatillisissa työyhteisöissä julkisella, yksityisellä tai kolmannella sektorilla.

Aineistonkeruumenetelmänä käytimme eläytymismenetelmää (*Role Playing*), jossa keräsimme kehyskertomusten avulla tarina-aineistoa (ks. Eskola 1998). Sovelsimme aineistonkeruussa eläytymismenetelmän niin sanottua passiivista muotoa, jossa osallistujat eläytyivät tilanteeseen antamiemme orientoivien kehyskertomusten perusteella ja kirjoittivat niiden pohjalta tarinoita (Tuorila & Koistinen 2010). Tavoitteenamme oli saada esille se, millaisia piirteitä osallistujat pitävät esimerkillisinä tai huonoina esimerkkeinä. Eläytymismenetelmän valinnan perusta oli se, että se tuo esille sekä ulkoisesti havainnoitua että kirjoittajan sisäisesti koettua todellisuutta (Eskola 2007). Eläytymismenetelmä soveltuu työorganisaatioiden tutkimiseen, koska sen avulla on mahdollista saada tietoa työyhteisöissä vallitsevista rooleista, säännöistä, normeista sekä sosiaalisista ja psykologisista prosesseista, jotka ohjaavat organisaation jäsenten käyttäytymistä (Greenberg & Eskew 1993). Aineistonkeruun menetelmän valinta poikkeaa organisaatiokansalaisuuden vallitsevasta tutkimusperinteestä, joka on vahvasti kyselytutkimukseen nojaava. Tavoitteenamme onkin laajentaa eri menetelmien käyttöä organisaatiokansalaisuustutkimuksessa sekä tuottaa tietoa laadullisten menetelmien käyttökelpoisuudesta.

Pyysimme osallistujia eläytymään aiheeseen kirjoittamalla tarinoita kahden erilaisen kehyskertomuksen pohjalta. Kehyskertomusten variointi liittyi työntekijän rooliin työyhteisössä. Kehyskertomusten avulla halusimme tutkia sitä, mikä vastauksissa muuttuu, kun jotakin piirrettä kertomuksessa muutetaan (Vilkkä 2011). Orientoimme osallistujat työntekijänäkökuulmaan. Toisessa kehyskertomuksessa pyysimme osallistujia kirjoitta-

maan sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijästä, joka on työyhteisössään esimerkillinen organisaation jäsen. Toisessa kertomuksessa puolestaan pyysimme kuvaamaan ei-esimerkillistä työntekijää organisaation jäsenenä. Nimesimme kehyskertomuksessa olevan työntekijän Amiksi, joka oli mahdollista tulkita miehen tai naisen nimeksi. Pyrimme rakentamaan kehyskertomukset tiiviiksi. Tarkastelukohteenamme oli se, mikä tekee työntekijästä organisaation jäsenenä esimerkillisen tai vastaavasti huonon esimerkin tilanteessa, jossa hänen ammattitaitonsa ja työolosuhteensa näyttävät olevan kunnossa. Tällä ratkaisulla korostimme työntekijän omaa roolia ja toimintaa. Käytimme tutkimuksessa seuraavia kehyskertomuksia:

Kehyskertomus A

Ami työskentelee sosiaali- ja terveydenhuollossa ja hän nauttii työstään. Häntä pidetään työyhteisössään hyvänä esimerkkinä muille työntekijöille. Hyvän ammattitaidon lisäksi hänestä tekee esimerkillisen organisaation jäsenen...

Kehyskertomus B

Ami työskentelee sosiaali- ja terveydenhuollossa ja hän nauttii työstään. Häntä pidetään työyhteisössään huonona esimerkkinä muille työntekijöille. Hyvästä ammattitaidostaan huolimatta hänestä tekee huonon esimerkin organisaation jäsenenä...

Keräsimme aineiston organisaatioiden suostumuksella oppituntien yhteydessä. Opiskelijoilla oli mahdollisuus kieltäytyä tutkimukseen osallistumisesta. Varmistimme vastaajien anonymiteetin sillä, että heiltä ei kerätty sukupuolen ja koulutuksen lisäksi muita tietoja. Jaoimme kehyskertomukset tutkimukseen osallistuneille satunnaisesti ja jokainen kirjoitti vain yhdestä kehyskertomuksesta. Aikaa tarinan kirjoittamiseen oli varattu 20 minuuttia. Tarinoista 27 oli esimerkillistä organisaation jäsenyyttä kuvaavia ja 24 ei-esimerkillistä organisaation jäsenyyttä kuvaavia¹. Käsikirjoitetut tarinat olivat

Taulukko 2: Aineiston analyysirunko

Piirrekategoriat	Perinteiset organisaatiokansalaisuuden piirteet (esim. Organ 1988; Podsakoff ym. 2000)	Muutosta edistävän organisaatiokansalaisuuden piirteet (esim. Choi 2007; Seppälä ym. 2012)	Tietointensiivisen työn organisaatiokansalaisuuden piirteet (esim. Dekas ym. 2014; Jain 2012)
Organisaatiokansalaisuuden piirteet	Auttaminen Reiluus Tunnollisuus Huomaavaisuus Lojaalisuus Kuuliaisuus Yleinen myöntyvyys Kansalaishyveellisyys Rauhan rakennus	Aloitteellisuus Kehittämismyönteisyys Kehittämiskyky Uudistushalukkuus Muutosmyönteisyys Oppimismyönteisyys Innovatiivisuus Innostuneisuus	Eettisyys Työhyvinvointitaidot Vuorovaikutustaidot Yhteistyötaidot Itsensä kehittäminen

laajuudeltaan litteroituna noin 0,5–1,5 tekstisivua (A4). Yhteensä litteroitua aineistoa oli noin 32 sivua. Vaikka aineiston kokoa voidaan tarkastella kriittisesti, on tutkimuksissa (esim. Eskola 2007; Tuorila & Koistinen 2010) todettu, ettei eläytymismenetelmällä välttämättä saada esiin uusia piirteitä aineiston kokoa kasvattamalla, vaan käyttämällä erilaisia kehyskertomusvariaatioita. Esimerkiksi jo 15–20 kertomusta kustakin kehyskertomusvariaatiosta riittää tuomaan esiin aineistoa avaavan teoreettisen perusymmärryksen. Eläytymismenetelmäaineiston yleistettävyyden ja edustavuuden poikkeavat tältä osin totutusta. (Tuorila & Koistinen 2010, 17.) Molemmissa aineistoissamme tämä kylläntyminen tuli esiin noin 20 kertomuksen jälkeen.

Tutkimusaineiston analyysin toteutimme teoriasidonnaisena sisällönanalyysinä kolmi-vaiheisesti (Mayring 2014). Ensimmäisessä analyysivaiheessa poimimme tarinoista sellaisia organisaatiokansalaisuuden kuvauksia, joissa osallistujat nimesivät organisaatiokansalaisuuden hyveitä tai niiden vastakohtia. Analyysiyksikkönä käytimme yksittäisiä lauseita tai ilmauksia. Tämän jälkeen ryhmittelimme nämä ilmaukset samaa asiaa tarkoittaviksi luokiksi ja nimesimme ne luokan sisältöä kuvaavilla käsitteillä. (ks. Franzosi 2004, 550; Neundorf 2002.) Toisessa vaiheessa si-

joitimme käsitteet edellä kuvattuihin organisaatiokansalaisuuden piirrekategorioihin. Nimesimme analyysirungon piirrekategoriat teoreettisen kehiksemme (taulukko 1) mukaisesti: 1) *perinteisiin organisaatiokansalaisuutta kuvaaviin piirteisiin*, 2) *muutosta edistävän organisaatiokansalaisuuden piirteisiin* sekä 3) *tietointensiivisen työn organisaatiokansalaisuuden piirteisiin*. Piirrekategoriat ja organisaatiokansalaisuuden piirteet ovat kootusti taulukossa 2.

Analyysin kolmannessa vaiheessa tarkastelimme organisaatiokansalaisuuden käsitteellistettyjä ominaispiirteitä suhteessa työntekijöiden erilaisiin toimijapositioneihin työyhteisössä. Nimesimme nämä toimijapositionit teoriaohjaavasti (esim. Vaininen 2011; Vähäsantanen ym. 2017) *yksilölliseksi toimijaksi*, *professionaaliseksi toimijaksi* ja *yhteisölliseksi toimijaksi* (taulukko 3). Rinnastimme nämä toimijapositionit työntekijöiden erilaisiin rooleihin, jotka perustuvat ympäristön odotuksiin ja määrittelevät sitä, millainen käytös on missäkin työyhteisötilanteessa toivottavaa (Vaininen 2011, 43). Yksilöllisen, professionaalisen ja yhteisöllisen toimijan ulottuvuudet ovat osin sisäkkäisiä ja vuorovaikutteisessa suhteessa toisiinsa.

Analysoimme molempien kehyskertomusten tuottamat aineistot yhtenä aineistona, kos-

Taulukko 3: Sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiokansalainen

Organisaatiokansalainen	Yksilöllisenä toimijana	Professionaalisenä toimijana	Yhteisöllisenä toimijana
Esimerkillinen organisaatiokansalainen	Psykososiaalisesti taitava Työhyvinvointiaan edistävä Aktiivinen Muutosmyönteinen	Ammatillinen osaaaja Itseohjautuva Kehittämisorientoitunut Dialoginen Eettinen	Lojaali Avulias Yhteistyökykyinen Avulias Kannustava Rauhaa rakentava
Ei-esimerkillinen organisaatiokansalainen	Työhyvinvointiaan laiminlyövä Itsekäs Muutosvastainen	Epäammattillinen Vastuuton Epäeettinen	Muita huomioimaton Työyhteisöä syylistävä Hämmennystä aiheuttava Valtaa käyttävä

ka kehyskertomusten variointi ei tuottanut mainittavia eroja piirteiden käsittelyyn. Siksi tarinoita ei ollut mielekäästä käsitellä erillisinä, vaan tarkastella ennemmin sitä, miten piirteet näyttäytyivät eri työntekijäpositioista käsin. Yksilöllisen, professionaalisen ja yhteisöllisen toimijan organisaatiokansalaisuuden piirteet ovat osin limittäisiä ja osin erikseen tunnistettavia. Tarkastelemme seuraavaksi sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiokansalaisuutta yksilöllisen toimijan, professionaalisen toimijan ja yhteisöllisen toimijan näkökulmista.

Tulokset

Organisaatiokansalainen yksilöllisenä toimijana

Aineistossamme esimerkillinen sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiokansalainen oli yksilöllisenä toimijana psykososiaalisesti taitava ja aktiivinen. Hänellä oli sellaisia myönteisiä persoonallisuuden piirteitä, jotka näkyivät erityisesti työelämän jatkuviissa muutostilanteissa mukautumiskylynä ja muutosmyönteisyytenä. Esimerkillisellä työntekijällä oli hyvät työhyvinvointitaidot ja hän kantoi itse vastuuta omasta psyykkisestä, fyysisestä ja sosiaalisesta hyvinvoinnistaan.

Psykososiaalisesti taitavan työntekijän persoonallisia piirteitä olivat positiivinen elämänsenne, joustavuus, aitous ja reiluus. Nämä piirteet näkyivät myönteisenä suhtautumisena työhön, työkavereihin ja asiakkaisiin. Ne liitettiin voimavaralähtöiseen asiakastyön orientaatioon sekä kykyyn edistää työyhteisön myönteistä ilmapiiriä. Positiivisen asenteen merkitys korostui erityisesti vaikeissa asiakas- ja työyhteisötilanteissa:

”Hän löytää jokaisesta asiasta hyvää ja positiivista. Ei ajattele negatiivisuuden kautta, vaan lähtee jokaisen voimavarojen mukaan etenevänsä asioissa. Hän näkee meissä jokaisessa hyvää, mutta myös kehitettävää. Asioissa edetään jokaisen voimavarojen mukaan, mutta tavoitteellisesti, työ tuo tekijälleen tyydytystä.” (TA19)

Positiivisesti asennoituvana työntekijä kohtasi ristiriitatilanteet avoimesti sekä toi rakentavaa vuorovaikutusta työyhteisöön. Hänet kuvattiin myös hyväntuuliseksi ja huumorintajuiseksi työkaveriksi, jolla oli kyky tarvittaessa keventää työyhteisön ilmapiiriä ja luoda hyvää yhteishenkeä:

”Ami on työyhteisössään iloisen ilmapiirin luoja, eräänlainen elämäntaiteilija, jonka jutut ovat välillä lennokkaitakin.” (TA27)

Joustavuus ilmeni mukautuvuutena työn jatkuviin muutoksiin. Se merkitsi myös työntekijän psyykkistä kykyä sopeutua erilaisiin ja muuttuviin työyhteisön tilanteisiin. Aitous puolestaan rakentui rauhallisuudesta, teeskentelemättömyydestä ja asiakkaiden läsnä olevasta kohtaamisesta. Aito työntekijä oli helposti lähestyttävä, avoin ja luonteeltaan tasainen. Hänet koettiin turvalliseksi kollegaksi, jolta on helppo pyytää ja saada apua. Nämä piirteet koettiin tärkeiksi erityisesti kiireisissä ja kuormittavissa asiakastilanteissa.

Reiluutta kuvataan organisaatiokansalaisuuskirjallisuudessa työyhteisön toimintaa häiritsevän negatiivisen toiminnan, kuten valittamisen tai koettujen vääryyksien julkittuomisen välttämisenä (esim. Podsakoff ym. 2000). Tässä aineistossa epäreilu toiminta määrittyi ensisijaisesti työyhteisössä tapahtuvan negatiivisen toiminnan, kuten valehtelun, juonittelun, pahan puhumisen ja epäkohtien jatkuvan etsimisen kuvauksina. Reiluutta rikkovana toimintana kuvattiin asiakkaisiin, työkaverihin ja johtajiin kohdistuvaa arvostelua ja kritiikkiä. Epäreiluksi toiminnaksi koettiin myös yksittäisen työntekijän juonittelu sekä muiden agitointi toimimaan työyhteisöä ja esimiehiä vastaan:

”...se, että hän puhuu selän takana toisista, kylvää pessimististä asennetta työyhteisöön. Hän on välillä kovaääninen, eikä halua kuunnella muita.” (TB37)

”Hän jatkuvasti mustamaalaa omaa työnantajansa sekä omia esimiehiään. Hän on kyllä mukava työkaverina, vaikkakin monesti tulee mieleen, että vehkeileköhän Ami minunkin selän takana?” (TB42)

Työstressin ja sen hallinnan merkitys korostui sekä esimerkillistä että ei-esimerkillistä organisaatiokansalaisuutta kuvaavissa tarinoissa. Esimerkillisellä sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiokansalaisella oli terveet elintavat, hän huolehti omasta fyysisestä ja psyykkisestä hyvinvoinnistaan ja voi hyvin työssään. Hyvän

fyysisen kunnon ja arjen hallinnan katsottiin olevan edellytys työssä jaksamiselle:

”Ami pyrkii terveellisiin elämäntapoihin. Hän pitää huolen hyvin nukutuista yöunista, säännöllisistä aterioista ja harrastaa liikuntaa.” (TA2)

”Hän huolehtii omasta terveydestään ja hyvinvoinnistaan ja toimii myös tätä kautta hyvänä esimerkkinä muille työntekijöille. Hyvän terveyden ja elämänhallinnan ansioista Amilla ei ole sairauspoissaoloja.” (TA16)

Työhyvinvointitaidoksi määriteltiin myös se, että työntekijä kykenee selkeästi erottamaan työn ja vapaa-ajan toisistaan henkilökohtaisessa elämässään. Työhyvinvointitaitojen korostuminen kertoo sosiaali- ja terveydenhuollon työn kiireestä ja kuormittavuudesta. Työelämän kiristyvät tehokkuusvaatimukset korostavat työntekijän omaa vastuuta hyvinvoinnista ja työssä jaksamisesta. Aineistomme mukaan esimerkillinen organisaatiokansalainen on aktiivinen, terve ja hyvinvoiva työntekijä, joka ei aiheuta häiriötekijöitä työyhteisön tai organisaation toimintaan.

Organisaatiokansalainen professionaalisenä toimijana

Sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiokansalaisen professionaalisen toimijan piirteet rakentuivat ammatillisesti osaavasta toiminnasta, itsensä ja toimintatapojen kehittämisestä sekä innovatiivisuudesta. Esimerkillinen professionaalinen toimija oli itseohjautuva ja vuorovaiikutustaitoinen. Hänen ammatillinen toimintansa pohjautui sosiaali- ja terveydenhuollon vahvaan eettiseen arvopohjaan.

Ammatillisesti osaavan toiminnan piirteet näkyivät tarinoissa suhteessa asiakastyöhön ja kollegoiden väliseen ammatilliseen yhteistyöhön. Asiakastyössä asiantuntijuudella taroitettiin erityisesti asiakaslähtöistä työtötta. Tämä ilmeni asiakkaiden kunnioittamisena ja

arvostamisena sekä heidän tasa-arvoisena ja oikeudenmukaisena kohteluna:

”Hän kohtaa asiakkaat ammatillisesti ja eettisesti, on aidon kiinnostunut heidän asioistaan ja osaa asettaa realistisia tavoitteita kuntoutukselle.” (TA12)

”Hän pyrkii löytämään asiakkailleen vaihtoehtoja ja järjestämään asiakkaan palveluketjun aukottomaksi, rajoitteista huolimatta.” (TA10)

Asiakslähtöisyyden toteuttaminen arjen asiakastyössä voi joissakin tilanteissa johtaa risti-riittatilanteisiin organisaation kustannustehokkaan toiminnan ja asiakkaan edun välillä. Asiakslähtöiseen työotteeseen liitettiin kansalaishyveellisuuden (*civic virtue*) piirteitä, millä tarkoitetaan organisaatiokansalaisuuskirjallisuudessa poliittista osallistumista ja toimintaa, suoraan puhumista sekä asioiden nostamista yleiseen keskusteluun (esim. Organ 1988). Tässä aineistossa kansalaishyveellisyys oli asiakkaisiin liittyvää toimintaa. Asianajo-ote liitettiin työntekijän yhteiskunnalliseen tietoisuuteen sekä edunvalvontaan. Asianajo-ote jää tässä aineistossa marginaaliseksi, vaikka esimerkiksi sosiaalialan ammatilliseen osaamiseen sisältyy keskeisesti myös rakenteellinen työ ja yhteiskunnallinen vaikuttamistyö.

Työntekijän henkilökohtaisena ominaisuutena ammatillisuus ilmeni pitkän työkokemuksen ja osaamisen tuomana ammattitaitona. Ammatillinen asiantuntijuus rakentui hyvästä ammatillisesta itsetunnosta ja oman osaamisen arvostamisesta. Asiantuntijuudella tarkoitettiin vahvaa oman alan osaamista sekä menetelmien ja työtapojen hallintaa. Asiantuntijuutta oli myös kyky rajata omaa työtä. Tällä tarkoitettiin toisaalta työn määrän rajaamista, mutta myös kykyä priorisoida työtehtäviä eli kohdistaa resursseja niihin tehtäviin, joilla pystytään vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin.

Kehittämisorientoituneisuus ilmeni aineistossa muutosmyönteisyytenä. Tällä tar-

koitettiin sitä, että työntekijä näki asioita laajemmassa yhteiskunnallisessa kontekstissa ja ymmärsi organisaatioon sekä omaan toimialaansa kohdistuvat muutosvaatimukset. Hän suhtautui muutoksiin positiivisesti ja proaktiivisesti sekä toi kehittämistä vaativia asioita yhteiseen keskusteluun. Muutosmyönteinen työntekijä kykeni luomaan työyhteisöön innostuneen ilmapiirin. Innovatiivisena professionaalisen toimijana hänellä oli myös kykyä katsoa eteenpäin tulevaisuuteen sekä valmiuksia hankkia sellaista osaamista, jota työhön liittyvät muutokset edellyttivät:

”Hän saa ankeuttajatkin riisumaan tyytymättömän ilmeen kasvoiltaan ja kokeilemaan uusia asenteita ja menetelmiä työssään...” (TA7)

”Ami on usein se henkilö, jonka suusta uudet ideat ja kehittämishankkeet saavat lähtölaukauksen.” (TA18)

Professionaalilla toimijalla itseohjautuvuutta kuvattiin luotettavana, tunnollisena ja vastuullisena toimintana työyhteisössä. Itseohjautuvasti toimiva työntekijä teki työnsä ja siihen liittyvät velvoitteet kokonaisvaltaisesti, eikä jättänyt omalla vastuullaan olevia tehtäviä muiden hoidettavaksi. Hän myös otti vastuuta oma-aloitteisesti sekä jakoi sitä tarvittaessa muille.

Esimerkillisellä työntekijällä oli hyvät vuorovaikutustaidot ja hän osasi käyttää niitä taitavasti työssään. Vuorovaikutusosaaminen nähtiin sekä työntekijän ammatillisena että yhteistyöhön liittyvänä taitona. Tämä oli yksi esimerkki siitä, miten tulkittaessa piirteitä ne eivät asettuneet automaattisesti vain yhden toimijan positioon, vaan ne liittyivät useampaan positioon kuten tässä aineisto-otteessa. Esimerkillisellä työntekijällä oli hyvät, kohteliaat käytöstavat ja sosiaaliset perusvalmiudet, joita hän myös käytti taitavasti työyhteisössään. Hyvät käytöstavat kuvattiin esimerkiksi työkavereiden huomioimisena, tervehtimisellä ja kohteliaana puheena:

”Hän pysähtyy ihmisen ääreen, kuuntelee ja huomaa toiset. Hän tervehtii aamuisin ja välillä huomioi kanssaihminen uudet kampaukset ym.” (TA3)

”Työkaverit kokevat, että Amin vuorovaikutustaidoissa on puutteita; hän ei aina tervehti, eikä halua olla tekemisissä muiden työkalvereiden kanssa.” (TB35)

Hyviin sosiaalisiin taitoihin liitettiin myös se, että työkavereita kohdellaan työyhteisössä ystävällisesti ja kunnioittavasti, vaikka kaikista ei ehkä henkilökohtaisesti pidetäkään. Asiakastyössä esimerkillinen työntekijä pyrkii rakentamaan asiakaslähtöistä vuorovaikutusta, eikä toimi asiakkaita kohtaan hyökkäävästi, epäasiallisesti tai epäammattillisesti:

”Asiakkaita Ami kohtelee arvostavasti ja keskustele heidän kanssaan aina rauhallisesti, kunnioittavaan sävyyn ja asiakkaan ymmärtämällä ’kielellä.’” (TA5)

”Asiakastyössä Amin ammatillisuuden rajat ylittyvät ja hänen omat tunteet ja kokemukset vaikuttavat asiakkaiden asioiden hoitoon.” (TB32)

Eettiset kysymykset liittyivät tarinoissa asiakaisiin, työkavereihin ja organisaatioon. Ne näkyivät suhteessa asiakkaisiin sosiaali- ja terveydenhuollon ammanteille ominaisena arvolähtöisyytenä sekä asiakkaita kunnioittavana toimintana. Esimerkilliseltä työntekijältä odotettiin käytöstä, joka oli sekä asiakkaita että työkavereita kunnioittavaa. Suhteessa työkavereihin eettisyys nähtiin kollegoiden tasapuolisena ja tasa-arvoisena kohteluna. Tasavertaisuus työyhteisössä tarkoitti myös sitä, että esimerkillinen työntekijä ei nostanut itseään muiden yläpuolelle. Suhteessa organisaatioon eettisyyteen liittyvät piirteet tarkoittivat sitä, että työntekijä oli sisäistänyt organisaation arvot sekä toimi niiden mukaisesti. Eettisesti toimiva työntekijä huomioi työssään myös ekologisuuden ja kestävän kehityksen.

Organisaatiokansalainen yhteisöllisenä toimijana

Yhteisöllisenä toimijana esimerkillinen sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiokansalainen oli lojaali, avulias ja kannustava. Hänellä oli hyvät yhteistyötaidot, joita hän käytti taitavasti työyhteisössään. Omalla toiminnallaan hän pyrki edistämään työyhteisön rauhan rakentamista ja yhteisöllisyyttä.

Lojaalisuudella tarkoitetaan organisaatiokansalaisuuskirjallisuudessa organisaation ja sen tavoitteiden puolustamista sekä työntekijän organisaatiokuuliaisuutta (esim. Podsakoff ym. 2000). Tässä aineistossa lojaalisuus ilmeni suhteessa työkavereihin, johtajiin sekä organisaatioon. Kollegiaalisella lojaalisuudella tarkoitettiin muiden osaamisen arvostamista ja työkavereiden puolustamista ammatillisesti vaikeissa tilanteissa. Lojaalisuudella johtajia kohtaan tarkoitettiin puolestaan sitä, että työntekijä oli asiallinen ja luottavainen eikä osallistunut johtajan parjaamiseen, koska hän ymmärsi sen kuinka vaativaa ja haasteellista johtamistyö on. Organisaatitasoinen lojaalisuus puolestaan nähtiin sitoutumisena organisaatioon ja sen yhteisiin tavoitteisiin. Tämä edellytti organisaation tehtävän, tavoitteiden ja ideologian tiedostamista ja ymmärtämistä:

”Ami tähyilee työssään usein ympärilleen, mutta kuitenkin työyhteisön sisällä. Hän on uskollinen työnantajalleen, eikä ”rutkuta” turhasta ulospäin. Se, että Ami katselee ympärilleen tarkoittaa uusien näkökulmien hakemista oman työyhteisön toimintaan, eikä tähyilemistä muualle omaa etuaan tavoitellen.” (TA27)

Auttamisella tarkoitettiin aineistossa organisaatiokansalaisuuden piirteinä pyyteetöntä auttamista eli tekoja, joissa toiset ihmiset ja heidän hyvinvointinsa otettiin huomioon, jopa auttajan omien resurssien kustannuksella. Se näkyi aineistossa useimmiten esimerkiksi toisten auttamisena työhön liittyvissä ongelmissa. Auttaminen nähtiin työkavereiden välisenä

toimintana ja se liitettiin erityisesti tilanteisiin, joissa työyhteisön työtaakka oli suuri. Näissä tilanteissa esimerkillisellä työntekijällä ja työyhteisön jäsenenä oli valmiutta jakaa työkuormaa sekä myös ottaa hoidettavakseen tehtäviä, jotka eivät ensisijaisesti kuuluneet hänen toimenkuvaansa.

Kannustaminen ilmeni aineistossa ensisijaisesti työkavereihin suuntautuvana toimintana. Esimerkillinen työntekijä osasi luoda työyhteisöön kannustavan ja yhteishenkeä vahvistavan ilmapiirin. Hänellä oli huumorintajua, jota hän osasi käyttää taitavasti työyhteisön positiivisen hengen rakentamiseen. Työkavereiden kannustaminen nähtiin tärkeänä erityisesti silloin, kun työyhteisössä oli haasteellista eli silloin, kun yhteishengen rakentamista erityisesti tarvittiin.

Työyhteisön rauhan rakentaminen määrittyi aineistossa erityisesti siihen liittyvän negatiivisen toiminnan kuvauksina. Rauhakerkkö toimija aiheutti työyhteisössä jatkuvaa hämmennystä ja kuohuntaa, mikä puolestaan heikensi työyhteisön ilmapiiriä ja yhteisöllisyyttä. Työyhteisön työrauhaa heikensivät myös työkavereiden syylistäminen ja mitätöinti, jotka ilmenivät tarinoissa esimerkiksi vastuuttomuutena omista virheistä ja kollegan työtehtävien aliarvioimisena:

”...työporukassa ja esim. tiimipalaverissa osa työntekijöistä välittelee mielipiteidensä sanomista, koska tietävät Amin keskeyttävän ja ikään kuin ”nollaavan” muiden sanomiset.” (TB31)

”...työpaikan hyvä ilmapiiri alkaa rakoilla. On syntynyt kaaos, jota aletaan purkamaan. Kehityskeskusteluissa esimiehelle nousee esiin useita pattitilanteita, jotka loppupeleissä kohdistuvat yhteen ihmiseen, Amiin.” (TB39)

Ammatillista yhteistyötä kuvattiin työskentelynä, jossa työkaverit tai kollegat vaikuttivat toisensa oppimiseen jakaen ja kehittämällä yhdessä asiantuntijuuttaan. Ammatillinen yhteistyö oli yksi yhteisöllisen toiminnan muoto. Moni-

ammattillisen työn kontekstissa se tarkoitti sitä, että esimerkillinen työntekijä oli sisäistänyt moniammatillisen yhteistyön ja jaetun asiantuntijuuden periaatteet. Hän myös ymmärsi moniammatillisen työn hyödyt kokonaisvaltaisen asiakastyön näkökulmasta. Kollegiaalisesti toimiva työntekijä kunnioitti muiden osaamista sekä jakoi avoimesti osaamistaan muille.

Yhteenveto ja pohdinta

Tutkimuksemme tavoitteena oli kuvata työntekijän näkökulmasta organisaatiokansalaisuuden piirteitä muutoksessa olevassa sosiaali- ja terveydenhuollon työssä. Olemme käyttäneet organisaatiokansalaisuuden käsitettä teoreettisena kehyksenä. Tarkastelimme organisaatiokansalaisuutta kirjallisuudesta muodostamiemme kolmen piirrekategorian, perinteisen, muutosta edistävän ja tietointensiivisen työn organisaatiokansalaisuuden kautta (esim. Choi 2007; Dekas ym. 2014; Podsakoff ym. 2000). Organisaatiokansalaisuus on vahvasti kontekstisidonnainen käsite ja kertoo siten ajalleen ominaisista työelämäntodellisuuksista (Jain 2012; Rayner ym. 2011). Tulkitsemme organisaatiokansalaisuuden piirrekategorioiden kuvaavan niitä odotuksia, joita sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöihin kohdistuu muutoksessa olevissa organisaatioissa.

Tutkimustuloksemme osoittavat, että *perinteinen organisaatiokansalaisuus* näyttäytyy sekä yksilöllisen että yhteisöllisen toimijan toiminnassa. Sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijän hyveinä pidettiin sellaisia psykosoosiaalisia taitoja (esim. joustavuus, reiluus), jotka auttavat häntä sietämään epävarmuutta sekä selviytymään työn ja työtehtävien jatkuvassa muutoksessa. Nämä työntekijän psykologisia ja sosiaalisia taitoja korostavat hyveet kertovat yleisellä tasolla työn yksilöllistymisestä (ks. Julkunen 2008) ja tunneälytaitojen korostumisesta työelämässä (ks. Alfonso ym. 2016). Ne kertovat myös siitä, että psykosoosiaaliset tekijät on tunnistettu organisaatioiden tuottavuustekijöiksi, jolloin niihin kiinni-

tetään entistä enemmän huomiota työyhteisöissä (Väänänen & Turtiainen 2014).

Tutkimuksemme tuo esiin vastuullisuutta ja yhteisöllisyyttä korostavan toimintakulttuurin merkityksen, erityisesti työyhteisöjen kiireisissä ja kuormittavissa tilanteissa. Vastuullisuudella tarkoitetaan tässä aineistossa toisaalta yksilön vastuuta omien työtehtävien ja velvoitteiden hoitamisesta, mutta myös koko työyhteisön yhteistä vastuuta työmäärän ja kuormituksen tasaisesta jakautumisesta. Tällainen toimintakulttuuri koettiin tärkeäksi etenkin silloin, kun työmäärä lisääntyy ja työtehtävät sirpaloituvat. Tutkimuksemme täydentää aikaisempaa tutkimustietoa (esim. Nuutinen ym. 2014; Sipilä ym. 2015) siitä, että yhteisöllisyyden merkitys korostuu työyhteisöjen muutostilanteissa. Ammatillista yhteisöllisyyttä ja kollegiaalisuutta tarvitaan, koska sosiaali- ja terveydenhuollon yksittäiset työntekijät tai ammattiryhmät eivät yksin pysty vastaamaan eri suunnista tuleviin muutostarpeisiin. Yhteisöllisyyttä edistävällä toiminnalla on todettu olevan vaikutusta työyhteisön hyvinvointiin ja muutosmyönteisyyteen (Mäkisalo-Ropponen 2016). Kun työntekijä saa työyhteisöltään tukea ja arvostusta, hänen on todettu suhtautuvan organisaatiomuutokseen myönteisemmin (Nuutinen ym. 2014, 444).

Muutosta edistävä organisaatiokansalaisuus kiinnittyi aineistossamme ensisijaisesti professionaalisuuteen. Muutosorientoituneen professionaalisen toimijan ominaisuuksiksi nimettiin aineistossa kehittämissuuntautunut ammatillinen osaaminen, innovatiivisuus ja itsensä kehittäminen. Organisaatiomuutoksissa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilta edellytetään vahvan ammatillisen osaamisen lisäksi kykyä kehittää omia työtapoja ja palveluja. Aineistomme mukaan koulutusta kehittämistyöhön tarvitaan lisää. Esimerkillinen sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiokansalainen ei ole sidoksissa fyysiseen toimipisteeseen tai työyhteisöön, vaan hän pystyy joustavasti siirtymään uudenlaisiin toimintaympäristöihin ja ottamaan vastaan uusia työtehtäviä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon säästöt, työmäärän lisääntyminen sekä työhön ja sen organisointiin liittyvät muutokset kuormittavat työntekijöitä ja lisäävät työpahoinvointia. Esimerkiksi sosiaaliala on yksi työpahoinvoinnin kärkialoista Suomessa. Työpahoinvointi näkyy kiireen lisääntymisenä, kohonneena vakavan työuupumuksen riskinä ja sairauspoissaolojen kasvuna. (Mänttari-van der Kuip 2015, 74.) Työpaineiden ja -stressin lisääntyessä työntekijöiltä vaaditaan Dekasin ym. (2014, 233) esille nostamaa hyvää työntekijäkestävyyttä eli hyviä fyysisiä ja psyykkisiä valmiuksia sekä kykyä rajata työtään selkeästi. Työhyvinvointi- ja yhteistyötaidot korostuivatkin aineistossamme *tietointensiivisen työn organisaatiokansalaisuuden piirteinä*. Työhyvinvointitaidot määrittäivät aineistossamme yksilöllisen toimijan hyveiksi. Työhyvinvointikysymyksiä ei niinkään nähty koko työyhteisön tai johdon tasolla ratkaistaviksi asioiksi, vaan vastuu työhyvinvoinnista ja sen ylläpitämisestä oli ensisijaisesti työntekijällä itsellään. Havaintomme vahvistavat osaltaan näkemystä siitä, että työhyvinvointitaidoista on tullut yksi tärkeimmistä nykytyöntekijän ominaispiirteistä (Väänänen & Turtiainen 2014, 10–11). Työn kuormittavuudesta ja kiireestä selviytyminen on siten kiinni siitä, millaiset mahdollisuudet työntekijällä on panostaa omaan työhyvinvointiinsa.

Tietointensiivinen työ muuttaa käsityksiä sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijuudesta. Se rikkoo perinteisiä professioiden rajoja ja siirtää painopistettä yksilöllisestä asiantuntijuudesta kohti jaettua ja yhteisöllistä asiantuntijuutta (esim. Sadegh 2015). Sosiaali- ja terveydenhuollossa tämä näkyy tarpeena lisätä monialaista yhteistyötä ja tiedontuotantoa. Työntekijöitä tämä muutos haastaa vahvistamaan yhteistyöhön ja tiedonjakamiseen liittyvää ammatillista osaamista. Sosiaalista vuorovaikutusta edistävällä toiminnalla on yhteys työyhteisön yhteishengen ja työntekijöiden työhyvinvoinnin kohentumiseen (Jain 2012; Nuutinen ym. 2014, 444).

Tässä tutkimuksessa kuva sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiokansalaisuudesta on moniulotteinen ja sisältää piirteitä kaikista kolmesta edellä kuvatussa piirrekategoriasta. Perinteisen organisaatiokansalaisuuden mukaisia hyveitä arvostetaan sosiaali- ja terveydenhuollossa edelleen, mutta ne eivät kuitenkaan pelkästään määritä alan ihannetyöntekijyyttä. Työorganisaatioiden ja työn muuttuessa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilta odotetaan entistä enemmän muutos- ja kehittämistyöhön sekä tiedon prosessointiin ja oppimiseen liittyviä taitoja. Esimerkillinen sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiokansalainen on eri toimijapositioiden näkökulmista psykososiaalisesti taitava työhyvinvointitoimija, ammatillisesti osaava kehittäjä sekä työyhteisön yhteisöllisyyttä ja yhteistyötä edistävä toimija. Yksittäiselle sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijälle näin laajat, perinteisen ammattiroolin ylittävät organisaatiokansalaisuuden vaatimukset voivat näytettyä vaativina. Haasteellisuutta lisää se, että organisaatiomuutoksissa yksittäisten työntekijöiden mahdollisuudet vaikuttaa omien työtehtävien muutoksiin ovat usein vähäiset. Työntekijöiden työhyvinvoinnin ja muutoksiin sitoutumisen kannalta olisikin tärkeää, että muutosprosessit suunnitellaan ja toteutetaan osallistavasti.

Pohdittaessa aineiston ja tutkimustulosten luotettavuutta on huomioitava, että keräsimme tutkimusaineistomme vuosina 2014–2015, jolloin sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioissa valmistauduttiin laajaan kansalliseen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakennemuutokseen. Keskustelua sote- ja aluehallinnon rakenteiden uudistamisesta on käyty eri muodoissaan jo 2000-luvulta alkaen. Pitkään jatkunut muutosprosessi on osaltaan vaikuttanut muutos- ja kehittämispuheen yleistymiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Tämä näkyy myös aineistossamme siten, että ajalleen ominaiset vaatimukset työn kehittämistä ja siihen liittyvästä ammatillisesta osaamisesta korostuvat vahvasti.

Myös tutkimusprosessi on aina omaan aikaansa sidottu. Tutkimusprosessi sisältää aina valintoja ja tulkintoja, joita voi arvioida kriittisesti. Olemme pyrkineet koettelemaan teoreettisten ja metodisten ratkaisujen kestävyyttä vahvistaaksemme tulostemme luotettavuutta. Olemme myös pyrkineet avaamaan riittävällä tarkkuudella tutkimuksen kulkua ja tehtyjä ratkaisuja. Kiinnitimme erityistä huomiota tutkimuksen uskottavuuteen ja vahvistettavuuteen tutkimusprosessin huolellisella kirjaamisella (Kylmä ym. 2003, 613). Eläytymismenetelmä aineistonkeruumenetelmänä soveltui hyvin tutkimustehtävään vastaamiseen kootessaan sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden näkemyksiä esimerkiksi ja ei-esimerkillisen organisaation jäsenen piirteistä. Näiden piirteiden analysointi piirrekategorioiden ja toimijapositioiden avulla oli haasteellista kuvausten monitulkintaisuuden seurauksena. Siksi pyrimme koettelemaan valintojamme ja havainnollistamaan niitä. Luokittelun ja tulkintojen perustan havainnollistamiseksi, mutta myös tekstin elävöittämiseksi, käytimme suoria lainauksia.

Eläytymismenetelmällä tuotettu aineisto ja sen analysointi avasivat sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiokansalaisuuden moniulotteisuutta ja erilaisten organisaation jäsenyyttä havainnollistavien piirteiden merkitystä työntekijän itsensä, työyhteisön, organisaation ja asiakkaiden näkökulmista. Tutkimus vahvisti näkemystämme siitä, että laadullisiin menetelmiin nojaava tutkimusote on lisä organisaatiokansalaisuustutkimukselle pyrittäessä tunnistamaan ja ymmärtämään organisaatiokansalaisuuden kontekstuaalista olemusta ja merkitystä.

Työn tekemisen kontekstien muuttuessa myös organisaatiokansalaisuus on muutoksessa ja uudelleen neuvottelun kohteena. Organisaatiokansalaisuustutkimus tuo arvokkaan lisän työelämän ja sosiaali- ja terveydenhuollon tutkimukseen. Sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöihin kohdistuu yksilöinä, ammattilaisina ja työyhteisön jäseninä

monenlaisia ristiriitaisiakin odotuksia. Organisaatiokansalaisuuden kautta on mahdollista tunnistaa näitä odotuksia sekä ammatilliseen toimintaan organisaatiomuutoksissa sisältyviä eettisiä ja arvoihin liittyviä ristiriitoja. Tutkimustulostemme mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiokansalainen määrittäytyi psykososiaalisesti taitavaksi työhyvinvointitoimijaksi, ammatillisesti osaavaksi kehittäjäksi sekä työyhteisön yhteisöllisyyttä ja yhteistyötä edistäväksi toimijaksi. Tämän perusteella tutkimustuloksemme paikantavatkin organisaatiokansalaisuuskeskusteluun tutki-

misen arvoisen kysymyksen: riittääkö enää se, että sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen tekee työnsä hyvin vai kohdistuuko hänen yhä enemmän kiltin ja muutosvalmiin itsensä kehittäjän odotuksia?

Viitteet

Kirjallisuus

- Alfonso, L., Zenashi, F., Hodzic, S. & Ripoll, P. (2016) Understanding The Mediating Role of Quality of Work Life on the Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behaviors. *Psychological Reports* 118 (1), 107–127.
- Blanchard, O. & Leigh, D. (2013) Growth Forecast Errors and Fiscal Multipliers, IMF Working Paper 13/1.
- Chattopadhyay, P. (1999) Beyond Direct and Symmetrical Effects: The Influence of Demographic Dissimilarity on Organizational Citizenship Behavior. *The Academy of Management Journal* 42 (3), 273–287.
- Choi, J. N. (2007) Change-oriented organizational citizenship behavior: effects of work environment characteristic and intervening psychological processes. *Journal of Organizational Behavior* 28 (4), 467–484.
- Chowdhury, D.D. (2013) Organizational Citizenship Behavior towards Sustainability. *International Journal of Management and Social Sciences* 2 (1), 28–53.
- Coleman, V.I. & Borman, W.C. (2000) Investigating the Underlying Structure of the Citizenship Performance Domain. *Human Resource Management Review* 10 (1), 25–44.
- Dekas, K.H., Bauer, T., Welle, B., Kurkoski, J. & Sullivan, S. (2014) Organizational Citizenship Behavior, Version 2.0: A Review and Qualitative Investigation of OCBs for Knowledge Workers at Google and Beyond. *The Academy of Management Perspectives* 27 (3), 219–237.
- Eskola, J. (1998) Eläytymismenetelmä sosiaalitutkimuksen tiedonhankintamenetelmänä. Tampere: TAJU.
- Eskola, J. (2007) Eläytymismenetelmän autuus ja kurjuus. Teoksessa J. Aaltola & R. Valli (toim.) *Ikäkuonoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. Jyväskylä: PS-kustannus, 71–86.
- Franzosi, R. P. (2004) Content analysis. Teoksessa M. Hardy & A. Bryman (toim.) *Handbook of data analysis*. London: SAGE Publications Ltd, 547–575.
- Greenberg, J. & Eskew, D. E. (1993) The Role of Role Playing in Organizational Research. *Journal of Management* 19 (2), 221–241.
- Hopkins, K. M. (2002) Organizational citizenship in social service agencies. *Administration in Social Work* 26 (2), 1–15.
- Ilmakunnas, S. & Lehto, E. (2014) Suuntaviivoja julkisen talouden tiekarttaan. *Talous ja Yhteiskunta* 42 (1), 10–17.
- Jain, A. K. (2012) Profile of an Ideal Organizational Citizen. *Organizational Citizenship Behavior, In-Role Behavior, Managerial Skills and Emotional Intelligence*. Teoksessa R. K. Pradhan & S. N. Thingujam (toim.) *Emotional Intelligence: Optimizing Human Performance at Work*. Germany: LAP Lambert publisher, 81–96.
- Julkunen, R. (2008) Uuden työn paradoksit. Keskusteluja 2000-luvun työprosesseista. Tampere: Vastapaino.

- Keskinen, S. (2005) *Alaistaito: luottamus, sitoutuminen ja sopimus*. Helsinki: Kunnallissalan kehittämissäätiö.
- Kizilos, M., Cummings, C. & Cummings, T. G. (2013) How High-Involvement Work Processes Increase Organization Performance: The Role of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Applied Behavioral Science* 49 (4), 413–436.
- Kylmä, J., Vehviläinen-Julkunen, K. & Lähdevirta, J. (2003) Laadullinen terveystutkimus – mitä, miten ja miksi? *Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim* 119 (7), 609–615.
- Laulainen, S. (2010) ”Jos mittää et anna niin mittää et saa”. Strateginen toimijuus ja organisaatiokansalaisuus vanhustyössä. Publications of the University of Eastern Finland, Dissertations in Social Sciences and Business Studies No 9. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.
- MacKenzie, S.B., Podsakoff, P.M. & Podsakoff, N.P. (2011) Challenge-oriented Organizational Citizenship Behaviors and Organizational Effectiveness: Do Challenge-oriented behaviors really have an impact on the organization’s bottom line? *Personnel Psychology* 64 (3), 559–592.
- Marinova, S. V., Moon, H. & Van Dyne, L. (2010) Are all good soldier behaviors the same? Supporting multidimensionality of organizational citizenship behaviors based on reward and roles. *Human relations* 63 (10), 1463–1485.
- Mattila, K. I. (2013) *Työyhteisökyky: piilokustannus*. Työpoliittinen aikakauskirja 56 (3), 44–47.
- Mayring, P. (2014) *Qualitative Content Analysis. Theoretical Foundation, Basic Procedures and Software solutions*. [online] <URL:http://qualitative-content-analysis.aau.at>. Luettu 14.10.2017.
- Moon, H., Van Dyne, L. & Wrobel, K. (2004) The Circumplex Model and the Future of Organizational Citizenship Behavior Research. Teoksessa D. L. Turnipseed (toim.) *Handbook of Organizational Citizenship Behavior*. USA: Nova Science Publishers Inc., 1–22.
- Morrison, E. W. & Phelps, C. C. (1999) Taking charge at work: Extra-role efforts to initiate workplace change. *Academy of Management Journal* 42 (4), 403–419.
- Mäkisalo-Ropponen, M. (2016) *Kohti yhdessä tekemisen kulttuuria*. Tampere: Juvenes Print – Suomen yliopistopaino Oy.
- Mänttari-van der Kuip, M. (2015) *Work-Related Well-Being among Finnish Frontline Social Workers in an Age of Austerity*. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 524.
- Neundorf, K. A. (2002) *The Content Analysis Guidebook*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Nuutinen, S., Heikkilä-Tammi, K. & Manka, M.-L. (2014) Työyhteisötaitojen merkitys organisaatiomuutoksessa – miten henkilöstö voi edistää muutoksen onnistumista? *Kunnallistieteellinen aikakauskirja* 42 (4), 429–448.
- Organ, D. W. (1988) *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington: Lexington Books.
- Organ D. W. (1997) Organizational Citizenship Behavior: It’s construct clean-up time. *Human performance* 10 (2), 85–97.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. & Bachrach, D. G. (2000) Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for future Research. *Journal of Management* 26 (3), 513–563.
- Puusa, A., Mönkkönen, K. & Kuittinen, M. (2010) Onko kaikki todella vain johtamisesta kiinni? Teoksessa A. Puusa & H. Reijonen (toim.) *Aineeton pääoma organisaation voimavarana*. Kuopio: Unipress, 94–116.
- Puusa, A., Reijonen, H., Juuti, P. & Laukkanen, T. (2014) *Akatemiasta markkinapaikalle: johtaminen ja markkinointi aikansa kuvina*. Helsinki: Talentum.
- Rayner, J., Lawton, A. & Williams, H. M. (2011) Organizational Citizenship Behavior and Public Service Ethos: Whither the Organizations? *Journal of Business Ethics* 106 (2), 117–130.
- Sadegh, T. (2015) Introducing a Model of Relationship between Knowledge Sharing Behavior, OCB, Psychological Empowerment and Psychological Capital: A Two-Wave Study. *American Journal of Applied Psychology* 4 (4), 95–104.
- Salehi, M. & Gholtash, A. (2011) The relationship between job satisfaction, job burnout and organizational commitment with the organizational citizenship behavior among members of faculty in the Islamic Azad University –first district branches, in order to provide the appropriate model. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 15 (1), 306–310.
- Seppälä, T., Lipponen, J., Bardi, A. & Pirttilä-Backman, A.-M. (2012) Change-oriented organizational citizenship behavior: An interactive product of

- openness to change values, work unit identification and sense of power. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 85 (1), 136–155.
- Sipilä, M., Miettinen, M., Holopainen, A., Kyngäs, H., Turunen, H., Voutilainen, P. & Pölkki, T. (2015) Visio sairaanhoitajan työn sisällöstä vuonna 2035. *Tutkiva hoitotyö* 13 (1), 52–55.
- Smith, C. A., Organ, D. W. & Near, J. P. (1983) Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents. *Journal of Applied Psychology* 68 (4), 653–663.
- Somech, A. & Oplatka, I. (2014) *Organizational Citizenship Behavior in Schools: Examining the impact and opportunities within educational systems*. Florence, KY: Routledge.
- Tuorila, H. & Koistinen, K. (2010) Kokemuksia eläytymismenetelmän käytöstä elinympäristön tutkimisessa. *Yhdyskuntasuunnittelu* 48 (2), 8–23.
- Vaininen, S. (2011) Sosiaalityöntekijät sosiaalisen ammattilaisina. Sosiaalityöntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden käsitykset sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden ammatillisesta toiminnasta 2000-luvun alussa. *Acta Universitatis Tampereensis* 1664. Tampere: Tampereen yliopistopaino.
- Van Dyne, L., Graham, J. W. & Dienesch, R. M. (1994) Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement, and Validation. *Academy of Management Journal* 37 (4), 765–802.
- Vesterinen, M-L. (toim.) (2011) *Sote-ennakointi – sosiaali- ja terveystalouden sekä varhaiskasvatuksen tulevaisuuden ennakointi*. Etelä-Karjalan koulutuskuntayhtymän julkaisuja. Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 3. Iisalmi: Painotalo Seiska Oy.
- Vilkka, H. (2011) *Eläytymismenetelmä*. [online]. <URL:<http://hanna.vilkka.fi/wp-content/uploads/2011/12/EI%C3%A4ytymismenetelm%C3%A4.pdf>>. Luettu 7.4.2016.
- Vähäsantanen, K., Paloniemi, S., Hökkä, P. & Eteläpelto, A. (2017) *Ammatillinen toimijuus. Rakenne, mittari ja tuki*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.
- Väänänen, A. & Turtiainen, J. (toim.) (2014) *Suomalainen työntekijä 1945–2013*. Tallinna: Vas-tapaino.
- Williams, L. J. & Anderson, S. E. (1991) Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behavior. *Journal of Management* 17 (3), 601–617.
- Yao, J. & Fan, L. (2015) The Performance of Knowledge Workers Based on Behavioral Perspective. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies* 3 (1), 21–27.