

## **Kieli toiminnan mahdollistajana - Tapaustutkimus vanhustyöntekijöiden kertomuksista**

Työsuojelurahaston hankkeen nro 116214 loppuraportti



Työsuojelurahasto  
Arbetskyddsfonden  
The Finnish Work Environment Fund

# 1 SISÄLLYS

---

2	Hankkeen lähtökohdat .....	3
3	Aineisto ja menetelmät.....	3
4	Tulokset.....	3
5	Hankkeesta julkaistu tutkimus .....	4
6	Kirjallisuus.....	5

## 2 HANKKEEN LÄHTÖKOHDAT

---

Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa kielellisistä käytännöistä, jotka tukevat työntekijöiden rohkeutta toimia. Hankkeessa kiinnitettiin erityisesti huomiota siihen, kuinka kielessä ilmenevät normatiiviset standardit ohjaavat toimintaa sekä vahvistavat työhyvinvointia erityisesti haasteellisissa tilanteissa kuten virheiden hetkellä. Kieli nähtiin tärkeänä tutkimuskohteena, sillä ilmaisemme kielen avulla jaettuja oletuksia siitä, kuinka tulee toimia tietyissä tilanteissa. Kyseessä ovat kulttuuriseksi todellisuudeksi muuntautuneet normatiiviset odotukset, jotka liittävät työntekijät ympäristöön, jossa he työskentelevät.

## 3 AINEISTO JA MENETELMÄT

---

Hanke toteutettiin kahdessa osiossa. Ensimmäisessä osiossa hyödynnettiin aineistoa, joka oli kerätty vuonna 2016 haastatteleamalla erään kunnan vanhuspalvelun työntekijöitä. Haastateltavat kuuluvat yksikköön, joka tarjoaa asiakkailleen koti-hoitoa ja hoitotyötä palveluasumisessa. Tutkimukseen osallistuivat kaikki yksikön 17 työntekijää (sairaanhoitajat, lähihoitajat, kodinhoitajat). Haastateltavat edustivat eri ikäryhmiä, ikävuodesta 23 ikävuoteen 63. Osa työntekijöistä oli toiminut organisaation palveluksessa vuosikymmeniä ja osa oli juuri työ-uransa aloittaneita. Yhtä lukuun ottamatta kaikki olivat naisia. Toisessa osiossa aineistoa laajennettiin haastatteleamalla myös organisaation kahta esimiestä, jotka vastasivat kunnan vanhuspalveluista. Teemahaastatteluilla selviteltiin sitä, kuinka kielen normatiivisuus ilmenee eri sukupolvien sekä esimiesten ja työntekijöiden välisessä vuorovaikutuksessa sekä sitä, minkälainen yhteys sillä oli työhyvinvointiin. Tutkimuksen teoreettisena viitekehysenä oli organisaatioestetiikka, joka auttoi kiinnittämään huomiota tunteisiin pohjautuvaan kieleen, joka on tärkeä osa-alue silloin, kun puhutaan työelämän laadusta ja työhyvinvoinnista. Lisäksi normatiivisuus estetiikan näkökulmasta muodostuu subjektiivisina arvioina siitä, mikä on muun muassa miellyttävää ja nautittavaa.

## 4 TULOKSET

---

Hankkeen tuloksissa nousi esille lukuisia kiinnostavia näkökulmia kielellisistä käytännöistä, jotka huomioivat sosiaaliseen dynamiikkaan liittyvät tarpeet ja siten vahvistavat työntekijöiden kykyä ja halua toimia. Ensinnäkin tapaustutkimus tuotti esimerkin siitä, kuinka ikääntyvät työntekijät olivat taitavia muuntamaan omat ja muiden negatiiviset kokemukset siten, että ne eivät värittäneet

työyhteisön toimintaa jatkossa. Heille oli muodostunut vuosikymmenten aikana ymmärrys siitä, kuinka haasteellisia tilanteita ratkotaan. Ikääntyvät työntekijät korostivat erityisesti sitä, että työelämässä on tärkeää luoda tilaa ja aikaa ”puida” asioita yhdessä. Tällaisten hetkien aikana luodaan siteitä, jotka vahvistavat keskinäistä luottamusta. Omalla esimerkillään ja auktoriteetillaan ikääntyvät työntekijät välittivät näitä normatiivisia oletuksia nuoremmalle sukupolvelle, joka puolestaan sisäisti sen osaksi omaa toimintaansa. Kyseessä ei ollut tiukkoihin sääntöihin pohjautuva ohjeistus vaan pikemmin suositus siitä, että avoin, salliva ja toista kunnioittava kieli tukee kaikkien hyvinvointia. Tulokset johdattavat pohtimaan sitä, että työelämässä tulisi arvostaa ikääntyvien työntekijöiden kokemuksen kautta muodostunutta tietoa työhyvinvoinnista.

Toiseksi hankkeen tulokset kiinnittivät huomiota siihen, että myös esimiesten rooli on tärkeä luotaessa avointa ja inhimillistä toimintakulttuuria, joka tukee jokaisen rohkeutta toimia. Esimiesten kertomuksissa esille nousi esimerkiksi näkemys siitä, että normatiivinen kieli, joka pohjautuu yksipuolisesti tiedolla johtamiseen ja keskittyy vain mitattavissa oleviin asioihin, synnyttää kuilun työntekijöiden ja esimiehen välille. Sen sijaan esimies saavuttaa työntekijöiden luottamuksen, jos hän hyödyntää teknisen osaaminen rinnalla sensitiivistä vuorovaikutusta. Kyseessä on kyky ymmärtää kuinka toiset ihmiset kokevat tilanteet sekä kyky muokata omaa ilmaisuaan sen pohjalta. Siten hankkeen tuloksia voidaan hyödyttää vahvistamalla kieltä ja puhetta, joka vastaa sosiaalisen dynamiikka perusedellytyksiin kuten esimerkiksi toisten tukemiseen epäonnistumisen hetkellä. Epävarmuus ei herätä pelkoa niissä työntekijöissä, joiden työtä ohjataan sellaisen esimiehen toimesta, joka arvostaa myös työelämään liittyviä inhimillisiä piirteitä.

Vaikka tutkimuksen tulokset liittyvät julkishallintoon, ovat tulokset hyödynnettävissä myös laajemmin luotaessa inhimillistä työelämää. Tutkimuksen kohteena olevaa organisaatiota tulokset hyödyttävät siten, että he saavat konkreettista tietoa siitä, mihin mahdolliset kehittämiskohteet perustuvat sekä minkälaisia toimintoja on hyvä turvata jatkossa, kun suuri osa työntekijöistä siirtyy eläkkeelle ja edessä ovat laajat sosiaali- ja terveystoimen uudistukset.

## 5 HANKKEESTA JULKAISTU TUTKIMUS

---

Tulokset on julkaistu kirja-artikkelina sekä konferenssipaperina. Lisäksi hankkeen aikana viimeisteltiin artikkeli, joka toimitettiin arviotavaksi edellisen hankkeen kuluessa:

Niemi-Kaija, K. (2017a) Intergenerational Interaction and the Benefits of Ageing Employees in a Nursing Home. Aaltio, I., Mills; A.J., Mills; J. H. (Eds.) Ageing, Organisations and Management - Constructive Discourses and Critical Perspectives. Springer, 302-322. ISBN 978-3-319-58813-1. Saatavilla e-kirjana

sivulta <http://www.springer.com/gp/book/9783319588124> sekä kovakantisena kirjana mm. Amazonin sivulta <https://www.amazon.co.uk/dp/B074W2WRQC>

Niemi-Kaija, K. (2017b) Norms as an enabling source at the edge of tragedy. Konferenssipaperi. 33rd EGOS Colloquium, The Good Organization: Aspirations, Interventions, Struggles. Sub-theme 40: The Moral of the Story: Aesthetics and Ethics in Organizations. Copenhagen 7/2017.

[https://www.egosnet.org/jart/prj3/egos/main.jart?rel=de&reserve-mode=active&content-id=1493586858301&subtheme\\_id=1442568082351&show\\_prog=yes](https://www.egosnet.org/jart/prj3/egos/main.jart?rel=de&reserve-mode=active&content-id=1493586858301&subtheme_id=1442568082351&show_prog=yes)

Niemi-Kaija, K. (painossa) Tragediaa ja viehkeyttä: Vanhustyöntekijöiden kokemuksia epävarmuudesta. Työelämän tutkimus, 3/2017. Työsuojelurahaston hankkeeseen xxx liittyvät artikkeli.

## 6 KIRJALLISUUS

---

Bathurst, R., Jackson, B. & Statler, M. (2010) Leading aesthetically in uncertain times. *Leadership* 6 (3), 311–330.

Beardsley, M. C. (1958) *Aesthetics. Problems in the Philosophy of Criticism*. New York, Chicago, San Francisco, Atlanta: Harcourt, Brace & World Inc.

Berger, P. L. & Luckmann, T. (1994) *Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen*. Helsinki: Gaudeamus.

Bowie, A. (1990) *Aesthetic and subjectivity from Kant to Nietzsche*. Manchester: University Press.

Collinson, D. (1992) Essay Four: Aesthetic Experience. Teoksessa O. Hanfling (toim.) *Philosophical Aesthetics. An Introduction*. Oxford, UK: Blackwell Publishing with The Open University, 117–178.

Courtney, R. (1995) *Drama and feeling: an aesthetic theory*. McGillQueen's UP, Montreal.

Elo, A. (2009) Oikeudenmukaisella palkitsemisella kohti hyvinvointia ja tuloksellisuutta: tutkimus kahdessa yliopistossa. *TEM* 50/2009.

Ewenstein, B. & Whyte, J. (2007) Beyond Words: Aesthetic Knowledge and Knowing in Organizations. *Organization Studies* 28 (5), 689–708.

Gherardi, S. & Rodeschini, G. (2016) Caring as a collective knowledgeable doing: About concern and being concerned. *Management Learning* 47 (3), 266–284.

Hansen, H., Ropo, A. & Sauer, E. (2007) Aesthetic leadership. *The Leadership Quarterly* 18, 544–560.

Guillet de Monthoux, P. & Sjöstrand, S. (2003) Corporate art or artful corporation? The emerging Philosophy Firm. Teoksessa B. Czarniawska, G. Sévon-Berg (toim.) *Nordic Light; organization theory in Scandinavia*. Malmö: Liber, 317–333.

- Harding, N. (2002) On the manager's body as an aesthetics of control. *Tamara Journal of Critical Postmodern Organization Science* 2 (1), 63–76.
- Katz-Buonincontro, J. (2011) How Might Aesthetic Knowing Relate to Leadership? *International Journal of Education & the Arts* 12 (1.3), 1–18.
- Kociatkiewicz, J. & Kostera, M. (2015) Into the Labyrinth: Tales of Organizational Nomadism. *Organization studies* 36 (1), 55–71.
- Kuepers, W. (2011) “Trans-+-form”: Leader- and followership as an embodied, emotional and aesthetic practice for creative transformation in organisations. *Leadership & Organization Development Journal* 32 (1), 20–40.
- Küpers, W., Mantere, S. & Statler, M. (2013) Strategy as Storytelling: A Phenomenological Collaboration. *Journal of Management Inquiry* 22 (1), 83–100.
- Modell, S. (2004) Performance Measurement Myths in the Public Sector: A Research Note. *Financial Accountability & Management* 20 (1), 39–55.
- Niemi-Kaija, K. & Aaltio, I. (2015) Tehokkuuden subjektiivinen konstruointi julkishallinnon työntekijöiden puheessa – organisaatioestetiikka viitekehyksenä. *Hallinnon tutkimus* 35 (2), 131-145.
- Niemistö, C., Hearn, J. & Jyrkinen, M. (2016) Age and generations in everyday organisational life: neglected intersections in studying organisations. *International Journal of Work Innovation* 1 (4), 353–374.
- Sandelands L. E & Boudens, C. J. (2000) *Feeling at Work*. Teoksessa S. Fineman (toim.) *Emotions in Organization*. London: Sage, 46–63.
- Springborg, C. (2010) Leadership as art – leaders coming to their senses. *Leadership* 6 (3), 243–258
- Strati, Antonio (2006) *Organizational Artifacts and the Aesthetic Approach*. Teoksessa A. Rafaeli & M. Pratt M. (toim.) *Artifacts and organizations*. London: Lawrence Erlbaum asso-ciates, 201-228.
- Taylor S. (2002) Overcoming Aesthetic Muteness. *Researching Organizational Members’ Aesthetic Experience*. *Human Relations* 55 (7), 821–840.
- Taylor, S., Fisher, D. & Dufresne, R. (2002) The Aesthetic of Management Storytelling. *Management Learning* 33 (3), 313–330.
- Woodward, J. B. & Funk, C. (2010) Developing the artist-leader. *Leadership* 6 (3), 295–309.