



Vaasan yliopisto
UNIVERSITY OF VAASA

Linda Öhman

”Auttaminen merkitsee selviytymistä”

Auttamisen kulttuuri asiantuntijatyössä kollegoiden välillä

Johtamisen akateeminen yksikkö
Pro gradu -tutkielma
Liiketoiminnan kehittämisen maisteriohjelma

Vaasa 2022

VAASAN YLIOPISTO
Johtamisen akateeminen yksikkö**Tekijä:** Linda Öhman**Tutkielman nimi:** ”Auttaminen merkitsee selviytymistä” : Auttamisen kulttuuri asiantuntijatyössä kollegoiden välillä**Tutkinto:** Kauppatieteiden maisteri**Oppiaine:** Liiketoiminnan kehittämisen maisteriohjelma**Työn ohjaaja:** Jenni Kantola**Valmistumisvuosi:** 2022 **Sivumäärä:** 65

TIIVISTELMÄ:

Nykypäivänä asiantuntijatyö on hektisempää kuin koskaan. Työn vaatimukset ovat korkeammalla teknologian kehityksen sekä jatkuvan muutoksen takia. Asiantuntijoilta odotetaan yhä laajempaa ja alueita ylittävää asiantuntemusta, mikä lisää työn kuormittavuutta. Toimintatapojen muutoksen ja työtahdin nopeutumisen takia työhyvinvointi on tärkeää. Lisäksi asiantuntijatyö on hyvin itsenäistä ja mahdollisesti myös yksinäistä. Tästä syystä työyhteisön tuki ja toisten auttaminen työpaikalla korostuu ja ihmisten välinen yhteistyö on tärkeää.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten auttamisen kulttuuri näkyy asiantuntijatyössä organisaatiossa, ymmärtää auttamisen kulttuuria asiantuntijatyössä sekä ymmärtää, minkälainen merkitys työyhteisössä tapahtuvalla auttamisella on asiantuntijatyötä tekeville. Lisäksi tutkimuksessa on kartoitettu auttamisesta ja avun saamisesta muodostuvia tunteita. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys koostuu organisaatiokäyttäytymisen aiemmista tutkimuksista sekä muusta prososiaaliseen käyttäytymiseen sekä auttavaan käyttäytymiseen liittyvästä kirjallisuudesta.

Tutkimusmenetelmänä on käytetty kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Tutkimuksen aineisto on kerätty haastattelemalla kymmentä asiantuntijaa eri organisaatioista ja eri toimialoilta. Tiedonkeruu on toteutettu puolistrukturoidun teemahaastattelun avulla ja aineisto on analysoitu aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla hyödyntämällä Gioia-menetelmää.

Tutkimuksen keskeisistä tuloksista selvisi, että auttamista pidetään hyvin merkityksellisenä ja tärkeänä asiantuntijatyössä kollegoiden välillä. Prososiaalisen käyttäytymisen huomattiin parantavan haastateltavien merkityksellisyyden, tarpeellisuuden ja hyödyllisyyden tunteita sekä ammatillista itsetuntoa. Auttamista ja avun saamista pidettiin pääosin positiivisena asiana, vaikka joitakin negatiivisiakin puolia havaittiin. Auttamisen tavoista tärkeimpänä nousi tietojen ja taitojen jakaminen kollegoiden kesken ja tutkimustuloksista huomattiin, että luottavainen ja turvallinen työilmapiiri oli tiedon ja taidon jakamisen mahdollistaja. Tutkimuksesta ja esitetystä teoriasta voidaan huomata, että tietojen ja taitojen jakaminen auttamisen muotona on jäänyt muuttuvaan asiantuntijatyöhön pysyvästi ja sitä voidaan pitää itsestäänselvyytenä, eikä enää normaaleja työtehtäviä ylittävänä toimintana. Tutkimus osoittaa, että turvallinen ja avoin työilmapiiri sekä luottamus kollegoiden välillä luo ympäristön, jossa auttava käyttäytyminen lisää hyvinvointia sekä positiivisia tunteita.

AVAINSANAT: prososiaalinen käyttäytyminen, auttava käyttäytyminen, organisaatiokansalaisuus, asiantuntijatyö, tunteet

Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	Tutkimuksen tavoite	8
1.2	Tutkimuksen keskeiset käsitteet	9
1.3	Tutkimuksen rakenne	11
2	Prososiaalinen käyttäytyminen organisaatiossa	13
2.1	Erilaiset tekijät prososiaalisen käyttäytymisen taustalla	16
2.1.1	Ihmisten ominaispiirteet	16
2.1.2	Ihmisten välinen kanssakäyminen	17
2.1.3	Hyväntekemisen tarve	19
2.1.4	Organisaatiokulttuuri	20
2.2	Prososiaalisen käyttäytymisen monet puolet	20
2.2.1	Auttamisen hyödyt ja haitat auttajalle	21
2.2.2	Auttamisen vaikutukset organisaatioon	22
2.2.3	Haittapuolet prososiaalisessa käyttäytymisessä	23
3	Prososiaalisuus ja siihen liittyvät tunteet	26
3.1	Tunteet organisaatiossa	26
3.2	Myönteisten tunteiden vaikutukset prososiaaliseen käyttäytymiseen	27
3.3	Negatiiviset tunteet ja prososiaalisuus	30
4	Tutkimuksen metodologia	32
4.1	Tutkimusmenetelmä	32
4.2	Aineiston keruu	33
4.3	Analyysimenetelmä	36
4.4	Tutkimuksen kohdejoukko	37
4.5	Tutkimuksen luotettavuus	39
5	Analyysi	43
5.1	Auttamisen keinot ja auttamatta jättäminen	44
5.2	Auttamisen merkityksellisyys asiantuntijatyössä	47
5.3	Auttamisen tunnekokemukset	49

6	Johtopäätökset	52
6.1	Tutkimuksen keskeiset tulokset	53
6.2	Tutkimuksen rajoitukset	56
6.3	Jatkotutkimusehdotukset	56
	Lähteet	58
	Liitteet	65
	Liite 1. Haastattelurunko	65

Kuviot

Kuvio 1. Aineiston analyysi. 44

Taulukot

Taulukko 1. Haastateltavien taustatiedot. 38

1 Johdanto

Nykypäivänä asiantuntijatyö on entistä hektisempää, vaatimukset ovat korkeammalla kuin koskaan ja asiantuntijoilta odotetaan yhä laajempaa ja alueita ylittävää asiantuntemusta sekä tietynlaista käyttäytymistä työyhteisössä, mikä voi olla monessa tilanteessa haastavaa ja kuormittavaa (Mönkkönen & Roos, 2010 s. 16). Asiantuntijatyö voi olla monesti myös yksinäistä ja tästä syystä työyhteisön tuki ja toisten auttaminen työpaikalla korostuvat.

Prososiaalinen käyttäytyminen tarkoittaa kiteytettynä muiden auttamista ja termi liitetäänkin yleensä sellaiseen käytökseen, joka jollain tavalla hyödyttää toista (Dunfield, 2014). Hazzi ja Maldaon (2012, s. 106) kertovat, että prososiaalista käyttäytymistä itsessään on tutkittu paljon ja sen tärkeys on huomattu organisaatioissa. Heidän mukaansa prososiaalista käyttäytymistä voidaankin pitää yhtenä todella tärkeänä resurssina organisaatiolle ja sen selviytymiselle. Prososiaalisen käyttäytymiseen vaikuttavat erilaiset motiivit, kuten kiinnostus organisaatioon, prososiaalinen motiivi sekä johtamisen kautta syntyvä motivaatio (Choi & Moon, 2016, s. 359). Prososiaaliseen käyttäytymiseen liittyy myös vahvasti organisaatiokansalaisuus (Duan ja muut, 2019, s. 18). Organisaatiokansalaisuus on oman työnkuvan ylittävää käyttäytymistä, jolloin työntekijä käyttäytyy vapaaehtoisesti organisaatiota hyödyttäen, mutta saamatta palkintoja, kuten palkkaa tai muita etuja (Organ 1988, s. 548).

Brief ja Motowidlo (1986, s. 710) kertovat, että aiemmissa tutkimuksissa on löydetty erilaisia toimintakaavoja, joita voidaan pitää tärkeinä toimivalle organisaatiolle. Ensimmäinen löydetyistä toimintakaavoista liittyy työllistymiseen organisaatiossa ja siellä pysymiseen. Toinen toimintakaavoista kuvastaa määriteltyihin tavoitteisiin pääsemistä tai niiden ylittämistä. Kolmas toimintakaavoista liittyy prososiaaliseen käyttäytymiseen, joka kuvastaa vaadittujen roolin kriteereiden ylittävää käyttäytymistä, kuten esimerkiksi yhteistyötä työkavereiden kanssa, tarpeen mukaan organisaation suojelemista yllättäviltä uhilta, aktiivisesti uusien parannuskohtien etsimistä, itsensä kehittämistä oma-aloitteisesti ja organisaation hyvän kuvan ylläpitämistä. Tässä

tutkimuksessa tarkastellaan kolmatta toimintakaavaa liittyen prososiaaliseen käyttäytymiseen asiantuntijatyössä.

Myös auttavan käyttäytymisen, joka voidaan lukea myös prososiaaliseksi käyttäytymiseksi, hyödyt on osoitettu sujuvan organisaation toiminnan ja tehokkuuden kannalta (Lin ja muut, 2020, s. 386). Duan ja muut (2019, s. 18–19) esittävät, että tavallisesti auttavaa käyttäytymistä pidetään hyödyllisenä myös auttavalle osapuolelle esimerkiksi parantuneen työtehokkuuden ja hyvinvoinnin takia. He kuitenkin toteavat tutkimuksissa tulleen ilmi, että auttavalla käyttäytymisellä voi olla myös negatiivisia vaikutuksia auttajalle. Monissa tutkimuksissa on heidän mukaansa argumentoitu, että työntekijöiden sitoutuminen auttavaan käyttäytymiseen kuluttaa työntekijöiden rajallisia resursseja, ja näitä tutkimuksia tukee heidän mukaansa muut empiiriset tutkimukset, joista on selvinnyt, että enemmän auttavaa käyttäytymistä toteuttavat työntekijät kokevat enemmän sellaisia tunteita, kuten työn kuormitusta, stressiä, perheen ja työn välisiä ristiriitatilanteita, väsymystä sekä loppuun palamista.

Organisaatiot muodostuvat tunteista ja sen takia on tärkeää, että organisaatiossa panostetaan yksilön tunteisiin organisaation menestyksen takaamiseksi (Rafaeli & Worline, 2001, s. 97). Työ herättää ihmisissä erilaisia tunteita ja tunnetiloja, jotka ovat lähtöisin työpaikalta, ihmisten kanssakäymisestä sekä työn ulkopuolelta muodostuvista tunteista (Kaplan ja muut, 2014, s. 563). Erilaisten tunteiden vaikutus on suuri sekä hyvinvointiin että yksilöiden, ryhmien ja organisaation toimintaan (Barsade & Gibson, 2007, s. 37). Positiivisilla tunteilla nähdään olevan yhteys lisääntyneeseen auttamiseen ja prososiaaliseen käyttäytymiseen (Fredrickson, 2000, s. 136–137). Prososiaalisen käyttäytymisen nähdäänkin liittyvän yleensä positiivisiin tunteisiin, mutta siihen liittyy myös negatiivisia tunteita (Mesurado ja muut, 2018, s. 62–63).

Auttavaa käyttäytymistä ja prososiaalista käyttäytymistä ei ole tutkittu vielä paljoa asiantuntijatyössä. Aiemmissa tutkimuksissa on tutkittu paljon esimerkiksi johtajan auttavan käyttäytymisen vaikutuksia alaisiin. Zhangin ja muiden (2020, s. 890)

artikkelissa tutkittiin sitä, miten johtajan auttava käytös vaikuttaa alaisen auttavaan käytökseen ja menestymiseen päivittäisessä työssä, ja tutkimuksessa havaittiin, että johtajan käytöksellä oli vaikutusta alaisten menestykseen.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kuitenkin selvittää, miten auttamisen kulttuuri näkyy asiantuntijatyössä organisaatiossa kollegoiden välillä. Tämä on tärkeää sen takia, että asiantuntijatyö on muutoksessa ja ennen normaali tapa hoitaa asioita yksin, ei välttämättä ole enää nykypäivää. Tutkimuksessa ei tarkastella alais-esihenkilöiden välistä auttamisen kulttuuria, vaan tarkoituksena on tarkastella asiantuntijatyössä organisaatiossa kollegoiden välistä auttamisen kulttuuria. Tutkimuksessa analysoidaan tarkemmin sitä, minkälaista auttamista asiantuntijatyössä koetaan, mitä auttaminen merkitsee ja millaisia tunteita auttamisesta muodostuu. Tunteiden vaikutusta auttavaan käyttäytymiseen on tärkeää pohtia sen takia, että tunteita ymmärtämällä voidaan esimerkiksi lisätä auttavaa käyttäytymistä organisaatiossa. Tarkoituksena onkin ymmärtää auttamisen ja prososiaalisen käyttäytymisen roolia kokonaisvaltaisesti asiantuntijatyössä.

1.1 Tutkimuksen tavoite

Tässä tutkimuksessa tavoitteena on ymmärtää auttamisen kulttuuria asiantuntijatyössä sekä sitä minkälainen merkitys työyhteisössä tapahtuvalla auttamisella on asiantuntijatyötä tekeväille. Lisäksi tutkimuksessa pyritään ymmärtämään auttamisesta muodostuvia tunteita ja niiden vaikutuksia auttavaan käyttäytymiseen. Tätä tavoitetta lähestytään seuraavien kysymysten avulla:

- Minkälaista auttamista organisaatiossa asiantuntijatyössä on koettu?
- Minkälainen merkitys auttamisella on asiantuntijatyössä?
- Minkälaisia tunteita auttaminen herättää?
-

Tutkimuksessa tarkastellaan auttamista asiantuntijatyössä organisaatiossa. Tutkimuksessa tarkastellaan kollegoiden välistä auttamista ja esimerkiksi esimies-alaisuudessa tapahtuva auttaminen on rajattu pois. Lisäksi muissa yhteyksissä, kuten asiakaspalvelussa tehty auttaminen sekä hyväntekeväisyys on rajattu kokonaan pois tutkimuksesta.

1.2 Tutkimuksen keskeiset käsitteet

Tässä luvussa esitellään lyhyesti tutkimuksen pääkäsitteet. Pääkäsitteiden määrittely perustuu aiempaan tutkimukseen ja aiheesta tehtyihin artikkeleihin. Pääkäsitteet tässä tutkimuksessa ovat prososiaalinen käyttäytyminen, auttava käyttäytyminen, organisaatiokansalaisuus sekä asiantuntijatyö.

Prososiaalinen käyttäytyminen (prosocial behavior)

Prososiaalisella käyttäytymisellä tarkoitetaan sellaista tarkoituksenmukaista käyttäytymistä, joka vaikuttaa myönteisesti käytöksen kohteena olevaan henkilöön (Martela & Ryan, 2019, s. 116). Dunfield (2014) määrittelee prososiaalisen käyttäytymisen tarkoittavan kiteytettynä muiden auttamista. Hän kertoo, että prososiaalisuus terminä liitetään kaikenlaiseen käyttäytymiseen, joka on jollain tavalla toista hyödyttävää käyttäytymistä. Hänen mukaansa prososiaalinen käyttäytyminen on tarkoituksellista muiden positiiviseksi kokemaan käyttäytymistä, kuten auttamista, jakamista, emotionaalisen tuen tarjoamista tai lohduttamista. Näistä auttaminen tarkoittaa useimmissa tapauksissa välineellistä apua kuten pudonneen tavaran nostamista, jakaminen tarkoittaa esimerkiksi omista resursseista luopumista muiden hyväksi ja emotionaalisella tuella tarkoitetaan esimerkiksi sanallista lohduttamista tai halaamista.

Auttava käyttäytyminen (helping behaviour)

Auttava käyttäytyminen työssä tarkoittaa sitä, missä määrin työntekijä tarjoaa omaa osaamistaan kollegoilleen auttaakseen heitä tiettyihin tehtäviin liittyvissä ongelmissa (Lin ja muut, 2020, s. 386). Duan ja muut (2019, s. 20) esittävät auttavan käyttäytymisen perustuvan siihen, että se on itse päätettyä vapaaehtoista toimintaa eikä esimerkiksi toisen henkilön määräämää toimintaa. Heidän mukaansa auttava käyttäytyminen voidaan myös lukea prososiaaliseksi käyttäytymiseksi. He toteavat, että auttava käyttäytymistä on kahdenlaista, joita ovat reaktiivinen auttaminen ja proaktiivinen auttaminen. Reaktiivinen auttaminen on reaktio avun tarpeeseen tai pyyntöön. Proaktiivinen auttaminen on lähtöisin auttajasta itsestään ja yleensä auttaja auttaa omaa etua ajatellen, kuten esimerkiksi auttaa esihenkilöään, joka ei ole pyytänyt apua ja näin saavuttaa esihenkilön luottamuksen.

Organisaatiokansalaisuus (organizational citizenship behavior)

Organisaatiokansalaisuus on esitelty terminä ensimmäisen kerran Organin (1988, s. 548) toimesta, ja hän määritteli organisaatiokansalaisuuden työntekijän vapaaehtoisena käytöksenä, joka hyödyttää organisaatiota ja on oman työnkuvan ylittävää käytöstä, josta ei kuitenkaan palkita mitenkään esimerkiksi palkalla tai muilla eduilla. MacKenzie ja muut (2011, s. 562) määrittelevät organisaatiokansalaisuuden työroolin ylittävinä persoonallisuuden sekä käyttäytymisen piirteinä, joita ei virallisesti voida odottaa työntekijältä, mutta joita kuitenkin pidetään tavoiteltavina piirteinä.

Asiantuntijatyö

Kärreman ja muut (2002, s. 70–75) toteavat, että asiantuntijatyö, tai toisin sanoen tietotyö, on tietoon ja asiantuntijuuteen perustuvaa työtä, jonka tekijät ovat päteviä ja yleensä korkeasti koulutettuja korkeatasoisia osaajia. Heidän mukaansa asiantuntijatyö on yleensä muuttuvaa ja moniulotteista, jonka takia työn tekeminen vaatii jatkuvaa

kouluttautumista. He toteavatkin asiantuntijatyön olevan pohdintatyötä, joka perustuu älykkyyteen, eikä esimerkiksi fyysiseen voimaan tai kädentaitoihin ja tämän lisäksi asiantuntijatyötä tekevältä työntekijältä odotetaan itseohjautuvaa työskentelyä.

1.3 Tutkimuksen rakenne

Tämä tutkimus koostuu kuudesta pääluvusta. Ensimmäinen pääluke, eli johdanto, esittelee tutkimuksen taustaa ja tavoitteen, keskeiset käsitteet ja tutkimuksen rakenteen. Johdannon tarkoituksena on esitellä tutkimus lukijalle sekä tuoda ilmi tutkimuksen tarkoitus.

Seuraavissa kahdessa luvussa esitellään tutkimuksen teoreettinen viitekehys. Ensimmäisessä luvussa kerrotaan prososiaalisesta käyttäytymisestä organisaatiossa ja toisessa luvussa tarkastellaan auttamisesta muodostuvia tunteita tarkemmin. Teoreettisen viitekehysten tarkoituksena on selvittää lukijalle, mitä prososiaalisuus eli auttaminen sekä organisaatiokansalaisuus tarkoittavat organisaatiossa käytännössä sekä miten ne liittyvät toisiinsa. Lisäksi esitellään, mitä aiheesta entuudestaan jo tiedetään. Teoreettisen viitekehysten toisessa luvussa selvitetään, millaisia tunteita organisaatiossa muodostuu ja miten auttaminen vaikuttaa tunteiden muodostumiseen sekä miten tunteet vaikuttavat auttamiseen.

Neljäs luku esittelee tutkimuksen metodologian. Luvussa käydään läpi tutkimusmenetelmät sekä käytetty aineisto. Tässä luvussa selvennetään, miten analyysimenetelmää on käytetty aineistoon ja minkä takia menetelmä on valittu. Tämän lisäksi luvussa selitetään, mikä on tutkimuksen kohdejoukko ja minkä takia se on valittu. Viimeisimpänä tarkastellaan tutkimuksen luotettavuutta.

Viidennessä luvussa analysoidaan tutkimuksesta saadut tulokset sekä kuinka ne linkittyvät aiheesta tehtyihin edellisiin tutkimuksiin sekä kirjallisuuteen. Luvussa käydään läpi, miten analyysi on tehty ja millaisia vastauksia tutkimuksesta on saatu.

Kuudes ja viimeinen luku esittelee johtopäätökset. Tässä luvussa kerrataan vielä tutkimuksen keskeisimmät tulokset ja käydään läpi tutkimuksen rajoitteita. Viimeisimpänä annetaan jatkotutkimusehdotuksia.

2 Prososiaalinen käyttäytyminen organisaatiossa

Prososiaalisella käyttäytymisellä tarkoitetaan sellaista tarkoituksenmukaista käyttäytymistä, joka vaikuttaa myönteisesti käytöksen kohteena olevaan henkilöön (Martela & Ryan, 2019, s. 116). Weinstein ja Ryan (2010, s. 222) kertovat prososiaalisen käyttäytymisen kuvaavan käyttäytymistä, joka parantaa tai ylläpitää muiden hyvinvointia. Heidän mukaansa prososiaalisia tekoja on monenlaisia, mutta niiden yhdistävä tekijä on tarkoituksellinen toisten auttaminen tai hyödyttäminen. He toteavat, että vapaaehtoinen toisten auttaminen parantaa auttajan itsetuntoa, lisää hyvinvointia sekä elinvoimaa. Useissa tutkimuksissa prososiaaliseen käyttäytymiseen liittyen on korostettu motiivien tärkeyttä, jollaisia voivat olla esimerkiksi sosiaalinen vastuu, arvot ja itsekkäät motiivit, kuten oman uran edistäminen (Clary ja muut, 1998, s. 1517). Mitä enemmän prososiaaliset teot ovat omasta tahdosta johtuvia, sitä suurempi hyöty teoista on sekä auttajalle että autettavalle (Weinstein & Ryan, 2010, s. 223).

Pfattheicherin ja muiden (2022, s. 126) mukaan prososiaalinen käyttäytyminen edustaa tekoja, jotka parantavat tekojen kohteen fyysistä sekä psyykkistä hyvinvointia ja ovat luokiteltu hyödyllisiksi teoiksi muille jonkun ryhmän tai yhteiskunnan mukaan. Myös Martelan ja Ryanin (2016, s. 356) tutkimuksesta nähdään, että prososiaalinen käyttäytyminen ei tarvitse edes fyysistä kontaktia auttajan ja autettavan välille, mutta silti tuottaa positiivisia vaikutuksia, kuten energisoi, lisää psyykkistä hyvinvointia sekä antaa mielihyvää.

Auttava käyttäytyminen, jonka voidaan sanoa olevan myös prososiaalista käyttäytymistä, on katsottu olevan iso osa organisaatiokansalaisuutta (Duan ja muut, 2019, s. 18). Organisaatiokansalaisuus, englanniksi *organizational citizenship behaviour* (OCB), on esitelty terminä ensimmäisen kerran Organin (1988, s. 548) toimesta, ja hän määritteli organisaatiokansalaisuuden työntekijän vapaaehtoisena käytöksenä, joka hyödyttää organisaatiota ja on oman työnkuvan ylittävää käytöstä, josta ei kuitenkaan palkita mitenkään esimerkiksi palkalla tai muilla eduilla.

Organin (1988, s. 548) mukaan organisaatiokansalaisuus sisältää kolme tärkeää näkemystä. Ensimmäisen näkemyksen mukaan organisaatiokansalaisuus on harkinnanvaraista käytöstä, mikä ei ole osa työnkuvaa ja on toteutettu työntekijän omasta tahdosta. Toisen näkemyksen mukaan organisaatiokansalaisuus ylittää vaaditun työnkuvaan kuuluvan käytöksen. Viimeisimpänä organisaatiokansalaisuus parantaa organisaation tehokkuutta. Lisäksi Organ määritteli organisaatiokansalaisuudelle viisi ulottuvuutta, joita ovat muiden auttaminen tai epäitsekkyyys (altruism), tunnollisuus (conscientiousness), kohteliaisuus (courtesy), rehtiys (sportsmanship) sekä kansalaishyve (civic virtue).

Organin mukaan (1988) muiden auttamisella ja epäitsekkyydellä tarkoitetaan esimerkiksi muiden työntekijöiden auttamista heidän työtehtävissään tai uusien työntekijöiden perehdyttämistä. Tunnollisuudella taas tarkoitetaan ajoissa töissä olemista sekä tehokasta työajan käyttöä. Huomaavaisuudella viitataan hyviin tapoihin sekä muiden huomioimiseen päätöksissä, jotka vaikuttavat jollain tavalla heihin. Rehtiä käytöstä on hyvän positiivisen asenteen omaaminen sekä se, että ei valita turhasta. Viimeisimpänä kansalaishyveellä viitataan kiinnostukseen organisaatiota ja alaa kohtaan. Kansalaishyvettä toteuttava työntekijä osallistuu organisaation kehitykseen ja koittaa parantaa organisaation tehokkuutta. Organ kertoo, että nämä mainitut viisi ulottuvuutta ovat sellaisia, jotka hyödyttävät organisaatiota, mutta joista organisaatio ei maksa työntekijälle ylimääräistä korvausta, vaan työntekijä toteuttaa ne omasta hyväntahtoisuudestaan.

Podsakoff ja muut (2000, s. 516) esittävät aiemman tutkimuksen perusteella artikkelissaan organisaatiokansalaisuuteen liittyvän seitsemän yleistä ulottuvuutta, joita ovat auttaminen (helping behavior), rehtiys (sportsmanship), organisaatioloyalisuus (organizational loyalty), organisaation sääntöjen noudattaminen (organizational compliance), yksilön aloitteellisuus (individual initiative), kansalaishyve (civic virtue) sekä itsensä kehittäminen (self developmen).

Podsakoff ja muut (2000, s. 516–526) määrittelevät seitsemän ulottuvuutta tarkemmin seuraavasti. Auttaminen on tunnistettu olevan tärkeä osa organisaatiokansalaisuutta ja se koskettaa lähes kaikkia ihmisiä. Auttaminen sisältää omasta tahdosta lähtevää muiden auttamista ja töihin liittyvien ongelmien ehkäisemistä. Rehtiys on määritelty valmiudeksi sietää työn väistämättömiä haittoja valittamatta sekä kyvyksi säilyttää positiivinen asenne siitakin huolimatta, että asiat eivät suju halutun mukaisesti. Organisaatiokansallinen käytös sisältää organisaation puolustamista ulkopuoliselta haitalta, hyvän puhumista organisaatiosta sekä sitoutumista organisaatioon epäsuotuisissakin olosuhteissa. Organisaation sääntöjen noudattamista pidetään oleellisena osana hyvää organisaatiokansalaisuutta, sillä vaikka oletuksena on, että kaikki noudattavat organisaation sääntöjä, säännöksiä ja prosesseja, niin näin ei kuitenkaan aina ole. Tästä syystä työntekijää, joka noudattaa sääntöjä käskemättä, pidetään hyvänä organisaatiokansalaisena. Aloitteellinen yksilö tekee töitä yli vaaditun määrän, eli tekee ylimääräistä verrattuna annettuun työnkuvaan. Tällaista käytöstä voi olla esimerkiksi tehokkuutta parantavien uusien työtapojen keksiminen. Kansalaishyveellä tarkoitetaan sitoutuneisuutta koko organisaatioon ja se näkyy niin, että työntekijä osallistuu vapaaehtoiseen toimintaan, on kiinnostunut organisaation kehittämisestä sekä sen hyvinvoinnista. Viimeisimpänä itsensä kehittäminen sisältää vapaaehtoista omien tietojen ja taitojen parantamista.

Tässä tutkimuksessa prososiaalista käytöstä tarkastellaan organisaation sisällä ja tällöin sitä kutsutaankin prososiaalisesti organisaatiokansalaisuudeksi. Brief ja Motowidlo (1986, s. 711) kertovat prososiaalisen organisaatiokansalaisuuden tutkivan prososiaalista käyttäytymistä organisaation ympäristössä käsitellen prososiaalisuuden eri tasoja sekä mitä hyötyä käytöksestä on. Heidän mukaansa prososiaalinen organisaatiokansalaisuus määritellään käyttäytymiseksi, joka on toteutettu organisaation jäsenen toimesta, joka on suunnattu yksilölle, ryhmälle tai organisaatiolle, kenen kanssa ollaan vuorovaikutuksessa työtehtävissä sekä jonka päämääränä on parantaa kohteena olevan yksilön, ryhmän tai organisaation hyvinvointia.

2.1 Erilaiset tekijät prososiaalisen käyttäytymisen taustalla

Monet tekijät vaikuttavat ihmisten käyttäytymiseen ja prososiaaliseen käyttäytymiseen. Tässä luvussa tarkastelemme yksityiskohtaisemmin prososiaaliseen käyttäytymiseen vaikuttavia tekijöitä sekä yksilön että organisaation kannalta.

2.1.1 Ihmisten ominaispiirteet

Työelämässä joustavuuden, yhteistyön ja ryhmäytyön merkitys korostuu organisaatioissa, ja tämä on lisännyt positiivisen ihmissuhdekäyttäytymisen merkitystä työpaikalla (King ja muut, 2005, s. 587). Tutkimuksissa on tullut ilmi tiettyjä persoonallisuuden piirteitä, jotka edesauttavat yksilöä käyttäytymään prososiaalisesti (Shah & Rizvi, 2016, s. 162). Näitä persoonallisuuden piirteitä kuvastaa erinäiset mallinnukset ja yksi näistä on McCraenin ja Costan (Thielmann ja muut, 2020, s. 34–36) viiden faktorin malli (big five factor model). Malli tutkii viiden persoonallisuuspiirteen ja prososiaalisen käyttäytymisen välisiä yhtenäisyyksiä. Persoonallisuuspiirteet on jaettu päätasolla viiteen eri kategoriaan, jotka sisältävät yksityiskohtaisempia luonteenpiirteitä. Persoonallisuuspiirteiden viisi päätasoa ovat ulospäinsuuntautuneisuus (extraversion), tunnollisuus (conscientiousness), avoimuus uusille kokemuksille (openness to experience), sovinnollisuus (agreeableness) ja neuroottisuus (neuroticism).

Thielmann ja muut (2020, s. 34–36) määrittelevät viiden faktorin mallin persoonallisuuspiirteet artikkelissaan. Heidän mukaansa ulospäinsuuntautuneisuus liitetään yleensä sosiaaliseen käytökseen ja se kuvastaa henkilöä, joka tykkää viettää aikaa ja puhua ihmisten kanssa. Tällaiset ihmiset pärjäävät hyvin sosiaalisissa tilanteissa, kuten puhumisessa, johtamisessa tai viihdyttämisessä. Tunnollisuus taas kuvastaa sellaista henkilöä, joka on luotettava, sitoutunut ja tuloshakuinen. Tunnollinen henkilö on sitoutunut työhönsä ja tavoittelee saavutuksia. Vähäisesti tunnollinen ihminen on päinvastoin epäluotettava eikä sitoutunut työhönsä. Avoimuus uusille kokemuksille tarkoittaa yksilön halua kokea uutta tai kehittää itseään. Avoimuus yhdistetään yleensä

ideoihin liittyviin pyrkimyksiin, kuten oppimiseen, ajatteluun ja kuvitteluun. Sovinnollisuus näkyy henkilön taitona olla anteeksiantavainen, kykynä sietää toisia sekä olla kiinnostunut tekemään yhteistyötä toisten kanssa. Sovinnolliset henkilöt toimivat hyvin muiden kanssa ja heidän kanssaan on helppo tulla toimeen. Viimeisimpänä neuroottisuus sisältää monia negatiivisia puolia, kuten yksilön taipumuksen kokea ahdistusta, vihaa, masennusta, häpeää tai muita negatiivisia tunteita.

Shah ja Ritzvi (2016, s. 168) kertovat, että tutkimusten mukaan prososiaaliseen käyttäytymiseen linkittyy kaikista persoonallisuuspiirteistä voimakkainten tunnollisuus, sovinollisuus ja ulospäinsuuntautuneisuus. Heidän mukaansa ne, joiden luonteesta löytyi paljon tunnollisuutta, olivat muita auttavaisempia. Sovinnollisuus linkittyi voimakkaasti prososiaaliseen käyttäytymiseen. Lisäksi ulospäinsuuntautuneisuus ja sovinollisuus olivat myös vahvasti linkittyneitä vapaaehtoiseen käyttäytymiseen. Lisäksi samoista tutkimuksista tuli ilmi, että prososiaalinen käyttäytyminen ei ole vain yhdestä persoonallisuuspiirteestä kiinni, vaan siihen vaikuttaa monet geneettiset sekä elinympäristön tekijät. Heidän mukaansa kuitenkin sovinollisuus, ulospäinsuuntautuneisuus ja tunnollisuus ovat piirteitä, joita löytyy kaikilta prososiaalisesti käyttäytyviltä ihmisiltä.

2.1.2 Ihmisten välinen kanssakäyminen

Tiedon tärkeys on keskiössä organisaatioille ja niiden kasvamiselle, ja tämän takia työntekijöiden tiedot ja asiantuntijuus ovat organisaation suurin voimavara (Davenport, 2005, s. 8). Lin (2007, s. 411) toteaa, että tieto ja tiedon jakaminen ovat nykyaikana tärkeitä työkaluja organisaation kasvuun. Hänen mukaansa tiedon jakaminen (knowledge sharing) tarkoittaa yksilöiden kokemusten ja tiedon jakamista muille organisaation jäsenille, ja pyrkimys hiljaisen tiedon jakamiseen onkin todettu olevan osa prososiaalista käyttäytymistä organisaatiossa. Hiljainen tieto käsittää yksilön omakohtaiset kokemukset, tiedot ja taidot (Nonaka & von Krogh, 2009, s. 636). Hiljaisen

tiedon jakaminen ylittää omaan työnkuvaan kuuluvat tehtävät ja se on vapaaehtoista, ja tästä syystä sen katsotaankin olevan prososiaalista käyttäytymistä (Lin, 2007, s. 412).

Lin (2007, s. 415) muistuttaa, että hiljaisen tiedon jakaminen on kykyjen jakamista muiden kanssa ja tämän takia se vaatii luottamusta kollegoiden välillä. Hänen mukaansa työntekijät, jotka ovat voimakkaasti sitoutuneita organisaatioon sekä luottavat kollegoihinsa, ovat valmiimpia jakamaan hiljaista tietoa organisaatiossa. Luottamus kollegoiden välille muodostuu, jos yksilöt kokevat, että toinen ei aiheuta harmia tai tee vastoin toisen intressejä (McEvily ja muut, 2003, s. 93). Mayerin ja muiden (1995, s. 715) mukaan kolme tekijää vaikuttaa yksilön taipumukseen luottaa muihin ihmisiin. Niitä ovat aiemmat kokemukset, persoonallisuus ja kulttuuritausta sekä henkilökohtainen taipumus luottamiseen. Luottamus helpottaa monia asioita, kuten johtaa nopeampiin päätöksiin, yksinkertaistaa tiedon saantia ja sen tulkintaa sekä säästää kognitiivisia resursseja (McEvily ja muut, 2003, s. 93).

Mayer ja muut (1995, s. 717–719) ovat löytäneet kolme ominaisuutta, jotka vaikuttavat työyhteisössä henkilön luotettavuuteen. Ominaisuuksia ovat kyvykkyys (ability), hyväntahtoisuus (benevolence) ja rehellisyys (integrity). Kyvykkyys sisältää ryhmätaitoja, pätevyyttä ja ominaisuuksia jonkin tietyn aihealueen osalta ja se voi sisältää esimerkiksi harjoiteltuja taitoja tai kokemusta jostakin asiasta. Hyväntahtoisuus tarkoittaa sitä, kuinka paljon muut luottavat yksilön halukkuuteen tehdä hyvää eli kokeeko muut, että henkilöllä on taipumusta auttamiseen ja hyväntelemiseen. Viimeisimpänä rehellisyydellä tarkoitetaan sitä, kuinka rehellisenä, reiluna, vilpittömänä ja oikeudenmukaisena yksilö nähdään ja millaisia arvoja hänellä on.

Voimmekin todeta, että tiedon jakaminen on prososiaalista käyttäytymistä, kun se perustuu luottamukselle ja tapahtuu omasta tahdosta. Ihmisten välisen kanssakäymisen ja tiedon jakamisen avulla saadaan lisää luottamusta työyhteisöön ja tätä kautta prososiaalinen käyttäytyminen lisääntyy entisestään. Prososiaalinen käyttäytyminen on

kanssakäymistä ihmisten kanssa, jossa keskiössä on luottamus ja auttaminen tietoa jakamalla.

2.1.3 Hyväntekemisen tarve

Itseohjautuvuusteoriassa esitetään, että yksilön hyvinvointia voidaan lisätä täyttämällä psykologisia perustarpeita (Ryan & Deci, 2000, s. 74–75). Prososiaalisen käyttäytymisen on havaittu liittyvän itseohjautuvuusteoriassa esiintyviin kolmeen psykologiseen perustarpeeseen, joita ovat kompetenssin tarve, yhteisöllisyyden tarve ja autonomian tarve (Martela & Ryan, 2016, s. 356) sekä myöhemmin esitettyyn neljänteen perustarpeeseen, hyväntekemisen tarpeeseen (Martelan ja muut, 2017, s. 1263). Tässä tutkimuksessa tarkastellaan hyväntekemisen tarvetta tarkemmin, sillä sen katsotaan olevan prososiaalisen käyttäytymisen tärkeä tekijä.

Monissa tutkimuksissa on tullut ilmi, että hyväntekeminen lisää hyvinvointia, suorituskykyä ja elinvoimaa ja lisää myös elämän merkitystä (Martela ja muut, 2017, s. 1263). Weinstein ja Ryan (2010, s. 238) tarkentavat, että vapaaehtoinen auttaminen tuottaa tekijälleen ja vastaanottajalle enemmän hyvinvointia ja mielihyvää, kuin velvollisuuteen tai kontrolliin perustuva apu. Itseohjautuvuusteorian muut psykologiset tarpeet, autonomian, kompetenssin ja yhteisöllisyyden tarpeet, vaikuttavat motivoivasti hyväntekemiseen, eli kannustavat täyttämään hyväntekemisen tarpeen (Martela & Ryan 2016, s. 352).

Martela ja Jarenko (2014, s. 42–43) esittävät, että hyväntekemisen kohteelta saatu palaute on hyväntekemisen keskiössä, sillä se vahvistaa toimijuutta sekä hyväntekemisen kokemusta. Palautteen kautta hyväntekijä pääsee tulkitsemaan tekonsa vaikutuksia, laatua ja onko se ollut aiheellista. Hyväntekemisen ja hyväntahtoisuuden katsotaan olevan prososiaalisen käyttäytymisen tärkeitä tekijöitä ja prososiaalisen käyttäytymisen katsotaankin lisäävän yksilön hyvinvointia ja kokemusta merkityksellisyydestä (Martela ja muut, 2017, s. 1263)

2.1.4 Organisaatiokulttuuri

Rinne (2021, s. 114–115) kertoo työyhteisön arvojen ja toimintamallien muodostavan organisaatiokulttuurin. Hänen mukaansa toimivan organisaation sisällä täytyy olla työilmapiiri, joka tarjoaa työntekijälleen psykologisen turvallisuuden tunteet sekä tunteen, että virheistä ei heti rangaista. Hän myös muistuttaa, että ilmapiirillä on vaikutusta siihen, kuinka yksilöt käsittelevät työyhteisössä tapahtumia epäonnistumisia ja suhtautuminen näihin koko organisaation tasolla on isossa roolissa. Hänen mukaansa työyhteisö vaikuttaa myös siihen, kuinka helposti ihmiset uskaltavat kysyä neuvoa toisiltaan, joka edelleen on oleellinen osa tiedon jakamista ja auttamista. Turvallinen organisaatiokulttuuri on pakollinen oppimiselle ja muutoksille, ja oppiminen ja muutokset vaikuttavat työntekijöiden käyttäytymiseen monella tavalla (Frazier ja muut, 2017, s. 120). Esimerkiksi tiedon jakaminen ja prososiaalinen kansalaiskäyttäytyminen muodostuvat turvallisessa organisaatiokulttuurissa.

Psykologisen turvallisuuden on huomattu olevan entistä tärkeämpää haastavissa työtehtävissä, koska ne vaativat luovuutta ja kykyä etsiä ratkaisuja (Yli-Kaitala & Toivanen, 2021, s. 32). Esimerkiksi vaativassa asiantuntijatyössä tavoitteiden saavuttaminen on usein haastavaa ja saattaa vaatia useiden eri asiantuntijoiden tietoja. Jos työpaikalla ei uskalleta kysyä apua tai jakaa ajatuksia, voivat vaikeat työtehtävät jäädä tekemättä ja osaaminen ei lisääny työympäristössä. Organisaatiokulttuuri, joka kannustaa kehittämään sosiaalisia suhteita, voi lisätä kollegoiden välistä luottamusta ja tätä kautta lisätä myös hiljaisen tiedon välittymistä (Lin, 2007, s. 422).

2.2 Prososiaalisen käyttäytymisen monet puolet

Erilaisten tutkimusten mukaan prososiaalisella käyttäytymisellä on vaikutuksia sekä yksilöön että organisaatioon ja vaikka yleensä prososiaalista käytöstä pidetään hyvänä asiana, on siitä löydetty myös haittapuolia (Ks. esim. Barsade & Gibson, 2007; Bolino ja

muut, 2013). Tässä luvussa tarkastellaan prososiaalisesta käyttäytymisestä johtuvia vaikutuksia sekä yksilöille että koko organisaatiolle.

2.2.1 Auttamisen hyödyt ja haitat auttajalle

Auttamisesta voi olla hyötyä tai haittaa auttajalle ja kokemus voi vaikuttaa myös tulevaisuuden auttamiskäyttämiseen (Lin ja muut, 2020, s. 388). Auttamisesta on tehty hyötyihin ja haittoihin perustuvat perspektiivit, jotka kertovat siitä, mitä hyötyä tai haittaa auttamisesta voi olla (Lam ja muut, 2016, s. 379). Hyötyihin perustuva perspektiivi väittää, että muiden auttaminen energisoi auttajaa ja parantaa auttajan hyvinvointia (Lin ja muut, 2020, s. 388). Lamin ja muiden (2016, s. 379) mukaan auttaminen lisää positiivisesti työn merkityksellisyyttä ja sitä kautta lisää myös elinvoimaisuutta. Edelliset tutkimukset ovat osoittaneet, että apua tarjoavat henkilöt tuntevat vaikuttaneensa työkavereihin positiivisesti ja saaneensa vastavuoroista sosiaalista tukea työkavereilta, mikä entisestään vahvistaa hyötyihin perustuvaa perspektiiviä (Koopman ja muut, 2016, s. 417). Yleisesti aiheesta tehdyt tutkimukset viittaavat siihen, että auttamisen tärkeimmät psykologiset hyödyt voivat olla korkeampi psykologinen merkityksellisyyden tunne sekä muut psykologiset tuntemukset, jotka muodostuvat positiivisista ja kannustavista työkaverisuhteista (Lin ja muut, 2020, s. 388–389).

Hyötyihin perustuvan perspektiivin vastakohtana on haittoihin perustuva perspektiivi, joka väittää, että muiden auttaminen voi aiheuttaa auttajalle psykologisen rasitteen, koska muiden auttaminen on vaivalloista, henkisiä resursseja kuluttavaa sekä keskeyttää auttajan normaalit työtehtävät (Bergeron, 2007, s. 1083). Esimerkiksi Koopman ja muut (2016, s. 418) löysivät tutkimuksessaan auttavaa käyttäytymistä toteuttaneiden työntekijöiden kokevan henkistä väsymystä eli henkisten resurssien vähentymistä, koska työntekijät kokivat auttavan käyttäytymisen häiritsevän heidän työtavoitteiden saavuttamista. Tämän lisäksi Bolino ja muut (2015, s. 59) huomasivat auttamisen kuluttavan vielä enemmän henkisiä resursseja silloin, kun auttaminen liittyi työtehtävään,

joka koettiin vaikeaksi. Tutkimusten mukaan säännöllisesti auttavat työntekijät kokivat suurempaa ylikuormittumista, työstressiä, väsymystä ja loppuun palamista (Duan ja muut, 2019, s. 19).

2.2.2 Auttamisen vaikutukset organisaatioon

Podsakoffin ja muiden (2000, s. 544) mukaan prososiaalinen käyttäytyminen voi vaikuttaa organisaation tehokkuuteen monilla eri tavoilla. Näitä ovat esimerkiksi kollegoiden välisen tuottavuuden tehostaminen opettamalla toisilleen uusia asioita tai opettamalla parhaat tavat tehdä joitakin asioita, sillä prososiaalinen käyttäytyminen voi vapauttaa resursseja parempaan käyttöön, koska työntekijät auttavat toisiaan työhön liittyvissä ongelmissa. Näin työajan käyttö tehostuu ja aikaa vapautuu muille työtehtäville. Työtehtävien jakaminen myös jakaa kollegoiden työtaakkaa tasapuolisemmin. Lisäksi prososiaalinen käyttäytyminen voi tehdä organisaation suorituksesta tasaisempaa, koska työntekijät automaattisesti ottavat poissaolijoiden työtehtävät itselleen tai auttavat kollegoitaan, joilla on iso työtaakka. Prososiaalinen käytös myös vähentää todennäköisemmin työntekijöiden työtehokkuuden vaihtelua, mikä taas vähentää kokonaisuudessaan organisaation tehokkuuden vaihtelua. Lisäksi prososiaalinen käytös parantaa yhteishenkeä ja tällöin esimerkiksi työryhmä ei erikseen vaadi toimenpiteitä yleisen työilmapiirin parantamiseksi. Tiedon kulku voi parantua prososiaalisen käytöksen takia, mikä edelleen tehostaa organisaation toimintaa.

Prososiaalinen käyttäytyminen parantaa organisaation imagoa, joka helpottaa uusien työntekijöiden saamista ja samalla vanhat työntekijät viihtyvät paremmin organisaatiossa (Podsakoff ja muut, 2000, s. 545). Myös Bolinon ja muiden (2013, s. 543) mukaan prososiaalinen käyttäytyminen tekee työpaikalle positiivisen työilmapiirin, mikä tekee organisaatiosta houkuttelevamman työpaikan. Heidän mukaansa prososiaalisesti käyttäytyvät työntekijät ovat monesti myös onnellisempia ja tästä syystä puhuvat hyvää organisaatiosta sekä suojelevat organisaatiota erilaisilta haitoilta. Kun työntekijä viestii organisaatiosta positiivisesti, niin hän myös parantaa organisaation yritysmielikuvaa.

2.2.3 Haittapuolet prososiaalisessa käyttäytymisessä

Prososiaalisen käyttäytymisen hyvien puolien lisäksi sille voidaan tunnistaa myös haittapuolia. Prososiaalisuuden käytöksen negatiivisia puolia ei ole tutkittu yhtä paljon, kuin positiivisia puolia, mutta joitakin tutkimuksia aiheesta löytyy, joissa prososiaalisuudella on todettu olevan mahdollisia negatiivisia vaikutuksia yksilölle sekä organisaatiolle (Ks. esim. Bergeron 2007; Bolino ja muut, 2013).

Bolinon ja muiden (2013, s. 544) mukaan jossain tapauksissa työntekijät voivat nähdä prososiaalisen käyttäytymisen enemmänkin pakollisena kuin vapaaehtoisena osana tekemäänsä työtä. Heidän mukaansa tunne prososiaalisuuden pakollisuudesta voi kummuta organisaation sisältä esimerkiksi esimiesten odotuksesta tai sellaiseksi muovautuneesta organisaatiokulttuurista, että työntekijät kokevat prososiaalisen käytöksen olevan osa heidän työtään. Lisäksi he kertovat, että pakollisuuden tunne voi aiheuttaa työntekijöiden käyttäytymisen prososiaalisesti esimerkiksi työpaikan menettämisen pelon takia. Käyttäytymällä prososiaalisesti työntekijät yrittävät todistaa olevansa todella hyviä työntekijöitä kollegoihinsa nähden. Heidän mukaansa pakollisuuden tunteesta johtuvalla prososiaalisella käytöksellä voi olla negatiivisia vaikutuksia työntekijöihin, kuten tunne siitä, että koko ajan pitää auttaa enemmän, mikä voi johtaa työpaikalla muodostuneeseen kilpailuun, kitkaan kollegoiden välillä sekä loppuun palamiseen.

Myös Vigoda-Gadot (2006, s. 85) on tutkinut pakotettua prososiaalista käyttäytymistä ja nimennyt sen pakolliseksi kansalaiskäyttäytymiseksi (compulsory citizenship behavior). Hän on löytänyt monta työstä johtuvaa huonoa puolta liittyen aiheeseen. Näitä ovat esimerkiksi työstressi, halu erota ja huolimaton käytös. Bolino ja muut (2010, s. 835) ovat tunnistaneet hieman erilaisen negatiivisen toimintamallin aiheeseen liittyen. Vaikka työntekijät eivät tuntisi, että prososiaalinen käytös on pakotettua, he voivat silti tuntea tarvetta siihen. Tämän toimintamallin Bolino ja muut ovat nimenneet kansalaispaineeksi (citizenship pressure), joka tiivistettynä tarkoittaa työn vaatimusta, jossa työntekijät tuntevat painostusta prososiaaliseseen käytökseen. Kaikki tällainen käytös, joka painostaa

työntekijää käyttäytymään prososiaalisesti ja josta työntekijä ei saa minkäänlaista korvausta, aiheuttaa pitkällä aikavälillä ongelmia työntekijälle ja sitä kautta myös organisaatiolle (Vigoda-Gadot 2006, s. 85).

Bolinon ja muiden (2013, s. 546) mukaan kauan jatkuneet pakollinen kansalaiskäyttäytyminen tai kansalaispaine aiheuttavat negatiivisia asioita työntekijän terveydelle ja hyvinvoinnille, ja näiden alaisena toteutettu prososiaalinen käytös voi aiheuttaa myös henkilökohtaisia haittoja työntekijälle. Näitä ovat esimerkiksi työntekijöiden stressin lisääntyminen, ylikuormittuminen, työpaine ja työn ja perheen välisten konfliktien lisääntyminen. Stressi ja työpaine voivat heikentää työntekijän työn tulosta, joka taas heikentää organisaation toimintaa.

Vaikka monissa tutkimuksissa on tullut ilmi prososiaalisen käyttäytymisen henkilökohtaiset rasitteet, on myös tullut ilmi, että prososiaalisella käytöksellä on negatiivisia vaikutuksia työntekijän työhön (Bolino ja muut, 2013, s. 546). Bergeron (2007, s. 1088) kertoo, että prososiaalista käytöstä ei voi toteuttaa loputtomasti, sillä aika sekä energia ovat kuluvia resursseja. Hänen mukaansa prososiaalinen käyttäytyminen voi heikentää työntekijän työhön liittyvää suoritusta, mikä voi aiheuttaa haittaa työntekijän uralle. Tämä heikentynyt työsuoritus voi aiheuttaa sen, että työntekijä kyllästyy auttamaan työkavereitaan tai muuten käyttäytymään prososiaalisesti, ja keskittyy täysin tekemään vain omaa työtään. Tälle tapahtumalle Bolino ja muut (2015, s. 57) ovat kehittäneet termin kansalaisväsymys (citizenship fatigue). Kansalaisväsymyksellä tarkoitetaan tilaa, jossa työntekijät kokevat olevansa loppu, väsyneitä tai kykyjensä ääri rajoilla. Tila estää työntekijää antamasta roolin ylittävää panosta, joka taas vuorostaan heikentää organisaation toimintaa.

On tullut myös ilmi, että prososiaalista käytöstä tarkastellaan työntekijän suorituksen arvioinnissa ehtona palkankorotuksille ja ylennyksille (Podsakoff ja muut, 2000, s. 533). Toisaalta, vaikka työntekijä käyttäytyisikin prososiaalisesti, se voi olla myös negatiivinen tekijä arvioinnissa. Tämä voi johtua siitä, että työntekijä käyttää enemmän aikaansa

muiden auttamiseen sekä muihin työtehtäviin, kuin omiinsa (Bolino, 2013, s. 546). Mitä enemmän työntekijä käyttää aikaansa muiden auttamiseen, sitä vähemmän hänellä on aikaa keskittyä omiin työtehtäviinsä ja tätä kautta hän antaa pienemmän panoksen organisaation hyväksi (Bergeron 2007, s. 1079–1080). Tilanteissa, joissa yksilön työsuorituksesta palkitaan, voi prososiaalisesta käyttäytymisestä olla yksilölle enemmän haittaa kuin hyötyä, koska se voi aiheuttaa rahallisia tappioita tai esimerkiksi ylennyksiä (Bergeron ja muut, 2013, s. 966). Tämä voi myös aiheuttaa työpaikalle tilanteita, joissa ihmiset tavoittelevat ylennystä, joka taas synnyttää kollegoiden välille kitkaa. Tämän takia auttamisen kulttuuri voi kadota organisaatiosta hiljalleen kokonaan pois.

3 Prososiaalisuus ja siihen liittyvät tunteet

Tunteilla on suuri vaikutus organisaatiossa. Auttaminen ja prososiaalinen käytös herättävät erilaisia positiivisia sekä negatiivisia tunteita auttajalle sekä autettavalle ja työympäristölle. Tässä luvussa käsitellään tarkemmin tunteita organisaatiossa sekä niiden vaikutusta auttamiseen.

3.1 Tunteet organisaatiossa

Rafaelin ja Worlinen (2001, s. 97) mukaan organisaatiot herättävät sekä valjastavat käyttöönsä työntekijöidensä tunteita ja tästä syystä voidaankin sanoa, että organisaatiot muodostuvat tunteista. He kertovat, että tämän takia organisaatioiden täytyy panostaa yksilöiden taitojen lisäksi yksilöiden tunteisiin, jotta organisaatiot voivat menestyä. Brief ja Weiss (2002, s. 281) kertovat, että tunteiden tieteellinen tutkimus organisaatiossa on lähtöisin 1930-luvulta Yhdysvalloista. Aihetta aloitettiin tutkimaan enemmän vuosina 1980–1990. Tätä ennen aihetta on tutkittu hyvin vähäisesti.

Työ herättää ihmisissä monia tunteita ja organisaation sisällä ihmisillä on erilaisia tunnetiloja, kuten vihaa, ahdistusta, turhautumista, alistumista ja hämmennystä, mutta myös ylpeyttä, yhteenkuuluvuutta, itsevarmuutta, kilpailuhenkisyttä, täyttymystä ja jännitystä (Kaplan ja muut, 2014, s. 563; Rafaeli & Worline, 2001, s. 101). Kaplanin ja muiden mukaan nämä tunteet ovat lähtöisin työpaikan tapahtumista, ihmisten välisestä kanssakäymisestä sekä töihin liittymättömistä tunteista, jotka työntekijät tuovat mukanaan työpaikalle. Näiden tunteiden vaikutus on suuri, ne eivät pelkästään vaikuta hyvinvointiin, vaan myös yksilöiden, ryhmien ja organisaation toimintaan (Barsade & Gibson, 2007, s. 37)

Ashkanasy ja Humphrey (2011, s. 215) kertovat artikkelissaan Ashkanasyn kehittämästä mallista, jossa on viisi tasoa tunteista organisaatiossa. Nämä viisi tasoa ovat yksilön sisäiset tunteet, yksilöiden väliset erot, yksilöiden välinen vuorovaikutus, ryhmät sekä

koko organisaatio. Tasolla yksi keskitytään heidän mukaansa hetkellisiin ihmisen sisäisiin tunteisiin ja niiden muutoksiin sekä kuinka yksilö osana organisaatiota kokee tunteet. Taso kaksi keskittyy heidän mukaansa yksilöiden välisiin eroavaisuuksiin sekä asenteisiin, kuten eroihin tunneälyssä, sitoutuneisuudessa sekä tunnekokemuksiin vaikuttavissa luonteenpiirteissä (trait affect). Trait affect kuvastaa yksilön taipumusta kokea positiivisia ja negatiivisia tunteita ja Collinsin ja muiden (2013, s. 43) mukaan trait affect voidaan nostaa ryhmätasolle, jolloin ryhmätasolla voidaan ennustaa poissaoloja sekä prososiaalisen käyttäytymisen mahdollisuutta. Ashkanasyn ja Humphreyn (2011, s. 215) mukaan tasolla kolme keskitytään ihmisten välisiin tunteisiin, kuten tunteiden havainnointiin ja niiden näyttämiseen. Tasolla korostuu myös ihmissuhteet, kuten luottamus. Heidän mukaansa tasolla neljä siirrytään yksilötasolta ryhmätasolle. Tämän tason yhtenä tekijänä on tunteiden tarttuvuus, eli kuinka positiiviset tai negatiiviset tunteet voivat levitä ryhmän sisällä. Taso viisi, eli viimeinen ja korkein taso, sisältää heidän mukaansa koko organisaatiota koskettavat tunteet ja pitää sisällään kaikkien muiden tasojen toimet.

3.2 Myönteisten tunteiden vaikutukset prososiaaliseen käyttäytymiseen

Tutkimuksissa on todistettu, että positiivinen mieliala voidaan yhdistää auttavaan käyttäytymiseen (Isen ja muut, 1976, s. 386). Barsaden ja Gibsonin (2007, s. 47) mukaan on tutkittu tarkemmin sitä, parantaako työntekijän positiivinen mieliala hänen prososiaalista organisaatiokansalaisuutta. He kertovat, että tutkimuksissa on todettu positiivisen mielialan omaavien henkilöiden käyttäytyvän todennäköisemmin prososiaalisesti työpaikalla. Tällaista käytöstä on esimerkiksi tehdä enemmän, kuin oma työnkuva vaatii, kuten työkavereiden auttaminen. Myös Lyubomirskyn ja muiden (2005, s. 828) mukaan yksilöt, jotka ovat onnellisia, ovat myös todennäköisesti auttavaisempia, anteliaampia sekä hyväntahtoisempia. He kertovat, että tutkimusten mukaan mitä onnellisempi ihminen on, sitä todennäköisemmin hän käyttäytyy prososiaalisesti töissä.

Fredrickson (2001, s. 219) on luonut positiivisten tunteiden laajenna ja rakenna -teorian (The broaden-and-build theory of positive emotions). Teorian mukaan tiettyjen positiivisten tunteiden, kuten ilon, ylpeyden ja kiinnostuksen tunteminen, voi vahvistaa ajatuksista toimintaan johtavaa positiivista käytöstä. Aiemmin koetut positiiviset tunteet ja kokemukset auttavat ihmistä käsittelemään negatiivisia tunteita paremmin, sillä positiiviset tunteet vahvistavat psykologista joustavuutta ja valmiutta. Fredrickson (2000, s. 136–137) toteaa, että positiivisilla tunteilla on yhteys lisääntyneeseen auttamiseen. Hänen mukaansa mitä enemmän työntekijät kokevat positiivisia tunteita työpaikallaan, sitä joustavampia, luovempia, empaattisempia ja kunnioittavampia he ovat. Lisäksi kun työntekijöillä on hyvä mieli töissä, lisääntyy auttaminen ja tätä kautta positiivinen vire tarttuu muihin. Hän kertoo, että toisten auttaja voi kokea ylpeyttä auttamisesta, mikä antaa auttajalle lyhytaikaisesti parantuneen itsetunnon, mutta kannustaa myös työntekijöitä tulevaisuudessakin samankaltaisiin tekoihin. Hän myös lisää, että myös autettava kokee positiivisia tunteita, jotka johtavat prososiaalisiin tekoihin.

Kiitollisuus on keskeisessä asemassa sosiaalisessa käyttäytymisessä (Bartlett & DeSteno, 2006, s. 324). Fredrickson (2000, s. 136–137) kertoo, että kiitollisuus motivoi prososiaalisiin tekoihin, sillä kiitolliset henkilöt haluavat vastapalveluksena auttaa muita, ja tätä kautta prososiaaliset teot voivat levitä ryhmä- tai jopa koko organisaatiotasolle. Kiitollisuuden tunteella on myös todistettu olevan pitkäaikaisia vaikutuksia auttajan sekä autettavan väliseen suhteeseen (Bartlett & DeSteno, 2006, s. 324).

Kun ja muut (2017, s. 57) kertovat, että Seligmanin viiden pilarin hyvinvoinnin PERMA-malli kertoo hyvinvoinnin koostuvan yhden tai useamman elementin hoivaamisesta. Nämä viisi pilaria ovat positiiviset tunteet (positive emotions), sitoutuminen (engagement), ihmissuhteet (relationships), merkitys (meaning) sekä saavutukset (accomplishment), ja ne on määritelty seuraavaksi. Positiiviset tunteet ovat tunteita, jotka motivoivat ihmisiä hyviin tekoihin ja tämän lisäksi ne parantavat työsuoritusta, tehostavat fyysistä terveyttä, vahvistavat ihmissuhteita ja lisäävät optimismia sekä toivoa tulevaisuutta kohtaan. Sitoutuminen sisältää esimerkiksi kiintymystä jotain aktiviteettia

tai työtä kohtaan, kuten sellaisiin asioihin sitoutuminen, joista pitkää tai jotka ovat tärkeitä, ja tämä voi ilmentyä työpaikalla esimerkiksi työn imuna tai "flow-tilana". Ihmissuhteet taas kuvaavat ihmisten voimakasta sisäistä tarvetta olla kontaktissa muiden ihmisten kanssa, mikä näkyy työpaikalla haluna kokea yhteenkuuluvuutta kollegoiden kanssa. Merkitys tarkoittaa sitä, että yksilöt käyttävät vahvuuksiaan jonkin lopputuleman takia, jonka he kokevat itselleen merkitykselliseksi. Merkitys näkyy parhaiten silloin, kun yksilö tekee jotain itseään suurempaa, kuten kuuluu työyhteisöön, jossa omalla työpanoksellaan voi auttaa työyhteisöä. Viimeisimpänä saavutuksilla tarkoitetaan ihmisten kokemusta elämän tarkoituksesta, kuten yksilön asettamien tavoitteiden saavuttaminen. Tavoitteiden tavoitteleminen lisää motivaatiota ja tahdonvoimaa.

Paveyn ja muiden (2011, s. 906) mukaan prososiaaliseen käyttäytymiseen liitetään vahvasti yhteenkuuluvuuden tunne, joka kuvastaa yhteyden syvyyttä toisiin ihmisiin. Heidän mukaansa yhteenkuuluvuuden tunne tarkoittaa käytännössä sitä, miten syvästi yksilö kokee olevansa yhteydessä häntä lähellä oleviin ihmisiin. Pavey ja muut kertovat, että yhteenkuuluvuuden tunne voikin vahvistaa prososiaalista käytöstä.

Qaiserin ja muiden (2020, s. 1672) mukaan se, miten paljon työpaikalla autetaan, vaikuttaa paljon siihen, miten työntekijät kokevat työpaikalla olemisen. He kertovat, että positiiviset sosiaaliset kanssakäymiset voivat rikastuttaa työtä tai antaa täyttymyksen tunnetta töissä ja positiivisuuden ilmapiiri vähentää esimerkiksi työpaikan työntekijöiden vaihtuvuutta. Heidän mukaansa tukeva ilmapiiri työpaikalla vahvistaa vahvojen ihmissuhteiden muodostumista kollegoiden kesken, joka lisää luovuutta. Tämän lisäksi myös ideoiden jakaminen ja yhteistyö kollegoiden kanssa kannustaa oppimista, lisää energisyyttä ja luo arvostuksen ilmapiiriin, joka motivoi työntekijöitä entisestään. Marques (2017, s. 3) muistuttaa, että työpaikat voivat toiminnallaan vaikuttaa työntekijöidensä tyytyväisyyteen ja onnellisuuteen, mutta loppujen lopuksi todellinen onni on kuitenkin yksilöllistä ja lähtöisin yksilöstä itsestään. Hän toteaa, että

onnelliset työntekijät tekevät onnellisia kollegoita, mikä lisää organisaation sisäistä onnellisuutta.

3.3 Negatiiviset tunteet ja prososiaalisuus

Mesurado ja muut (2018, s. 62–63, 69) kertovat, että vaikka prososiaalinen käyttäytyminen rinnastetaan yleensä positiivisiin tunteisiin, sillä on myös negatiivinen puoli. Heidän mukaansa prososiaalisen käyttäytymisen negatiivisena puolena voidaan nähdä aggressiivisuus, ja siihen yhdistyviä tunteita ovat ahdistus, masennus ja viha. He kertovat tutkimuksista löytyneen, että prososiaalinen käyttäytyminen voi joskus lisätä negatiivista mielialaa, kuten masennusta ja vihaa. He kertovat, että esimerkiksi sellaisessa tilanteessa, jossa apua pyytäessään autettava ei saa tarvitsemaansa apua, voi hän kokea pettymyksen sekä vihan tunteita. Heidän mukaansa huono itsetunto tai tunteiden epätasapainoisuus tekevät ihmisestä alttiimman tuntemaan negatiivisia tunteita ja negatiiviset tunteet taas vähentävät prososiaalista käyttäytymistä sekä edistävät aggressiivisuutta.

Prososiaaliseen käyttäytymiseen liittyvistä negatiivisista tunteista syyllisyyttä ja häpeää on tutkittu enemmän (Erlandsson ja muut, 2016, s. 2; Gaspar, 2018, s. 52). Erlandsson ja muut (2016, s. 2) kuvaavat syyllisyyden negatiiviseksi, itseohjautuvaksi tunnereaktioksi, joka syntyy, kun yksilö on käyttäytynyt moraalittomasti. Heidän mukaansa syyllisyyden tunne vahvistuu yleensä silloin, kun henkilö tekee jotain paha, mutta prososiaaliseen käyttäytymiseen liittyen syyllisyyttä esiintyy, kun henkilö ei tee hyvää. Tämän takia heidän mukaansa on tärkeä ymmärtää, että syyllisyyden tunteella on vaikutusta prososiaaliseen käyttäytymiseen johtavassa päätösprosessissa.

Erlandsson ja muut (2016, s. 2) kertovat, että syyllisyyttä on kahdenlaista: olennaista syyllisyyttä sekä satunnaista syyllisyyttä. Olennainen syyllisyys muodostuu silloin, kun henkilö näkee toisen henkilön tarvitsevan jotain, mutta ei reagoi tilanteeseen. Satunnainen syyllisyys muodostuu kaikista muista asioista, paitsi auttamiseen liittyvistä

syistä. Molemmilla syyllisyyden tunteilla on kuitenkin vaikutusta siihen, auttaako henkilö tulevaisuudessa tilanteen tullessa. Erlandssonin ja muiden mukaan tutkimuksissa on todistettu, että käytöksen ohjaamiseen liittyen tunteiden ennakointi on tärkeämpää, kuin tunteiden kokeminen ja syyllisyyden ennakoiminen voi myös jossain tapauksissa lisätä prososiaalista käyttäytymistä.

Gaspar (2018, s. 52) määrittää häpeän luonnostaan epämiellyttäväksi tunteeksi, joka usein luo tunteen häädystä, ahdistuksesta ja hämmennyksestä. Hänen mukaansa häpeän tunteet voivat esiintyä esimerkiksi kokemuksena arvottomuudesta, vähemmydestä tai voimattomuudesta. Hänen mukaansa häpeän tunne on äkillinen tunne, johon ei voi itse vaikuttaa ja se voi aiheuttaa fyysisiä reaktioita, kuten punastumista, vartalon lämpötilan nousemista ja sykkeen nousemista. Hän myös lisää, että kaikki tuntevat häpeää eri tavalla

Gasparin (2018, s. 52) mukaan häpeän tunteen kokeminen perustuu ihmisen selviytymiseen. Hän kertoo, että häpeä ohjaa käyttäytymistä siten, että yksilö pysyy sosiaalisissa ryhmissä sisällä ja saa sosiaalista hyväksyntää. Hänen mukaansa häpeän tunne lisää yksilössä erilaisia käyttäytymismalleja: jotkut ihmiset vetäytyvät itseensä ja toisilla häpeä lisää prososiaalista auttavaa käyttäytymistä.

4 Tutkimuksen metodologia

Tässä luvussa esitellään tutkimuksessa käytetty tutkimusmenetelmä sekä aineistonkeruumenetelmä. Lisäksi esitellään tutkimuksen analyysimenetelmä. Viimeisimpänä esitellään tutkimuksen kohdejoukko sekä arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta.

4.1 Tutkimusmenetelmä

Tieteellisiä tutkimuksia on kahdenlaisia, kvalitatiivisia sekä kvantitatiivisia tutkimuksia (Hirsjärvi ja muut, 2009, s. 135–136). Tämän tutkimuksen tutkimusmenetelmäksi valikoitui kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, sillä laadullista tutkimusta käytetään kuvaamaan ja ymmärtämään tutkittavaa aihetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja lähtökohtana laadullisessa tutkimuksessa onkin todellisen elämän tutkiminen (Hirsjärvi ja muut, 2009, s. 161).

Tutkimusmenetelmäksi valittiin kvalitatiivinen tutkimus, koska tutkimuksen tavoitteena on kartoittaa ja ymmärtää auttamiskulttuuria asiantuntijatyössä sekä auttamisesta muodostuvia tuntemuksia. Lisäksi tutkimuksessa haluttiin tarkastella ihmisten subjektiivisia kokemuksia ja näkemyksiä sekä ihmisten vuorovaikutuksessa syntyviä tulkinnallisia ilmiöitä (Puusa ja muut, 2020, s. 59). Tässä tutkimuksessa haluttiin tarkastella auttamisen kulttuuria asiantuntijatyössä. Kvalitatiivinen tutkimus nähtiin tämän tutkimuksen tavoitteisiin nähden parhaaksi vaihtoehdoksi suhteessa tutkimuskysymyksiin, sillä kvalitatiivisella tutkimuksella voidaan kerätä tarkkaa tietoa ihmisten kokemuksista ja jäsentää sekä tulkita tietoa kokonaisvaltaisesti. Laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaa tähän tutkimukseen voidaan perustella myös sillä, että tutkimuksessa tarkastellaan auttamisesta muodostuvia tunteita ja siihen liittyvää käytöstä, jota ei voida selittää kvalitatiivisella tutkimustavalla erilaisten kaavojen avulla (Puusa & Juuti, 2011, s. 31).

Tässä tutkimuksessa haluttiin tarkastella tutkittua aineistoa faktojen kautta ja haluttiin saada tietoa siitä, miten haastateltavat kokevat auttamisen asiantuntijatyössä sekä miten he tulkitsevat auttamista, ja myös oletettiin haastateltavien puhuvan rehellisesti sekä avoimesti kokemuksistaan, joten fakthanäkökulma sopi hyvin tutkimusaineiston näkökulmaksi (Koskinen ja muut, 2005, s. 62–64). Laadullisissa tutkimuksissa haastatteluiden tulkinnessa käytetäänkin usein fakthanäkökulmaa, mikä sopi tähän tutkimukseen hyvin.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkimusmenetelmät voidaan jakaa neljään pääluokkaan, joita ovat haastattelu- ja havainnointimenetelmät, dokumentit sekä erilaiset narratiiviset diskurssi- ja keskusteluaineistot (Koskinen ja muut, 2005, s. 45). Tässä tutkimuksessa suoritettiin haastattelututkimus. Haastattelut voidaan jakaa kolmeen erilaiseen haastattelutyyppiin, joita ovat strukturoitu haastattelu, puolistrukturoitu haastattelu eli teemahaastattelu sekä viimeisimpänä syvähaastattelu (Koskinen ja muut, 2005, s. 104). Tässä tutkimuksessa tutkimuksen tutkimusmetodiksi valittiin puolistrukturoitu teemahaastattelu, ja seuraavassa kappaleessa tarkastellaankin sitä yksityiskohtaisemmin.

4.2 Aineiston keruu

Tässä tutkimuksessa aineistonkeruumenetelmänä käytettiin haastatteluita, sillä tarkoituksena oli tutkia, miten auttaminen koetaan asiantuntijatyössä sekä millaisia tunteita, ajatuksia, käsityksiä ja kokemuksia auttamiseen liittyy (Hirsjäsvi & Hurme, 2014, s. 41). Tässä tutkimuksessa aineistonkeruumenetelmän valintaan vaikutti se, millaista tietoa tutkimuksessa oli tarkoitus etsiä sekä se keneltä tietoa etsittiin (Hirsjärvi ja muut, 2009, s. 184). Haastattelu on ainoa tapa kerätä merkityksiä ja tulkintoja, joita ihmiset ovat asioille antaneet (Koskinen ja muut, 2005, s. 106). Haastattelut koostuvatkin eleistä, lauseista ja sanoista, joiden tulkitseminen voi olla monimutkaista ja haastattelut ovatkin havainnoinnin lisäksi yksi suosituimmista aineistonkeruutavoista (Kananen, 2017, s. 89, 95).

Tässä tutkimuksessa haastattelut olivat yksilöhaastatteluita, sillä haastateltavat haluttiin valita erilaisista organisaatioista ja työtehtävistä. Lisäksi joku saattaa kokea aiheen henkilökohtaiseksi ja tästä syystä yksilöhaastattelut nähtiin parhaaksi vaihtoehdoksi. Nykyään haastatteluja ja erityisesti yksilöhaastatteluja käytetään tieteellisissä tutkimuksissa tiedonkeruumenetelminä vakiintuneesti (Pietilä, 2011, s. 212). Haastattelun tarkoituksena oli tiedon kerääminen päämäärätietoisesti ja tarkoituksena oli saada tietoa haastateltavien ajatuksista, asenteista, mielipiteistä, tiedoista ja tunteista (Hirsjärvi & Hurme, 2014, s. 42).

Koskisen ja muiden (2005, s. 104) mukaan laadullisessa tutkimuksessa haastattelutyyppejä on kolme ja ne erotetaan toisistaan niiden ohjailevuuden mukaan. Kolme haastattelutyyppeä ovat strukturoitu haastattelu, puolistrukturoitu eli teemahaastattelu sekä syvähaastattelu. Heidän mukaansa puolistrukturoitu haastattelu antaa haastateltavalle enemmän vapautta: tutkija on ennalta määrännyt kysymykset, mutta haastateltava voi vastata kysymyksiin omin sanoin ja sekä pohtia vastauksia itse ehdottamiinsa kysymyksiin. Heidän mukaansa haastateltava voi myös vastata kysymyksiin suunnitelmasta poikkeavassa järjestyksessä. Puolistrukturoidun teemahaastattelun määritelmiä on monia, mutta ominaista haastattelutyypille on se, että osa haastattelun näkökohdista on sovittu, mutta ei kuitenkaan kaikkia (Hirsjärvi & Hurme, 2014, s. 47).

Oikein käytettynä puolistrukturoitu teemahaastattelu on tehokas menetelmä saada tarvittavaa tietoa, sillä tutkija voi ohjata tilannetta ilman liiallista kontrollointia (Koskinen ja muut, 2005, s. 105). Muodoltaan teemahaastattelu on yksinkertainen inhimillisen vuorovaikutuksen muoto, joka muodostuu haastattelijan kysymyksistä sekä haastateltavan monesti tarinoivista vastauksista (Koskinen ja muut, 2005, s. 108). Teemahaastattelussa huomioidaan, että keskeisiä ovat ihmisten tulkinnat ja heidän antamat merkitykset asioille ja se, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa (Hirsjärvi & Hurme, 2014, s. 48). Teemahaastattelussa tutkijan tarkoituksena on koittaa

ymmärtää tutkittavaa ilmiötä teemojen avulla (Kananen, 2017, s. 90). Puolistrukturoitu teemahaastattelu toteutetaan Kanasen (2017, s. 43) mukaan suhteellisen vapaamuotoisesti.

Tässä tutkimuksessa empiirinen tutkimusaineisto kerättiin puolistrukturoitujen teemahaastatteluiden avulla, sillä puolistrukturoitu teemahaastattelu sopii hyvin moniulotteisen, kokemuksiin liittyvän ja suhteellisen uuden aiheen tutkimiseen. Koska tässä tutkimuksessa haluttiin selvittää asiantuntijatyössä toimivien henkilöiden kokemuksia ja tunteita auttamisen kulttuurista kollegoiden välillä organisaatiossa, oli puolistrukturoitu teemahaastattelu sopiva valinta haastattelutyyppiksi. Tarkoituksena oli tutkia haastateltavien kokemuksia, ajatuksia, tunteita ja uskomuksia, ja tähän pystyttiin puolistrukturoidun teemahaastattelun avulla. Lisäksi kysymysten mukautuvuus eri haastateltavien kohdalla auttoi saamaan tarkempaa tietoa irti tutkittavasta aiheesta.

Teemat, joiden avulla tämän tutkimuksen haastattelurunko rakentuu, perustuvat aiheesta ennalta tiedettyihin aineistoihin. Puolistrukturoidun teemahaastattelun runko löytyy tutkimuksen liitteestä 1. Haastattelutilanteessa haastateltavilta kysyttiin heti ensimmäisenä haastateltavien taustatiedot. Tämän jälkeen heiltä kysyttiin, millaista auttamista he ovat tunnistaneet tai kokeneet organisaatiossa. Seuraavaksi haastateltavia pyydettiin tarkentamaan kokemuksia jollain konkreettisella esimerkillä auttamistilanteesta. Kokemusten jälkeen haastateltavia pyydettiin kertomaan, miten he kokevat auttamisen sekä miltä auttaminen tuntuu. Tämän jälkeen haastateltavia pyydettiin kertomaan, mitä etua tai haittaa auttamisesta on sekä milloin auttaminen on tärkeää ja milloin ei pitäisi auttaa. Haastateltavia pyydettiin myös kertomaan, mitä auttaminen heille merkitsee. Lopuksi haastateltavia pyydettiin kuvaamaan ideaalitalanne organisaatiossa, eli millaista auttamista organisaatiossa olisi täydellisessä tilanteessa. Viimeisimpänä haastateltaville annettiin tilaisuus vapaaseen keskusteluun, ja tiedusteltiin, jäikö auttamisesta vielä jotain sanottavaa, jota haastattelukysymykset eivät kattaneet.

4.3 Analyysimenetelmä

Tässä tutkimuksessa aineisto analysoitiin hyödyntämällä Gioia-menetelmää. Gioian ja muiden (2013, s. 15–16) mukaan Gioia-menetelmä perustuu alun alkaen Grounded-teoriaan, mutta ajan myötä se on jalostunut entistä laajemmin käytetyksi kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen aineiston analyysimenetelmäksi. Menetelmän avulla induktiivinen aineisto voidaan käsitellä systemaattisen tarkasti ja läpinäkyvästi. Heidän mukaansa laadullisessa tutkimuksessa on voitu monesti kyseenalaistaa aineistosta tehtyjä tulkintoja, mutta Gioia-menetelmän avulla on voitu näyttää, että menetelmää käyttäen tehdyt tulkinnat pohjaavat systemaattiseen analysointiin ja siitä muodostuneeseen syvempään käsitykseen organisaatioista.

Gioia ja muut (2013, s. 19–20) kertovat, että käytännössä laadukasta analyysiä Gioia-menetelmää hyödyntäen täytyy edeltää hyvin asetellut tutkimuskysymykset sekä haastattelun lisäksi muitakin aineistolähteitä. Heidän mukaansa Gioia-menetelmässä on kolme vaihetta. Ensimmäisessä vaiheessa pyritään kuuntelemaan ja ymmärtämään haastateltavaa, ja tämän seurauksena muodostuu erilaisia kategorioita. Kategorioista voidaan huomata eroavaisuuksia sekä samankaltaisuuksia, ja näin aineisto tiivistyy. Toisessa vaiheessa yritetään havainnoida aineistoa moniulotteisemmin tutkittavien näkökulma huomioiden sekä tarkastella analyysiä teoreettisella tasolla. Toisessa vaiheessa kategoriat muuntuvat teemoiksi. Viimeisessä vaiheessa toisen dimension luokittelut tiivistetään ydinkategorioiksi, mikäli se on mahdollista.

Tässä tutkimuksessa aineisto kerättiin haastattelemalla. Tämän jälkeen tallennetut haastattelut kuunneltiin useaan kertaan, litteroitiin tarkasti ja litterointeja luettiin vielä läpi useaan kertaan. Aineiston analysointi aloitettiin lajittelemalla se omiin ryhmiin haastattelukysymysten mukaisesti. Heti haastatteluaineiston alkuvaiheessa haastateltavien tiedoista jätettiin pois nimet sekä organisaatioiden tiedot, joissa haastateltavat työskentelivät. Seuraavaksi haastattelukysymysten mukaan lajitellut ryhmät käytiin läpi ja niitä tiivistettiin sekä lajiteltiin ne vielä uudelleen enemmänkin kategorioiden mukaan niin, että samoja asioita sisältävät vastaukset laitettiin saman

kategorian alle sekä etsittiin samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia aineistosta. Tässä kohtaa siis lauseita ei laitettu enää niiden haastattelukysymysten alle, joihin vastaukset oli annettu, vaan omien kategorioiden alle. Näiden toimenpiteiden seurauksena muodostui aineiston analyysin ensimmäinen dimensio.

Seuraavassa dimensiossa ensimmäisen dimension kategorioihin lajiteltuja lauseita tiivistettiin ja niitä yhdisteltiin teemoiksi ristiin niin, että ensimmäisestä dimensioista etsittiin yhtäläisyyksiä sekä eroavaisuuksia ja samalla ensimmäisen dimension kategoriat tiivistyivät. Tässä tarkoituksena oli tuoda tutkijan omaa tulkintaa ja ymmärrystä mukaan analyysiin sekä tuoda haastateltavien näkökulmat tarkasti esille. Näistä toimenpiteistä muodostui toinen dimensio.

Viimeisimmässä vaiheessa toisessa dimensiossa muodostuneita teemoja tiivistettiin edelleen ja yhdisteltiin niitä uudestaan toisiinsa. Teemat siis jaettiin haastatteluaineistoista löytyneisiin ydinkategorioihin tiivistämällä ja yhdistelemällä niitä edelleen.

4.4 Tutkimuksen kohdejoukko

Tässä tutkimuksessa haastateltavien määrä valittiin etukäteen ja haastateltaviksi valittiin kymmenen henkilöä. Pyrkimyksenä oli ymmärtää kollegoiden välistä auttamista syvällisemmin sekä saada uusia näkökulmia, joten jo kymmenen henkilön haastattelun ajateltiin antavan tarvittavaa tietoa aiheesta (Koskinen ja muut, 2015, s. 58–59). Tutkimuksen tavoitteena oli tutkia asiantuntijoiden näkökulmasta auttamista organisaatiossa kollegoiden välillä. Tavoitteena oli saada tarkempaa tietoa siitä, miten auttaminen koetaan, milloin se on tärkeää ja miltä se tuntuu sekä auttajasta että autettavasta.

Hirsjärvi ja muut (2009, s. 182) kertovat, että laadullisessa tutkimuksessa käytetään saturaation käsitettä, jolla viitataan aineiston riittävyyteen. Saturaatiolla tarkoitetaan

heidän mukaansa sitä, että aineistoa kerätään päättämättä haastateltavien määrää, ja aineisto on silloin riittävä, kun samat asiat alkavat toistua haastatteluissa. Tässä tutkimuksessa haastateltavien määrä oli päätetty etukäteen, mutta kuitenkin huomattiin, että jo kymmentä henkilöä haastattelemalla tapahtui saturaatio.

Tähän tutkimukseen valittiin haastateltaviksi sekä nais- että mieshenkilöitä yksityisistä sekä julkisista organisaatioista. Kaikki haastateltavat olivat asiantuntijoita ja näin ollen jotakuinkin samalla tasolla hierarkiassa, sillä tarkoituksena oli tutkia auttamista nimenomaan asiantuntijatyössä. Tällaisen tutkimuksen kohdejoukon kerääminen onnistui käyttämällä omia verkostoja ja niitä apuna käyttäen haastateltavat löytyivät eri organisaatioista. Haastateltaviksi valittiin kymmenen asiantuntijaa ja ainoana kriteerinä oli, että asiantuntijoilla ei saa olla suoria alaisia, sillä tässä tutkimuksessa tutkittiin auttamista kollegoiden välillä, eikä esimerkiksi esimies-alaisuudessa (ks. taulukko 1).

Taulukko 1. Haastateltavien taustatiedot.

Sukupuoli	
Nainen	8
Mies	2
Ikä	
20-29	4
30-39	2
40-49	3
50-59	1
Toimiala	
Finanssiala	2
Henkilöstöhallinto	1
IT-konsultointi	1
Julkinen yleishallinto	1
Koulutus	2
Päivittäistavara kauppa	1
Taloushallinto	2
Kokemusvuodet nykyisessä tehtävässä	
1-5	7
6-10	3

Yhteydenpito haastateltaviin sekä haastatteluaiakataulut hoidettiin puhelimitse ja sähköpostitse. Haastateltaville kerrottiin haastattelun aihealueet, mutta heille ei annettu haastattelua ennen ennakkomateriaalia tai -tehtäviä. Haastatteluaiakatauluja sopiessa haastateltaville kerrottiin, että he saavat sähköpostitse kutsun haastatteluun. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina toukokuussa 2022 ja ne tehtiin parityönä samasta aiheesta tutkimusta tekevän toisen kauppatieteiden opiskelijan kanssa. Kaikki haastattelut järjestettiin joko Zoom-videotapaamisena tai Teams-videotapaamisena, sillä se nähtiin viisaimmaksi ja helpoimmaksi tavaksi koronaviruspandemian takia. Kaikki haastattelut tallennettiin tulevaa tarkastelua varten, sillä niin kuin Puusa ja muut (2020, s. 103) toteavat, pitää puhutut aineistot tallentaa, jotta jatkossa voidaan tehdä uskottavia päätelmiä aineistosta.

4.5 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksissa yritetään välttää virheiden syntymistä ja tästä syystä tutkimuksen luotettavuutta pyritään arvioimaan (Hirsjärvi ja muut, 2009, s. 231). Tuomen ja Sarajärven (2018, s. 122) mukaan laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen johdonmukaisuutta painotetaan ja luotettavuutta arvioidaankin aina kokonaisuutena. Heidän mukaansa tutkimusraportissa luotettavuutta tarkasteltaessa seuraavat kohdat pitää olla hyvin huomioitu sekä suhteessa toisiinsa: tutkimuksen kohde ja tarkoitus, omat sitoumukset tutkijana, aineiston keruu, tutkimuksen tiedonantajat, tutkija-tiedonantaja-suhde, tutkimuksen kesto, aineiston analyysi, tutkimuksen luotettavuus ja tutkimuksen raportointi.

Hirsjärvi ja muut (2009, s. 231) kertovat, että tutkimuksen luotettavuuteen liittyvät käsitteet ovat reliabelius ja validius. Heidän mukaansa tutkimuksessa reliabelius tarkoittaa mitattujen tulosten toistettavuutta, eli sitä, että tutkimus antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Hirsjärven ja Hurmeen (2014, s. 186) mukaan reliabeliudella tarkoitetaan sitä, että jos tutkitaan samaa henkilöä, saadaan kahdesta tutkimuskerrasta kahdesti sama tulos. Lisäksi reliabelius voidaan määritellä heidän mukaansa niin, että

kaksi tutkijaa saavat saman tuloksen ja näin tulos on reliabeli. He kertovat, että kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa reliabiliteettia voidaan kuitenkin parhaiten arvioida arvioimalla aineiston laatua. Tällöin reliabelius koskee enemmän tutkijaa, kuin haastateltavia, eli toisin sanoen tutkijan analyysin luotettavuutta materiaalista. He tarkentavatkin, että reliabelius koskee esimerkiksi sitä, onko kaikki aineisto otettu huomioon ja onko aineisto litteroitu oikein sekä heijastavatko saadut tulokset tutkittavien ajatuksia. He kuitenkin muistuttavat, että haastatteluista kerätty aineisto on aina sekä haastattelijan että haastateltavan yhteistoiminnasta saatua seurausta.

Tässä tutkimuksessa litterointi jokaisesta haastattelusta tehtiin mahdollisimman tarkasti ja aikaa säästämättä niin, että litteroinnissa huomioitiin erilaiset täytesanat sekä eikielelliset ilmaisut. Tarkoituksena oli saada kuvattua parhaan mukaan haastateltavien ajatuksia. Haastatteluiden sisältämät tauot sekä erilaiset muut takertelut jätettiin litteroimatta, koska tutkimuksessa oltiin kiinnostuneita enemmänkin puheen sisällöstä. Lisäksi tutkimuksen kannalta merkityksetön keskustelu poistettiin. Haastateltavien puheiden litterointien lisäksi myös haastattelijoiden kysymykset litteroitiin, jotta voidaan tarkastella myös haastattelijan tekemien muotoilujen vaikutusta vastauksiin.

Tutkimuksessa validius eli pätevyys tarkoittaa sitä, mittaako valittu mittari tai tutkimusmenetelmä sitä, mitä sen on tarkoituskin mitata (Hirsjärvi ja muut, 2009, s. 231). Hirsjärvi ja Hurme (2014, s. 186–187) kertovat, että validiudesta voidaan erottaa kaksi päätyyppiä, joita ovat mittausvalidius eli esimerkiksi ennustevalidius sekä tutkimisvalidius. He kertovat, että ennustevalidiudella voidaan ennustaa tulevaisuutta ja pohtia todennäköisyyksiä, eli esimerkiksi jo saadusta tutkimustuloksesta voidaan ennustaa tulevia tutkimustuloksia. Tutkimusvalidius taas voidaan jakaa heidän mukaansa neljään eri muotoon, joita ovat tilastollinen validius, rakennevalidius, sisäinen validius ja ulkoinen validius. Näistä neljästä muodosta rakennevalidius mittaa parhaiten laadullisen tutkimuksen validiutta, eli sitä, koskeeko tehty tutkimus sitä, mitä sen on oletettukin koskevan.

Rakennevalidiuden toteutumista tavoiteltiin tässä tutkimuksessa olemalla huolellinen ja tarkka tutkimuksen eri vaiheissa. Tutkimuksen etenemistä pohdittiin tarkasti, tutkimuskohteet valittiin huolella ja aineiston analyysimenetelmät sekä aineiston hankintamenetelmät perusteltiin kattavasti. Haastattelurunkoa suunniteltiin tarkasti ja sillä tavoiteltiin luotettavuutta aineistonkeruussa. Lisäksi aiempi kokemus Zoom- sekä Teams-videotapaamisista lisäsi luotettavuutta itse haastattelutilanteissa. Analyysivaiheessa tutkimustuloksia esiteltäessä tutkimukseen lisättiin tärkeäksi nähtyjä suoria lainauksia, joilla haluttiin lisätä tutkimuksen luotettavuutta. Ainostaan täytesanat sekä tutkimuksen kannalta merkityksettömät keskustelut jätettiin suorien lainauksien lisäyksessä pois.

Laadullisessa tutkimuksessa triangulaatiota voidaan Tuomen ja Sarajärven (2018 s. 160) mukaan pitää yhtenä kriteerinä validiteetin arvioimisessa. He kertovat, että triangulaatio tarkoittaa erilaisten metodien, tutkijoiden, tiedonlähteiden tai teorioiden yhdistämistä tutkimuksessa. Heidän mukaansa triangulaatiot voidaan jakaa neljään erilaiseen tyyppiin, joita ovat tutkimusaineistoon liittyvä triangulaatio, tutkijaan liittyvä triangulaatio, teoriaan liittyvä triangulaatio sekä metodinen triangulaatio. Tässä tutkimuksessa on nähtävissä monitriangulaatiota. Se tarkoittaa sitä, että samassa tutkimuksessa on käytetty kahta tai useampaa triangulaatiota (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 172). Teoriaan liittyvä triangulaatio toteutuu tässä tutkimuksessa, sillä tutkimuksessa on otettu huomioon monta erilaista teoreettista näkökulmaa. Lisäksi tutkijaan liittyvä triangulaatio täyttyy tässä tutkimuksessa, sillä haastattelu sekä analyysi tehtiin toisen tutkijan kanssa yhdessä. Yhdessä tekeminen näkyi konkreettisesti niin, että lähes kaikissa haastatteluissa molemmat tutkijat olivat paikalla haastattelemassa haastelevia. Näin pidettiin huolta siitä, että kaikki tarvittavat kysymykset tulivat esitetyksi haastattelutilanteissa. Lisäksi mikäli haastateltava oli toiselle tutumpi, niin toinen tutkijoista toimi päähaastattelijana. Analyysivaiheessa aineistoa analysoitiin aluksi yhdessä toisen tutkijan kanssa, vaikka lopullinen analyysi tehtiinkin itsenäisesti. Tämä auttoi haastateltavien erilaisten näkökulmien esiin tuomisessa sekä tarkassa analysoimisessa.

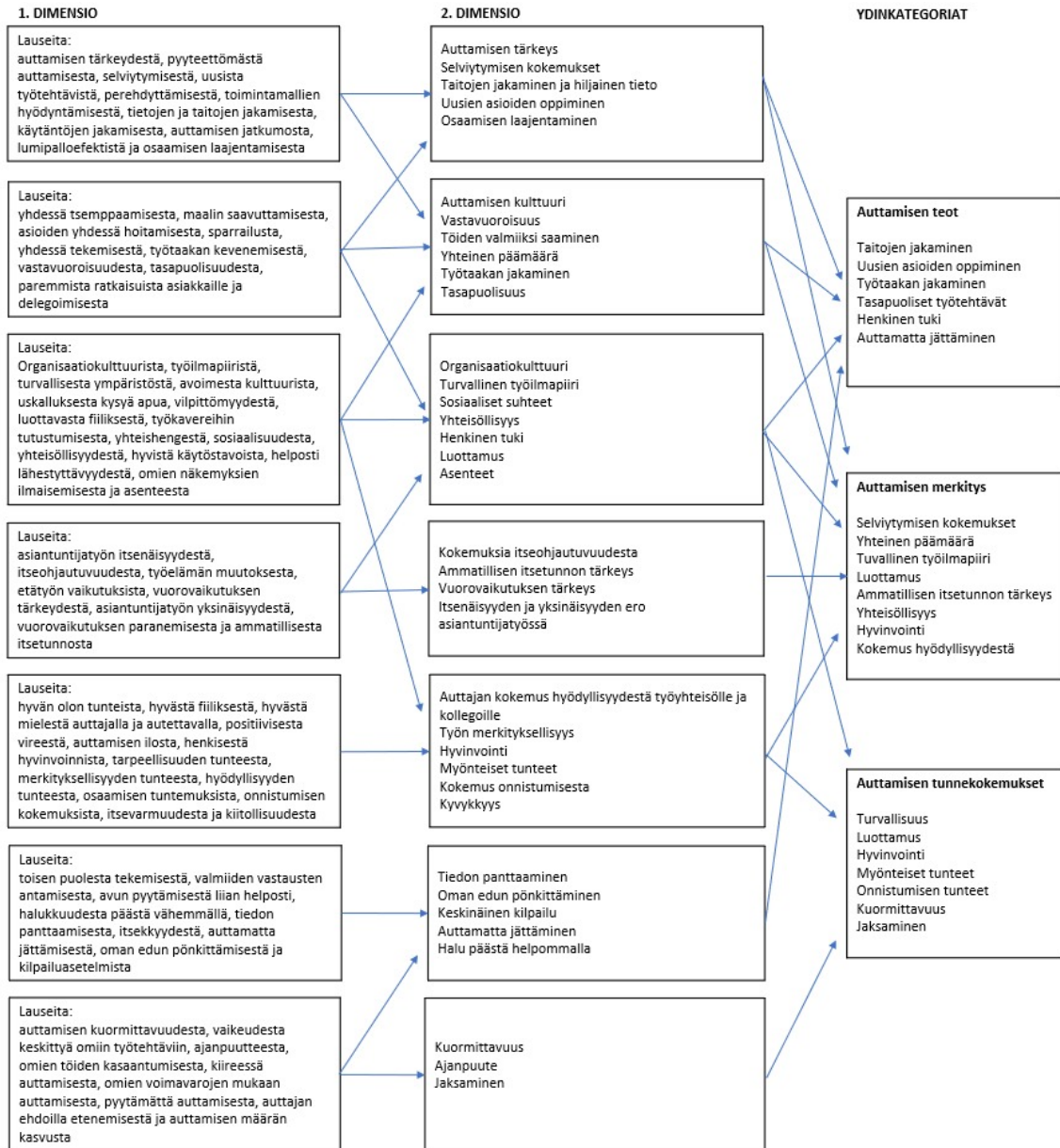
Tätä tutkimusta tehdessä objektiivisuuteen pyrittiin tiedostamalla jatkuvasti omien asenteiden ja uskomusten vaikutus, sekä esimerkiksi oman iän ja sukupuolen vaikutus, jotta ne eivät vaikuttaisi tutkimukseen liikaa (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 119). Haastateltavia pyrittiin siis ymmärtämään ja kuulemaan omana itsenään niin, että tutkijoiden omat kehykset eivät vaikuttaisi tutkimukseen. Mahdollista on kuitenkin, että omat kokemukset ja ennakkotiedot auttamisesta ja asiantuntijatyöstä ovat voineet tahattomasti vaikuttaa tehtyihin tulkintoihin ja tuloksiin. Tässä tutkimuksessa lähteitä pyrittiin tulkitsemaan mahdollisimman huolellisesti ja esittämään ne sellaisenaan siinäkin tapauksessa, että omat käsitykset olivat ristiriidassa. Tutkimus on pyritty myös kirjoittamaan niin, että lukijan huomio keskittyy itse tutkittavaan asiaan, eikä tarpeettomiin muihin asioihin.

5 Analyysi

Tässä luvussa tarkastellaan sekä analysoidaan tämän tutkimuksen empiiristä aineistoa eli haastatteluita sekä tutkimustuloksia. Tutkimuksen tarkoituksena oli tarkastella auttamisen kulttuuria asiantuntijatyössä ja pyrkimyksenä oli selvittää minkälaista auttamista organisaatiossa asiantuntijoiden välillä on koettu, mitä auttaminen merkitsee asiantuntijoille sekä mitä tunteita auttaminen herättää auttajassa sekä autettavassa.

Tässä tutkimuksessa aineisto kerättiin haastatteleamalla kymmentä asiantuntijaa, jotka työskentelevät eri organisaatioissa ja joilla ei ole suoria alaisia (ks. taulukko 1). Tutkimustulosten esittelyssä haastatteluista on otettu lainauksia selkiyttämään esitettyjä tuloksia. Lainauksista on poistettu tutkimuksen kannalta merkityksettömät täytesanat. Haastateltavien tietoja ei ole yksilöity, jotta haastateltavien anonymiteetti sekä haastateltavien ja tutkijan välinen luottamus säilytetään. Tutkimustuloksia tarkastellaan esitettyjen teorioiden avulla.

Aineiston analyysissä huomioidut teemat näkyvät alla olevassa kuviossa 2. Aineiston analyysiä tehtäessä ilmeni teemoista kolme ydinkategoriaa, joita ovat auttamisen teot, auttamisen merkitys asiantuntijoille sekä erilaiset auttamisen tunnekokemukset. Aineiston analyysi on tehty hyödyntämällä Gioia-menetelmää ja se on esitelty tarkemmin luvussa 4.3.



Kuvio 1. Aineiston analyysi.

5.1 Auttamisen keinot ja auttamatta jättäminen

Haastateltavilta kysyttiin suoraan kokemuksia auttamisesta, eli miten heitä on autettu sekä millaista apua he ovat saaneet. Aineistosta kävi ilmi, että tietojen ja taitojen jakamisen katsottiin olevan tärkeä tapa auttaa kollegoita sekä vaikuttaa myös organisaation tehokkuuteen. Lisäksi työtaakan tasapuolinen jakaminen nousi esille

aineistosta. Podsakoffin ja muiden (2000, s. 544) mukaan hyviä tapoja vaikuttaa organisaation tehokkuuteen ovatkin esimerkiksi kollegoiden välisen tuottavuuden tehostaminen opettamalla toisilleen uusia asioita tai opettamalla parhaat tavat tehdä joitakin asioita. Lisäksi työtehtävien jakaminen myös jakaa kollegoiden työtaakkaa tasapuolisemmin.

Positiivista näkyy siinä, että tietyllä tavalla se oma tehtävä, niin siitä voi [oppia] tai toisilta voi oppia paljon muuta, mikä ei ole ehkä justiin sitä omaa tehtävänkuvaa, et ku osallistuu muitten auttamiseen. H6.

Sen tiedon jakaminen ja oppiminen ja kaikki vie asioita eteenpäin ja yhdessä tehään. H7.

Sitä jolla on enemmän työtaakkaa, niin pystytään sit tietyllä tavalla ehkä jakamaan sinne muualle organisaatioon, et jos muut työkaverit auttaa ja tulee ehkä sitä sellasta positiivista auttamisen kulttuuria sinne organisaatioon. H6.

Aineistosta kävi ilmi, että yhteistyö ja yhdessä ongelmien ratkaiseminen oli todella tärkeää monelle. Moni mainitsikin esimerkiksi kollegan kanssa asioiden pohtimisen tärkeänä apuna haastavien työtehtävien ratkaisemisessa. Työyhteisön merkitys korostuu tällaisissa tilanteissa ja Rinteen (2021, s. 114–115) mukaan se millainen työyhteisö on, vaikuttaa siihen, kuinka helposti ihmiset uskaltavat kysyä neuvoa toisiltaan, joka edelleen on oleellinen osa tiedon jakamista ja auttamista. Lisäksi työyhteisön henkinen tuki, kuten kuunteleminen, nousi esille haastatteluista. Dunfieldin (2014) mukaan prososiaalista käyttäytymistä onkin esimerkiksi emotionaalinen tuki tai lohduttaminen.

Esimerkiksi tiimipalavereissa sinne voi tuoda jokainen tiimiläinen asioita, mitä haluaa sparrailla yhdessä koko asiantuntijaorganisaation kanssa, että tiimin voimin voidaan sit pohtia jotain ongelmia siellä yhdessä. H10.

Sain jutella sen asian vaan ääneen [kollegalle], et tavallaan pohtii sitä hänelle ja sit hän esitti pari kysymystä siihen liittyen ja ihan semmonen, että vaikken saanutkaan ihan konkreettisesti apua, niin ihan se, että mä sain puhua ja jutella sen asian

ääneen, niin mä sain kasattua sen mun päässäni ja ymmärsin, että miten siitä lähetään etenemään. H4.

Mä ainaki ite kysyn, että voidaaks me kattoo tätä yhdessä jonku kaa ja miettiä tavallaa äänee ja silleen, että kaikki käyttää siihen keskittymisensä ja sitten mietitään ratkaisuja yhdessä. H8.

Kollegoiden auttamisessa monet haastateltavat ottivat kantaa hyvään asenteeseen työtä ja auttamista kohtaa, jotta esimerkiksi tiedon jakaminen yhteisesti kaikille olisi mahdollista. Auttamista vilpittömästi ilman taka-ajatuksia pidettiin tärkeänä. Esimerkiksi Organ (1988) on esittänyt, että organisaatiokansalaisuuteen liittyvä huomaavaisuus muuta kohtaan sekä rehti käytös, eli positiivisen asenteen omaaminen. Aineistossa oli mainintoja myös huonosta asenteesta esimerkiksi omien töiden delegoimisena toisille, kuten uusille työntekijöille, koska ei itse halua niitä tehdä.

[Auttamista] ilman mitään taka-ajatusta, semmosta et yhdessä tsempataan toisia eteenpäin, niin sehän on ihan täydellinen tilanne. Ei mitään dumaamista eikä mitään vähättelyä, vaan se tulee ihan vilpittömästi se apu ja tuki asioihin, puolin ja toisin. H10.

Totta kai se auttaminen täytyy tehdä tietyllä asenteella. Et se ei voi olla sellasta vähättelevää tai mitenkään lyttävää tai mitään semmoista, vaan se pitää olla kivaa ja opettavaista ja saa kysyä niin paljon, ku ikinä halua. H8.

Autetaan kaveria, että on se halu auttaa. Mun mielestä paljon se asenne ja se halu auttaa, että se välittyy ja ollaan valmiita auttaa, jeesaamaan kaveria. H7.

Joku laiskuuttaa siirtää työtehtäviä toiselle. ”—” se ei voi olla sillä tavalla, et joku delegoi omia hommiensa vaan johonki muualle. Sellasta ei pidä tehdä, vaan se [auttaminen] pitää olla aina hyvin tietyllä tavalla läpinäkyvää. H2.

Osa haastateltavista mainitsi myös tilanteita, joissa on kokonaan jätetty auttamatta. Vastavuoroisuus korostuukin auttamisessa ja edelliset tutkimukset ovat osoittaneet, että apua tarjoavat henkilöt tuntevat vaikuttaneensa työkavereihin positiivisesti ja saaneensa vastavuoroista sosiaalista tukea ja auttamista työkavereilta (Koopman ja muut, 2016, s. 417). Tästä voidaan siis päätellä, että auttaminen on jatkumo, eli auttamalla toista saa

todennäköisesti itsekin apua tarvittaessa. Bergeron (2007, s. 1088) kuitenkin kertoo, että prososiaalista käytöstä ei voi toteuttaa loputtomasti, sillä auttajan aika sekä energia ovat kuluvia resursseja

Semmonen positiivinen lumipalloefekti tulee siitä, että autetaan toinen toisiaan. H7.

Mä uskon, että todella moni on voinut kokea, että ei oo autettu, mutta pääosin mä uskon, että jos ei oo ihan joku kriisitilanne, niin kyllä ainakin meidän työyhteisössä autetaan todella hyvin toisia, että varsinkin kun tehdään projekteja, niin silloin jos ei toista auta, niin se koituu helposti myös sen toisenkin kohtaloksi jossaki kohtaa tai ainaki vaikeuttaa sen toisenki henkilön töitä. H6.

En mä kyl muista, että oisin jättänyt auttamatta, mut sit tietysti ku jotkut aikataulut on semmosia, et ei oo välttämättä vaa [aikaa], mutta en oo tahallisesti jättänyt auttamatta. H4.

5.2 Auttamisen merkityksellisyys asiantuntijatyössä

Aineistosta kävi selkeästi ilmi se, että auttamista pidetään erittäin tärkeänä asiantuntijoiden välillä ja moni haastateltava ajatteli, että kollegoiden auttaminen mahdollisuuksien mukaan on tärkeää ja auttaa asiantuntijoita selviytymään päivittäisistä työtehtävistä.

No mun mielestä tommosessa asiantuntijaorganisaatiossa auttaminen on aina tärkeätä, että yhdessä kiihdytetään toisiamme eteenpäin. H10.

Auttaminen merkitsee selviytymistä. H1.

No se [auttaminen] on valtavan tärkeä asia. H7.

Haastatteluista kävi myös ilmi, että auttaminen merkitsee joillekin tärkeää arvoa ja tämä oli myös syy auttamiseen. Prososiaalista käyttäytymistä tutkittaessa onkin korostettu motiivien tärkeyttä, kuten vastuuta ja arvoja (Clary ja muut, 1998, s. 1517).

No siis mun mielestä auttaminen lähtökohtaisesti on valtavan hieno hyve ja tärkeä arvo. H2.

Auttamisen merkityksessä korostui turvallinen työympäristö sekä turvallinen työilmapiiri. Rinteen (2021, s. 114–115) mukaan toimivalla organisaatiolla täytyy olla sellainen työilmapiiri, joka tarjoaa psykologisen turvallisuuden tunteen sekä tunteen esimerkiksi siitä, että virheistä ei rangaista heti. Myös luottamus nousi esille turvalliseen ilmapiiriin liittyen sekä yleisesti. Luottamus helpottaakin McEvilyn ja muiden (2003, s. 93) mukaan monia asioita, kuten johtaa nopeampiin päätöksiin, yksinkertaistaa tiedon saantia ja sen tulkintaa sekä säästää kognitiivisia resursseja.

Mun mielestä hyvässä työyhteisössä, organisaatiossa, työilmapiiri on tärkeimpiä asioita ja ”—” auttaminen on osa sitä ja luo pohjaa sille, että jokainen siinä, joka organisaatiossa työskentelee, niin on valmis myös auttamaan työkaveria tai työyhteisöä, niin kyllä se vie pitkälle. H7.

Avoin ilmapiiri ja sellai luottavainen fiilis siitä, että mistään kysymyksistä ei tuomita. H8.

Turvallisen työympäristön lisäksi organisaatiokulttuuri, joka kannustaa auttamiseen, katsottiin olevan suuri tekijä auttamisen merkityksellisyydessä. Turvallinen organisaatiokulttuuri on pakollinen oppimiselle ja muutoksille, ja oppiminen ja muutokset vaikuttavat työntekijöiden käyttäytymiseen monella tavalla (Frazier ja muut, 2017, s. 120). Esimerkiksi tiedon jakaminen ja prososiaalinen kansalaiskäyttäytyminen muodostuvat turvallisessa organisaatiokulttuurissa.

Jos vaikka esimieheltä kysyy, et hei, nyt on tämmönen aika vaikee juttu pöydällä, et mitenkähän tän kannalta, niin se saattaa helposti sanoa, et kysyppä toltä kollegalta, et hän on ollut tosi kauan töissä. ”—” kannustetaan siihen, että yhdessä mietitään ja sparraillaan juttuja. H4.

Kyllä se on yleensä siellä organisaatiokulttuurissa valmiina, että yhdessä tehdään ja yhdessä mennään eteenpäin. H9.

Yhteisöllisyyden merkitys kollegoiden välillä korostui aineistoista saaduissa havainnoissa. Etätyöskentely sekä asiantuntijatyön itsenäisyys ja yksinäisyys nousivat esille aineistosta ja myös lisäsivät tarvetta yhteisöllisyydelle. Yhdessä tekeminen ja ongelmien ratkaiseminen nähtiin yhteisöllisyyttä parantavina tekijöinä. Työelämässä joustavuuden, yhteistyön ja ryhmätyön merkitys korostuu organisaatioille, ja tämä on lisännyt positiivisen ihmissuhdekäyttäytymisen merkitystä työpaikalla (King ja muut, 2005, s. 587).

Tietysti semmonen sosiaalinen puoli. Elikkä se [auttaminen] sitoo kuitenkin sitä työyhteisöä paremmin, niinku nivoo yhteen, ja sitte toisaalta se, että kyllähän se parantaa tavallaan ihmisten mielikuvaa susta itsestä, kun oot valmis auttamaan ja toisaalta myös ottamaa apua vastaan. H9.

5.3 Auttamisen tunnekokemukset

Aineistosta löytyi paljon erilaisia tunteita auttamiseen liittyen ja moni haastateltava mainitsi esimerkiksi positiivisen vireen ja hyvän mielen auttamiseen liittyen. Fredricksonkin (2000, s. 136–137) toteaa, että positiivisilla tunteilla on yhteys lisääntyneeseen auttamiseen. Hänen kertoo, että kun työntekijöillä on hyvä mieli töissä, lisääntyy auttaminen ja tätä kautta positiivinen vire tarttuu muihin.

Tulee hyvä fiilis siitä [auttamisesta], varsinkin jos pystyy lyhyesti ja ytimekkäästi auttamaan kaverii. H4.

Kun auttaa muita ja näkee, että oikeesti on pystyny auttamaan, niin siitä ehkä saa itelle sellasta positiivista virettä enemmän ja musta tuntuu, et mitä enemmän organisaatiossa autetaan muita, niin jotenki kertyy sitä positiivista siihen kulttuuriin. H6.

Musta on kiva auttaa muita, jos se auttaa niitä pääsemään eteenpäin. Ja musta tuntuu hyvältä, jos muut auttaa mua. H10.

Tosi hyvällä fiiliksellä kyllä auttaa työkavereita. H5.

Ku itte auttaa jotain toista, niin siitä tulee tosi hyvä mieli, että jes ihanaa, ”—” sitä tulee paljon itsevarmempi olo, se [auttaminen] lisää tosi merkittävästi mun mielestä itsevarmuutta siellä töissä. Ja jos joku auttaa minua töissä, varsinkin siinä kohtaa, jos on tietysti pyytänyt apua, niin siitäkin tulee hyvä mieli, jos sitä apua saa. H9.

Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että auttaminen on pääosin positiivinen asia. Kuitenkin joitakin negatiivisiakin tuntemuksia nousi ylös aineistosta. Esimerkiksi ajanpuute, oma jaksaminen ja kiire sekä auttamisen kuormittavuus ja omien töiden kasaantuminen tulivat haastatteluista ilmi. Duan ja muut (2019, s. 18–19) kertovat tutkimuksissa tulleen ilmi, että työntekijöiden sitoutuminen auttavaan käyttäytymiseen kuluttaa työntekijöiden rajallisia resursseja, ja heidän mukaansa näitä tutkimuksia tukee muut empiiriset tutkimukset, joista on selvinnyt, että enemmän auttavaa käyttäytymistä toteuttavat työntekijät kokevat enemmän työn kuormitusta, stressiä, perheen ja työn välisiä ristiriitatilanteita, väsymystä sekä heillä on isompi mahdollisuus palaa loppuun

Siin [auttamisessa] on sekin huono puoli, et just liian helposti tulee kysyttyä apua. ”—” sit saattaa tahattomasti viedä kaverin aikaa ja toisin päin. H4.

Joillekki siitä auttamisesta voi tulla tietyllä tavalla taakka, et sitte kerryttää ittelte liikaakin sitä työtä ja ne omat työtehtävät voi ehkä vähän jäädä sinne taka-alalle, kun on niin valtava se auttamisen halu. H6.

Toisinaan on ollut semmosia päiviä, että tosi moni tarvii apua, ”—” niin sit tuntuu, että ei välttämättä ite pysty keskittyä omiin työtehtäviin sillä hetkellä, kun koko ajan auttaa jotain muuta. Se [auttaminen] voi sitten joinain päivinä olla raskasta ja toki se vie paljon työaikaa. H5.

Välillä vie liian paljon aikaa se auttaminen ja sitte ehkä itekki pitäis osata sanoo, että ei ehdi. Helposti jos vaikka päivässä tunnin seisoo kaverin apuna, niin se on yks tunti pois omasta työajasta, et hommat kasaantuu kyllä sit aika helposti. H4.

Auttamisen koettiin tuovan merkityksellisyyden, onnistumisen ja hyödyllisyyden kokemuksia sekä hyvinvointia, kun oma auttaminen hyödytti kollegaa työtehtävien etenemisessä. Lamin ja muiden (2016, s. 379) mukaan auttaminen lisääkin positiivisesti työn merkityksellisyyttä ja sitä kautta lisää myös elinvoimaisuutta. Heidän mukaansa

aiheesta tehdyt tutkimukset viittaavat siihen, että auttamisen tärkeimmät psykologiset hyödyt voivat olla korkeampi psykologinen merkityksellisyyden tunne. Lisäksi haastateltavat kokivat oman ammatillisen itsetunnon vahvistuvan auttamalla muita. Martelan ja Ryanin (2016, s. 356) tutkimuksesta taas nähdään, että prososiaalinen käyttäytyminen ei tarvitse edes fyysistä kontaktia auttajan ja autettavan välille, mutta silti tuottaa positiivisia vaikutuksia, kuten energisoi, lisää psyykkistä hyvinvointia sekä antaa mielihyvää.

Kyllä se [auttaminen] tuo semmosta merkityksellisyyden tuntua, että olen oppinut asioita ja saan auttaa muita. Ja kyllä se on tosi tärkeä osa tässä työssä. H3.

Mä ite kyllä saan siitä [auttamisesta] semmosta henkistä hyvinvointia ja onnistumisen kokemuksia, jos mä pystyn auttamaan muita, ja sitten taas toisaalta se, että mä pystyn pyytämään apua ilman, että siihen liittyy minkään näköstä nöyryyttämistä tai alentamista, niin tavallaan se, että se oma ammatillinen itsetunto pysyy hyvänä, niin kyllähän se on tosi tärkeitä. H10.

6 Johtopäätökset

Mökkösen ja Roosin (2010, s. 16–17) mukaan työn vaatimukset ovat lisääntyneet esimerkiksi uusien työtehtävien muodossa, jatkuvan muutoksen takia ja teknologian kehityksen takia. He toteavat, että työ on kuormittavampaa, ei niinkään fyysisesti, vaan henkisesti. Lisäksi heidän mukaansa toimintatavat muuttuvat, työtahti on paljon nopeampaa ja työnkuvat saattavat olla muutosten takia epäselviä. Tästä syystä työhyvinvointiin kiinnitetään enemmän huomiota ja työhyvinvoinnin edistäminen onnistuu usein lisäämällä työyhteisöiden toimivuutta, jolloin ihmisten välinen yhteistyö on keskiössä, sillä se lisää työn viihtyvyyttä ja tuloksellisuutta.

Tässä tutkimuksessa tarkasteltiin auttamisen kulttuuria asiantuntijatyössä ja sitä, millainen vaikutus auttamisella on asiantuntijatyöhön. Tutkimuksessa haluttiin ymmärtää, onko auttamisella esimerkiksi positiivisia tai negatiivisia vaikutuksia asiantuntijatyön tekemiseen ja voidaanko auttamista tutkimalla esimerkiksi vaikuttaa asiantuntijatyön tehokkaaseen tekemiseen. Tutkimuksen tavoitetta lähestyttiin etsimällä vastauksia tutkimuskysymyksiin siitä, minkälaista auttamista organisaatiossa asiantuntijatyössä on koettu, minkälainen merkitys auttamisella on asiantuntijatyössä sekä minkälaisia tunteita auttaminen herättää. Tutkimus tehtiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena, joka valittiin sen takia, että työssä haluttiin tarkastella ihmisten kokemuksia sekä näkemyksiä ja tutkimuskohteena olivat tulkinnalliset ihmisten vuorovaikutuksessa syntyvät ilmiöt. Laadullinen tutkimus sopii hyvin tällaisiin tutkimuksiin. Tutkimuksen aineisto kerättiin puolistrukturoidulla teemahaastattelulla haastatteleamalla asiantuntijoita erilaisista organisaatioista. Aineisto analysoitiin käyttämällä Gioia-menetelmää. Tässä luvussa käydään läpi tutkimuksen keskeisiä tuloksia ja tutkimuksen rajoituksia. Viimeisimpänä esitetään vielä jatkotutkimusehdotuksia aiheesta.

6.1 Tutkimuksen keskeiset tulokset

Tässä tutkimuksessa tavoitteena oli ymmärtää auttamisen kulttuuria asiantuntijatyössä sekä sitä minkälainen merkitys työyhteisössä tapahtuvalla auttamisella on asiantuntijatyötä tekeväille. Tavoitteeseen pyrittiin tutkimalla prososiaalista käyttäytymistä organisaatiossa, prososiaalisen käyttäytymisen taustalla olevia tekijöitä, prososiaalisen käyttäytymisen erilaisia muotoja ja prososiaaliseen käyttäytymiseen vaikuttavia sekä sen aiheuttamia tunteita. Auttamisen kulttuuria asiantuntijatyössä kollegoiden välillä on tutkittu vähemmän ja ymmärtämällä kulttuuria tarkemmin, voitaisiin siihen vaikuttaa halutulla tavalla. Auttamisen kulttuuriin asiantuntijatyössä perehtymällä sekä huomioimalla nykypäivänä tapahtuvat työn muutokset, voitaisiin parantaa organisaation tehokkuutta sekä työntekijöiden hyvinvointia esimerkiksi keskittymällä erilaisiin tapoihin johtaa organisaatiossa niin, että organisaatiokulttuuri kannustaisi auttamiseen.

Tutkimustuloksista voidaan huomata muutamia keskeisiä havaintoja, jotka myös vastaavat aiemmin esitettyihin tutkimuskysymyksiin. Auttamisen merkitys asiantuntijoille on suuri organisaation sisällä, ja auttaminen lisääkin merkityksellisyyden, hyödyllisyyden ja tarpeellisuuden tunteita sekä hyvinvointia ja ammatillista itsetuntoa. Asiantuntijatyössä merkitsevin auttamisen keino on tietojen ja taitojen jakaminen, ja jotta se olisi mahdollisimman sujuvaa, tarvitaan turvallinen ja kannustava ilmapiiri sekä luottamusta kollegoiden välille. Auttaminen ja avun saaminen herättää paljon erilaisia pääosin positiivisia tunteita, mutta myös negatiivisia puolia prososiaaliseen käyttäytymiseen liittyen on havaittu. Alla kerrotaan kaikista havainnoista tarkemmin.

Tässä tutkimuksessa havaittiin, että auttamisen merkitys asiantuntijoille on suuri. Auttamisen todettiin merkitsevän esimerkiksi selviytymistä. Tutkimuksesta nähtiin, että asiantuntijat kokivat auttamisen olevan erittäin tärkeä osa työtehtävien suorittamista onnistuneesti. Prososiaalisen käyttäytymisen huomattiin parantavan haastateltavien merkityksellisyyden, tarpeellisuuden ja hyödyllisyyden tunteita ja sen koettiin myös lisäävän hyvinvointia. Martela ja muut (2017, s. 1263) kertovat prososiaalisen

käyttäytymisen lisäävän yksilön hyvinvointia sekä kokemusta merkityksellisyydestä. Myös Lamin ja muiden (2016, s. 379) mukaan auttaminen lisää työn merkityksellisyyttä ja sitä kautta myös yksilön elinvoimaisuutta. Tästä nähdään, että teoria tukee tutkimuksesta saatuja tuloksia.

Tutkimustuloksista nähtiin, että auttamisen tavoissa korostui erityisesti tietojen ja taitojen jakaminen kollegoiden kesken. Tietojen ja taitojen jakamisella huomattiin olevan myös positiivisia vaikutuksia organisaation tehokkuuteen. Näitä havaintoja tukee vahvasti myös esitetty teoria aiheesta, sillä esimerkiksi Lin (2007, s. 411) kertoo tietojen ja taitojen jakamisen olevan erittäin tärkeä osa organisaation kasvua sekä osa prososiaalista käyttäytymistä organisaatiossa. Tutkimuksesta ja aiemmin esitetystä teoriasta voidaan huomata, että tietojen ja taitojen jakaminen auttamisen muotona on jäänyt muuttuvaan asiantuntijatyöhön pysyvästi ja sitä voidaan pitää lähes itsestäänselvytenä, eikä enää normaaleja työtehtäviä ylittävänä toimintana.

Lin (2007, s. 415) esittää tiedon jakamisen vaativan luottamusta kollegoiden välillä, sillä luottavaiset kollegat ovat valmiimpia jakamaan tietoa organisaatiossa. Tutkimustuloksista havaittiin, että luottamuksella organisaatiossa oli suuri merkitys asiantuntijoille. Tuloksista nousi myös esiin, että luottamus on erittäin tärkeä osa turvallisen työilmapiirin luomisessa ja luottamus rakentuukin vastavuoroisesti vuorovaikutuksessa kollegoiden kanssa. Turvallisessa ja luottavaisessa työympäristössä sekä kannustavassa organisaatiokulttuurissa uskalletaan kysyä sekä antaa apua ilman pelkoa tuomitsemisesta ja kannustetaan vastaantulevien haasteiden ratkaisemiseen yhdessä. Rinne (2021, s. 114–115) kertookin, että toimivan organisaation sisällä täytyy olla työilmapiiri, joka tarjoaa työntekijälleen psykologisen turvallisuuden tunteen sekä tunteen, että virheistä ei heti rangaista. Tutkimus osoittaa, että turvallinen ja avoin työilmapiiri, kannustava organisaatiokulttuuri sekä luottamus kollegoiden välillä luo ympäristön, jossa auttava käyttäytyminen lisää hyvinvointia ja positiivisia tunteita.

Tutkimuksen aineistosta löydettiin myös työilmapiiriä sekä psykologista turvallisuutta heikentäviä tekijöitä, kuten tiedon panttaamista ja auttamatta jättämistä sekä muunlaista negatiivista käyttäytymistä. Tämä voi johtua esimerkiksi siitä, että asiantuntijatyössä on aiemmin totuttu siihen, että oma tieto ja yksinäinen asioiden hoitaminen on etulyöntiasema omaan asiantuntijuuteen. Yhden henkilön osaaminen ei kuitenkaan muuttuvassa työympäristössä välttämättä riitä työtehtävien laadukkaaseen suorittamiseen. Tästä syystä pitää ylläpitää sekä lisätä turvallista ja kannustavaa työilmapiiriä esimerkiksi tunnetaitoisen johtamisen avulla.

Auttamista ja avun saamista pidettiin pääosin positiivisena asiana, vaikka joitakin negatiivisiakin puolia havaittiin. Aineistosta nähtiin, että toisten auttaminen sekä avun saaminen toi hyvää mieltä sekä positiivisen vireen yksilöille sekä koko työympäristöön. Fredricksonin (2000, s. 136–137) mukaan positiivisilla tunteilla on yhteys lisääntyneeseen auttamiseen. Kun työntekijöillä on hyvä mieli töissä ja he auttavat kollegoita, muodostuu auttamisen kierre, jolloin apua annetaan aina tarvittaessa. Tämä huomattiin myös tutkimustuloksista, sillä monet haastateltavat kokivat auttamisen lisäävän prososiaalista käytöstä.

Tutkimustuloksista kävi ilmi, että positiivisten tunteiden lisäksi auttamisesta saattaa muodostua myös negatiivisia tunnekokemuksia. Esimerkiksi ajan puute, oma jaksaminen ja auttamisen kuormittavuus osoittautuivat negatiivisiksi tuntemuksiksi aineistossa. Myös esimerkiksi Duan ja muut (2019, s. 18–19) kertovat aiemmissä tutkimuksissa tulleen ilmi, että työntekijöiden sitoutuminen auttavaan käyttäytymiseen kuluttaa työntekijöiden rajallisia resursseja. Heidän mukaansa henkilöt, jotka auttavat enemmän ja käyttäytyvät prososiaalisesti, voivat tuntea suurempaa työn kuormitusta, väsymystä sekä esimerkiksi stressiä.

Tämän tutkimuksen voidaan todeta lisäävän tietoisuutta auttamisen kulttuurista asiantuntijaorganisaatiossa laajentamalla näkemystä auttamisen tavoista, merkityksestä

ja sen aiheuttamista erilaisista tunteista. Tutkimuksen tuloksia voidaan jossain määrin hyödyntää myös erilaisissa asiantuntijaorganisaatioissa.

6.2 Tutkimuksen rajoitukset

Kaikissa tutkimuksissa on joitakin rajoitteita, jotka vaikuttavat tutkimuksen luotettavuuteen. Tässä tutkimuksessa otoskoko oli suhteellisen pieni, kymmenen haastateltavaa, joten tutkimuksesta saatuja tuloksia ei välttämättä voida yleistää koskettamaan isompaa joukkoa. Koskinen ja muut (2005, s. 263–265) kertovatkin, että vaikka laadulliselle tutkimukselle on ominaista kerätä paljon laadukasta tietoa pienestä tutkimusjoukosta, eivät tutkimuksen tulokset ole yleistettävissä tutkimusjoukon pienuuden takia. Tämän tutkimuksen kannalta huomattiin, että jo kymmentä henkilöä haastatteleamalla tapahtui saturaatio, eli samat asiat alkoivat toistumaan haastatteluissa. Kuitenkin isompaan joukkoon yleistämällä haastateltavia pitäisi olla enemmän.

Toinen rajoite liittyy haastateltavien valintaan. Tutkimuksen kohdejoukko kerättiin käyttämällä omia verkostoja ja suurin osa haastateltavista oli tutkijoiden tuttuja. Voidaankin pohtia, vaikuttiko tutkimuksen tuloksiin haastateltavien tunteminen ja saatiinko tutkimukseen rehellisiä vastauksia. Tutkimuksen aihe voi olla joillekin arkaluontoinen ja se voi vaikuttaa auttamisesta annettuihin vastauksiin ja erityisesti sen negatiivisiin puoliin, kuten auttamatta jättämiseen. Lisäksi koska haastateltavat olivat vapaaehtoisia haastatteluun osallistujia, voidaan pohtia, olivatko kaikki haastateltavat auttamiseen taipuvaisia ja pitävät auttamisesta. Satunnaisemmalla haastateltavien valinnalla tulos olisi voinut olla hiukan erilainen.

6.3 Jatkotutkimusehdotukset

Tässä tutkimuksessa pyrittiin selvittämään auttamisen kokemuksia asiantuntijatyössä kollegoiden välillä ja tutkimus toteutettiin haastatteleamalla eri organisaatioissa

työskentelevää kymmentä asiantuntijaa. Mielenkiintoinen ja hiukan syväluotaavampi jatkotutkimusehdotus olisi tutkia auttamista asiantuntijatyössä jossain tietyssä organisaatiossa tai esimerkiksi kahdessa eri organisaatiossa ja vertailla organisaatioiden organisaatiokulttuuria ja sen vaikutuksia auttamiskulttuuriin ja auttamiseen organisaatioissa. Tällä tavalla voitaisiin saada vielä tarkempi kuva auttamisesta tietyssä organisaatiossa ja nähtäisiin organisaatiokulttuurin vaikutukset auttamiseen. Lisäksi tällaisen tutkimuksen avulla voitaisiin jatkossa tutkia ja perehtyä tapoihin, jolla auttamista voidaan tarvittaessa lisätä organisaatiossa.

Tässä tutkimuksessa ei tutkittu tarkemmin sitä, minkä takia kollegat auttavat toisiaan. Vaikka analyysistä ilmeni, että auttamisesta tulee hyvä mieli, ei auttamisen tarkempaan syyhyn paneuduttu. Toinen jatkotutkimusaihe voisikin olla tarkempi tutkimus siitä, mikä motivoi asiantuntijatyössä toimivia henkilöitä auttamaan organisaatiossa kollegoitaan ja keskittyä esimerkiksi johtamisen vaikutuksiin auttamisen motivaation lisääjänä tai alentajana. On todettu, että prososiaalisen käyttäytymiseen vaikuttavat erilaiset motiivit, kuten kiinnostus organisaatioon, prososiaalinen motiivi sekä johtamisen kautta syntyvä motivaatio (Choi & Moon, 2016, s. 359). Prososiaalisen käyttäytymisen motivaatiota on siis jonkin verran tutkittu, mutta olisi mielenkiintoista nähdä tarkemmin, mikä tietyssä organisaatiossa motivoi auttamaan, esimerkiksi haastatteleamalla asiantuntijoita yhdessä tai kahdessa organisaatiossa.

Lähteet

- Ashkanasy, N. M., & Humphrey, R. H. (2011). Current Emotion Research in Organizational Behavior. *Emotion Review*, 3(2), 214-224. <https://doi.org/10.1177/1754073910391684>
- Barsade, S. G. & Gibson, D. E. (2007). Why Does Affect Matter in Organizations? *Academy of Management perspectives*, 21(1), 36-59. <https://doi.org/10.5465/AMP.2007.24286163>
- Bartlett, M. Y., & DeSteno, D. (2006). Gratitude and Prosocial Behavior: Helping When It Costs You. *Psychological science*, 17(4), 319-325. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9280.2006.01705.x>
- Bergeron, D. M. (2007). The Potential Paradox of Organizational Citizenship Behavior: Good Citizens at What Cost? *The Academy of Management review*, 32(4), 1078-1095. <https://doi.org/10.5465/AMR.2007.26585791>
- Bergeron, D. M., Shipp, A. J., Rosen, B., & Furst, S. A. (2013). Organizational Citizenship Behavior and Career Outcomes: The Cost of Being a Good Citizen. *Journal of management*, 39(4), 958-984. <https://doi.org/10.1177/0149206311407508>
- Bolino, M. C., Hsiung, H., Harvey, J., & LePine, J. A. (2015). "Well, I'm Tired of Tryin'!" Organizational Citizenship Behavior and Citizenship Fatigue. *Journal of applied psychology*, 100(1), 56-74. <https://doi.org/10.1037/a0037583>
- Bolino, M. C., Klotz, A. C., Turnley, W. H., & Harvey, J. (2013). Exploring the dark side of organizational citizenship behavior. *Journal of organizational behavior*, 34(4), 542-559. <https://doi.org/10.1002/job.1847>
- Bolino, M. C., Turnley, W. H., Gilstrap, J. B., & Suazo, M. M. (2010). Citizenship under pressure: What's a "good soldier" to do? *Journal of organizational behavior*, 31(6), 835-855. <https://doi.org/10.1002/job.635>
- Brief A. P. & Motowidlo S. J. (1986). Prosocial Organizational Behaviors. *Academy of Management Review*, 4, 710-725. <https://doi.org/10.2307/258391>
- Choi, B. K. & Moon, H. K. (2016). Prosocial motive and helping behavior: examining helping efficacy and instrumentality. *Journal of Managerial Psychology*, 2, 359-374. <https://doi.org/10.1108/JMP-02-2014-0069>

- Clary, E. G., Snyder, M., Ridge, R. D., Copeland, J., Stukas, A. A., Haugen, J. & Miene, P. (1998). Understanding and Assessing the Motivations of Volunteers: A Functional Approach. *Journal of personality and social psychology*, 74(6), 1516-1530. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.74.6.1516>
- Collins, A. L., Lawrence, S. A., Troth, A. C., & Jordan, P. J. (2013). Group affective tone: A review and future research directions. *Journal of organizational behavior*, 34(S1), S43-S62. <https://doi.org/10.1002/job.1887>
- Davenport, T. (2005). *Thinking for A Living: How to Get Better Performance and Results from Knowledge Workers*. Harvard Business School Press Boston, Massachusetts
- Duan, J., Wong, M. & Yue, Y. (2019). Organizational helping behavior and its relationship with employee workplace well-being. *Career development international*, 24(1), 18-36. <https://doi.org/10.1108/CDI-01-2018-0014>
- Dunfield, K. A. (2014). A construct divided: Prosocial behavior as helping, sharing, and comforting subtypes. *Frontiers in Psychology*, 5, Article ID 958. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2014.00958>
- Erlandsson, A., Jungstrand, A. Å., & Västfjäll, D. (2016). Anticipated guilt for not helping and anticipated warm glow for helping are differently impacted by personal responsibility to help. *Frontiers in psychology*, 7(1475), 1475. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.01475>
- Frazier, M. L., Fainshmidt, S., Klinger, R. L., Pezeshkan, A., & Vranceva, V. (2017). Psychological Safety: A Meta - Analytic Review and Extension. *Personnel psychology*, 70(1), 113-165. <https://doi.org/10.1111/peps.12183>
- Fredrickson, B. L. (2000). Why Positive Emotions Matter in Organizations: Lessons from the Broaden-and-Build Model. *The psychologist manager journal*, 4(2), 131-142. <https://doi.org/10.1037/h0095887>
- Fredrickson, B. L. (2001). The Role of Positive Emotions in Positive Psychology: The Broaden-and-Build Theory of Positive Emotions. *The American psychologist*, 56(3), 218-226. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.56.3.218>
- Gaspar, A. (2018). Driven by shame: How a negative emotion may lead to prosocial behaviour. <https://doi.org/10.4324/9781315143897>

- Gioia, D. A., Corley, K. G. & Hamilton, A. L. (2013). Seeking Qualitative Rigor in Inductive Research: Notes on the Gioia Methodology. *Organizational research methods*, 16(1), 15-31. <https://doi.org/10.1177/1094428112452151>
- Hazzi, O. A. & Maldaon, I. S. (2012). Prosocial organizational behaviors: The lifeline of organizations. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 54, 106-114.
- Hirsjärvi, S., & Hurme, H. (2014). *Tutkimushaastattelu : Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki : Gaudeamus 2008.
- Hirsjärvi, S., Remes P. & Sajavaara P. (2009). *Tutki ja kirjoita*. Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Isen, A. M., Clark, M. & Schwartz, M. F. (1976). Duration of the effect of good mood on helping: "Footprints on the sands of time.". *Journal of personality and social psychology*, 34(3), 385-393. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.34.3.385>
- Juuti, P. & Puusa, A. (2020). Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet. Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät* (s. 57–60). Gaudeamus
- Kananen, J. (2017). *Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä*. Juvenes print.
- Kaplan, S., Cortina, J., Ruark, G., LaPort, K., & Nicolaidis, V. (2014). The role of organizational leaders in employee emotion management: A theoretical model. *The Leadership quarterly*, 25(3), 563-580. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2013.11.015>
- Kärreman, D., Sveningsson, S. & Alvesson, M. (2002). The return of the machine bureaucracy? – Management control and knowledge work. *International studies of management & organization*, 32, 70-92. <https://doi.org/10.1080/00208825.2002.11043661>
- King, E. B., George, J. M., & Hebl, M. R. (2005). Linking Personality to Helping Behaviors at Work: An Interactional Perspective. *Journal of personality*, 73(3), 585-608. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.2005.00322.x>
- Koopman, J., Lanaj, K. & Scott, B. A. (2016). Integrating The Bright and Dark Sides of Ocb: A Daily Investigation of The Benefits and Costs of Helping Others. *Academy of Management journal*, 59(2), 414-435. <https://doi.org/10.5465/amj.2014.0262>

- Koskinen, I., Peltonen, T., & Alasuutari, P. (2005). *Laadulliset menetelmät kauppatieteissä*. Tampere : Vastapaino 2005.
- Kun, Á., Balogh, P., & Krasz, K. G. (2017). Development of the work-related well-being questionnaire based on Seligman's PERMA model. *Periodica polytechnica. Social and management sciences*, 25(1), 56-63. <https://doi.org/10.3311/PPso.9326>
- Lam, C. F., Wan, W. H. & Roussin, C. J. (2016). Going the Extra Mile and Feeling Energized: An Enrichment Perspective of Organizational Citizenship Behaviors. *Journal of applied psychology*, 101(3), 379-391. <https://doi.org/10.1037/apl0000071>
- Lin, C. (2007). To Share or Not to Share: Modeling Tacit Knowledge Sharing, Its Mediators and Antecedents. *Journal of business ethics*, 70(4), 411-428. <https://doi.org/10.1007/s10551-006-9119-0>
- Lin, W., Koopmann, J. & Wang, M. (2020). How Does Workplace Helping Behavior Step Up or Slack Off? Integrating Enrichment-Based and Depletion-Based Perspectives. *Journal of management*, 46(3), 385-413. <https://doi.org/10.1177/0149206318795275>
- Lyubomirsky, S., King, L., & Diener, E. (2005). The Benefits of Frequent Positive Affect: Does Happiness Lead to Success? *Psychological bulletin*, 131(6), 803-855. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.131.6.803>
- 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. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2011.01219.x>
- Marques, J. F. (2017). Oh, what happiness! Finding joy and purpose through work. *Development and learning in organizations*, 31(3), 1-3. <https://doi.org/10.1108/DLO-11-2016-0108>
- Martela, F., Jarenko, K., & Paju, S. (2017). Itseohjautuvuus: Miten organisoitua tulevaisuudessa? *Alma Talent*

- Martela, F. & Ryan, R. M. (2016). Prosocial behavior increases well-being and vitality even without contact with the beneficiary: Causal and behavioral evidence. *Motivation and emotion*, 40(3), 351-357. <https://doi.org/10.1007/s11031-016-9552-z>
- Martela, F. & Ryan, R. M. (2019). Distinguishing between basic psychological needs and basic wellness enhancers: The case of beneficence as a candidate psychological need. *Motivation and emotion*, 44(1), 116-133. <https://doi.org/10.1007/s11031-019-09800-x>
- Martela, F., Ryan, R. M. & Steger, M. F. (2017). Meaningfulness as Satisfaction of Autonomy, Competence, Relatedness, and Beneficence: Comparing the Four Satisfactions and Positive Affect as Predictors of Meaning in Life. *Journal of Happiness Studies*, 19(5), 1261–1282. <https://doi.org/10.1007/s10902-017-9869-7>
- Mayer, R., Davis, J., & Schoorman, F. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *The Academy of Management review*, 20(3), 709-734. <https://doi.org/10.2307/258792>
- McEvily, B., Perrone, V., & Zaheer, A. (2003). Trust as an Organizing Principle. *Organization science* (Providence, R.I.), 14(1), 91-103. <https://doi.org/10.1287/orsc.14.1.91.12814>
- Mesurado, B., Vidal, E. M., & Mestre, A. L. (2018). Negative emotions and behaviour: The role of regulatory emotional self-efficacy. *Journal of adolescence* (London, England.), 64(1), 62-71. <https://doi.org/10.1016/j.adolescence.2018.01.007>
- Mönkkönen, K. & Roos, S. (2010). *Työyhteisötäidot* (2. p.). Unipress.
- Nonaka, I., & von Krogh, G. (2009). Tacit Knowledge and Knowledge Conversion: Controversy and Advancement in Organizational Knowledge Creation Theory. *Organization science* (Providence, R.I.), 20(3), 635-652. <https://doi.org/10.1287/orsc.1080.0412>
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books

- Pavey, L., Greitemeyer, T., & Sparks, P. (2011). Highlighting Relatedness Promotes Prosocial Motives and Behavior. *Personality & social psychology bulletin*, 37(7), 907. <https://doi-org/10.1177/0146167211405994>
- Pfattheicher, S., Nielsen, Y. A. & Thielmann, I. (2022). Prosocial behavior and altruism: A review of concepts and definitions. *Current opinion in psychology*, 44, 124-129. <https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2021.08.021>
- Pietilä, I. (2011). Ryhmä- ja yksilöhaastattelun diskursiivinen analyysi. Kaksi aineistoa erilaisina vuorovaikutuksen kenttinä. Teoksessa J. Ruusuvuori, P. Nikander & M. Hyvärinen (toim.), *Haastattelun analyysi* (s. 212–241). Vastapaino.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie S. B., Paine, J. B. & 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. [https://doi.org/10.1016/S0149-2063\(00\)00047-7](https://doi.org/10.1016/S0149-2063(00)00047-7)
- Puusa, A., & Juuti, P. (toim. . (2011). *Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan.* [Helsinki] : JTO 2011.
- Puusa, A., Juuti, P. & Aaltio, I. (2020). *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät.* Gaudeamus.
- Qaiser, S., Abid, G., Arya, B., & Farooqi, S. (2020). Nourishing the bliss: Antecedents and mechanism of happiness at work. *Total quality management & business excellence*, 31(15-16), 1669-1683. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1493919>
- Rafaeli, A., & Worline, M. (2001). Individual emotion in work organizations. *Social Science Information Sur Les Sciences Sociales*, 40(1), 95-123. <https://doi.org/10.1177/053901801040001006>
- Rinne, N. (2021). *Rohkea organisaatio: Turvallinen työyhteisö menestyy.* Alma Talent.
- Ryan, R. M. & Deci, E. L. (2000). Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being. *The American psychologist*, 55(1), 68-78. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68>

- Shah, A. M., & Rizvi, D. T. (2016). Prosocial Behavior and Big Five-Factor Model of Personality: A Theoretical Review. *International Journal of Indian Psychology*, 4(1).
<https://doi.org/10.25215/0401.117>
- Thielmann, I., Spadaro, G., & Balliet, D. (2020). Personality and Prosocial Behavior: A Theoretical Framework and Meta-Analysis. *Psychological bulletin*, 146(1), 30–90.
<https://doi.org/10.1037/bul0000217>
- Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki : Kustannusosakeyhtiö Tammi 2018.
- Vigoda-Gadot, E. (2006). Compulsory Citizenship Behavior: Theorizing Some Dark Sides of the Good Soldier Syndrome in Organizations. *Journal for the theory of social behaviour*, 36(1), 77-93. <https://doi.org/10.1111/j.1468-5914.2006.00297.x>
- Weinstein, N. & Ryan, R. M. (2010). When Helping Helps: Autonomous Motivation for Prosocial Behavior and Its Influence on Well-Being for the Helper and Recipient. *Journal of personality and social psychology*, 98(2), 222-244.
<https://doi.org/10.1037/a0016984>
- Yli-Kaitala, K., & Toivanen, M. (2021). Psykologinen turvallisuus vapauttaa työyhteisön potentiaalin. *Työn tuuli*. Henkilöstöjohdon ryhmä – HENRY ry. Noudettu 20.8.2022 osoitteesta
https://www.henry.fi/media/ajankohtaista/tyontuuli/tyontuuli_012021_a4_20210602_.pdf#page=29
- Zhang, Z., Zhang, L., Xiu, J., Zheng, J. (2020). Learning from your leaders and helping your coworkers: the trickle-down effect of leader helping behavior. *Leadership and Organization Development Journal* 41(6), pp. 883-894
<https://doi.org/10.1108/LODJ-07-2019-0317>

Liitteet

Liite 1. Haastattelurunko

1. Taustatiedot: ikä, sukupuoli, organisaatio, organisaation koko, toimiala, kokemusvuodet
2. Minkälaista auttamista olet kokenut tai tunnistat teidän organisaatiossa?
3. Tuleeko sinulle mieleen jotain erityistä tilannetta, jossa sait apua tai koit auttaneesti toista?
4. Mitä hyviä ja huonoja puolia koet auttamisessa?
5. Miten koet auttamisen?
6. Milloin auttaminen on sinusta tärkeää ja milloin sitä taas ei pitäisi tehdä?
7. Ovatko auttamisen tavat tai määrä muuttuneet työurasi aikana?
8. Jos kaikki olisi täydellistä organisaatiossa, niin mikä olisi auttamisen ideaali organisaatiossanne eli millaista auttaminen olisi?
9. Mikä merkitys auttamisella on sinulle työyhteisössä?
10. Tuleeko sinulle vielä mieleen jotain, mitä haluaisit sanoa auttamisesta?