

# Etätyöntekijöiden kokemuksia sosiaalisesta tuesta työyhteisössä

Hanna Tenhunen

Pro gradu -tutkielma

Sosiaalipsykologia

Yhteiskuntatieteiden laitos

Yhteiskuntatieteiden ja kauppätieteiden tiedekunta

Itä-Suomen yliopisto

Huhtikuu 2019

ITÄ-SUOMEN YLIOPISTO, Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta

Yhteiskuntatieteiden laitos

Sosiaalipsykologia

TENHUNEN HANNA: Etätyöntekijöiden kokemuksia sosiaalisesta tuesta työyhteisössä

Pro gradu -tutkielma, 95 sivua, 2 liitettä (3 sivua)

Tutkielman ohjaajat: Professori Vilma Hänninen, yliopistonlehtori Pekka Kuusela

Huhtikuu 2019

---

Avainsanat: sosiaalinen tuki, etätyö, työelämä, sosiaaliset suhteet

Tässä pro gradu -tutkielmassa tarkastellaan etätyöntekijöiden kokemuksia sosiaalisesta tuesta omassa työyhteisössä. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, millaiset tekijät ovat yhteydessä etätyötä tekevien kokemukseen sosiaalisesta tuesta työyhteisössä. Lisäksi pyrkimyksenä on kartoittaa, millaisia merkityksiä sosiaalisella tuella on etätyöntekijöille.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys muodostuu sosiaaliseen tukeen liittyvästä teoriasta ja käsitteistöä. Erityisesti tukeudutaan teoriatietoon sosiaalisesta tuesta työyhteisön kontekstissa. Lisäksi tutkielmassa hyödynnetään tutkimustietoa sosiaalisista suhteista, vuorovaikutuksesta ja sosiaalisesta tuesta etätyössä.

Tutkimus on laadullinen haastattelututkimus ja tutkimuksen aineisto muodostuu seitsemästä teema-haastattelusta. Tutkimukseen osallistujien joukko koostuu kahden organisaation työntekijöistä, jotka tekevät keskimäärin vähintään kaksi kokonaista etätyöpäivää kotona viikossa ja joilla on etätyökoke-musta nykyisestä organisaatiostaan vähintään puoli vuotta. Aineiston analyysimenetelmänä on käytetty teoriaohjaavaa sisällönanalyysia.

Tutkimuksen tulosten mukaan etätyöntekijöiden kokemukseen sosiaalisesta tuesta työyhteisössä ovat yhteydessä tuen tarpeeseen, tuen saatavuuteen ja tuen tulkintaan liittyvät tekijät. Tuen tarve rakentuu tässä tutkimuksessa sosiaalisuuden tarpeesta, tarpeen tilanneriippuvaisuudesta, työn luonteesta ja tarpeen muuttumisesta sopeutumisen ja vertailun kautta. Tuen saatavuuteen liittyvät sosiaaliset suhteet, vuorovaikutus, kohtaamismahdollisuudet ja etätyöntekijöiden oma toiminta. Tuen tulkinta muodostuu tuen tason tulkinnasta ja toisen toiminnan tueksi tulkitsemisesta. Tulosten perusteella sosiaalisella tuella on etätyötä tekeville sekä emotionaalista että välineellistä merkitystä. Emotionaaliset merkitykset liittyvät sosiaalisen tuen kykyyn edistää tunnetta omasta arvokkuudesta, työyhteisöön kuulumisesta ja toisiin turvautumisesta. Sosiaalisen tuen välineellinen merkitys rakentuu aikaansaamisen, kehittymisen ja asioiden helpottumisen edesauttamisesta.

Tutkimus osoittaa, että etätyöntekijöiden kokemus sosiaalisesta tuesta työyhteisössä muotoutuu useista eri tekijöistä. Kokonaisuutena kokemus rakentuu siitä, saadaanko tukea ylipäättään, koetaanko tuki tarpeelliseksi, riittäväksi ja hyödylliseksi sekä millaisia nämä hyödyt tai mahdolliset haitat ovat ja millainen painoarvo niille annetaan. Myös tuen lähteiden ja muotojen sekä vastavuoroisuuden huomiointi on olennaista. Monet sosiaalisen tuen kokemuksen muodostavista elementeistä ovat yleisiä, mutta etätyöllä on erityinen merkityksensä usean osatekijän kannalta. Kaiken kaikkiaan sosiaaliseen tuen kokemukseen liittyvien tekijöiden huomiointi on keskeistä sekä hyvinvoinnin että työn tehokkuuden näkökulmasta.

UNIVERSITY OF EASTERN FINLAND, Faculty of Social Sciences and Business Studies

Department of Social Sciences

Social Psychology

TENHUNEN HANNA: Teleworkers' experiences of social support in the workplace

Master's thesis, 95 pages, 2 appendices (3 pages)

Advisors: Professor Vilma Hänninen, University Lecturer Pekka Kuusela

April 2019

---

Keywords: social support, telework, working life, social relationships

This master's thesis examines teleworkers' experiences of social support in their own workplaces. The aim of this study is to investigate what sorts of factors are linked to teleworkers' experience of social support in the workplace. Additionally, the purpose of the study is to find out what social support means to teleworkers.

The theoretical framework of this study consists of theory and concepts related to social support. Theoretical knowledge of social support in the context of workplace is particularly relied on. Moreover, research knowledge of social relationships, interaction and social support in telework is utilized in the thesis.

The method of this study is qualitative interview and the data includes seven semi-structured interviews. The participants of this research are from two different organizations and they work on average at least two days a week from home and they have at least six months of experience in teleworking in their current organization. Theory-guided content analysis was used as a data analysis method.

According to the results of the study, factors related to need for support, availability of support and interpretation of support are connected to teleworkers' experience of social support in the workplace. In this study, need for support is composed of social needs, situation-dependent nature of need, job characteristics and need changing due to adaptation and comparison. Social relationships, interaction, opportunities to meet with others and teleworkers' own action are related to availability of support. Interpretation of support is composed of interpretation of support level and interpreting an act as support. According to the results, social support has both emotional and instrumental meaning to teleworkers. Emotional meanings are associated with the ability of social support to enhance feelings of self-worth, sense of belonging to a work community and feelings of being able to rely on others. Instrumental meaning of social support is comprised of contributing to accomplishment, development, and facilitating matters.

This study suggests that teleworkers' experience of social support in the workplace is comprised of many factors. On the whole, the experience consist of whether support is received at all, perceived as needed, adequate and useful, as well as what these benefits or possible drawbacks are like and how valued they are. Also considering sources and types of support and reciprocity is crucial. Many aspects comprising the experience of social support are general but telework gives a special meaning to several factors of the experience. All things considered, taking into account those factors comprising the experience of social support is important for both wellbeing and effectiveness at work.

# SISÄLTÖ

|   |    |
|---|----|
| 1 JOHDANTO .....  | 1  |
| 2 SOSIAALINEN TUKEA LÄHESTYMISTAPANA TYÖPAIKAN SOSIAALISIIN SUHTEISIIN .5           |    |
| 2.1 Sosiaalisen tuen käsite .....   | 5  |
| 2.2 Sosiaalisen tuen hyödyllisyys .....   | 9  |
| 2.3 Sosiaalinen tuki työyhteisössä .....  | 14 |
| 3 ETÄTYÖ SOSIAALISEN TUEN KONTEKSTINA .....   | 19 |
| 3.1 Etätyö paikasta riippumattomana työn tekemisen muotona .....                    | 19 |
| 3.2 Sosiaaliset suhteet, vuorovaikutus ja sosiaalinen tuki etätyössä.....           | 24 |
| 4 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....                             | 30 |
| 4.1 Laadullisen tutkimuksen valinnan perusteita .....                               | 30 |
| 4.2 Teemahaastattelu tiedonhankintamenetelmänä.....                                 | 31 |
| 4.3 Tutkimuksen toteuttaminen.....  | 32 |
| 4.4 Tutkimuksen aineisto .....  | 34 |
| 4.5 Aineiston ja tutkimuksen toteuttamisen arviointi .....                          | 35 |
| 4.6 Aineiston analyysi.....   | 38 |
| 4.7 Eettiset kysymykset.....  | 41 |
| 5 TUTKIMUSTULOKSET .....  | 44 |
| 5.1 Etätyöntekijöiden sosiaalisen tuen kokemukseen yhteydessä olevia tekijöitä..... | 44 |
| 5.1.1 Taulukko tutkimustuloksista .....   | 44 |
| 5.1.2 Tuen tarve .....  | 45 |
| 5.1.3 Tuen saatavuus.....   | 51 |
| 5.1.4 Tuen tulkinta .....   | 65 |
| 5.2 Sosiaalisen tuen merkityksiä etätyöntekijöille .....                            | 67 |
| 5.2.1 Taulukko tutkimustuloksista .....   | 67 |
| 5.2.2 Emotionaalisia merkityksiä.....   | 68 |

|  |    |
|--|----|
| 5.2.3 Välineellisiä merkityksiä.....                               | 73 |
| 6 POHDINTA .....   | 77 |
| 6.1 Tulosten yhteenveto ja johtopäätökset .....                    | 77 |
| 6.2 Tutkimuksen luotettavuuden arviointia .....                    | 83 |
| 6.3 Tulosten sovellettavuus käytännössä ja jatkotutkimuksessa..... | 86 |
| LÄHTEET.....   | 88 |

## LIITTEET

LIITE 1: Haastattelupyyntö

LIITE 2. Teemahaastattelurunko

## TAULUKOT

|   |    |
|---|----|
| TAULUKKO 1. Etätyöntekijöiden sosiaalisen tuen kokemukseen yhteydessä olevia tekijöitä..... | 45 |
| TAULUKKO 2. Sosiaalisen tuen merkityksiä etätyöntekijöille.....                             | 68 |

## 1 JOHDANTO

Etenkin 2000-luvulla työelämäkeskustelussa on usein esiintynyt sana muutos. Näkemykset työelämän muutoksesta vaihtelevat: toisten mielestä muutos on ollut huonompaan suuntaan ja toiset puolestaan näkevät muutossuunnan positiivisena. (Julkunen 2008, 20; Pietikäinen 2011, 8; ks. myös Siltala 2007.) Työelämän muutosta on selitetty organisaatioiden toimintaympäristössä tapahtuneilla murroksilla, joista keskeisimmiksi nimetään tavallisesti globalisaatio, markkinoiden sääntelyn purkaminen, kulutustottumuksiin kytkeytyvä yksilöllistyminen sekä tietotyövaltaistumiseen liittyvät uuden teknologian kehitys, verkostomaisuus sekä tiedon ja osaamisen merkityksen kasvu tuotannossa. Nämä muutokset vaikuttavat organisaatioihin siten, että selviytyäkseen ja pysyäkseen kilpailukykyisinä niiden on kyettävä organisoimaan työtä uusilla tavoilla. (Mamia 2007a, 10, 15.)

Eräs tapa vastata tuotantoympäristön muutosten asettamiin haasteisiin on ollut omaksua joustavia työn organisoinnin muotoja. Joustavuus työorganisaatioissa voi tarkoittaa monia eri seikkoja. Määrällisellä joustavuudella viitataan työvoiman ja työn määrän sopeuttamiseen kysyntään eli käytännössä määrällinen joustavuus tarkoittaa esimerkiksi määräaikaisen, osa-aikaisen ja vuokratyövoiman käyttöä. Laadullisella tai toiminnallisella joustolla tarkoitetaan sekä työtehtävien joustavuutta että päätösvallan hajauttamista ja hierarkian purkamista esimerkiksi tiimityöjärjestelyn avulla. Taloudellinen joustavuus sen sijaan viittaa palkkojen joustavuuteen. Määrällisen, laadullisen ja taloudellisen jouston käsitteillä ei kuitenkaan tavoiteta kaikkia organisaatioissa sovellettavia joustavuuden muotoja. Näihin muihin joustavuuden muotoihin kuuluvat erilaiset työn paikan ja työajan joustot. (Julkunen 2008, 106–107; Mamia 2007b, 33–35.)

Tässä tutkimuksessa tarkastelen erästä paikan suhteen joustavaa työn muotoa eli etätyötä. Etätyötä on määritelty erilaisin tavoin, mutta yleisesti ottaen sillä viitataan työhön, jota voitaisiin tehdä työpaikalla, mutta jota tehdään säännöllisesti muualla, kuten kotona (Uhmavaara ym. 2005, 27–29). Etätyön tekeminen on yleistynyt Suomessa viime vuosina (Lyly-Yrjänäinen 2018). Lisäksi etätyöpotentiaali eli niiden henkilöiden osuus, jotka käsittävät työssään olevan mahdollista työskennellä jossakin määrin etänä ja jotka myös haluaisivat tehdä etätyötä, on vielä todellista etätyöntekijöiden määrää suurempi (ks. Uhmavaara ym. 2005, 60; Mamia 2007b, 36–37). Näin ollen etätyön tarkastelua voidaan pitää ajankohtaisena ja tärkeänä.

Etätyön etuja ja haittapuolia tarkastelleissa tutkimuksissa on havaittu, että etätyön hyvinä puolina pidetään esimerkiksi työmatkojen vähenemistä, lisääntynyttä vapautta ja häiriötekijöiden vähene- mistä. Sen sijaan varjopuoliksi mainitaan tyypillisesti sosiaalisen eristyneisyyden kokemukset ja tuen puute. (ks. esim. Mann, Varey & Button 2000.) Lisäksi etätyö voi vaikuttaa vuorovaikutuksen määrään ja muotoon (Hyrkkänen & Vartiainen 2007). Etätyöhön liittyviä sosiaalisen ulottuvuuden haasteita tai myös uusia mahdollisuuksia voidaan lähestyä sosiaalisen tuen käsitteen kautta: etätyö voi olla yhteydessä sosiaalisen tuen määrään, luonteeseen ja syvyyteen (Collins, Hislop & Cartwright 2016). Etätyön tapaan myös sosiaalista tukea on määritelty lukuisin eri tavoin, mutta sillä voidaan yleisluontoisesti viitata sosiaalisista suhteista saataviin erilaisiin resursseihin (Cohen & Syme 1985). Näillä resursseilla voidaan tarkoittaa moninaisia asioita erilaisista henkisen tuen muodoista käytännönläheisempään apuun ja tietoon (ks. House 1981).

Sosiaalisen tuen käsitettä ryhdyttiin käyttämään 1970-luvulla ja sosiaalista tukea on tutkittu runsaasti eri konteksteissa viime vuosikymmenten aikana (Williams, Barclay & Schmied 2004, 942–943). Työelämässä sosiaalisen tuen on huomattu olevan keskeinen tekijä niin inhimillisestä yksilön hyvinvoinnin kuin myös organisaation taloudellisen menestyksenkin näkökulmasta. Sosiaali- sen tuen on havaittu olevan yhteydessä terveyteen ja hyvinvointiin (Stansfeld 2006, 151–152), joten työelämässä sosiaalisella tuella saattaa siten olla merkitystä esimerkiksi stressin ja työuupu- muksen ehkäisyssä sekä lieventämisessä (ks. Mikkola 2009, 27). Lisäksi sosiaalinen tuki voi olla yhteydessä motivaatioon, työtyytyväisyyteen, organisaatioon sitoutumiseen ja identifioitumiseen, tuottavuuteen sekä vaihtuvuuteen organisaatiossa (emt., 30–33; Collins, Hislop & Cartwright 2016, 162). Vastaavasti koettu sosiaalisen tuen puute voi saada aikaan haitallisia seurauksia, kuten hyvinvoinnin heikkenemistä ja tyytymättömyyttä. Näistä syistä työyhteisön sosiaalisen tuen tar- kastelu tutkimuksen kautta on perusteltua.

Omassa tutkimuksessani yhdistänkin ajankohtaisen etätyön ja monen eri tekijän kannalta olennai- sen sosiaalisen tuen tutkimuksen: tarkastelen tutkielmassani, millaisia kokemuksia etätyönteki- jöillä on sosiaalisesta tuesta työyhteisössä. Aihe on tärkeä myös siksi, että sosiaalista tukea etätyön kontekstissa ei ole tutkittu paljoa (Collins, Hislop & Cartwright 2016, 161–162). Erityisesti tämä koskee suomalaista tutkimusta. Aiemmassa tutkimuksessa on pääasiassa tarkasteltu etätyön yh- teyksiä erilaisiin sosiaalista tukea ekplisiittisesti tai implisiittisesti kuvaaviin tekijöihin sekä sosi- aalisen tuen välittävää roolia (ks. esim. Caillier 2013; Golden & Raghuram 2010; Wiesenfeld, Raghuram & Garud 2001). Menetelmällisesti suurin osa tutkimuksesta on määrällistä kyselyloma-

ketutkimusta. Tästä syystä koen, että tutkimuskentällä on tarvetta sosiaalista tukea kokonaisvaltaisesti kartoittavalle tutkimukselle, jossa etätyötä tekevät saavat laadullisen lähestymistavan kautta mahdollisuuden sanallistaa itse kokemuksiaan tuesta ja sen merkityksistä.

Tässä pro gradu -tutkielmassa tarkastelen siis laajasti, millaisia kokemuksia etätyötä tekevillä on sosiaalisesta tuesta omassa työyhteisössään. Tarkastelun piirissä on kaikilta työyhteisön toimijoilta, eli toisilta työntekijöitä, esimiehiltä ja organisaatiolta, saatava tuki ja kaikenlaiset tuen muodot. Haastateltaviksi pyrin löytämään työntekijäasemassa ja työsuhteessa olevia henkilöitä, jotka työskentelevät kotona keskimäärin vähintään kaksi päivää viikossa ja joilla on etätyökokemusta nykyisestä organisaatiostaan ainakin puoli vuotta. Näiden kriteerien tarkoituksena on se, että tutkimukseen osallistuvilla henkilöillä olisi riittävästi kokemusta työyhteisön sosiaalisesta tuesta etätyössä. Toteutan tutkimukseni laadullisena tutkimuksena: hyödynnän tiedonhankintamenetelmänä teemahaastattelua ja analyysissä käytän teoriaohjaavaa sisällönanalyysia. Kyseisillä menetelmävalinnoilla pyrin siihen, että saisin mahdollisimman hyvin kartoitettua etätyötä tekevien omia kokemuksia mutta myös liitettyä tutkimukseni tulokset luontevasti osaksi laajempaa tutkimusperinnettä. Kaiken kaikkiaan tavoittelen sitä, että voisin tarjota etätyöntekijöiden kokemusten esille tuomisella uutta tutkimustietoa, jota voitaisiin hyödyntää sekä työpaikkojen arjessa että jatkotutkimusten virikkeenä.

Laajaa tutkimusongelmaani eli sitä, millaisia kokemuksia etätyöntekijöillä on sosiaalisesta tuesta työyhteisössä, lähestyn kahden täsmällisemmän tutkimuskysymyksen kautta. Nämä tutkimuskysymykset ovat:

1. Millaiset tekijät ovat yhteydessä etätyöntekijöiden kokemukseen sosiaalisesta tuesta työyhteisössä?
2. Millaisia merkityksiä sosiaalisella tuella on etätyöntekijöille?

Pyrin siten rakentamaan kokonaiskuvaa sosiaalisen tuen kokemuksesta ensinnäkin selvittämällä, mitkä tekijät ovat merkityksellisiä kokemuksen rakentumisen kannalta. Toiseksi kokemuksen muotoutumiseen vaikuttaa se, mitä sosiaalinen tuki merkitsee etätyöntekijöille. Näihin kahteen kysymykseen vastaamalla toivon pystyväni kuvaamaan monipuolisesti kokemuksen kannalta keskeisiä seikkoja.

Tutkielmani rakenne muodostuu siten, että aloitan käymällä läpi aiheeni kannalta keskeistä teoria- ja tutkimustietoa. Luvussa 2 käsittelen ensin sosiaalisen tuen tutkimuksen taustaa ja määrittelen



tuen käsitettä. Seuraavaksi tarkastelen, miksi sosiaalista tukea voidaan pitää hyödyllisenä ja millaiset tekijät vaikuttavat tutkimuksen valossa hyödyllisyyteen. Lisäksi syvennyn sosiaaliseen tukeen työyhteisön kontekstissa: tuon esille työyhteisön sosiaaliseen tukeen liittyviä käsitteitä ja esittelen myös aiheesta tehtyjä empiirisiä tutkimuksia. Toisessa teoriaosaan kuuluvassa luvussa 3 siirrytään tarkastelemaan etätyötä. Ensimmäiseksi käsittelen etätyön historiaa ja taustasyitä, yleisyyttä, etätyön käsitteen määrittelyä sekä etätyön haittapuolia ja etuja. Selvennän erityisesti sitä, mitä tarkoitan etätyöllä omassa tutkimuksessani ja mihin käsitteelliset rajaukseni perustuvat. Etätyön yleisestä tarkastelusta etenen pohtimaan etätyön yhteyksiä sosiaalisiin suhteisiin, vuorovaikutukseen ja sosiaaliseen tukeen työpaikalla tuoden samalla esille aihepiiriin liittyvää aiempaa tutkimusta.

Luvussa 4 käyn läpi tutkimuksessa käyttämäni menetelmät ja kerron tutkimukseni käytännön toteuttamisesta. Lisäksi arvioin saamaani aineistoa, haastattelujen toteuttamista ja tutkimukseeni liittyviä eettisiä kysymyksiä. Luvussa 5 esittelen tutkimukseni tulokset. Ensimmäisessä alaluvussa käyn läpi ensimmäistä tutkimuskysymystä eli sitä, millaiset tekijät ovat tutkimukseni perusteella yhteydessä etätyöntekijöiden kokemukseen sosiaalisesta tuesta työyhteisössä. Toisessa alaluvussa vastaavasti kuvailen, millaisia merkityksiä sosiaalisella tuella on tutkimukseeni osallistuneille etätyöntekijöille. Havainnollistan tutkimustuloksia haastatteluista otetuilla suorilla lainauksilla ja alalukujen alussa olevilla taulukoilla. Lopuksi pohdintaluvussa 6 vedän yhteen keskeisimmät tulokset, arvioin tutkimukseni luotettavuutta sekä tuon esille, kuinka tutkimustani ja sen tuloksia voisi soveltaa käytännössä työpaikoilla ja jatkotutkimuksia ideoidessa.

## 2 SOSIAALINEN TUKE LÄHESTYMISTAPANA TYÖPAIKAN SOSIAALISIIN SUHTEISIIN

Tutkimukseni teoreettisen viitekehyksen muodostavat sosiaaliseen tukeen liittyvät käsitteet ja jaottelut. Sosiaalista tukea on tutkimuksessa tarkasteltu niin sosiologisesta sosiaalisen verkoston, kognitiivisesta stressitutkimuksen kuin suhteisiin liittyvien prosessienkin näkökulmasta (ks. Cohen, Gottlieb & Underwood 2000, 5-8). Lisäksi tutkimuskentän jaottelua voidaan tehdä kontekstin perusteella: sosiaalista tukea voidaan tutkia esimerkiksi ammattiavun piirissä, perheen sisällä tai työpaikalla. Omassa tutkimuksessani tarkastelen sosiaalista tukea työyhteisössä yksilöiden kokemusten näkökulmasta.

Tässä luvussa esittelen tutkielmani kannalta olennaista teoria- ja tutkimustietoa sosiaalisesta tuesta. Alaluvussa 2.1 esittelen keskeistä sosiaalisen tuen käsitteistöä ja taustaa. Sen jälkeen pohdin alaluvussa 2.2, miksi sosiaalinen tuki nähdään yleisesti ottaen suotuisana ja mitkä tekijät vaikuttavat hyödyllisyyteen. Luvussa 2.3 tarkastelen sosiaalista tukea työyhteisön kontekstissa sekä tuon esille työyhteisön sosiaalisen tuen erityispiirteitä ja -käsitteitä.

### 2.1 Sosiaalisen tuen käsite

Sosiaalinen tuki on osa sosiaalisia suhteita. Sosiaalisista suhteista voidaan erottaa sosiaalisen yhdentymisen, sosiaalisen verkoston rakenteen ja sosiaalisten suhteiden sisällön tasot. Sosiaalisella yhdentymisellä viitataan sosiaalisten suhteiden olemassaoloon tai määrään. Ainoastaan sosiaalisen yhdentymisen tarkastelu ei kuitenkaan kerro vielä juurikaan henkilön sosiaalisista suhteista. Sosiaalisen verkoston tutkimuksen kautta saadaan selville, millainen ihmisen suhteiden rakenne on. Esimerkiksi suhteiden vastavuoroisuus ja vahvuus, resurssien vaihdon monipuolisuus sekä suhteiden ajallinen kesto ovat sosiaalisen verkoston ominaisuuksia. (House, Umberson & Landis 1988; ks. myös Vahtera 1993, 17–20.) Sosiaalisen verkoston ja sen piirteiden tutkimukseen liittyy sosiaalisen pääoman käsite. Sosiaalista pääomaa on määritelty useilla eri tavoilla, mutta tyypillisesti sillä viitataan erilaisiin sosiaalisen toiminnan ulottuvuuksiin, kuten sosiaalisiin verkostoihin, luottamukseen ja normeihin, jotka edesauttavat yksilöiden välistä vuorovaikutusta ja sitä kautta myös tavoitteiden saavuttamista. (ks. esim. Ruuskanen 2003.)

Sosiaalinen tuki edustaa sosiaalisten suhteiden sisältöä eli toisin sanoen suhteiden toiminnallista puolta ja laatua. Vaikka sosiaalisen yhdentymisen tasosta ja sosiaalisen verkoston rakenteesta ei voi suoraan päätellä suhteissa saatavan tuen määrää ja laatua, toimivat nämä kaksi sosiaalisten suhteiden tasoa keskeisenä edellytyksenä tuen saamiselle. Suhteiden määrä ja niiden rakenteelliset ominaisuudet vaikuttavat sosiaalisen tuen mahdollisuuksiin: esimerkiksi sosiaalisten suhteiden puuttuminen toimii automaattisesti esteenä tuen saamiselle. (Vahtera 1993, 20.) Tästä syystä sosiaalisten suhteiden olemassaolo ja määrä sekä sosiaalisen verkoston luonne tulisi ottaa huomioon myös sosiaalisen tuen tarkastelussa. Sosiaalisen tuen tutkimukseen liittyy siten myös sosiaalisten suhteiden laajempi huomiointi. Erilaisille käsityksille sosiaalisesta tuesta onkin yhteistä oletus tuen juontumisesta sosiaalisista suhteista (ks. French, ym. 2018, 288).

Sosiaalisen tuen käsitettä käytettiin ensimmäisen kerran 1970-luvulla, jolloin kiinnostus sosiaalisten suhteiden terveysvaikutuksia kohtaan alkoi kasvaa. Etenkin sosiaalisten suhteiden ja kuolleisuuden yhteydestä tehdyt seurantatutkimukset antoivat viitteitä siitä, että aiemmissä tutkimusartikkeleissa esitetyt oletukset sosiaalisten suhteiden ja sosiaalisen tuen hyödyllisyydestä terveyden näkökulmasta olisivat paikkansa pitäviä. (Vahtera 1993, 13–14.) Esimerkiksi Lisa F. Berkman ja S. Leonard Syme (1979) havaitsivat yhdeksän vuotta kestäneessä seurantatutkimuksessaan sosiaalista verkostoa kuvaavan indeksin tason olevan yhteydessä kuolemanriskiin. Yhteyden huomattiin olevan riippumaton terveydentilasta, terveyskäyttäytymisestä ja sosioekonomisesta asemasta. 1970-luvun jälkeen tutkimuksia sosiaalisen tuen yhteyksistä terveyteen ja hyvinvointiin on tehty runsaasti (Sinokki 2011, 27). Tutkimuksissa on selvitetty sosiaalisen tuen vaikutuksia esimerkiksi sydän- ja verisuonitauteihin, masennukseen ja sairauspoissaoloihin (Stansfeld 2006, 153–161). Sosiaalisen tuen ja erilaisten terveysongelmien yhteyksien tarkastelun lisäksi tutkimuksessa on kehittynyt myös tuen positiivisia hyvinvointiseurauksia (engl. *thriving*) käsittelevä suuntaus. Tässä tutkimussuuntauksessa sosiaalisen tuen ei nähdä vaikuttavan ainoastaan sairauksien esiintyvyyteen, vaan myös auttavan ihmistä ”kukoistamaan” edistämällä kasvua ja kehittymistä. (ks. esim. Feeney & Collins 2015.) Seuraavassa alaluvussa 2.2 tarkasteltaessa sosiaalisen tuen hyödyllisyyttä esitellään mallit, joiden kautta sosiaalisen tuen terveys- ja hyvinvointivaikutuksia on selitetty.

Sosiaaliselle tuelle on sen suhteellisen pitkän tutkimushistorian aikana esitetty lukuisia eri määritelmiä. Termille ei siten ole olemassa yhtä yleisesti hyväksyttyä merkitystä. (Williams, Barclay & Schmied 2004, 942–943; Stansfeld 2006, 148.) Määrittelyjen runsaan määrän vuoksi esittelen tässä yhteydessä muutamia tutkimuksessa yleisesti hyödynnettyjä ja siten keskeisiä määritelmiä.

Sidney Cobb (1976) on esittänyt tietoon sidotun määritelmän sosiaalisesta tuesta. Cobbin mukaan sosiaalinen tuki on tietoa, joka kuuluu vähintäänkin yhteen kolmesta erilaisesta luokasta. Ensimmäisen luokan tieto saa henkilön uskomaan, että hänestä välitetään ja häntä rakastetaan, toisen luokan tieto kertoo henkilölle, että häntä arvostetaan. Kolmannen luokan tieto saa henkilön uskomaan, että hän on osa sosiaalista verkostoa. Sheldon Cohen ja S. Leonard Syme (1985) ovat määrittäneet sosiaalisen tuen olevan sosiaalisista suhteista saatavia resursseja. Tämä voidaan tulkita laajaksi tavaksi määrittää sosiaalinen tuki, sillä resursseilla viitataan hyvin monenlaisiin ja toisistaan eroaviin tuen muotoihin. James S. Housen (1981) mukaan sosiaalinen tuki on emotionaalisen huolehtimisen, välineellisen avun, tiedon tai arviointitiedon vaihtoa ihmisten välillä. Edellä mainituissa määritelmässä on eroa sen suhteen, millaista tukea korostetaan. Esimerkiksi Cobbin määrittelyssä korostuu tieto emotionaalisen tuen saatavuudesta, kun taas Cohen ja Syme sekä House huomioivat myös konkreettisemmän avun.

Määritelmien runsaus saattaa aiheuttaa epä johdonmukaisuutta ja vertailun hankaluutta tutkimusten välillä. Määrittelyjen eroavaisuudet saattavat kuitenkin olla pikemminkin käsitteellisiä kuin merkitykseen liittyviä. Esimerkiksi henkisestä tuesta voidaan puhua tai kirjoittaa useilla termeillä, mutta näillä erilaisilla käsitteillä pohjimmiltaan viitataan sisällöllisesti samaan asiaan. (Williams, Barclay & Schmied 2004, 955.) Philippa Williams, Lesley Barclay ja Virginia Schmied (2004) korostavat tarvetta kontekstuaalisille sosiaalisen tuen määritelmille. Yhden kontekstista riippumattoman määritelmän hyödyntämisen sijaan heidän mukaansa tulisi tutkia, mitä sosiaalinen tuki tarkoittaa kulloinkin tutkimuksessa mukana oleville ihmisille. Tästä näkökulmasta uusien määritelmien kehittäminen ja esille tuominen ei ole käsitteellistä sekavuutta lisäävää vaan hyödyllistä sekä tutkimuksen että käytännön kannalta.

Esitellyistä määritelmistä voidaan havaita sosiaalisen tuen käsitteen moniulotteisuus. Tätä moniulotteisuutta havainnollistavat sosiaalisen tuen eri muodot (Sinokki 2011, 24–25). Sosiaalisen tuen käsitteen tapaan myös tuen muotoja on eritelty ja käsitteellistetty erilaisin tavoin (ks. esim. Cohen & Wills 1985, 313; Vahtera 1993, 21). Yleisluontoisena tapana on erottaa toisistaan emotionaalinen eli tunnetuki ja instrumentaalinen eli välineellinen tuki (Stansfeld 2006, 149). Benjamin H. Gottlieb (1978) erotti yksinhuoltajaäitien saamaa epävirallista sosiaalista tukea käsitelleessä tutkimuksessaan neljä epävirallisen tuen kategoriaa. Näistä kategorioista merkittävimiksi muodostuivat emotionaalisesti tukevat teot (*emotionally sustaining behaviours*) ja ongelmanratkaisuun keskittyvä tuki (*problem-solving behaviours*). Gottliebin tutkimuksen tulokset heijastavat siten sosiaalisen tuen kaksinaista, sekä tunteisiin että konkreettisempiin tekoihin liittyvää luonnetta.

Mainittujen kahden sosiaalisen tuen päämuodon lisäksi on nimetty muitakin tuen lajeja, joiden voi nähdä sijoittuvan joko emotionaalisen tai instrumentaalisen tuen alle (Stansfeld 2006, 149). House (1981) on erottanut käsitteellisesti neljä sosiaalisen tuen muotoa, joita hyödynnetään edelleen tutkimuksessa (vrt. Stansfeld 2006, 149). Nämä muodot ovat emotionaalinen tuki, välineellinen tuki, arviointituki ja tietotuki. Emotionaaliseen tukeen kuuluvat arvostuksen, luottamuksen, rakkauden, välittämisen ja kuuntelemisen kaltaiset osa-alueet. Välineellisellä tuella tarkoitetaan erilaisia konkreettisempia ja suurempia tuen muotoja, kuten taloudellista apua tai oman työvoiman antamista toisen tukemiseksi. Työyhteisön kontekstissa tämä tarkoittaa esimerkiksi työtoverin auttamista työtehtävän suorittamisessa. Arviointituella viitataan itsearviointia ja -tuntoa tukevan tiedon antamiseen: esimerkiksi palaute voidaan lukea kuuluvaksi arviointitukeen. Tietotuki sisältää arviointituen tapaan tiedon välittämistä, mutta tiedon käyttötarkoitus on erilainen: tietotukea käytetään ongelmanratkaisuun. (House 1981, 22–26.) Esimerkiksi työhön liittyvän ongelman ratkaisemisessa auttavien neuvojen tai ehdotusten antaminen on tietotuen tarjoamista. Sosiaalinen tuki voi siten ilmetä joko sanallisena, konkreettisten tekojen kautta tai tietynlaisen ilmapiirin luomisena (vrt. van den Berg ym. 2017).

Vaikka tuen muotoja voidaan erottaa toisistaan käsitteellisesti ja nämä jaottelut helpottavat sosiaalisen tuen sisällön hahmottamista, käytännössä erottelu on vaikeampaa. Luonnollisissa olosuhteissa eri tuen muodot ovat harvoin toisistaan täysin riippumattomia (Cohen & Wills 1985, 313). Esimerkiksi välineellinen tuki saattaa olla myös tunnetukea, mikäli se koetaan välittämisen osoituksena (House 1981, 25).

Sosiaalisen tuen tutkimuksessa täytyy huomioida myös se, tarkastellaanko koettua mahdollisuutta tukeen vai todellisia tukitapahtumia. Koetulla mahdollisuudella viitataan henkilöllä oleviin yleisiin odotuksiin siitä, saako hän tarvittaessa sosiaalista tukea. Sen sijaan todellisten tukitapahtumien tutkimisella tarkoitetaan konkreettisesti toteutuneiden tukitilanteiden tarkastelua. (Vahtera 1993, 22–23; Stansfeld 2006, 149–150.) Tämän eron ottaminen huomioon tutkimuksessa on keskeistä, sillä koetut tukimahdollisuudet ja kokemukset todellisista tukitapahtumista eivät välttämättä vastaa toisiaan. Yleistynyt tunne omista mahdollisuuksista saada sosiaalista tukea ei siten todennäköisesti muodostu ainoastaan konkreettisten tukitapahtumien myötä (French ym. 2018, 289–290). Koetun mahdollisuuden tunteen on havaittu tutkimuksissa olevan melko pysyvä. Esimerkiksi itse-tunto voi vaikuttaa siihen, tulkitaanko toisen käytös sosiaalisesti tueksi. (Marigold ym. 2014; ks. myös Vahtera 1993, 26.) Koettu mahdollisuus tukeen voidaan nähdä keskeiseksi, sillä toisen käy-

töksen tulkitseminen tukemiseksi on edellytys sosiaalisen tuen positiivisille vaikutuksille. Toisaalta toiminnan tulkitsemisella tueksi saattaa olla myös haitallisia seurauksia. Näitä seikkoja tarkastellaan tarkemmin seuraavassa alaluvussa.

Sosiaalisen tuen muotojen lisäksi voidaan eritellä erilaisia tuen lähteitä eli henkilöitä tai tahoja, joilta tukea saadaan. Tuen lähteitä voidaan jaotella esimerkiksi virallisiin ja epävirallisiin (House 1981, 22–24) tai työn sisäisiin ja työn ulkopuolisiin lähteisiin (ks. esim. Scott, ym. 2014). Erilaisia sosiaalisen tuen lähteitä ovat esimerkiksi perhe, puoliso, sukulaiset, ystävät, naapurit, eri alojen ammattilaiset, esimies ja työtoverit. Tässä tutkimuksessa keskitytään työyhteisöstä saatavaan sosiaaliseen tukeen, joten tarkastelu rajautuu työperäisiin tuen lähteisiin. Työyhteisön sosiaalisen tuen lähteitä käydään tarkemmin läpi luvussa 2.3.

Tutkimuksessa sosiaalisen tuen muotojen ja lähteiden erottelu toisistaan on keskeistä, koska tuen hyödyllisyys vaihtelee konteksteittain (ks. esim. Boyar ym. 2014; Goldsmith 2014, 12–13; Melrose, Brown & Wood 2015). Esimerkiksi Kristin L. Scottin ym. (2014) tutkimuksessa työn ulkopuolisista lähteistä saatava sosiaalinen tuki pahensi työpaikalla koetun sosiaalisen ulossulkemisen haitallisia seurauksia. Tätä selitettiin sillä, että perhe tai muut työpaikan ulkopuoliset henkilöt voivat tarjota työasioihin liittyen lähinnä emotionaalista tukea, joka voi lisätä ongelmien murehtimista ja siten heikentää tilannetta. Jill Kickul ja Margaret Posig (2001) havaitsivat tutkimuksessaan, että työntekijöiden kohdatessa työssään rooliristiriitoja ja aikapainetta esimieheltä saatu tunnetuki lisäsi emotionaalista uupumusta, joka on eräs työuupumuksen osatekijä. Tutkijat olettavat tämän yllättävän tuloksen taustalla olevan sen, että tukea ei koeta vilpittömäksi, mikäli esimies nähdään roolivaikkeuksien ja ajankäytöllisten ongelmien aiheuttajana. Työntekijät kaipaivat tilanteessa pikemminkin käytännön tukea stressitekiäjäiden vähentämiseksi. Kuten edellä esitellyistä tutkimustuloksista voidaan havaita, sosiaalisen tuen hyödyllisyys riippuu tarjotun tuen, tuen lähteen ja tilanteen eri piirteiden yhteensopivuudesta (Goldsmith 2004, 16–19). Seuraavassa alaluvussa tarkastellaan vielä tarkemmin, miksi sosiaalinen tuki voidaan nähdä merkityksellisenä tekijänä sosiaalisissa suhteissa ja millaiset seikat vaikuttavat siihen, onko tuki hyödyllistä.

## 2.2 Sosiaalisen tuen hyödyllisyys

Ihminen on sosiaalinen olento, joka tarvitsee muita ihmisiä. Evolutiivisesta näkökulmasta katsottuna toisten seura on ollut selviytymisen kannalta välttämätöntä, sillä ryhmän kautta yksilö on voinut saada tukea ja turvaa. (Marshall, Michaels & Mulki 2007, 196, 198.) Kuten edellisessä

alaluvussa 2.1 mainittiin, sosiaalinen tuki on olennainen sosiaalisten suhteiden sisällöllinen ominaisuus. Näin ollen sosiaalisten suhteiden tärkeyden syiden tunteminen auttaa ymmärtämään myös sitä, miksi tuella tai sen puuttumisella voi olla merkittäviä seurauksia yksilön kannalta.

Sosiaalisella tuella on todettu olevan merkitystä sekä fyysisen että psyykkisen terveyden kannalta (Stansfeld 2006, 148; ks. myös luku 2.1). Sosiaalisen tuen on esitetty vaikuttavan terveyteen ja hyvinvointiin joko suoraan tai epäsuoraan stressin välityksellä. Sosiaalisen tuen suoraan vaikutukseen viitataan myös päävaikutuksen nimellä. Päävaikutuksen mallin (*main/direct effect model*) mukaan sosiaalinen tuki on yhteydessä hyvinvointiin joko aiheuttamalla suoraan muutoksia kehon eri järjestelmissä tai vaikuttamalla terveyteen yhteydessä oleviin käyttäytymistapoihin. Esimerkiksi sosiaalisen tuen saamisen kautta välittyvä tunne omasta arvokkuudesta voi olla hyödyllinen sekä biologisten reaktioiden että terveyttä ja hyvinvointia edistävien toimintatapojen kannalta. (Cohen & Wills 1985, 311–312; Cohen, Gottlieb & Underwood 2000, 10–13.)

Toisen mallin mukaan sosiaalinen tuki on yhteydessä hyvinvointiin vain stressin välityksellä. Tässä mallissa on siten oletuksena, että sosiaalisesta tuesta on hyötyä vain stressaavissa tilanteissa. Stressin merkitystä korostavaan selitykseen viitataan puskurivaikutuksen mallin (*stress-buffering model*) nimellä. Mallissa on ajatuksena, että sosiaalinen tuki voi ”puskuroida” stressin haitallisia vaikutuksia tarjoamalla erilaisia resursseja. (ks. Cohen & Wills 1985, 313–314.) Tämä sosiaalisen tuen puskuroiva vaikutus voi esiintyä stressiprosessin eri vaiheissa. Ensinnäkin sosiaalinen tuki voi saada arvioimaan tilanteen vähemmän stressaavaksi. Tuen saamisen myötä yksilö voi kokea omaavansa paremmat resurssit kohdata tilanteen asettamat vaatimukset. (Cohen, Gottlieb & Underwood 2000, 13–14.) Esimerkiksi työtoverin tarjoama apu kiireellisen työtehtävän hoitamisessa voi saada kokemaan tilanteen vähemmän stressaavaksi. Toiseksi sosiaalinen tuki voi vaikuttaa siihen, miten stressitekijään reagoidaan sekä fyysisesti että tunteiden ja käyttäytymisen tasolla (emt., 14). Mahdollisuus puhua työhön liittyvistä ongelmista voi vaikuttaa esimerkiksi siten, että haastavan työtilanteen aiheuttama tunnereaktio lieventyy.

Mainittujen sosiaalisen tuen terveystaustien mallien taustalla on erilaisia teoreettisia lähestymistapoja. Brian Lakeyn ja Sheldon Cohenin (2000, 29–43) mukaan sosiaalisen tuen tutkimuksessa on erotettavissa kolme keskeistä teoreettista näkökulmaa. Stressin ja copingin näkökulmassa (*stress and coping perspective*) oletetaan tuen ehkäisevän stressin haittavaikutuksia joko saamalla arvioimaan uhkaavat tilanteet vähemmän stressaaviksi tai edistämällä selviytymistä: näkökulma on siten puskurivaikutuksen mallin perustana. Sosiaalisen konstruktionismin näkökulmaan (*social*

*constructionist perspective*) sisältyvät sosiaalisen kognition ja sosiaalisen interaktionismin ajatukset. Tässä teoreettisessa lähestymistavassa nähdään, että sosiaalinen tuki vaikuttaa suoraan eli stressistä riippumatta terveyteen itsetunnon ja -säätelyn kautta. Viimeisen eli sosiaalisten suhteiden näkökulman (*relationship perspective*) mukaan sosiaalisen tuen terveysvaikutuksia ei voi erottaa muista suhteisiin liittyvistä prosesseista: tuki on yhteydessä hyvinvointiin siksi, että se liittyy kiinteästi suhdeprosesseihin, joilla on terveysvaikutuksia erilaisten suorien ja epäsuorien mekanismien kautta. Kaiken kaikkiaan sosiaalisen tuen hyödyllisyyttä tarkasteltaessa on tarpeellista perehtyä hyötyjen selittämisen taustoihin.

Työelämässä sosiaalisen tuen hyödyllisyys terveyden ja hyvinvoinnin kannalta voi olla merkityksellistä esimerkiksi työperäisen stressin ja työuupumuksen ehkäisyssä ja lieventämisessä sekä yleisemmin työhyvinvoinnin edistämisessä. Tutkimuksissa on lisäksi havaittu, että sosiaalisesta tuesta voi olla työelämässä hyötyä myös muiden tekijöiden kautta. Sosiaalisella tuella voi tutkimustiedon mukaan olla merkitystä muun muassa motivaation, työtyytyväisyyden, organisaatioon sitoutumisen ja samaistumisen sekä työn tuloksellisuuden kannalta (ks. esim. Mikkola 2009; Collins, Hislop & Cartwright 2016, 162). Nico W. van Yperenin ja Mariet Hagedoornin (2003) kyselytutkimuksessa koetulla välineellisen tuen saatavuudella esimieheltä ja työtovereilta oli yhteys sairaanhoitajien sisäisen motivaation tasoon. Caren Baruch-Feldman ym. (2002) havaitsivat puolestaan esimieheltä saatavan emotionaalisen tuen kytkeytyvän liikenteenvalvojien tuottavuuteen ja koettuun työtyytyväisyyteen. Sosiaalisen tuen ja organisaatioon sitoutumisen välisen yhteyden puolesta puhuu esimerkiksi Vincent Rousseau ja Caroline Aubéon (2010) tutkimus, jossa esimieheltä ja työtovereilta saatavan sosiaalisen tuen huomattiin lisäävän affektiivista eli tunneperäistä sitoutumista organisaatioon. Kuten edellä mainituista esimerkkitutkimuksista voidaan havaita, sosiaalisen tuen merkityksellisyys saattaa riippua siitä, mitä tuen lajia tai lähdettä tutkitaan. Sosiaalisen tuen vaikutusten tai hyödyn arvioinnissa onkin keskeistä erottaa tuen eri puolet, sillä sosiaalisen tuen tehokkuus saattaa riippua siitä, kuinka hyvin tuen sisältö ja lähde soveltuvat kulloiseenkin tilanteeseen. (Goldsmith 2004, 81–90.)

Sosiaalisen tuen hyödyllisyyden perustan voi nähdä muodostuvan kahdesta peruselementistä. Ensinnäkin yksilön täytyy osata tulkita toisen toiminta sosiaalisen tuen antamiseksi. (Goldsmith 2004, 32.) Tähän tulkintaan vaikuttavat sekä yksilölliset että sosiaaliset tekijät. Yksilöllisistä tekijöistä esimerkiksi itsetunto (Marigold ym. 2014) ja hyväksytyksi tuleminen tunne (Vahtera 1993, 26) voivat vaikuttaa siihen, miten herkästi toisen käyttäytyminen tulkitaan tueksi. Persoonallisuustekijöiden lisäksi esimerkiksi sukupuoli saattaa olla merkitystä sosiaalisen tuen kannalta. Naisilla on havaittu yleisesti korkeampia koetun sosiaalisen tuen tasoja sekä myös taipumusta hakea



ja vastaanottaa tukea tarvittaessa todennäköisemmin kuin miehet (Barbee ym. 1993; ks. myös Reevy & Maslach 2001). Näiden erojen voidaan nähdä kytkeytyvän sukupuoliin liitettyihin kulttuurisiin odotuksiin. Naisten on kulttuurisesti hyväksytympää osoittaa riippuvuutensa toisista sekä hakea ja vastaanottaa apua, kun taas miehiltä saatetaan odottaa itsenäistä selviytymistä (Barbee ym. 1993, 178–180). Sukupuolten välillä saattaa olla eroa etenkin tunnetuen suhteen: emotionaalisen tuen hakeminen, vastaanottaminen ja antaminen voi olla miehille vaikeampaa (Reevy & Maslach 2001, 455; emt., 183–185). Sukupuolierojen olemassaolosta ei aiemman tutkimuksen perusteella ole kuitenkaan yksimielisyyttä (ks. Matud ym. 2003, 1920–1921).

Erilaisten yksilöllisten tekijöiden lisäksi toiminnan sosiaalisesti tueksi tulkitsemiseen vaikuttavat sosiaaliset ja kontekstuaaliset tekijät. Sekä laajoilla sosiokulttuurisilla tekijöillä että henkilöiden välisen suhteen ja keskustelun kontekstilla on merkitystä tuen tulkinnan kannalta. (House 1981, 90–94; Goldsmith 2004, 26–27, 34–41.) Sosiokulttuurinen konteksti tarjoaa yksilöille resursseja toisten puheen ja käyttäytymisen tulkintaan. Myös tuen antajan ja vastaanottajan välinen suhde vaikuttaa osaltaan siihen, mikä merkitys tuen tarjoamiselle annetaan. Esimerkiksi suhteen läheisyys ja suhteeseen liittyvät normit saattavat olla keskeisiä tulkintojen kannalta. Kapeimmassa merkityksessään kontekstin huomioiminen tarkoittaa tuen tarjoamista edeltävän keskustelun tarkastelua. (Goldsmith 2004, 41–45.) Esimerkiksi neuvojen antaminen voi saada erilaisen merkityksen riippuen siitä, onko yksilö kysynyt toiselta apua vai ei. Edellisessä tapauksessa neuvominen voidaan tulkita sosiaalisesti tueksi, kun taas jälkimmäisessä ohjeiden antaminen saattaa näyttäytyä määrällinä. Tuen tulkitsemiseen voi vaikuttaa myös se, määrittävätkö osapuolet vuorovaikutuksen eksplisiittisesti sosiaalisesti tueksi: ilman tilanteen kehystämistä tuen ilmaisutapaa ei välttämättä käsitetä sosiaalisen tuen antamiseksi (emt., 117–118).

Toisen sosiaalisen tuen hyödyllisyyden peruspilarin muodostaa tuen kokeminen tarpeelliseksi ja arvokkaaksi (Goldsmith 2004, 32). Sosiaalisen tuen hyödyllisyys riippuu siten siitä, kokeeko tuen vastaanottaja tarvitsevansa tietynlaista tukea tietyllä hetkellä. Esimerkiksi Karen L. Melrose, Gordon D. A. Brown ja Alex M. Wood (2015) havaitsivat, että saadun sosiaalisen tuen ja terveyden välinen yhteys oli vahvempi, mikäli yksilön kokemus tuen tarpeesta otettiin huomioon.

Sosiaalinen tuki täytyy siis tulkita tueksi ja sen täytyy olla vastaanottajan tilanteeseen ja tarpeisiin sopivaa ollakseen hyödyllistä. Lisäksi on olemassa vielä muita tekijöitä, jotka vaikuttavat sosiaalisen tuen hyödyllisyyteen tai haitallisuuteen työelämässä. Ensinnäkin täytyy huomioida, että kaikille sosiaaliset tekijät työssä eivät ole yhtä tärkeitä (Golden, Veiga & Dino 2008). Sosiaalisten

tekijöiden keskeisyys itselle voi olla yhteydessä siihen, kuinka tarpeelliseksi ja tärkeäksi tuki koetaan. Lisäksi sosiaalisen tuen mahdollistavat suhteet voivat olla resurssin sijaan kuormitustekijä. Tämän taustalla on esimerkiksi se, että sosiaaliseen tukeen voi sisältyä vastavuoroisuuden oletus, jolloin tuen saaja saattaa kokea olevansa kiitollisuudenvelassa tuen antajalle (ks. Simosi 2012, 302; Vahtera 1993, 25, 27). Myös tukisuhteiden epätasapainoisuus voi kuormittaa: joissakin sosiaalisissa suhteissa ihminen voi antaa enemmän tukea kuin itse saa (Windeler, Chuboda & Sundrup 2017). Lisäksi kokemukset tuen tarjoajan oman edun tavoittelusta, tuen tyrkyttämisestä vastoin tahtoa tai tuen saamattomuudesta hakemisesta huolimatta voivat saada näkemään sosiaalisen tuen negatiivisessa valossa (van den Berg ym. 2017). On myös mahdollista, että negatiiviseksi koettavassa suhteessa annettu sosiaalinen tuki muodostuu haitalliseksi, sillä se nähdään suhteen kontekstissa odottamattomaksi ja ristiriitaiseksi muun toiminnan kanssa (vrt. Nahum-Shani ym. 2014).

Edellä lueteltujen tekijöiden ohella täytyy huomioida, että joskus sosiaalisella tuella voi olla haitallisia seurauksia joko yksilön identiteetille tai tuen antajan ja vastaanottajan väliselle suhteelle. Sosiaalisen tuen hakeminen voi saada aikaan negatiivisia itsearvioita, jos ihminen kokee itsensä tuen tarpeen vuoksi esimerkiksi vähemmän kyvykkääksi kuin toiset sekä pelkää kontrollin ja itsenäisyyden menettämistä. Sosiaalisen tuen antamisen tai hakemisen voi pelätä vaikuttavan myös esimerkiksi tasapuolisuuteen tai läheisyyteen suhteessa. (ks. Goldsmith 2004, 19–21, 158–161.)

Tieteen näkökulmasta sosiaalisen tuen hyödyllisyys määräytyy tutkimuksista saatavien tulosten perusteella. Tutkimuksista saatavat tulokset puolestaan ovat riippuvaisia siitä, millä tavoin tutkimuksessa käytettävät käsitteet on määritelty ja operationalisoitu eli muutettu mitattavaan muotoon. Tämä operationaalistamisen kysymys koskee erityisesti määrällistä tutkimusta (ks. Eskola & Suoranta 2005, 74–78). Suuri osa sosiaalisesta tuesta tehdystä tutkimuksesta on kvantitatiivista kyselylomaketutkimusta, jossa on selvitetty sosiaalisen tuen yhteyksiä erilaisiin muihin muuttujiin. Tästä syystä kysymys sosiaalisen tuen operationalisoinnin tapojen vaikutuksesta tutkimustuloksiin on relevantti ja tulisi siten pitää mielessä tutkimuksia arvioitaessa. Laadullisella tutkimuksella voidaan pyrkiä tuomaan esille, miten tutkimuksen kohteena olevat ihmiset itse määrittävät sosiaalisen tuen, mitä tuki merkitsee heille ja missä tilanteissa se on heille hyödyksi (Williams, Barclay & Schmied 2004, 957–958). Myös tämän tutkimuksen tavoitteena on saada esille tutkittavien henkilöiden omia kokemuksia ja merkityksenantoja valmiiden määrittelyjen tarjoamisen sijaan. Koska tutkimukseni tarkastelee etätyöntekijöiden kokemuksia, työpaikalla esiintyvän sosiaalisen tuen erityiskäsitteiden ja -piirteiden tunteminen on keskeistä. Seuraavassa alaluvussa esittelen työyhteisön sosiaaliseen tukeen liittyviä osa-alueita.

### 2.3 Sosiaalinen tuki työyhteisössä

Työelämän voidaan nähdä olevan yksi keskeinen osa-alue sosiaalisen tuen tutkimuksessa. Tarkempaa jaottelua työkontekstin sisällä voidaan tehdä tuen lähteiden perusteella: tutkimuksessa voidaan keskittyä työyhteisön sisällä vaihdettavaan tukeen tai ottaa mukaan laajemmin myös työn ulkopuolisista lähteistä saatava tuki (ks. esim. Boyar ym. 2014). Leena Mikkola (2009) eritteli sosiaalista tukea työn kontekstissa käsitelleessä katsauksessaan tutkimusalueiden liittyvän kuormitukseen, stressiin ja uupumukseen, samaistumiseen, työtyytyväisyyteen ja tuloksellisuuteen, ammatti-identiteettiin sekä tuen tarpeeseen, muotoihin ja lähteisiin. Tässä tutkimuksessa keskitytään työyhteisön sisäisistä lähteistä saatavaan sosiaaliseen tukeen ja tarkastellaan laajasti, millaisiin ilmiöihin sosiaalinen tuki voi yksilön kokemusmaailmassa liittyä.

Työyhteisöstä voidaan erottaa kolme eri tuen lähdeä. Nämä tuen lähteet ovat esimies, työtoverit ja organisaatio. Työyhteisössä on siten kolmea erilaista tukea: esimiestukea, työtoveritukea ja organisaation tukea. Näillä eri työyhteisön tuen lajeilla viitataan työntekijöille kehittyneisiin käsitteisiin siitä, missä määrin eri tuen lähteet arvostavat heidän työpanostaan ja välittävät heidän hyvinvoinnistaan. (Eisenberger ym. 1986; Eisenberger ym. 2002; Simosi 2012.) Vaikka esimiestuki, työtoverituki ja organisaation tuki ovat toisiinsa palautumattomia käsitteitä (ks. esim. Simosi 2012), niillä on yhteyksiä toisiinsa. Seuraavaksi käydään läpi, millaisia kytkentöjä työyhteisön tuen lajeilla on toisiinsa.

Toisiinsa kiinteimmin yhteydessä ovat organisaation tuki ja esimiestuki. Tämä johtuu siitä, että esimiehellä on työntekijöihin nähden määräys- ja arviointivaltaa, minkä vuoksi esimiehen koetaan ikään kuin edustavan organisaatiota. Työntekijöiden kokemukset esimiehen käyttäytymisestä voivat siten vaikuttaa näkemykseen organisaation tarjoaman tuen tasosta ja laadusta. (Shanock & Eisenberger 2006; Rousseau & Aubé 2010, 323–324.) Nykyorganisaatioissa hierarkia on kuitenkin usein matalampi, mikä vähentää esimiesten merkitystä. Työntekijöiden vastuun ja autonomian kasvaessa myös työtovereiden voidaan nähdä vaikuttavan kokemuksiin organisaation tuesta. (Hayton, Carnabuci & Eisenberger 2012.) James C. Hayton, Gianluca Carnabuci ja Robert Eisenberger (2012) havaitsivat tutkimuksessaan, että kollegoiden kanssa muodostetun sosiaalisen verkoston koko, tiheys ja laatu olivat yhteydessä koettuun organisaation tukeen. Kaiken kaikkiaan työyhteisöstä voidaan siten erottaa käsitteellisesti erilaisia tuen lähteitä tai lajeja, mutta käytännössä ne eivät ole toisistaan täysin erillisiä. Seuraavaksi tarkastellaan lähemmin erikseen esimiestukea, työtoveritukea ja organisaation tukea.

Kuten edellä tuli ilmi, esimiehen antamaa sosiaalista tukea voidaan pitää luonteeltaan virallisempaa kuin työtovereiden tukea, sillä esimies on organisaatiossa eri hierarkiatasolla kuin työntekijä (Rousseau & Aubé 2010, 324). Housen (1981, 95–96) näkemyksen mukaan hyvä esimies pystyy tarjoamaan kaikkia eri tuen muotoja eli tunnetukea, välineellistä tukea, tietotukea ja arviointitukea. Esimiehen ja alaisen väliseen suhteeseen liittyen on esitetty näkemys, että vasta suhteen kehittämisen myötä siihen tulee välineellisen luonteen lisäksi myös emotionaalinen puoli. Kaikki eivät kuitenkaan saavuta suhteessaan esimieheen tätä erityisesti tunnetuen mahdollistavaa vaihetta. (Sias 2009, 33–34.)

Erityisen keskeisinä esimiestuen muotoina voidaan pitää tietotukea ja arviointitukea, sillä esimiehen tehtäviin kuuluvat työntekijöiden ohjaaminen ja opastaminen sekä arviointi. Esimiesten voidaan nähdä olevan työntekijöiden ensisijaisia tiedonlähteitä organisaatiossa, sillä esimiehet tulkitsevat ja suodattavat organisaatiossa alaspäin menevää tietoa ja vaikuttavat siten työntekijöiden käsityksiin organisaatiosta ja työhön liittyvistä asioista. Tietotuen antaminen korostuu etenkin uusien työntekijöiden kohdalla. Hyvissä, luottamuksellisissa ja avoimissa suhteissa tiedonjakaminen on vastavuoroista ja molemminpuolista: myös esimiehet tarvitsevat tietotukea voidakseen tehdä asemaansa liittyviä päätöksiä. (Sias 2009, 24–26.)

Arviointitukeen kuuluvan palautteen antaminen on olennainen osa esimiehen työtä. Esimiehet ovat vastuussa työntekijöiden kehittämisestä, tarkkailusta, arvioinnista ja palkitsemisesta, joten työntekijät usein olettavat saavansa heiltä palautetta (Sias 2009, 27). Palautteen voi jakaa kannustavaan ja korjaavaan palautteeseen. Kannustava palaute kertoo siitä, että palautteen antajan mielestä toimintaa kannattaa jatkaa samalla tavalla, kun taas korjaavalla palautteella pyritään viestittämään muutoksen tarpeesta. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2011, 73–74.) Molemmat palautteen muodot kasvattavat työntekijöiden itsetuntemusta antamalla tietoa vahvuuksista ja kehityskohteista. Tämä tieto toimii puolestaan itsensä kehittämisen apuvälineenä. (Emt., 14–15.) Esimies voi antaa palautetta joko epävirallisemmin päivittäisten keskustelujen yhteydessä tai virallisissa suorituksenarviointitilaisuuksissa, kuten kehityskeskusteluissa (ks. Sias 2009, 27).

Esimiehen tuki voidaan nähdä erityisen olennaiseksi niissä tilanteissa tai olosuhteissa, joissa työntekijöiden keskinäisen vuorovaikutuksen mahdollisuudet ovat heikot (House 1981, 94–95). Nykyytyöelämässä esimerkiksi paikallisesti hajautunut työ, johon myös tämän tutkimuksen kontekstina oleva etätyö lukeutuu (ks. luku 3.1), saattaa rajoittaa työntekijöiden kasvokkaista kohtaamista.

Toisaalta kuten aiemmin tässä luvussa mainittiin, organisaatiot ovat muuttuneet rakenteeltaan matalammiksi, jonka puolestaan voi nähdä heikentävän esimiehen roolia. Näin ollen hajautuneen työn tekijöiden sosiaalisen tuen saamiseen työyhteisöstä liittyy haasteita.

Esimiehen kyky toimia alaisia tukevalla tavalla riippuu sekä henkilökohtaisista piirteistä ja koulutuksesta että organisaatiosta. Organisaatiossa arvostettavat ja palkittavat asiat vaikuttavat siihen, miten esimies käyttäytyy alaisiaan kohtaan. (House 1981, 96–98.) Linda Rhoades Shanockin ja Robert Eisenbergin (2006) tutkimuksen tulokset tukevat ajatusta organisaation merkityksestä esimiehen tukemisessa. Tulosten mukaan ne esimiehet, jotka kokevat organisaation tukevan heitä, antavat vastineeksi paremmin tukea omille alaisilleen. Lisäksi täytyy ottaa huomioon alaisten määrän vaikutus esimiehen mahdollisuuksiin tarjota sosiaalista tukea (House 1981, 98): jos esimiehellä on paljon alaisia, henkilökohtaisen tuen tarjoaminen voi olla haasteellisempaa.

Työtoveritukea saadaan samalla hierarkkisella tasolla olevilta kollegoilta, joilla ei ole virallista määräysvaltaa toisiaan kohtaan (vrt. Sias 2009, 58). Tarkasteltaessa työtoveritukea tulisi ottaa huomioon, että työtoverit eivät ole homogeeninen kategoria. Keskeistä sosiaalisen tuen kannalta on, miten läheiset suhteet työtovereilla on keskenään. (Elfering ym. 2002.) Suhteen läheisyys vaikuttaa siihen, millaista sosiaalista tukea suhteessa vaihdetaan. Läheisemmissä suhteissa esiintyy enemmän emotionaalista tukea, luottamusta, työn ulkopuolisista asioista puhumista, laadukkaamman tiedon jakamista ja palautteen antamista sekä henkilökohtaisista että työhön liittyvistä asioista. Sen sijaan pinnallisissa työtoverisuhteissa keskustelut rajoittuvat tiukemmin vain työasioihin ja toisen kanssa ollaan tekemisissä vain työn vaatimissa yhteyksissä. Työtoverisuhteiden läheisyys voi siten olla olennaisesti yhteydessä siihen, millaiset mahdollisuudet yksilöllä on sosiaaliseen tukeen työyhteisössä. (Sias 2009, 61–65.) Suhteiden kehittymiseen vaikuttavat erilaiset yksilölliset ja kontekstuaaliset tekijät. Esimerkiksi samankaltaisuuden, fyysisen läheisyyden ja yhteisten työtehtävien, työn ulkopuolella tekemisissä olemisen sekä työhön liittyvien ongelmien on havaittu lähentävän ihmisiä. Tämän taustalla on se, että mainitut tekijät voivat tavalla tai toisella lisätä vuorovaikutusta ihmisten välillä. (Emt., 70–73, 100–101.)

E erityisen läheisistä suhteista voi puhua ystävyysuhteina, joita saattaa organisaatiossa kehittyä myös hierarkiarajojen ylitse esimiesten ja työntekijöiden välille. Ystävyysuhteet työpaikalla ovat sosiaalisen tuen kannalta erityislaatuisia suhteita. Ystävät ovat usein ensimmäisiä ihmisiä, joiden puoleen käännytään tarvittaessa tukea. Työpaikalla olevilta ystäviltä voidaan saada sekä emotionaalista tukea että välineellisempiä tuen muotoja. Erilaisten tuen lähteiden joukossa hyvien työtovereiden voi sanoa olevan ainutlaatuisia: he ymmärtävät työhön liittyviä asioita paremmin kuin

perhe ja ystävät, mutta heiltä voi saada tukea myös työhön liittymättömissä asioissa. Ystävyyssuhteissa toinen ihminen nähdään kokonaisuutena eikä vain työroolinsa kautta. (Sias 2009, 89–96.)

Työtoverien tarjoamalla tuella voi olla etuja esimiestukeen verrattuna. Ensinnäkin työntekijät viettävät usein eniten aikaa toistensa seurassa, mikä mahdollistaa toisten toiminnan tarkkailun ja siten palautteen antamisen. Lisäksi kollegoilla on usein enemmän tietoa itse työn suorittamisesta ja työtehtävistä kuin esimiehellä. (Sias 2009, 65.) Etenkin asiantuntijatyössä työtovereiden rooli voi korostua: työntekijän itsensä asiantuntemus saattaa olla niin korkealla tasolla, että esimieheltä ei välttämättä saa apua työn sisällöllisissä asioissa. Tällöin työntekijän asiantuntemusalueeseen liittyvää tukea voi löytyä paremmin toisilta asiantuntijoilta. (Aira 2012, 128.)

Kuten tämän alaluvun alussa määriteltiin, organisaation tuella tarkoitetaan työntekijällä olevaa yleistynyttä käsitystä siitä, missä määrin organisaatio arvostaa hänen työpanostaan ja välittää hänen hyvinvoinnistaan. Organisaation tuen teoriassa (*organizational support theory*; Eisenberger ym. 1986) keskeistä on ajatus sosiaalisesta vaihdosta. Teorian mukaan koettu organisaation tuki saa työntekijän kokemaan velvollisuutta auttaa organisaatiota saavuttamaan tavoitteensa, mikä ilmenee lisääntyneenä panostuksena työhön. Työntekijät puolestaan odottavat, että lisääntynyt väkivävyys palkitaan. Teorian mukaan koettu organisaation tuki ilmenee lisäksi affektiivisena sitoutumisena organisaatioon, sillä työntekijät haluavat säilyttää tasapainon suhteessaan organisaatioon: organisaatiota kohtaan kehitetään myönteisiä tunteita vastineeksi suotuisasta kohtelusta. (Emt.; Eisenberger ym. 2001; Kurtessis ym. 2017.) Vastavuoroisuuden idea on olennainen pohdittaessa sosiaalisen tuen mahdollisuuksia työyhteisössä: tukea korostavalla organisaatiokulttuurilla voi olla seurannaisvaikutuksia myös työpaikan sosiaalisten suhteiden tasolla.

Jos työntekijä ei saa riittävästi sosiaalista tukea työtovereiltaan ja esimieheltään, voidaan puhua eristyneisyydestä työpaikalla (*workplace isolation*). Tunne tuen puuttumisesta on keskeinen tekijä eristyneisyyden kokemuksen synnyssä. Lisäksi käsitykset huomioon ja epävirallisen vuorovaikutuksen puutteesta sekä ryhmään kuulumattomuudesta ovat eristyneisyyden kokemukseen vaikuttavia seikkoja. (Marshall, Michaels & Mulki 2007.) Eristyneisyydellä voidaan nähdä olevan kaksi ulottuvuutta: sosiaalinen eristyneisyys (*social isolation*) ja ammatillinen eristyneisyys (*professional isolation*). Sosiaalisella eristyneisyydellä viitataan siihen, että yksilön epävirallisen vuorovaikutuksen ja tunnesiteiden kehittymisen tarpeet eivät täyty. Ammatillinen eristyneisyys tarkoittaa puolestaan tunnetta ”poissa silmistä, poissa mielestä” olemisesta, mikä saa pelkäämään omien uramahdollisuuksien heikkenemisen puolesta. (Emt.; Cooper & Kurland 2002, 512.)

Sosiaalisella tuella voidaan nähdä olevan kahdenlaisia vaikutuksia työyhteisössä. Ensinnäkin tuesta voi olla käytännön hyötyä esimerkiksi työtehtävien suorittamisessa. Toiseksi työntekijät voivat liittää saatuun sosiaaliseen tukeen erilaisia syvempiä, tunteisiin liittyviä merkityksiä. Joost W. van den Bergin ym. (2017) haastattelututkimukseen osallistuneet kouluttajat antoivat sosiaaliselle tuelle kolmenlaisia merkityksiä. Ensinnäkin sosiaalinen tuki auttoi rauhoittumaan ja antoi itsevarmuutta. Toiseksi tuki toimi rohkaisijana ja päättäväisyyttä tuovana tekijänä. Lisäksi sosiaalinen tuki välitti kuulumisen tunnetta ja tunnustuksen saamista omasta työstä. Pohdittaessa sosiaalisen tuen merkityksiä täytyy ottaa huomioon, että myös käytännön apuna ilmenevällä tuella voi olla saajalleen syvällisempi merkitys. Esimerkkinä Jessica Mesmer-Magnus ym. (2010) tarkastelivat, millaisilla käytännön toimilla työtovereita autetaan työn ja perheen yhteensovittamisessa. Vaikka esimerkiksi lastenhoitoapu ja oman työn muokkaaminen työtoveria auttaakseen ovat määritelmällisesti välineellistä apua, voidaan niillä nähdä olevan saajalleen myös symbolinen, välittämistä kertova merkitys (vrt. Goldsmith 2004, 11).

Työelämän kontekstissa sosiaalisen tuen tutkimuksen painopiste on tietotyössä tai vuorovaikutusammateissa toimivissa. Sosiaalista tukea on tutkittu esimerkiksi erilaisten asiantuntijoiden, opettajien ja hoitoalan työntekijöiden keskuudessa. (ks. Mikkola 2009, 35.) Omassa tutkimuksessani osallistujat voidaan määrittää tietotyötä tekeviksi (ks. luku 4.4). Erityisenä kontekstina tässä tutkimuksessa toimii etätyö: tavoitteena on selvittää etätyötä tekevien kokemuksia sosiaalisesta tuesta.

### 3 ETÄTYÖ SOSIAALISEN TUEN KONTEKSTINA

Etätyötutkimuksessa on käsitelty pääasiassa etätyön seurauksia yksilöiden hyvinvoinnin, työssä suoriutumisen ja sosiaalisten suhteiden kannalta. Tarkastelu on ulottunut myös laajemmille, organisaation ja yhteiskunnan tasoille. Lisäksi tutkimuksissa on kartoitettu etätyökokemukseen vaikuttavia tekijöitä. (Allen, Golden & Shockley 2015.) Etätyötutkimuksessa on siten erilaisia sisällöllisiä alueita ja tarkastelutasoja. Omassa tutkimuksessani keskityn etätyön sosiaaliseen ulottuvuuteen ja lähestyn aihetta yksilön kokemusten tasolta käsin (vrt. Charalampous ym. 2019).

Etätyöhön liittyvää tutkimusta on tehty useilla etätyön tekemisen mahdollistavilla ammattialoilla. Esimerkiksi tässä tutkielmassa tarkasteltavassa Martha Fayn (2011) tutkimuksessa osallistujat olivat lukuisilta eri ammattialoilta, kuten koulutuksesta, etuuskäsittelystä ja ohjelmistokehityksestä. Oman tutkimukseni osallistujat on luokiteltavissa toisistaan eroavista ammattinimikkeistä huolimatta tietotyöntekijöiksi ja heidän työssään on myös paljon asiantuntijatyön elementtejä (ks. luvut 3.1 ja 4.4).

Tässä luvussa tarkastelen etätyötä työn tekemisen muotona sekä pohdin etätyöntekijöiden sosiaalisia suhteita ja sosiaalista tukea. Ensin alaluvussa 3.1 esittelen pohjustuksena etätyön taustaa, yleisyyttä, etätyön käsitteen määrittelyä sekä etätyön oletettuja haittapuolia ja etuja. Tuon erityisesti esille sen, mitä tarkoitan etätyöllä oman tutkimukseni kontekstissa ja mihin käsitteenmäärittelyyn liittyvät rajaukseni perustuvat. Toisessa alaluvussa 3.2 käsittelen etätyön yhteyksiä sosiaalisiin suhteisiin, vuorovaikutukseen ja sosiaaliseen tukeen työpaikalla sekä tarkastelen aihepiiriin liittyvää aiempaa tutkimusta.

#### 3.1 Etätyö paikasta riippumattomana työn tekemisen muotona

Etätyö kuuluu paikan suhteen joustavana työn muotona osaksi joustavia työjärjestelyjä (Uhma-vaara ym. 2005, 27). Etätyön historia ulottuu 1970-luvulle, jolloin etätyöstä ryhdyttiin puhumaan nykyisessä merkityksessään. Useat tekijät ovat vaikuttaneet etätyön vähittäiseen omaksumiseen työelämässä. Merkittävä etätyön kehittymistä edesauttanut seikka oli 1970-luvun öljykriisi. Öljykriisin myötä nousi ajatus, että kotona työskentely auttaisi säästämään ympäristöä ja vähentämään liikenteeseen liittyviä ongelmia, kuten ruuhkia. (Allen, Golden & Shockley 2015, 41; Ojala 2014,



51; Sewell & Taskin 2015, 1508.) Työntekijöiden mahdollisuuden tehdä työtä muualla kuin työpaikalla koettiin myös parantavan organisaatioiden edellytyksiä hankkia osaavaa henkilöstöä, sillä työntekijöitä voitiin rekrytoida kauempaa. Etätyön saattoi lisäksi tulkita päteviä työnhakijoita houkuttavaksi eduksi ja mahdollisuudeksi edistää vammaisten henkilöiden työelämään osallistumista. (Allen, Golden & Shockley 2015, 41–42; Vartiainen ym. 2005, 12–13.)

Talouden muutoksiin ja teknologian kehittymiseen liittyvät syyt ovat olleet keskeisiä etätyön mahdollistumisen ja kasvun kannalta. Teollisuuden merkityksen heikentyminen ja siirtyminen kohti tietoyhteiskuntaa ovat tarkoittaneet sitä, että entistä useamman työntekijän työ on luonteeltaan etätyöksi mukautuvaa. Tietoyhteiskunnan synnyn ja siten työpaikan ulkopuolella työskentelyn mahdollistumisen kannalta olennaisia ovat puolestaan olleet teknologian edistysaskelet. (Vartiainen ym. 2005, 4-5; Allen, Golden & Shockley 2015, 41; ks. myös Uhmavaara ym. 2005, 17–23.) Organisaatioiden näkökulmasta taloudellisena kannustimena etätyön lisäämiselle on ollut työtilojen tarpeen väheneminen: jos työntekijät työskentelevät muualla kuin toimistossa, tarvitaan vähemmän tiloja ja siten niiden hankkimisesta sekä ylläpitämisestä aiheutuvat kustannukset pienenevät. (Mann & Holdsworth 2003, 197; Vartiainen ym. 2005, 12.)

Etätyön tekeminen on yleistynyt Suomessa viime vuosina. Vuoden 2017 työolobarometrin ennakkotietojen mukaan säännöllistä etätyötä palkansaajista tekee noin viidennes. Etätyön tekemisessä on kuitenkin suuria sosioekonomisia eroja. Huomattavasti eniten etätyötä tekevät ylemmässä toimihenkilöasemassa olevat: 29 prosenttia kyselytutkimukseen vastanneista ylemmistä toimihenkilöistä ilmoitti tekevänsä etätyötä päivittäin tai viikoittain. Sen sijaan työntekijöiden keskuudessa etätyön tekeminen on edelleen melko harvinaista ja myös alemmat toimihenkilöt ovat etätyössä huomattavasti ylempiä toimihenkilöitä vähemmän. Työnantajasektoreittain etätyötä tehdään eniten valtiolla ja yksityisillä palvelualoilla. (Lyly-Yrjänäinen 2018, 69–70.)

Etätyön yleisyyteen liittyviä eroja voidaan selittää osittain sillä, että työtehtävien laatu on yhteydessä mahdollisuuksiin työskennellä muualla kuin työpaikalla. Yleisesti ottaen nähdään, että tietotyöksi luokiteltava työ soveltuu hyvin etätyönä tehtäväksi. Tietotyötä on määritelty eri tavoin, mutta yleensä sen keskeisiksi määritteiksi mainitaan työntekijän suhteellisen korkea koulutus, tietotekniikan käyttäminen työssä sekä työn edellyttämä suunnittelu ja ideointi (ks. esim. Pyöriä 2002, 58). Esimerkiksi asiantuntijatyö on luonteeltaan tietotyötä. Etätyön tekemiseen voi vaikuttaa myös se, toimiiko henkilö esimies- tai johtotehtävissä: henkilövastuut voivat rajoittaa mahdollisuuksia työskennellä työpaikan ulkopuolella (ks. Uhmavaara ym. 2005, 58–59). Eri ammattien

edustajista esimerkiksi suunnittelijat, konsultit, opettajat ja toimittajat saattavat usein tehdä töitä kotoa käsin (emt., 51–52).

Ylempien ja alemmien toimihenkilöiden välistä eroa etätöiden tekemisen yleisyydessä saattaa työtehtävien luonteen sijaan tai sen ohella selittää organisaatiokulttuuri (Ojala 2014, 72). Etätöissä vaaditaan luottamuksen kulttuurin vallitsemista organisaatiossa, sillä mahdollisuus suoraan valvontaan ja kontrolliin on rajoittunutta (Uhmavaara ym. 2005, 2–3). Luottamus alemmassa asemassa olevia kohtaan voi olla heikompaa ja siten kaikille työntekijäryhmille ei välttämättä tarjota samoja etätöimahdollisuuksia. (Ojala 2014, 72–73.)

Arviot etätöiden yleisyydestä voivat vaihdella huomattavasti riippuen siitä, miten etätö on määritelty (Uhmavaara ym. 2005, 28). Paikan suhteen joustavaa työtä kuvaamaan on kehitetty useita eri käsitteitä, joita on arvosteltu epäselvyydestä ja päällekkäisyydestä (emt., 27–29; Ojala 2014, 51–53). Etätöiden lähikäsitteitä ovat e-työ, mobiili työ, monipaikkainen työ ja hajautettu työ. E-työllä viitataan sähköisten viestintä- tai yhteistyövälineiden tukemaan työhön. Koska e-työn määritelmä on karkea ja nykyään suuren osan töistä kattava, e-työ toimii eräänlaisena yläkäsitteenä muille paikan suhteen joustaville työn organisointitavoille. (Vartiainen ym. 2005, 26.) Mobiililla työllä tarkoitetaan, että työtä tehdään joko osittain tai kokonaan päätyöpaikan ulkopuolella. Joihinkin määritelmiin on myös lisätty, että mobiiliin eli liikkuvaan työhön ei kuulu kotona työskentely. Mobiilia työtä voivat tehdä esimerkiksi myyjät ja konsultit, jotka tekevät töitä matkustaessa sekä asiakkaan tiloissa. Monipaikkaisella työllä viitataan mahdollisuuteen työskennellä useissa eri paikoissa. Ero mobiiliin työhön syntyy lähinnä siitä, että työntekijöiden liikkuvuutta ei painoteta monipaikkaisen työn termissä yhtä paljon. (Emt., 31–33.) Hajautetun työn käsitteellä tarkoitetaan sitä, että organisaatio on jakanut työn tekemisen useaan eri paikkaan (Uhmavaara ym. 2005, 27): työntekijät työskentelevät eri paikoissa, mutta toteuttavat yhteistä tehtävää (Vartiainen, Kokko & Hakonen 2004, 14).

Etätöillä puolestaan voidaan varsin yleisellä tasolla viitata järjestelyyn, jossa työntekijä tekee osan viikosta töitä muualla kuin varsinaisella työpaikalla. Etätöiden määritelmään on lisätty muitakin tekijöitä, joilla on pyritty lisäämään käsitteen erotteluvoimaa. Ensinnäkin etätöissä keskeistä on muutos nimenomaan työympäristössä: työtehtävät ja työn piirteet pysyvät samanlaisina paikasta riippumatta. Toisin sanoen on kyse työstä, jota voitaisiin tehdä myös työnantajan tiloissa. (Uhmavaara ym. 2005, 28–29; Golden & Gajendran 2018.) Tämä tarkennus erottaa etätöiden sellaisista töistä, joissa monipaikkaisuus on välttämätöntä työn suorittamiseksi. Esimerkiksi kotihoidossa

työskentelevän sairaanhoitajan työssä paikasta toiseen liikkuminen on työn luonteen asettama vaatimus. Varhaisemmissa määritelmissä etätö liitettiin kotona työskentelyyn, mutta sittemmin näkemys etätöiden tekemisen paikoista on laajentunut. Satu Ojala (2014, 52) kannattaa etätöiden rajaamista kotona tehtäväksi muun mobiilin työn ja etätöiden analyttisten rajojen selkeyttämiseksi. Myös omassa tutkimuksessani lähestyn selkeyden vuoksi etätöitä kotona tehtävänä työnä.

Etätöiden merkitystä voidaan rajata myös ajallisilla kriteereillä. Joissakin yhteyksissä työntekijä voidaan määrittää etätöitehtäjäksi, jos työpaikan ulkopuolella työskennellään satunnaisestikin (vrt. Allen, Golden & Shockley 2015, 45–46). Etätöitehtäjäksi määrittymiselle voidaan myös asettaa jokin raja-arvo. Esimerkiksi ECaTT-tutkimuksessa<sup>1</sup> (2000) vähintään yhden kokonaisen työpäivän tekeminen kotona viikossa erottaa varsinaiset etätöitehtäjät satunnaisesti etätöitä tekevistä. Omassa tutkimuksessani päädyin siihen, että pyrin saamaan haastateltaviksi vähintään kaksi etätöitehtäjäviikossa tekeviä työntekijöitä. Tämä raja perustuu siihen, että useamman etätöitehtäjäviikossa tekevien haastatteleminen voi saada paremmin esille etätöiden merkityksiä sosiaalisen tuen kannalta. En kuitenkaan halunnut asettaa etätöiden määrän kriteeriä liian korkeaksi, sillä se olisi voinut rajata tarpeettoman paljon potentiaalisten osallistujien joukkoa.

Toisena aikaan liittyvänä kriteerinä tässä tutkimuksessa on se, ettei kotona tehtävää ylityötä lueta määritelmällisesti osaksi etätöitä. Etätö on varsinaisen työpäivän pituuden rajoissa tehtävää työtä, kun taas ylityö on työpäiviä jatkavaa työtä. (ks. Ojala 2014, 73–78.) Lisäksi etätöiden määrittelyyn voidaan ottaa mukaan työn tekemisen työsuhteisuus. Vaatimus työsuhteesta sulkee etätöitehtäjöiden ulkopuolelle kotona töitä tekevät freelancerit, itsensä työllistävät ja yrittäjät (Uhmavaara ym. 2005, 28–29).

Tietoteknologisten välineiden käyttö ja niiden välityksellä kommunikointi on luettu osaksi etätöiden käsitteellistä sisältöä (ks. esim. Uhmavaara ym. 2005, 29). Koska tietotekniikan hyödyntäminen on nykyään hyvin tavallista työelämässä, en ole kokenut tarpeelliseksi sisällyttää teknologian käytön kriteeriä erikseen etätöiden määrittelyyn omassa tutkimuksessani (vrt. Ojala 2014, 56–57). Lisäksi en ole ottanut kantaa siihen, onko etätöistä sovittu työnantajan ja työntekijän välillä virallisesti vai onko kyse ennemminkin vakiintuneesta käytännöstä organisaatiossa. Joissakin yhteyksissä etätöiden määritelmässä on mukana se, että etätöistä täytyy olla kirjallinen tai suullinen sopimus (ks. Uhmavaara ym. 2005, 29). Etätöjärjestelyt saattavat kuitenkin usein olla epävirallisia ja

---

<sup>1</sup> Hankkeessa tutkittiin etätöitä kymmenessä Euroopan maassa.

siksi edellytettäessä virallista sopimusta tutkimuksen ulkopuolelle voisi rajautua muilla kriteereillä selkeästi etätyöntekijöiksi määritettävissä olevia henkilöitä (emt., 49–50).

Omassa tutkimuksessani tarkoitan siten etätyöntekijöillä henkilöitä, jotka täyttävät seuraavat kriteerit:

1. etätyötä tehdään pääasiassa kotona tai kotia vastaavassa paikassa
2. etätyötä tehdään keskimäärin vähintään kaksi kokonaista työpäivää viikossa
3. tehtävä etätyö on työsuhteista.

Lisäksi tähän tutkimukseen osallistuneet eivät ole esimiesasemassa (ks. aiemmin tässä luvussa) ja heiltä on edellytetty myös vähintään puolen vuoden etätyökokemusta nykyisessä organisaatiossa. Kuitenkin tulisi ottaa huomioon, että esitetyt kriteerit pätevät vain oman tutkimukseni kontekstissa. Sen sijaan tutkielmassa mainituissa aiemmissa tutkimuksissa etätyötä tai etätyöntekijöitä on voitu määritellä erilaisin tavoin.

Aiemmin tässä alaluvussa tarkasteltiin etätyön kehittymiseen vaikuttaneita tekijöitä ennen kaikkea toimintaympäristön muutosten ja organisaation etujen näkökulmasta. Myös työntekijän kannalta etätyön tekemiselle voidaan nimetä monia hyviä puolia. Etätyö voi helpottaa työn ja muun elämän yhteensovittamista, lisätä joustavuutta työn rytmittämisen suhteen, kasvattaa työmotivaatiota ja -tehoa esimerkiksi häiriöttömämmän työympäristön kautta sekä lisätä vapaa-aikaa työmatkojen vähentyessä tai poistuessa. Toisaalta etätyöhön liittyy myös potentiaalisia ongelmia. Etätyön tekeminen voi johtaa kokemukseen sosiaalisesta ja ammatillisesta eristyneisyydestä, sosiaalisen tuen puutteeseen, työn ja vapaa-ajan välisen rajan hämärtymiseen, presenteeismiin eli sairaana työskentelyyn, oman työn johtamisen vaatimusten lisääntymiseen sekä työajan pidentymiseen ja sitä kautta työn kuormittavuuden kasvuun. (Mann & Holdsworth 2003, 197–198; Mann, Varey & Button 2000; Vartiainen ym. 2005, 30–31.)

Etätyö voi siten asettaa uudenlaisia vaatimuksia työntekijöiden osaamiselle. Työntekijöiden tulisi kyetä itsenäisyyteen, sietää eristyneisyyttä, olla itseohjautuvia, aktiivisia, luotettavia ja vastuuntuntoisia sekä omata itsenäisen työskentelyn kannalta riittävästi työkokemusta, ammattitaitoa ja sosiaalisia verkostoja (ks. Vartiainen ym. 2005, 84–85). Esimieheltä etätyöntekijöiden johtaminen edellyttää puolestaan erityisesti vuorovaikutukseen liittyviä taitoja. Esimerkiksi luottamuksen osoittaminen, yhteisöllisyyden rakentaminen ja ylläpito, tuen mahdollistaminen sekä tiedonkulun

varmistaminen ovat keskeisiä osa-alueita etätöitä tekevien johtamisessa. (Emt., 86; Vilkmán 2016.)

Kuten edellä mainituista eduista ja haasteista voi päätellä, etätöiden tekeminen liittyy osaltaan työyhteisön sosiaalisiin suhteisiin (vrt. Charalampous ym. 2019). Seuraavassa alaluvussa tarkastellaan lähemmin, millä tavoin etätöiden tekeminen voi olla yhteydessä työntekijöiden välisiin suhteisiin ja vuorovaikutukseen työpaikalla sekä sitä kautta kokemukseen sosiaalisesta tuesta. Luvussa esitellään myös aiheeseen liittyvää aiempaa tutkimusta.

### 3.2 Sosiaaliset suhteet, vuorovaikutus ja sosiaalinen tuki etätöissä

Etätöiden tekemisellä voi olla seurauksia työpaikan sosiaalisten suhteiden ja suhteissa vaihdettavan sosiaalisen tuen kannalta (ks. esim. Collins, Hislop & Cartwright 2016; Vayre & Pignault 2014). Hajautetun työn kompleksisuustekijöiden mallissa on hahmoteltu paikan suhteen joustavaan työhön liittyviä haasteita. Eräänä keskeisenä haasteena mallissa nostetaan esille vuorovaikutus. Etäisyys toisiin voi vaikuttaa vuorovaikutuksen tiheyteen, sisältöön ja välineisiin. (Vartiainen, Kokko & Hakonen 2004, 20–24, 47–49; Hyrkkänen & Vartiainen 2007.) Tässä luvussa tarkastellaan, millaisia yhteyksiä etätöillä saattaa olla vuorovaikutukseen ja sosiaalisiin suhteisiin. Koska sosiaalinen tuki on osa sosiaalisten suhteiden sisältöä (Vahtera 1993, 17–23) ja liittyy ilmiönä keskeisellä tavalla vuorovaikutukseen (Goldsmith 2004, 3-4), voidaan suhteissa ja vuorovaikutuksessa tapahtuvien muutosten kautta ymmärtää etätöiden mahdollisia seurauksia myös sosiaalisen tuen kannalta.

Etätöiden tekeminen saattaa vaikeuttaa sosiaalisten suhteiden kehittymistä työyhteisössä vuorovaikutuksen määrän vähenemisen ja etenkin epävirallisen vuorovaikutuksen mahdollisuuksien heikkenemisen kautta. Työpaikalla työntekijät tyypillisesti kohtaavat esimerkiksi taukahuoneessa tai käytävillä ja näissä kohtaamisissa keskustelu on usein luonteeltaan epävirallisempaa ja vähemmän harkittua (Golden 2007, 1643). Epävirallinen vuorovaikutus puolestaan toimii pohjana merkityksellisten sosiaalisten suhteiden luomiselle työyhteisössä (Fay & Kline 2011, 143–148). Kotona työskentely usein harventaa toisten epävirallisemmissa yhteyksissä tapaamisen tiheyttä ja voi vaikuttaa siten suhteiden kehittymiseen. Kohtaamisten määrän vähenemisen lisäksi epävirallisen vuorovaikutuksen mahdollisuuksia voi heikentää etätöntyöntekijöiden tarve luoda itsestään vaikutelma ahkerana ja työhön keskittyvänä työntekijänä (Fay 2011, 219–220). Suoran valvonnan puuttuminen voi saada kokemaan painetta osoittaa itseohjautuvasti omaa työmoraalia ja siten aiheuttaa muusta kuin työtä koskevasta vuorovaikutuksesta pidättäytymistä.

Äärimmillään etäisyys toisiin voi aiheuttaa ammatillisen ja sosiaalisen eristyneisyyden kokemuksia. Omien ammatillisten mahdollisuuksien voidaan koeta heikentyneen esimerkiksi verkostoitumisen, epävirallisen oppimisen ja mentoroinnin hankaloitumisen vuoksi. Etätyöntekijät voivat tuntea lisäksi erillisyyttä muusta työyhteisöstä jäädessään paitsi epävirallisesta vuorovaikutuksesta toisten kanssa. (Cooper & Kurland 2002.) Jay Prakash Mulkin ja Fernando Jaramillon (2011) tutkimuksessa kasvokkaisten tapaamisten määrän ei havaittu kuitenkaan olevan merkittävällä tavalla yhteydessä työntekijöiden eristyneisyyden kokemukseen. Tutkijat selittivät tätä tulosta ensinnäkin sillä, että työntekijät ovat hyväksyneet nykyisen tilanteensa eli kasvokkaisen vuorovaikutuksen mahdollisuuksien heikkenemisen. Toiseksi vuorovaikutuksen laatu saattaa olla eristyneisyyden kokemuksen synnyn kannalta merkittävämpi osatekijä kuin kasvokkaisten tapaamisten tiheys.

Teknologian tarjoamia mahdollisuuksia olla vuorovaikutuksessa toisten kanssa on pidetty kasvokkaisten tapaamisten vähenemistä kompensoivana tekijänä (Golden, Veiga & Dino 2008, 1414–1415). Kuten edellä mainitun tutkimuksen tulokset osoittavat, vuorovaikutuksen välittyneisyyteen voidaan sopeutua ja kokea teknologiavälitteinen vuorovaikutus riittävänä sosiaalisista suhteista huolehtimisen kannalta (ks. myös Aira 2012, 23–27). Vuorovaikutuksen välittyneisyys ei myöskään estä epämuodollista vuorovaikutusta (Vartiainen, Kokko & Hakonen 2004, 47). Pikaviestinten, kuten Skypen, käytön kautta voidaan lisäksi saada kokemus toisen läsnäolosta ja tavoitettavuudesta etäisyydestä huolimatta (Aira 2012, 63).

Välittyneen vuorovaikutuksen mahdollisuuksia korvata kasvokkaiset kohtaamiset on kuitenkin myös epäilty (Golden, Veiga & Dino 2008). Median ilmaisuvoimaisuuden teorian (*media richness theory*) mukaan eri kommunikointivälineet eroavat rikkautensa suhteen: kasvokkainen vuorovaikutus määritetään teoriassa rikkaimmaksi kommunikoinnin muodoksi. Rikkauserot liittyvät välittömän palautteen mahdollisuuteen, vuorovaikutuksen keinojen ja vihjeiden määrään, henkilökohtaistamisen mahdollisuuksiin sekä kielen vaihteluun. (Daft & Lengel 1986.) Välittyneen vuorovaikutuksen rajoittunut vuorovaikutteisuus ja tulkintaa helpottavien vihjeiden vähäisyys voivat hankaloittaa etenkin tunnepitoisen sisällön vaihtoa (Golden 2006, 321–322). Tämän vuoksi välittyneisyydellä voidaan ajatella olevan merkitystä etenkin emotionaalisen tuen kannalta. Huomiota on otettava tekijä on kuitenkin se, että erilaiset teknologiset viestintävälineet eroavat rikkaudessaan: esimerkiksi videopuhelu on ominaisuuksiltaan lähellä kasvokkaista vuorovaikutusta kun taas sähköposti edustaa toista ääripäätä (vrt. Daft & Lengel 1986). Viestinnän piirteiden erilaisuuden lisäksi tulisi huomioida, että lisääntynyt välittyneen vuorovaikutuksen hyödyntäminen voi tuoda mukanaan uudenlaisen tarpeen tekniselle tuelle työyhteisössä (Ward & Shabha 2001, 67–68).

Kasvokkaisen vuorovaikutuksen merkityksellisyys voi riippua suhteen kehitysvaiheesta. Jos suhteet toisiinsa työntekijöihin on jo luotu ja luottamus vakiinnutettu, välittyneen vuorovaikutuksen kautta voidaan ylläpitää jo olemassa olevia suhteita. Sen sijaan uusien sosiaalisten suhteiden muodostaminen teknologian kautta saattaa olla haastavampaa. (ks. Collins, Hislop & Cartwright 2016, 163–164; vrt. Fay & Kline 2011, 146.)

Sosiaalisten suhteiden kehittymisellä voi olla puolestaan merkitystä etätyöntekijöiden sosiaalisen tuen mahdollisuuksien kannalta. Kuten luvussa 2.3 mainittiin, suhteiden kehittyessä läheisemmiksi niissä vaihdetaan todennäköisemmin myös emotionaalista tukea työhön liittyvien avunantojen lisäksi (Sias 2009, 34, 61–62). Martha J. Fayn (2011) tutkimuksessa selvitettiin, millaisia teemoja etätyöntekijöiden ja heidän työpaikalla olevien työtovereidensa välisestä epävirallisesta kommunikoinnista on löydettävissä. Eräs tutkimuksessa löydettyistä teemoista oli tuen antaminen ja saaminen. Epämuodolliset vuorovaikutustilanteet voivat siten olla keskeisiä erityisesti tunnetuen kannalta, sillä epävirallisissa keskusteluissa ensinnäkin rakennetaan pohjaa emotionaalisia elementtejä sisältävälle suhteelle ja toiseksi emotionaalisen tuen vaihtaminen tapahtuu usein epävirallisissa yhteyksissä. Lisäksi emotionaalisesti läheiset suhteet voivat edistää välineellisemmän tuen saamista: jos työtoveri tai esimies haluaa antaa tunnetukea, hän todennäköisemmin tarjoaa tarvittaessa myös konkreettista apua (Mesmer-Magnus ym. 2010, 525).

Suhteiden kehittyneisyydellä on merkitystä myös tietotuen kannalta, sillä läheisyys saattaa vaikuttaa yksilön halukkuuteen jakaa tietoa toisten kanssa (Sias 2009, 61–62, 65–66). Timothy D. Golden ja Sumita Raghuram (2010) havaitsivat tutkimuksessaan, että työntekijöiden kokema luottamus, kiintymys ja organisaatioon sitoutuminen ovat yhteydessä tiedon jakamiseen työyhteisössä. Etäisyydellä voi olla tiedonjakamismotivaation kehittymisen lisäksi myös muita merkityksiä tietotuen saamisen kannalta. Työpaikalta poissa oleminen voi hankaloittaa saatavan tiedon ymmärtämistä ja tulkintaa kontekstittiedon puuttumisen vuoksi. Lisäksi tiedon jakaminen tapahtuu usein epävirallisissa tilanteissa sattumalta ja siten etätyöntekijät voivat jäädä paitsi tarpeellisesta tietotuesta. Etätyöntekijöille saatetaan myös unohtaa kertoa työpaikalla olleista relevanteista keskusteluista ja tapahtumista.

Arviointitukeen kuuluvaa palautetta uskalletaan usein antaa enemmän ja henkilökohtaisemmin läheisemmissä suhteissa (Sias 2009, 65–66). Etätyöllä ei kuitenkaan tutkimustiedon valossa ole aina merkitystä palautemahdollisuuksien kannalta: James Gerard Caillierin (2013) tutkimuksessa etä-

työntekijät kokivat saavansa yhtä paljon rakentavaa palautetta kuin etätyötä tekemättömät. Etäisyys voi kuitenkin vaikuttaa siten, ettei palautteen tarvetta havaita yhtä helposti kuin työpaikalla ollessa (ks. emt., 651).

Vuorovaikutussuhteiden läheisyyttä voidaan arvioida niiden monipuolisuuden ja yhteydenpidon tiiviyyden kautta. Sosiaalisen tuen näkökulmasta läheisyyttä voidaan siten tarkastella sen kautta, miten monipuolisesti suhteessa vaihdetaan eri tuen muotoja. Työelämän vuorovaikutussuhteiden läheisyyttä arvioitaessa tulisi kuitenkin muistaa, että työhön liittyvät suhteet ovat lähtökohtaisesti tehtäväkeskeisiä, sillä ne ovat rakentuneet työtehtävän suorittamisen ympärille. Annaleena Airan (2012) tutkimuksessa osallistujien läheiset suhteet työpaikalla eivät välttämättä perustuneet yksityiselämän asioiden käsittelylle, vaan läheisyys saattoi ilmetä tehtäväkeskeisenä mutta epämuodollisena vuorovaikutuksena. (Emt., 52, 64–67.) Työyhteisössä suhteiden läheisyys voi siten näyttäytyä erilaisena kuin yksityiselämän suhteissa.

Susanne Tietzen ja Sara Nadinin (2011) tutkimuksessa suhteiden läheisyys oli merkittävä ulottuvuus tarkasteltaessa yhteydenpidon ja työtoverisuhteiden muuttumista etätyön myötä. Tutkimukseen osallistujat erottivat toisistaan ”tosiystävät” ja ihmiset, joiden kanssa he kokivat olevansa vain kollegoita. Ystävien kanssa pidettiin yhteyttä etätyöstä huolimatta ja oltiin jopa aktiivisempia järjestämään tapaamisia esimerkiksi lounasaikaan tai töiden jälkeen. Etätyön koettiin vähentävän yhteydenpitoa vain niiden henkilöiden kohdalla, joiden kanssa oltiin muutenkin vähän tekemisissä. Suhteiden läheisyyden taso ennen etätyön aloittamista voi olla siten keskeinen tekijä sosiaalisten suhteiden ylläpidon ja sitä kautta sosiaalisen tuen mahdollisuuksien kannalta.

Sosiaalisten suhteiden ylläpitoon voivat olla yhteydessä myös etätyön tekemisen määrä ja se, kuinka kauan etätyötä on tehty. Alison M. Collinsin, Donald Hislopin ja Susan Cartwrightin (2016) tutkimuksen tulosten mukaan näillä molemmilla ulottuvuuksilla on merkitystä työntekijöiden sosiaalisen tuen kokemuksen kannalta. Etätyön määrä viikossa saattaa vaikuttaa siihen, millaiset mahdollisuudet työntekijällä on ylläpitää suhteita muihin: työpaikalla säännöllisesti käyvällä ja kokoaikaisella etätyöntekijällä on erilaiset lähtökohdat sosiaalisten suhteiden rakentamiselle ja siten sosiaalisen tuen saamiselle. Toinen merkittävä ajallinen ulottuvuus tuen kannalta on etätyön tekemisen ajan pituus. Tämän taustalla on se, että pitkään poissa työpaikalta oleminen etäännyttää etätyötä tekeviä työpaikalla olevista. Lisäksi pitkään etätyötä tehneiden sosiaalisen tuen mahdollistava verkosto saattaa kaventua ajan myötä esimerkiksi vaihtuvuuden vuoksi: Collinsin, Hislopin ja Cartwrightin (2016) tutkimuksessa osallistujien verkostot muodostuivat henkilöistä, jotka he olivat tunteneet jo ennen etätyön aloittamista. Etätyöntekijöiden saattaa olla etäisyyden vuoksi



hankalaa tai he ovat itse haluttomia kehittämään suhteita työpaikalle tuleviin uusiin ihmisiin, joita he eivät tunteneet etukäteen. Toisiin työntekijöiden tutustumisen mahdollisuudet voivat siten olla keskeinen tekijä tuen saatavuuden kannalta.

Tarkasteltaessa sosiaalisen tuen lähteitä etätyössä voidaan erottaa toisistaan muut etätyötä tekevät ja työpaikalla olevat työntekijät. Edellä mainitussa tutkimuksessa havaittiin, että etätyöntekijät hakivat emotionaalista tukea mieluummin toisilta etätyötä tekeviltä kuin työpaikalla olevilta työntekijöiltä ja kehittivät yhteisen etätyöhön perustuvan identiteetin (Collins, Hislop & Cartwright 2016; ks. myös Tietze & Nadin 2011). Näin ollen etätyön tekeminen voi edesauttaa sosiaalisiin suhteisiin ja sitä kautta sosiaaliseen tukeen vaikuttavien jakojen syntymistä työpaikalla. Etätyöntekijöiden mahdollisuudet tukeen voivat osittain liittyä etätyötä tekemättömien suhtautumiseen heihin. Etätyöhön liitettävät edut, kuten mahdollisuus välttää työmatkat, voivat aiheuttaa kateutta. (Collins, Hislop & Cartwright 2016.) Tunnereaktioihin etätyöntekijöitä kohtaan saattavat vaikuttaa myös kokemukset siitä, että työtovereiden etätyö vähentää joustavuutta työssä, kasvattaa työpaikalla olevien työkuormaa ja lisää tarvetta turvautua teknologiaan vuorovaikutuksessa (Golden 2007). Etätyötä tekeviin kollegoihin suhtautumiseen voi olla yhteydessä lisäksi se, onko etätyön tekemättömyys oma valinta vai ei. Jos työnantaja ei ole edes tarjonnut mahdollisuutta etätyöhön, epäoikeudenmukaisuuden kokemukset voivat vaikuttaa sosiaalisiin suhteisiin työyhteisössä (vrt. Mahler 2012).

Esimiehellä voidaan nähdä olevan eräänlainen kaksoisrooli sosiaalisen tuen näkökulmasta. Ensimmäkin esimies voi itse toimia sosiaalisen tuen lähteenä ja toiseksi hän saattaa olla keskeinen henkilö työntekijöiden välisen tuen mahdollistamisessa. Työtoverisuhteiden tapaan myös suhde esimieheen voi vaihdella hyvin työkeskeisestä henkilökohtaisempaan, emotionaalisia elementtejä sisältävään suhteeseen (Collins, Hislop & Cartwright 2016). Esimieheltä saatavan tuen laatu ja määrä voi siten vaihdella. Myös sillä voi olla merkitystä, tekeekö etätyöntekijän esimies etätyötä. Toisaalta esimiehen tekemä etätyö voi hankaloittaa alaisuusuhdeiden ylläpitämistä, mutta toisaalta tarjota mahdollisuuden yhteisen ymmärryksen rakentumiselle etätyön eduista ja haitoista. Etätyötä tekevä esimies voi olla alttiimpi kiinnittämään huomiota etätyökontekstin tuomiin haasteisiin ja edistää aktiivisemmin sosiaalista tukea työpaikalla. (Golden & Fromen 2011.)

Tuen edistäminen liittyy olennaisesti etäjohtamiseen. Etäjohtamisella viitataan erilaisten ajan ja paikan suhteen joustavien työmuotojen johtamiseen (Vilkman 2016, 15–16). Etäjohtamisessa keskeinen osa-alue on vuorovaikutuksesta huolehtiminen sekä esimiehen ja työntekijän välillä että

työntekijöiden kesken. Konkreettisesti tämä voi tapahtua esimerkiksi järjestämällä säännöllisiä tapaamisia, hyödyntämällä erilaisia viestintävälineitä ja pitämällä huolta tavoitettavissa olemisesta. (Emt.; Richardson 2010; Mahler 2012.) Emilie Vayren ja Anne Pignault'n (2014) tutkimukseen osallistujat kokivatkin, että kasvokkaisten tapaamisten järjestäminen on johdon vastuulla. Lisäksi esimiehet voivat rohkaista työntekijöitä epäviralliseen vuorovaikutukseen tuomalla esille sen sallittavuuden (ks. Fay & Kline 2011).

Puhuttaessa sosiaalisesta tuesta etätyössä täytyy ottaa huomioon tuen tarpeen vaihtelu ja erilaiset tavat tulkita tukitilanteita (ks. luku 2.2). Itsenäisestä työskentelystä pitäminen on voinut olla taustasyynä etätyön valitsemiselle (Allen, Golden & Shockley 2015, 53). Jatkuva vuorovaikutus toisten kanssa voidaan kokea työtä häiritsevinä keskeytyksinä ja uupumusta aiheuttavana (Windeler, Chuboda & Sundrup 2017), jolloin etätyön mukanaan tuoma sosiaalisuuden väheneminen koetaan positiivisena. Lisäksi esimerkiksi yhteydenpito esimiehen taholta etätyössä voidaan tulkita luottamuksen puutteesta johtuvaksi ”kyttäykseksi” huolenpidon sijaan (vrt. Tietze & Nadin 2011). Etätyön tekemisen mahdollistava työ on usein luonteeltaan melko autonomista, toisista riippumatonta ja joustavaa, joten tukea ei välttämättä tarvita samalla tavalla kuin paikan päällä tehtävässä työssä. Lisäksi kaikki eivät koe työyhteisön sosiaalisia suhteita ja niistä saatavaa sosiaalista tukea tärkeiksi, vaan tarvittava sosiaalinen yhteys ja tuki voidaan saada muista suhteista, kuten perhepiiristä. (Allen, Golden & Shockley 2015, 50–53.)

Sosiaalisen tuen on havaittu välittävän etätyön yhteyttä esimerkiksi työuupumukseen ja työn imuun, (Sardeshmukh, Sharma, & Golden 2012; Vander Elst ym. 2017), työtyytyväisyyteen (Bentley ym. 2016), koettuun organisaatioon kuulumiseen ja identifioitumiseen (Wiesenfeld, Raghuram & Garud 2001; Belle, Burley & Long 2015) sekä ammatilliseen kehittymiseen (vrt. Cooper & Kurland 2002). Näistä tutkimuksista voidaan hakea viitteitä siitä, millaisia merkityksiä sosiaalisella tuella on etätyöntekijöille. Etätyössä saatava tuki voi siten edesauttaa esimerkiksi työyhteisöön kuulumiseen tunnetta ja työhyvinvointia.

## 4 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 4.1 Laadullisen tutkimuksen valinnan perusteita

Pyrin tutkimuksessani saamaan selville etätyötä tekevien omia kokemuksia: tavoitteenani on tarkastella, millaiset tekijät ovat yhteydessä etätyöntekijöiden kokemukseen sosiaalisesta tuesta työyhteisössä ja millaisia merkityksiä sosiaalisella tuella on etätyöntekijöille. Päädyin toteuttamaan tutkimukseni laadullisena tutkimuksena sekä tiedonhankinnan että analyysin osalta. Tutkimusmenetelmän valinnan ratkaisi se, millä keinoin voisin parhaiten saada vastauksia muotoilemiini tutkimusongelmiin (vrt. Tuomi & Sarajärvi 2002, 62; Eskola & Suoranta 2005, 14–15). Laadullista tutkimusta on määritelty lukuisin eri tavoin ja sille annettujen merkitysten laajuus vaihtelee, joten laadullisesta tutkimuksesta ei voi puhua yhtenä yksiselitteisenä kokonaisuutena (Tuomi & Sarajärvi 2002, 7–12). Laadulliseen tutkimukseen voidaan kuitenkin yleisesti liittää muutamia ydinpiirteitä, joiden perusteella valitsin laadullisen tutkimuksen määrällisen tutkimuksen sijaan.

Ensinnäkin laadullisessa tutkimuksessa keskeisenä tavoitteena on saada esille tutkittavien henkilöiden oma näkökulma sen sijaan, että pyrittäisiin ulkokohtaiseen etäältä tapahtuvaan tarkasteluun (Eskola & Suoranta 2005, 16–18; Hirsjärvi & Hurme 2010, 22). Omassa tutkimuksessani on tämän periaatteen mukaisesti tarkoituksena selvittää ja ymmärtää haastateltujen etätyöntekijöiden ajatuksia, kokemuksia ja tulkintoja. Toisten näkökulman ymmärtäminen edellyttää oman subjektiivisuutensa tiedostamista ja huomioon ottamista, millä viitataan pyrkimykseen tunnistaa tutkimusaiheeseen liittyvät ennako-oletukset ja reflektoida niiden merkitystä tutkimuksen kannalta (emt., 17–20). Tämän tutkimuksen lähtökohtana ei ole tietoisesti asetettuja ennako-olettamuksia siitä, millaisia vastauksia voisin tutkimusongelmiini saada. En siten pyri tutkimuksessani todentamaan ennalta määritettyjä hypoteeseja, vaan tarkoitukseni on ollut olla avoin osallistujien itsensä esille tuomille asioille. Tiedostan, että minulla on aiheesta ennakkotietoa, joka saattaa vaikuttaa siihen huomion kiinnittymiseen. Tämän vuoksi olen tutkimusprosessin kuluessa pyrkinyt reflektion avulla tunnistamaan, mikä on omaa tausta-ajattelua ja mikä tutkittavien itsensä esille tuomaa.

Tutkittavien valintatapa liittyy keskeisesti laadullisen tutkimuksen tavoitteeseen ymmärtää tutkimukseen osallistuvien henkilöiden omaa näkökulmaa. Jos tavoitteena on saada esille omakohtaisia kokemuksia ja asioille annettuja merkityksiä, voidaan tutkimukseen osallistumisen edellytyksenä pitää tietoa tai kokemusta tutkittavasta asiasta tai ilmiöstä (Tuomi & Sarajärvi 2002, 87–89). Tämän kriteerin olen pyrkinyt täyttämään edellyttämällä haastateltavilta etätyöntekijöiltä esimerkiksi

riittävää etätökokemusta ja etätöön tekemisen määrää. Tutkimukseni osallistujajoukkoa voidaan pitää eräänlaisena harkinnanvaraisena näytteenä, jonka muodostavilla henkilöillä on oletettavasti tietoa tutkittavasta asiasta (ks. Eskola & Suoranta 2005, 18). Tutkimukseen osallistujien määrän vähäisyys ja valinnan tapa johtavat siihen, että laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä määrällisen tutkimuksen tapaan tilastollisiin yleistyksiin (Tuomi & Sarajärvi 2002, 87). Tätä yleistettävyyden kysymystä pohdin tarkemmin tutkielman lopussa.

Toiseksi laadullisessa tutkimuksessa olennaista on merkitysten tarkastelu (Hirsjärvi & Hurme 2010, 23). Ihmiset käsittävät todellisuuden merkitysten kautta ja merkitykset suuntaavat toimintaa. Merkitykset ovat samanaikaisesti sekä yhteisiä että toisistaan eroavia: yhteiset, kulttuuriset käsitykset merkityksistä auttavat ymmärtämään toisia ja toimimaan yhdessä, mutta todellisuutta voidaan tulkita myös eri tavoin. (Lehtonen 2000, 14–22; Eskola & Suoranta 2005, 44–51.) Tässä tutkimuksessa tarkoituksena on ollut saada selville, mitä sosiaalinen tuki työyhteisössä merkitsee etätöitä tekeville. Koen siten merkitysten selvittämiseen keskittyvän laadullisen tutkimuksen sopivan hyvin omiin tutkimuksellisiin pyrkimyksiini.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan aseman voidaan nähdä olevan tietyllä tapaa merkittävämpi kuin määrällisessä tutkimuksessa. Tutkijalla on laadullisessa tutkimuksessa useita valinnanmahdollisuuksia tutkimusprosessin eri vaiheissa, kuten suunnittelussa, aineistonkeruussa ja analyysissä (ks. Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 26–27), joten tutkija on itse olennaisella tavalla vaikuttamassa tutkimuksen ja sen tulosten muotoutumiseen. Tästä syystä laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa keskeistä on huomioida tutkijan rooli. (Eskola & Suoranta 2005, 20–22, 210–211; Tuomi & Sarajärvi 2002, 138; ks. luku 6.2.) Pyrin lisäämään tutkimukseni luotettavuutta huomioimalla oman osuuteni tutkijana ja tuomaan tutkimusraportissa esille ratkaisujani tutkimusprosessin eri vaiheissa.

#### 4.2 Teemahaastattelu tiedonhankintamenetelmänä

Haastattelu on laajalti hyödynnetty tiedonhankinnan muoto sekä tutkimuksessa että muilla yhteiskunnan alueilla. Perusajatuksena haastattelussa on, että jos halutaan tietää ihmisen ajatuksia, käsityksiä, kokemuksia tai tunteita, niitä voidaan kysyä häneltä suoraan. (Tiittula & Ruusuvuori 2005, 9; Hirsjärvi & Hurme 2010, 41–42.) Päädyin valitsemaan haastattelun tutkimukseni tiedonhankintamenetelmäksi, koska haastattelu mahdollistaa aiheen käsittelemisen monipuolisesti sekä tarjoaa

mahdollisuuden tarvittaessa selventää ja syventää vastauksia (ks. Hirsjärvi & Hurme 2010, 34–35).

Tutkimushaastattelut voidaan luokitella kysymysten valmiuden ja sitovuuden perusteella strukturoituihin, puolistrukturoituihin ja strukturoimattomiin haastatteluihin (Tiittula & Ruusuvuori 2005, 11–12). Tässä tutkimuksessa tiedonhankintaan on käytetty teemahaastattelua, joka on puolistrukturoitu haastattelumuoto. Teemahaastattelussa kaikkien haastateltavien kanssa käydään läpi samat aihepiirit eli teemat, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys sekä haastateltavan vastauksiin liittyvät syventävät kysymykset ja lisäkysymykset voivat muuttua haastattelusta toiseen (Hirsjärvi & Hurme 2010, 47–48, 109–110). Valitsin teemahaastattelun, sillä se samanaikaisesti jättää tilaa haastateltavien omille kokemuksille ja merkityksenannoille, mutta myös helpottaa etenkin aloittelevan tutkijan työtä tuomalla haastatteluvastauksille ja sitä kautta analyysille tietyt raamit (ks. Eskola & Suoranta 2005, 87–88). Täysin strukturoitua haastattelua en pitänyt realistisena vaihtoehtona, koska haastateltavien oma näkökulma ei olisi päässyt tutkimukseni tarkoitusta ajatellen riittävästi esille. Strukturoimattoman haastattelun puolestaan koin olevan liiankin vapaamuotoinen sekä oman haastattelukokemukseni vähäisyyden että tutkimusongelmani luonteen puolesta.

#### 4.3 Tutkimuksen toteuttaminen

Tutkimukseen liittyvien valintojen alkaessa selventyä tutkimussuunnitelman kirjoittamisvaiheessa lokakuussa 2018 ryhdyin lähettämään sähköpostilla ja verkkosivujen kautta potentiaalisille tutkimuskohdeorganisaatioille ensimmäisiä tiedusteluja mielenkiinnosta osallistua tutkimukseeni. Kontaktoidut organisaatiot valitsin pohtimalla, millaisista ja minkä toimialan organisaatioista voisi löytyä tutkimukseeni sopivia etätyöntekijöitä. Lisäapua tähän harkintaan sain etsimällä työpaikkailmoituksista mainintoja etätyömahdollisuudesta. Tutkimuksessani on kyse laadulliselle tutkimukselle tyypillisestä harkinnanvaraisesta otoksesta tai näytteestä (ks. luku 4.1). Tutkimukseni kohderyhmänä ovat etätyöntekijät, jotka täyttävät asettamani kriteerit: haastateltavilta edellytin työsuhdetta organisaatioon, työntekijäasemassa olemista, viikossa keskimääräisesti vähintään kahden etätyöpäivän tekemistä kotona ja minimissään puolen vuoden etätyökokemusta nykyisestä organisaatiosta.

Eräästä kontaktoidusta organisaatiosta tiedusteluuni ei vastattu ollenkaan ja muutamasta organisaatiosta osoitettiin alustavaa kiinnostusta yhteistyötä kohtaan. Yhteensä olin kontaktointivaiheessa yhteydessä viiteen organisaatioon. Tiedusteluuni myönteisesti suhtautuneihin organisaatioihin otin uudestaan yhteyttä saatuaani hyväksynnän tutkimussuunnitelmalleni. Kahdesta organisaatiosta löytyi tutkimukseni kohderyhmään sopivia etätyöntekijöitä ja sain näistä organisaatiosta myös luvan tutkimuksen toteuttamiselle. Muissa organisaatioissa ongelmia aiheuttivat potentiaalisten osallistujien vähäisyys sekä aikatauluongelmat tutkimusluvan saamisessa ja haastateltavien rekrytoinnissa. Näin ollen jatkoin aineistonkeruuvaiheeseen kahdessa organisaatioissa.

Saatuaani organisaatioiden edustajilta luvan haastatella työntekijöitä tutkimustani varten alkoi varsinainen haastateltavien lähestyminen. Organisaatioissa yhteyshenkilöt välittivät tietoa tutkimuksestani sähköpostitse työntekijöille. Organisaation edustajan kautta välitettävä tieto tutkimuksesta voidaan nähdä tutkimukseen suostumisen vapaaehtoisuuteen vaikuttavana tekijänä (ks. Kuula 2011, 144–146), mutta itse koin tämän menettelytavan hyödyllisenä, sillä en olisi tiennyt, keille kaikille haastattelupyynnön olisi organisaatioissa voinut lähettää. Yhteyshenkilön avulla tieto tutkimuksestani tavoitti laajasti kohdejoukkoon kuuluneita henkilöitä, minkä voidaan nähdä edistävän osallistujien anonymiteetin säilymistä. Lisäksi haastateltavat ilmaisivat haastattelutilanteessa osallistumisensa perustuvan omaan päätökseensä ja mielenkiintoonsa aihetta kohtaan, joten en usko yhteyshenkilön olleen osallistumISRatkaisuun vaikuttava tekijä.

Tutkimukseeni haastateltaviksi halunneiden kanssa olin yhteydessä sähköpostitse tai puhelimitse, minkä yhteydessä annoin vielä henkilökohtaisesti lisää tietoa tutkimuksesta ja osallistumissuostumuksen saatuaani sovin heidän kanssaan tarkemman haastatteluajankohdan ja -paikan. Sain organisaatioilta luvan toteuttaa haastattelut työajalla ja -paikalla, mikä helpotti huomattavasti haastattelujen toteuttamista. Yhtä haastateltavan kotona tehtyä haastattelua lukuunottamatta haastattelut suoritettiin tutkimukseen osallistujien työpaikalla joko haastateltavan omassa työhuoneessa tai työpaikan neuvotteluhuoneessa. Haastattelut äänitettiin yliopistolta lainatulla tallentimella. Aineistonkeruu toteutettiin marras- ja joulukuun 2018 aikana.

Haastatteluissa hyödyntämäni teemahaastattelurungon ensimmäisen version laadin jo tutkimussuunnitelman tekemisen yhteydessä. Tässä vaiheessa sain ohjaajiltani kommentteja ja ehdotuksia haastattelurungon parantamiseksi, minkä pohjalta tein runkoon muutamia muutoksia. Tämän jälkeen hyväksyin vielä muokatun haastattelurungon ennen haastattelujen aloittamista. Teemahaastattelurungon toimivuutta testasin käytännössä ensimmäisissä haastatteluissa, jotka olivat omassa

tutkimusprosessissani eräänlaisia koehaastatteluita. Olin etukäteen orientoitunut siihen, että tekisin tarvittaessa haastattelurunkoon muutoksia ensimmäisistä haastatteluista saatujen kokemusten perusteella. Teemahaastattelurunko tuntui pääasiassa toimivalta, joten en muokannut sitä radikaalisti. Huomasin haastattelujen kuluessa, että osa etukäteen mietityistä tarkentavista kysymyksistä tuli esille muihin kysymyksiin vastattaessa. Lisäksi havaitsin muutaman pääkysymyksen olevan suoraan kysytyinä ehkä hankalia vastata ja kysymysten aihealueiden tulevan ilmi muiden kysymysten vastausten kautta. Ensimmäisissä haastatteluissa sain lisäideoita mahdollisiksi tarkentaviksi kysymyksiksi, mutta varsinaiseen haastattelurunkoon en lisännyt enää uusia kysymyksiä vaan hyödynsin niitä mahdollisuuksien mukaan syventävinä kysymyksinä. Haastattelutilanteista sain myös vinkkejä haastattelukysymysten tarkempaan muotoiluun seuraavia haastatteluja varten.

Teemahaastattelurunko tiivistettynä löytyy tutkielman lopusta (Liite 2). Haastattelurunko koostuu neljästä varsinaisesta haastattelukysymyksestä sisältävästä teemasta ja haastattelun lopetuksesta. Haastattelujen alussa kysyin haastateltavilta taustatietoja yleisesti heidän työstään ja erityisesti etätyön tekemisestä. Seuraavat kolme teemaa liittyivät haastateltavien kokemuksiin sosiaalisista suhteista ja sosiaalisesta tuesta työyhteisössä sekä etätyön merkitykseen sosiaalisten tekijöiden kannalta. Rakensin teemahaastattelurungon teoriataustaan ja aikaisempaan tutkimukseen tutustumisen kautta. Tutkimuksista etsin, millaisista näkökulmista etätyötä ja sosiaalista tukea on tarkasteltu yhdessä. Näistä aiemmista näkökulmista valitsin oman aiheeni kannalta keskeisimpiä ja muodostin yleisemmän tason haastatteluteemoja. Haastatteluteemojen taustalla on siten aiempaan tutkimustietoon perehtymistä, mutta teemat eivät heijasta suoraan mitään tiettyä teoreettista luokitte-  
lua. Osa teemoihin sisältyvistä kysymyksistä kartoittaa työyhteisön sosiaalista tukea suoremmin, mutta osa kysymyksistä on laajempia, sosiaaliin suhteisiin yleisesti liittyviä. Tarkoituksena oli se, että laveammat kysymykset kartoittaisivat sosiaalista tukea epäsuoremmin ja antaisivat haastateltaville mahdollisuuden ilmaista omia kokemuksiaan vapaammin ilman sosiaalisen tuen käsitteen mahdollisesti vastauksia rajoittavaa vaikutusta.

#### 4.4 Tutkimuksen aineisto

Tutkimukseni aineisto koostuu seitsemästä haastattelusta. Toisesta organisaatiosta sain viisi haastateltavaa ja toisesta kaksi. Haastateltujen sukupuoli noudattaa samaa jakaumaa: viisi haastateltavaa on naisia ja kaksi miehiä. Haastateltavien työskentelyaika nykyisessä organisaatiossa vaihteli haastatteluhetkellä reilun vuoden ja hieman yli kahdenkymmenen vuoden välillä. Etätyötä

haastatellut olivat tehneet nykyisessä työpaikassaan noin vuodesta vajaaseen kymmeneen vuoteen. Myös osallistujien viikoittainen etätöyön tekemisen määrä vaihtelee. Haastatelluista kaksi teki haastatteluhetkellä tai oli välittömässä lähimenneisyydessä tehnyt kokoaikaisesti etätöitä. Muut haastateltavat pitivät pääsääntöisesti kaksi tai kolme etäpäivää viikossa. Kaikki osallistujat tekivät etätöitä pääasiassa kotoa käsin. Haastatelluista henkilöistä kenelläkään ei ollut esimiesvastuita. Näin ollen haastatellut täyttivät kriteerit, jotka olin etukäteen asettanut tutkimukseen mukaan otettaville etätöyöntekijöille.

Yhtä lukuunottamatta tutkimukseen osallistujat ovat korkeakoulutettuja, joko maisterin tai tohtorin tutkinnon suorittaneita ja heidät voi määrittää tietotyötä tekeviksi. Yleisesti ottaen tietotyön voidaan nähdä olevan luonteeltaan etätöyön tekemisen mahdollistavaa (Uhmavaara ym. 2005, 59). Molemmat organisaatiot, joissa haastatellut henkilöt työskentelevät, voidaan määrittää työntekijöidensä korkeaan osaamiseen perustuvia palveluita tarjoaviksi asiantuntijaorganisaatioiksi (vrt. Koivumäki 2008, 66). Organisaatioista toinen toimii yksityisellä sektorilla ja toisen voidaan nähdä olevan osa julkista sektoria.

Haastattelujen kesto vaihteli noin 30 minuutista 67 minuuttiin. Yhteensä haastattelujen kestoksi muodostui viisi tuntia ja 11 minuuttia. Litteroitua aineistoa tuli yhteensä noin 166 sivua<sup>2</sup>. Alkuperäisenä tarkoitukseni oli saada kymmenen haastattelua, mutta tästä tavoitteesta jouduin hieman tinkimään, sillä en saanut aineistonkeruulle asettamassani aikataulussa useampia organisaatioita mukaan tutkimukseeni. Tästä haastattelujen aiottua pienemmästä määrästä huolimatta olen tyytyväinen saadun aineiston määrään ja uskon sen olevan riittävä pro gradu -tutkielmaa varten.

#### 4.5 Aineiston ja tutkimuksen toteuttamisen arviointi

Haastattelujen kesto vaihteli melko paljon, sillä haastateltavat erosivat sen suhteen, miten laajasti ja monisanaisesti he vastasivat esittämiini kysymyksiin. Jokaisen haastateltavan kanssa käytiin läpi kaikki teemat, mutta teemojen käsittelyn laajuus vaihteli sen mukaan, kuinka paljon haastateltavalla riitti kyseisestä aihepiiristä sanottavaa. Teemojen läpikäymisjärjestys oli pääasiassa sama kaikissa haastatteluissa, mutta yksittäisten kysymysten paikka vaihteli. Haastateltavan puhe-  
liaisuus vaikutti myös omaan toimintaani haastattelussa. Niissä haastatteluissa, joissa haastateltava oli vastauksissaan niukkasanisempi, jouduin esittämään enemmän jatkokysymyksiä ja myös

---

<sup>2</sup> Rivivälillä 1, fonttikoolla 12 ja Times New Roman -fontilla



mahdollisesti johdattelemaan haastateltavaa. Kuitenkin kuten Johanna Ruusuvuori ja Liisa Tiittula (2005, 47–48) mainitsevat, haastateltavalla on mahdollisuus kieltää haastattelijan kysymyksissä esittämiä oletuksia: näin tapahtui myös joissakin omissa haastatteluissani. Sen sijaan jos haastateltava puhui hyvin monisanaisesti ja pohti asioita monelta eri kannalta, minun roolinani haastattelijana oli lähinnä esittää haastattelurungossa olleet kysymykset ja kommentoida haastateltavan puhetta minimipalautteilla.

Pohdin, olisivatko haastateltavat osanneet orientoitua haastatteluun paremmin, mikäli he olisivat tienneet haastattelun teemat ja niiden pääkysymykset etukäteen. Kukaan haastateltavista ei pyytänyt teemoja nähtäväkseen ennen haastattelua, joten päädyin siihen ratkaisuun, etten lähettänyt heille haastattelurungon pohjaa etukäteen. Vaikka teemojen kertomista haastateltaville ennen haastattelua voidaan pitää tutkimuksesta informoinnin osana, mielestäni haastattelupyynnössä (Liite 1) ollut yleiskuvaus tutkimuksestani oli riittävä, sillä tutkimukseni aihe on melko rajattu ja haastattelun teemat liittyvät kiinteästi siihen. Pysin tutkimuksen esittelyssä informoinnin lisäksi myös siihen, että kertomani ei suuntaisi liikaa haastateltavien vastauksia (ks. Hirsjärvi & Hurme 2010, 86).

Suunnittelin haastattelurungon huolellisesti hyvissä ajoin sekä pyysin ohjaajiltani vielä kommentteja ja hyväksynnän rungolle ennen haastattelujen aloittamista. Koen, että haastattelurungon suunnitteluun panostaminen ja sen opettelu ennen haastatteluja edistivät haastattelujen laadukkuutta. Lisäksi pyrin parantamaan aineiston luotettavuutta litteroimalla haastattelut mahdollisimman pian haastattelujen jälkeen. (ks. Hirsjärvi & Hurme 2010, 184–185.) Haastattelun onnistumisen kannalta keskeisenä voidaan pitää haastattelijan taitoa ja kokemusta (emt., 35). Kuten mainitsin aiemmin, olen itse haastattelijana melko kokematon. Tätä kokemuksen vähäisyyttä pyrin kompensoimaan pitämällä haastattelupäiväkirjaa. Kirjoitin jokaisen haastattelun jälkeen ylös pohdintojani siitä, mitkä kysymykset tai kysymysmuodot olivat toimivia tai haastavia, millainen haastattelun ilmapiiri ja yleisvaikutelma mielestäni oli sekä millaisia mahdollisia ulkoisia tekijöitä saattoi vaikuttaa haastatteluun. Mielestäni päiväkirjan pitäminen edisti ymmärrystä vuorovaikutukseen ja kontekstiin liittyvien tekijöiden merkityksestä haastattelutilanteessa. Esimerkiksi neutraaliuden ja luottamuksellisen ilmapiirin rakentamisen välillä tasapainottelu (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 41–44) haastattelijan roolissa nousi haastattelupäiväkirjan pohdinnoissani esille.

Haastateltaville annettu mahdollisuus ehdottaa haastattelupaikkaa ja -aika edisti mielestäni haastattelujen laatua. Haastateltavat pystyivät valitsemaan työaikatauluihinsa sopivan ajankohdan ja

paikan, joka tuntui heistä itsestään mieluisalta (ks. Eskola & Suoranta 2005, 90–91). Kaikki haastattelut pystyttiin tekemään rauhassa sekä aikataulujen että ulkoisten häiriötekijöiden näkökulmasta. Kuusi haastattelua suoritettiin haastateltavien työpaikoilla. Mielestäni työpaikka haastattelupaikkana ei vaikuttanut haastatteluvastauksiin, vaan haastatellut henkilöt uskalsivat tuoda esille myös kriittisiä näkökulmia. Yleisesti ottaen koen, että ilmapiiri haastattelutilanteissa oli luottamuksellinen ja avointa puhumista tukeva. Kerroin kaikille haastateltaville aluksi, että haastattelussa käydään läpi tietyt aihepiirit, mutta muuten haastattelu on luonteeltaan melko vapaamuotoinen. Lisäksi korostin, että haastattelun tarkoituksena on saada esille heidän omia kokemuksiaan. Näiden asioiden selostamisella pyrin paitsi haastateltavien informointiin myös heidän rooliodotuksensa suuntaamiseen siten, että he voisivat vapaasti kertoa omista ajatuksistaan ja kokemuksistaan ilman väärin vastaamisen pelkoa (vrt. Hirsjärvi & Hurme 2010, 95–96). Mielestäni haastateltavat olivatkin omaksuneet teemahaastatteluun sopivan roolin.

Haastateltujen joukko toisaalta muistuttaa tilastollisesti tyypillistä kotona töitä tekevää etätyöntekijää, mutta myös eroavaisuuksia voidaan havaita. Haastatellut henkilöt tekevät pääasiassa tietotyöksi määritettävää asiantuntija- tai toimihenkilötyötä. Tutkimusten valossa etätyötä tekevät ovatkin tavallisimmin toimihenkilöasemassa (ks. luku 3.1). Usein toimihenkilötyö on luonteeltaan tietotyömäistä, johon liittyy tavallisimmin suhteellisen korkea koulutus. Myös koulutustason suhteen osallistujien voidaan siten nähdä noudattavan etätyöntekijöiden tilastollista jakaumaa (vrt. Ojala & Pyöriä 2013). Sen sijaan haastateltavat tekevät enemmän etätyötä kuin keskimäärin: kaikki sosioekonomiset asemat huomioituna etätyötä tehdään tavallisimmin satunnaisesti eli keskimäärin harvemmin kuin kuukausittain. Tähän tutkimukseen osallistujat kertoivat pitävänsä viikossa vähintään kaksi etäpäivää eli he tekevät etätyötä selvästi enemmän ja säännöllisemmin kuin valtaosa etätyötä tekevistä. Toki tämä eroavaisuus johtuu suurelta osin siitä, että asetin tutkimukseen osallistujien etätyön tekemisen määrää koskevan kriteerin melko korkealle. Lisäksi sukupuolijakauman suhteen tutkimuksen aineisto eroaa tilastoista: työolobarometrin tietojen mukaan miehet tekevät todennäköisemmin säännöllistä etätyötä kuin naiset, mutta tässä tutkimuksessa selvästi suurempi osa haastatelluista on naisia. (ks. Lyly-Yrjänäinen 2018, 69.)

#### 4.6 Aineiston analyysi

Haastatteluaineiston litteroinnissa eli puheen muuttamisessa tekstimuotoon käytin apuna Express Scribe -ohjelmaa. Litteroinnissa noudatin pääasiassa sanatarkkaa litteraation tasoa eli litteroin kaiken puheen mukaan lukien täytesanat, toistot ja keskenjääneet tavut. Lisäksi kirjasin litteraatioihin naurun, tauot pituuksineen pisteillä merkittyinä ja haastattelun kannalta merkitykselliset tekijät tai tapahtumat, kuten haastateltavan poistumisen hetkeksi tallentimen äärestä. Tämän litteroinnin tarkkuustason valintaan vaikutti ennen kaikkea tutkimusongelmani: olen kiinnostunut siitä, *mitä* haastateltavat kertovat aiheesta ja millaisia asiasisältöjä haastattelussa nousee esille sen sijaan, että tutkisin *miten* haastateltavat sanovat asiat (Ruusuvuori 2005, 424–425). Puhuttujen kokonaisten sanojen ja lauseiden lisäksi halusin kuitenkin merkitä litteraatioihin myös edellä lueteltuja seikkoja helpottamaan tarvittaessa haastattelujen tulkintaa epäselvissä kohdissa. Analyysivaiheessa huomasin kuitenkin, että merkittjä nonverbaaleja seikkoja ei tarvinnut juurikaan hyödyntää. Ainoastaan sanatarkalla litteroinnilla oli siten merkitystä analyysin kannalta. Tämän vuoksi olen selkeyttämiseksi ottanut tutkielmassa esitettävistä sitaateista pois alkuperäisiin litteraatioihin pisteinä merkityt tauot. Lisäksi karsin haastateltavien repliikkien välistä omia minimipalautteitani (esim. ”mm”, ”joo”), joilla ei ollut merkitystä haastateltavan sanoman kannalta.

Kielen suhtautuminen on keskeinen tekijä litteroinnin tarkkuuden määrittämisessä. Kielen rooli voidaan nähdä yksinkertaistetusti joko todellisuutta heijastavana tai tuottavana. Realistisen kieli­käsityksen mukaan haastateltavan kertoma heijastaa hänen todellisia kokemuksiaan. Sen sijaan konstruktionistisessa ajattelussa haastattelupuhe mielletään yhdeksi tietyssä kontekstissa tuotetuksi versioksi todellisuudesta. Konstruktionistisessa lähestymistavassa keskitytään siten puheen sisällön sijaan tarkastelemaan, miten kielen avulla rakennetaan omia kokemuksia ja laajemmin sosiaalista todellisuutta. Tällöin ollaan kiinnostuneita siitä, miten haastateltava kuvaa kokemuksi­aan: huomio kiinnittyy kielenkäyttöön ja vuorovaikutuksen rooliin. (Braun & Clarke 2006, 85; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, 138–144.) Olen omassa tutkimuksessani omaksunut pääasiassa realistisen lähestymistavan aineistoon. Oletan, että haastateltavien puhe kertoo heidän kokemuksistaan, mutta toisaalta tiedostan, että haastattelu ei tapahdu tyhjiössä vaan siihen vaikuttavat esimerkiksi vuorovaikutukseen ja kontekstiin liittyvät tekijät sekä rooliodotukset.

Tutkimuksessani analyysimenetelmänä käytin teoriaohjaavaa sisällönanalyysia. Sisällönanalyysia voidaan pitää laadullisen tutkimuksen perusmenetelmänä, jonka tavoitteena on saattaa aineisto selkeään ja tiiviiseen muotoon sekä samalla lisätä sen informaatioarvoa. Käytännössä sisällönanalyysi etenee aineisto-otteiden koodauksesta niiden teemoitteluun, luokitteluun tai tyyppittelyyn,

jonka jälkeen muodostetaan yleisempiä tulkintoja tutkimuksen kohteena olleesta aiheesta tai ilmiöstä. (Braun & Clarke 2006; Tuomi & Sarajärvi 2002, 93–95, 105, 109–110.) Sisällönanalyysi voi olla teoriasidonnaista, aineistolähtöistä tai teoriaohjaavaa. Teoriasidonnaisessa lähestymistavassa sovelletaan deduktiivista päättelyä, eli edetään teoriasta (yleisestä) aineistosta tehtäviin havaintoihin (yksittäiseen). Aineistolähtöinen analyysi perustuu vastakkaiselle induktiiviselle päättelytavalle: analyysissa lähdetään liikkeelle aineiston sisällöistä ja muodostetaan niistä teoreettisia käsitteitä. Teoriaohjaava sisällönanalyysi sijoittuu aineistolähtöisen ja teorialähtöisen analyysin välimaastoon noudattaen abduktiivista päättelyn muotoa. Käytännössä teoriaohjaavuus tarkoittaa sitä, että luokitteluvaiheessa edetään aineiston ehdoilla, mutta käsitteellistettäessä aineistoa abstraktimpaan muotoon analyysin loppupuolella tukeudutaan valmiisiin teoreettisiin käsitteisiin eikä luoda niitä aineistosta käsin. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 95–102, 110–117.)

Sisällönanalyysin koin tutkimukseeni ja aineistooni sopivana menetelmänä, sillä sen avulla on mahdollista lähestyä aineistoa realistisesta näkökulmasta käsin ja tiivistää aineiston sisältöä. Sisällönanalyysin eri variaatioista valitsin teoriaohjaavan sisällönanalyysin, koska se mahdollistaa aineistosta tehtävien havaintojen liittämisen jo olemassa olevaan teoreettiseen tietoon, mutta haastateltavien kokemuksia ei tarkastella ainoastaan oletettujen luokitusten kautta. Sosiaalisesta tuesta on olemassa runsaasti teoriaa ja aiempaa tutkimustietoa, joten aineistolähtöinen analyysitapa tuntui vaikealta toteuttaa. Toisaalta en halunnut myöskään rajoittaa aineistosta tehtäviä havaintoja tiettyjen teoreettisten kehysten asettamiin raameihin analyysin alusta saakka.

Aloitin analyysin aineiston vapaalla lukemisella. Pysin muutaman lukukerran aikana saamaan yleiskuvan siitä, mistä eri haastatteluissa puhutaan. Aluksi luin haastatteluja kirjoittamatta ylös mitään, mutta vapaan lukemisen loppuvaiheessa tein haastattelujen sisällöistä muistiinpanoja. Haastatteluihin tutustumisen jälkeen päätin lyhentää litteraatioita poistamalla niistä sellaiset pidemmät kohdat, jotka selkeästi eivät liittyneet aiheeseen. Tällaisia tekstikohtia olivat esimerkiksi omat selostukseni haastattelun kulusta ja haastateltavan oikeuksista. Tiivistämisen jälkeen litteroitua aineistoa oli noin 153 sivua.

Haastatteluihin perehtymisen jälkeen ryhdyin koodaamaan aineistoa. Analyysiyksiköksi määritin merkityskokonaisuuden eli koodasin aineistosta ajatuskokonaisuuksia muodostavia aineistokohtia (Tuomi & Sarajärvi 2002, 112). Joskus merkityskokonaisuus saattoi koostua useasta haastateltavan repliikistä, toisinaan esimerkiksi yhdestä lauseesta. Merkitsin aineistosta tekstinkäsittelyohjelmassa tutkimuskysymykseeni liittyviä merkityskokonaisuuksia, minkä jälkeen nimesin nämä

kohdat kommenttitoiminnon avulla mahdollisimman aineistolähtöisesti eli muodostin raakakoodoja. Tutkimussuunnitelmassa olin määritellyt, että tarkastelin millaisiksi etätyöntekijät kokevat mahdollisuutensa sosiaaliseen tukeen työyhteisössä ja millaiset tekijät ovat yhteydessä näihin mahdollisuuksiin. Aineistoa koodatessani huomasin kuitenkin, että kyseisiä tutkimuskysymyksiä on hankala lähestyä. Tämän vuoksi päädyin harkinnan jälkeen yhdistämään kysymykset yhdeksi laajemmaksi kokonaisuudeksi: pyrin selvittämään, millaiset tekijät ovat yhteydessä etätyöntekijöiden kokemukseen sosiaalisesta tuesta työyhteisössä. Sen sijaan toinen tutkimuskysymykseni eli sosiaalisen tuen merkitysten selvittäminen pysyi analyysivaiheessa ennallaan. Tarve muokata tutkimusongelmaa analyysivaiheessa havainnollistaa sitä, että laadullisen tutkimuksen tekeminen on harvoin täysin lineaarinen prosessi (vrt. Hirsjärvi & Hurme 2010, 14–16).

Raakakoodien merkitsemisen jälkeen kokosin raakakoodit yhteen tiedostoon ja ryhdyin tarkastelemaan koodien välisiä samanlaisuuksia ja erilaisuuksia, minkä perusteella muodostin koodeista luokkia ja alaluokkia. Etenkin luokkien teemoiksi yhdistämisen vaiheessa tukeuduin teoriaohjaavan sisällönanalyysin periaatteiden mukaisesti aineiston lisäksi myös valmiisiin teoreettisiin käsitteisiin. Olen siten tarkastellut aineistosta tehtyjä havaintoja suhteessa jo olemassa olevaan teoriaan ja tutkimustietoon. Samankaltaisuuksien lisäksi olen kiinnittänyt huomiota eroavaisuuksiin eli pohtinut, onko omassa aineistossani jotakin sellaista, mitä aiemmassa tutkimuksessa ei ole käsitelty. Yhdistäessäni raakakoodeista muodostettuja luokkia laajemmiksi teemoiksi huomasin, että luokkia oli mahdollista jäsenellä jo olemassa olevien teoreettisten käsitteiden kautta. Oman tutkimukseni eroavaisuudet verrattuna aiempaan tutkimukseen löytyvät siten pikemminkin luokka- kuin teematasolta. Esittelen näitä tämän tutkimuksen ja aiemman tutkimuksen samankaltaisuuksia sekä eroja tarkemmin tutkimustulosluvussa 5 ja pohdintaluvussa 6.

Ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni liittyen muodostui kolme teemaa ja toiseen kysymykseen kaksi. Etätyöntekijöiden kokemukseen sosiaalisesta tuesta työyhteisössä ovat analyysin perusteella yhteydessä tuen tarpeeseen, tuen saatavuuteen ja tuen tulkintaan liittyvät tekijät. Tuen tarpeen ja tuen saatavuuden teemojen alle sijoittuu neljä luokkaa, kun taas tuen tulkinnan teema rakentuu kahdesta luokasta. Tuen saatavuuden teema on kuitenkin sisällöllisesti selkeästi laajin teema, sillä kolme neljästä luokasta koostuu useammasta alaluokasta. Sosiaalisen tuen merkitykset etätyötä tekeville ryhmittäivä kahteen pääteemaan, emotionaalisiin ja välineellisiin merkityksiin. Molemmat näistä teemoista koostuvat kolmesta eri luokasta. Teemojen rakentuminen on esitetty tarkemmin taulukkomuodossa luvuissa 5.2.1 ja 5.3.1.

#### 4.7 Eettiset kysymykset

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2009) on jakanut ihmistieteitä koskevat eettiset periaatteet kolmeen alaryhmään, jotka ovat itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vahingoittamisen välttäminen sekä yksityisyys ja tietosuojat. Näiden periaatteiden kautta olen pohtinut omaan tutkimukseeni liittyviä mahdollisia ongelmakohtia ja niiden ratkaisemisen keinoja. Seuraavaksi esittelen eettiset periaatteet ja sovellan niitä tähän tutkimukseen.

Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen tarkoittaa käytännössä tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuutta ja tutkittavan antaman suostumuksen perustumista riittävään tietoon tutkimuksesta (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009, 4). Organisaatioiden edustajia informoin ensin lähettämäni tiedustelusähköpostin kautta sekä myöhemmin tarkemmin tutkimuslupahakemuksessa määritettyjen tutkimuksen perustietojen ja lupahakemuksen liitteenä olleen tutkimussuunnitelman tiivistelmän avulla. Haastateltavat saivat saman tutkimuksen perusasiat kertovan sähköpostin organisaationsa edustajan välityksellä ja myös haastattelupyynnössä kerrottiin kattavasti tutkimuksen toteuttamiseen liittyvistä seikoista. Näiden kirjallisten dokumenttien lisäksi kertosin vielä suullisesti jokaisen haastattelun alussa keskeisimmät tutkimukseen ja haastateltavan oikeuksiin liittyvät tekijät. Haastattelun alussa ja lopussa haastateltavalla oli mahdollisuus myös esittää lisäkysymyksiä. En kerännyt haastateltavilta erillistä kirjallista suostumusta tutkimukseen osallistumisesta, sillä koin heidän taholtaan tulleen vastauksen haastattelupyyntöön ja haastatteluun paikalle tulemisen olevan riittävä vapaaehtoisen osallistumisen ilmaisu. Kuten aiemmin (ks. luku 4.3) jo mainitsin, en usko organisaation vaikuttaneen haastateltavien osallistumispäätökseen.

Tutkittavien vahingoittamisen välttämiseen sisältyy sekä henkisten, taloudellisten että sosiaalisten haittojen välttäminen (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009, 7–8). En usko haastatteluista koituneen erityistä henkistä taakkaa tai rasitusta haastateltaville, sillä tutkimusaiheeni ei ole kovin arkaluonteinen tai ”herkkä” ja kukaan haastatelluista ei ilmaissut merkkejä henkisestä rasittumisesta. Lisäksi pyrin säätelemään haastatteluista aiheutuvaa rasittumista kiinnittämällä huomiota haastattelujen pituuteen. Ainoastaan yksi haastattelu kesti hieman yli tunnin, mutta tässäkin tapauksessa kyse oli siitä, että haastateltava innostui pohtimaan aihetta laajasti. Henkisten haittojen välttämisen olen huomionut lisäksi suhtautumalla osallistujiin kunnioittavasti ja arvostavasti sekä kasvokkaisessa ja sähköisessä vuorovaikutuksessa että tutkimusraportin kirjoittamisessa. (vrt. Emt., 7.) Taloudellisen haitan pyrin välttämään haastateltavien mahdollisuudella valita haastattelun ajankohta ja paikka: haastattelut voitiin organisaatioiden luvalla tehdä työajalla ja haastateltaville ei tullut matkustuskuluja tutkimukseen osallistumisen vuoksi.

Mahdolliset osallistujille koituvat sosiaaliset haitat on vältettävissä parhaiten huolehtimalla tunnistettavuuden ehkäisystä, joka kuuluu yksityisyyden ja tietosuojan periaatteen alueelle (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009, 7). Sosiaalisilla haitoilla tarkoitan oman tutkimukseni yhteydessä sitä, että työyhteisön sosiaalisista suhteista esitetyt kriittiset näkökulmat voisivat johtaa aseman tai kohtelun heikkenemiseen, jos tutkimukseen osallistunut tunnistettaisiin. Tunnistamisen välttämiseksi tiedustelin haastattelussa ainoastaan tutkimuksen kannalta välttämättömiä tunnistetietoja. Esimerkiksi haastateltavan ikää ja asuinpaikkaa ei kysytty. Lisäksi jo litteroinnin yhteydessä muutin epäsuoria tunnistetietoja karkeampaan muotoon (ks. Kuula 2011, 214–217).

Tutkimusraportin ulkopuolelle olen jättänyt sellaiset suorat lainaukset, joissa haastateltavan kuvaus työstään tai työyhteisöstään on kokonaisuudessaan hyvin tunnistettava. Aineisto-otteita ei ole merkitty niin, että ne voitaisiin yhdistää samaan henkilöön. Lisäksi aineisto-otteissa esimerkiksi henkilöiden, yksiköiden ja projektien nimet olen muuttanut yleisnimiksi ja joitakin puhekielisiä kohtia olen muokannut kirjakielisiksi kokiessani murteen käytön tunnistettavuutta lisääväksi. Näiden toimien ohella karsin vielä lainauksista pois täytesanoja, kuten ”niinkun”. Murteen käyttö ja puheen sisällön merkitystä muuttamattomat sanat eivät ole olennaisia tämän tutkimuksen tarkoituksen kannalta, sillä pyrkimyksenä on tarkastella puheen asiasisältöjä eikä ilmaisutapoja. Tästä syystä sitaatteihin tehdyt pienet muutokset eivät vaikuta tulosten tulkintaan.

Yksilötason lisäksi olen huolehtinut tutkimuksessa organisaatiotason anonymiteetista eli en ole julkaissut tutkimuskohteina olleiden organisaatioiden nimiä ilman suostumusta. Toisen organisaation edustaja antoi luvan tarvittaessa julkaista heidän organisaationsa nimen tutkimuksessa, mutta tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden anonymiteetin takaamiseksi ja johdonmukaisuuden säilyttämiseksi olen päättänyt anonymisoida molemmat organisaatiot. (vrt. Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009, 8–11.)

Myös tietojen säilyttämisessä olen pyrkinyt tietosuojan ja yksityisyyden periaatteiden mahdollisimman hyvään noudattamiseen. Pääsy tutkimusaineistoon on ollut vain minulla itselläni ja tarvittaessa tutkielmani ohjaajilla ja tarkastajilla, joita sitoo vaitiolovelvollisuus kuten minuakin. Sähköisessä muodossa ollutta tutkimusaineistoa olen säilyttänyt käyttäjätunnuksen ja salasanan takana. Tutkimusaineiston eli äänitallenteet ja litteraatiot hävitän asianmukaisesti heti tutkimuksen valmistuttua. (ks. Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009, 9–11.)

Tutkimuksen eettisyyden ja luotettavuuden takaamisessa keskeistä on myös se, että tutkija tuo esille omat tutkimukseen liittyvät sitoumuksensa ja ennakko-ajatuksensa (vrt. Tuomi & Sarajärvi

2002, 135). Minulla ei ole tutkijana varsinaisia sitoumuksia tutkimusaiheeseen eikä tutkimuskoh-teisiin: en ole tehnyt etätöitä enkä ole ollut aiemmin tekemisissä tutkimukseen osallistuneiden organisaatioiden tai haastateltavien kanssa. Ennakko-oletuksena etätöistä minulla oli ennen tutki-muksen tekoa, että se koettaisiin etätöiden tekemisen itse valinneiden keskuudessa pääasiassa myön-teisesti. Ajattelin kuitenkin etätöiden tekemisellä olevan merkitystä työyhteisön sosiaalisten tekijöi-den kannalta, mikä oli keskeinen peruste tutkimusaiheen valinnalle: en olisi päättänyt tutkia sosi-aalista tukea etätöissä, mikäli olisin ajatellut etätöiden tekemisen olevan merkityksetön seikka so-siaalisen tuen kannalta. Kuten luvussa 4.1 mainitsin, olen läpi tutkimusprosessin reflektoinut näitä omia käsityksiäni ja pyrkinyt irrottautumaan niistä pystyäkseen kiinnittämään huomion tutkimuk-seen osallistujien kokemuksiin.



## 5 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa esittelen tutkimukseni tuloksia. Tulosten jakaminen kahteen alalukuun perustuu tutkimuskysymyksiin. Ensimmäiseksi alaluvussa 5.1 tarkastelen, millaiset tekijät ovat tutkimukseni perusteella yhteydessä etätyöntekijöiden kokemukseen sosiaalisesta tuesta työyhteisössä. Alaluvussa 5.2 käsittelen toista tutkimuskysymystä eli tuon esille, millaisia merkityksiä sosiaalisella tuella on etätyöntekijöille. Tuloksia esittäessä selostan omasta tutkimuksestani löytyneitä tekijöitä ja myös tarkastelen niiden kytkeviä aiempaan teoria- ja tutkimustietoon. Tutkimustulosten esittämisen kautta pyrin luomaan kokonaiskuvan siitä, millaisia kokemuksia etätyötä tekevillä on sosiaalisesta tuesta työyhteisössä.

### 5.1 Etätyöntekijöiden sosiaalisen tuen kokemukseen yhteydessä olevia tekijöitä

#### 5.1.1 Taulukko tutkimustuloksista

Alla olevassa taulukossa on esitetty tutkimuksen haastatteluaineistosta muodostetut ensimmäiseen tutkimuskysymykseen kytkeytyvät teemat. Aineiston perusteella etätyöntekijöiden kokemukseen sosiaalisesta tuesta työyhteisössä ovat yhteydessä tuen tarpeeseen, tuen saatavuuteen ja tuen tulkintaan liittyvät tekijät. Taulukossa näiden pääteemojen alapuolelle on merkitty luokat, joista teemat muodostuvat. Lisäksi osan luokista alle sijoittuu vielä alaluokkia. Seuraavissa kolmessa tulosluvussa käyn läpi esitetyt teemat luokkineen.

TAULUKKO 1. Etätyöntekijöiden sosiaalisen tuen kokemukseen yhteydessä olevia tekijöitä

| Millaiset tekijät ovat yhteydessä etätyöntekijöiden kokemukseen sosiaalisesta tuesta työyhteisössä?  |  |   |
|--|--|---|
| TUEN TARVE   | TUEN SAATAVUUS   | TUEN TULKINTA   |
| Sosiaalisuuden tarve<br><br>Tuen tarpeen tilanneriippuvaisuus<br><br>Työn luonne<br><br>Tarpeen muuttuminen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sopeutuminen</li> <li>• Vertailu</li> </ul> | Sosiaaliset suhteet <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosiaalisten suhteiden olemassaolo               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tutustuminen, pysyvyys</li> </ul> </li> <li>• Sosiaalisen verkoston piirteet               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Yhteisöllisyys, lähestyttävyyys, läheisyys, osaaaminen, vastavuoroisuus</li> </ul> </li> </ul> Vuorovaikutus <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vuorovaikutuksen muoto</li> <li>• Reagointi</li> </ul> Kohtaamismahdollisuudet <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tapaamiset</li> <li>• Tilat</li> <li>• Työn organisointi</li> <li>• Tavoitettavuus</li> <li>• Kohtaamisten edistäminen               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Esimiehen toiminta, organisaation käytännöt</li> </ul> </li> </ul> Oma toiminta | Tuen tason tulkinta<br><br>Toiminnan tulkitseminen tueksi |

### 5.1.2 Tuen tarve

Ensimmäiseksi etätyöntekijöiden sosiaalisen tuen kokemukseen yhteydessä olevia tekijöitä kuvaavaksi teemaksi muodostui tutkimuksen aineiston perusteella *tuen tarve*. Sosiaalisen tuen teoriassa ja tutkimuksessa on tuotu esille, että tuen tarve on olennainen tekijä sosiaalisen tuen hyödyllisyyden kannalta (Goldsmith 2004, 32). Tuen tarpeen teemaan sisältyvät sosiaalisuuden tarpeen, tuen tarpeen tilanneriippuvaisuuden, työn luonteen ja tarpeen muuttumisen luokat. Seuraavaksi käyn läpi nämä tuen tarpeeseen liittyvät luokat edellä mainitussa järjestyksessä.

Kaikkien haastateltavien puheesta oli löydettävissä *sosiaalisuuden tarpeeseen* liittyviä mainintoja. Suurin osa haastatelluista etätyöntekijöistä toi esille, että he kokevat työyhteisön sosiaaliset suhteet ja tilanteet tärkeiksi sekä kaipaavat työpaikalla olemisen sosiaalista puolta etäpäivien aikana. Eräs haastateltava ilmaisi tätä työyhteisössä tapahtuvan sosiaalisen kanssakäymisen merkityksellisyyttä seuraavalla tavalla: ”- - tietysti huono juttu on tässä etätyössä kun ei oo sitä työpaikkaruokalaa (naurua) - - ja sitä sos- kuitenkin sitä kaipaa sitä ruokailuhetkeä tai iltapäiväkahvia että jonkun työkaverin ees näkee ja voi jutella jotakin, ei välttämättä ees työasioita vaa ihan, ihan muuta. Semmosta sosiaalista elämää joskus kaipaa”.<sup>3</sup>

Toisaalta moni haastateltavista kuvasi, kuinka he eivät pidä työyhteisön sosiaalisia tekijöitä erityisen keskeisinä itselleen. Yksi haastateltavista kertoi, että hänelle työelämässä tärkeämpää on työn eteenpäin saaminen kuin sosiaalinen kanssakäyminen, mikä toimi myös olennaisena taustasyynä etätyön valitsemiselle. Aiemmassa tutkimuksessakin on tuotu esille, että yksin työskentelystä pitäminen saattaa toimia joillekin etätyön tekemisen perusteena (ks. Allen, Golden & Shockley 2015). Myös toinen haastateltava mainitsi pitävänsä itsenäisyydestä työnteossa ja ei siten kokenut tarvitsevansa sosiaalisia suhteita erityisen paljon. Eräs haastateltava toi esille, että sosiaalisuus työyhteisössä ylipäättään ei ole hänelle kovin tärkeä tekijä: ”- - tämmönen sosi- niinkun sosiaalinen kanssakäyminen nii se ei oo ainakaan mulle ollu mitenkään semmonen, et seinät kaatuu päälle jos ei nää ihmisiä vuoteen nii tuota, ei oo ollu semmonen juttu. Toki kavereita on mukava nähdä, mut niitä voi nähdä muissa ympyröissä sitten kyllä”. Edellä mainittujen kolmen haastateltavan kohdalla vaikuttaisi siltä, että he pohtivat sosiaalisuuden tarvetta työyhteisössä ja työpaikan sosiaalisten suhteiden arvoa suhteessa johonkin toiseen tekijään. Kaksi haastateltavista vertasi työn itsenäisyyden ja työssä etenemisen tärkeyttä sosiaaliseen kanssakäymisen tarpeeseen. Yhdellä haastateltavista vertailukohtana toimi sosiaalinen kanssakäyminen muissa konteksteissa: sosiaalisuus nähdään toivottavana ja mieluisana työn ulkopuolella, mutta sosiaalista kanssakäymistä työyhteisön jäsenten kanssa ei pidetty erityisen olennaisena ja tarpeellisena. Sosiaalisuuden tarve voi siten vaihdella tilanteen mukaan: vaikka sosiaaliset tekijät työpaikalla eivät olisi ihmiselle prioriteetti, ne voivat silti olla hänelle merkityksellinen asia elämässä.

Vastakohtana sosiaalisuuden tarpeelle eräs haastateltavista toi esille, kuinka hän tarvitsee sosiaalisten tilanteiden lisäksi myös palauttavana koettua yksinoloa: ”kyllä jos on paljon palavereja niin

---

<sup>3</sup> Suorissa lainauksissa kahden ajatusviivan käyttö (- -) merkitsee poistettuja sanoja, lauseita tai virkkeitä. Yksi ajatusviiva kuvaa sanan katkeamista.

*kyllä mua kuormittaa se enemmän kun joku tämmönen - - nyhvääminen - - kyllä mä tarviin semmosta rauhottumisaikaa että saa hengittää (naurua) ”.* Sosiaalista kanssakäymistä sisältävät hetket työpaikalla saatetaan siten kokea sekä mieluisina että ajoittain myös kuormittavina. Kuormittumisen teema tuli esille myös Jaime B. Windelerin, Katherine M. Chudoban ja Rui Z. Sundrupin (2017) tutkimuksessa, jossa havaittiin osa-aikaisen etätönn tekemisen vähentävän sosiaalisen vuorovaikutuksen ja kuormittumisen välistä yhteyttä. Paitsi aiemmin mainittu työn itsenäisyydestä pitäminen myös halu välttää kuormittavia sosiaalisia tilanteita voi siten toimia osamotiivina etätönn valitsemiselle. Edellisen haastateltavan mainitsema ihmiskontaktien kuormittavuus on kuitenkin osoitus siitä, että etätönn ei välttämättä ole keino päästä kokonaan eroon kuormittavista sosiaalisista tilanteista: kasvokkaisten kohtaamisten ohella myös esimerkiksi Skypen välityksellä pidettävät palaverit voidaan kokea kuormittavina.

Sosiaalisuuden tarpeen merkitys on havaittu myös aiemmassa teoriassa ja tutkimuksessa. Sosiaalisuuden tarpeen esille tulemistä voidaan pitää luontevana, sillä toisten ihmisten seura on perustavanlaatuinen inhimillinen tarve ja etätönnssä mahdollisuudet toisten seuraan työaikana ovat tavallisesti rajoittuneemmat kuin työpaikalla kokoaikaisesti työskenneltäessä (Ward & Shabha 2001). Tämän tutkimuksen valossa etätönntekijät paitsi kaipaavat sosiaalisuutta mutta saattavat myös kokea sen kuormittavana ja nostaa itsenäisyyden mahdollistaman työnn etenemisen sosiaalisuuden edelle arvoasteikolla. Lisäksi sosiaalisuuden tarve voidaan haluta täyttää muissa yhteyksissä kuin työyhteisönn. Sosiaalisuuden tarpeeseen kytkeytyvät tekijät saattavat puolestaan olla yhteydessä siihen, kuinka etätönnä tekevät kokevat sosiaaliset tilanteet, joissa sosiaalista tukea vaihdetaan. Esimerkiksi jos emotionaalisen tuen antamiseen liittyvät jutustelutilanteet koetaan työnn häiritsevinä tai kuormittavina, kokemus sosiaalisesta tuesta voi muotoutua erilaiseksi kuin henkilönnllä, joka kokee tarvitsevansa ja arvostavansa mainitun kaltaista sosiaalisuutta.

Toisena tuen tarpeeseen liittyvänä luokkana on tarpeen riippuminen tilanteesta. Tämä *tuen tarpeen tilanneriippuvaisuus* on tullut esille aiemmassa empiirisessä tutkimuksessa. Tutkimusten tulokista on voitu päätellä, että tönntekijät voivat kaivata olosuhteista riippuen eri tuen muotoja ja tukea eri tahoilta: jos tuen laji ja tuen antaja eivät ole sopineet tilanteeseen, tuki on voitu kokea hyödyttömäksi. (ks. esim. Melrose, Brown & Wood 2015; Scott ym. 2014.)

Tässä tutkimuksessa useamman haastateltavan puheesta oli löydettävissä mainintoja, jotka kuvaavat, kuinka tuen tarve saattaa muuttua pientenkin tilanteen muutosten myötä. Esimerkiksi eräs haastateltava pohtii kaivatun tuen lähteen muuttumista: ” - - *jos puran jotakin tämmöstä ihan, ahdistusta jostakin työnnasiasta niin ehkä työkaverille jos on vaan semmonen mitä ei voi sillä tavalla*

*korjata tai joku, tai sitten esimiehelle, vähän riippuu tilanteesta - -*". Edellä esitettyssä sitaatissa haastateltava kuvaa tilannetta, jossa hän kokee työhön liittyvää ahdistusta. Haastateltava tuo esille hienovaraisen eron, joka ahdistusta aiheuttavissa työtilanteissa tai -asioissa voi olla: tilanne voi olla joko sellainen, johon ei koeta pystyvän vaikuttamaan tai sellainen, johon on mahdollista tehdä muutoksia. Ensimmäisessä tapauksessa haastateltu henkilö kokee työkaverille purkamisen olevan tilanteeseensa sopiva sosiaalisen tuen muoto. Sen sijaan jälkimmäisessä tilanteessa voidaan empirisestä tulkita, että hän pyrki mahdollisesti hakemaan tukea mieluummin esimieheltä kuin työtovereilta. Tästä voidaan päätellä, että esimiestä saatetaan pitää työtovereita kykenevämpänä tarjoamaan konkreettista, olosuhteita muuttavaa tukea.

Hayton, Carnabuci ja Eisenberger (2012) tuovat artikkelissaan esille, että nykyorganisaatioissa hierarkia on madaltunut, minkä myötä työntekijöillä on enemmän autonomiaa ja vastuuta. Vastakkaisena tälle näkökulmalle haastateltavan esiin nostaman eron voi tulkita kertovan siitä, että huolimatta hierarkian madaltumisesta nykyorganisaatioissa esimiehillä on edelleen asemaan liittyvää valtaa tehdä muutoksia työntekijöiden vaikutusvallan ulottumattomissa oleviin asioihin. Jos tuen tarve liittyy esimerkiksi työolosuhteiden tai työn organisoinnin muuttamiseen, voi esimieheltä saatava tuki olla erityisen keskeinen resurssi. Haastateltavan sitaatti havainnollistaa siten myös sitä, kuinka sosiaalisen tuen lähteet ja muodot voivat kietoutua toisiinsa: tiettyjen henkilöiden uskotaan kykenevän tarjoamaan paremmin joitakin tuen lajeja kuin toisten.

Kaksi haastateltavaa toi esille, kuinka heillä ei tällä hetkellä ole erityistä tarvetta esimiehen antamalle tuelle. Toinen haastateltavista kuvasi tilannettaan seuraavasti: *" - - tietysti kun tällä hetkellä on jotenkin työtehtävät selkeät tai että ei tarvii semmosta tukea, tai ei oo semmosta tarvetta. Et tottakai sillon kun on tilanne niin on kiinteemmin yhteydessä mutta nyt on tämmönen seesteinen vaihe (naurua) menossa sitten"*. Kaiken kaikkiaan aineistosta löytyy siten kahdenlaisia mainintoja liittyen sosiaalisen tuen tarpeen tilanneriippuvaisuuteen. Ensinnäkin tilanne voi vaikuttaa sosiaalisen tuen tarpeeseen siten, että tukea kaivataan eri tahoilta ja tarvittavan tuen laatu vaihtelee. Toiseksi, kuten edellä esitetty haastattelute havainnollistaa, tukea ei joissakin tilanteissa koeta yleisesti ottaen juuri tarvittavan.

Kolmas tuen tarpeen teemaan kuuluva luokka on *työn luonne*. Lähes kaikki haastateltavat korostivat työnsä pääsääntöisesti itsenäistä luonnetta. Tämä työn itsenäisyys heijastuu osaltaan sosiaalisen tuen tarpeeseen. Haastatelluista työntekijöistä kaksi kuvasi, kuinka työn itsenäisyys saa kai-

paamaan keskittymisrauhaa. Tällaisessa tilanteessa esimerkiksi jatkuva työhön liittyvien neuvon, kysymysten ja palautteen saaminen voitaisiin kokea häiritsevänä. Etätyö näyttäytyikin usealle haastateltavista keinona saada itsenäisen työn vaatimaa omaa tilaa ja rauhaa.

Eräs haastateltava kuvasi, kuinka työn itsenäinen luonne tekee tuen tarpeen jaksotetuksi. Haastateltavan työ on järjestetty itsenäisiin vaiheisiin ja hetkiin, joissa itsenäisen työskentelyn aikaansaannoksia käydään läpi yhdessä työryhmän kesken. Tuen tarve ei siten ryhmässä tekemisestä huolimatta ole välttämättä jatkuvaa.

”No kyllä mä nyt päivittäin oon jonkun kanssa yhteyksissä jollakin tasolla. Mutta kyllä pystyn helposti viikon tekemään töitä et ei välttämättä tarvitse sitten kysyä keneltäkään mitään - - ne on ryhmässä tehtäviä mutta että mulla on se yks tehtävä - - sitten pystyn tekemään sitä kyllä sitten ihan itsenäisesti - - ja sitten ku on tehny yhen version niin sitten toiset kommentoi sitä ja sitten taas jatkan siitä yksinäni jonkun aikaa ja sitten kysyn taas että onko ookoo.”

Työn itsenäisyyden mainintojen yleisyyden voi nähdä kuvastavan laajemmin sitä, että säännöllisesti etätyötä tekevien työt ovat todennäköisesti kohtuullisen itsenäisiä eli toisin sanoen etätyöntekijöiksi valikoituu henkilöitä, joilla ei ole erityisen jatkuva tarve saada työhön liittyvää tukea tai palautetta. Jos työntekijät ovat työn suorittamisen suhteen voimakkaasti ja jatkuvasti riippuvaisia toistensa aikaansaannoksista, saattaa eri paikoissa oleminen hankaloittaa työn tekemistä (vrt. Golden & Gajendran 2018).

Yksi haastateltavista puolestaan kertoi, kuinka hänen työnsä luonne tuo mukanaan tarpeen antaa toisille tukea: ”- - oon tekemisissä oikeastaan koko ajan ku joudun järjestämään aika paljon asioita ja sit aika paljon on semmonen rooli et oon tekninen tuki ja sit pitää selvittää asioita ja moni tulee kysymään multa”. Haastateltavan maininta itsestään tuen antajana tuokin esille sosiaaliseen tukeen liittyvän vastavuoroisuuden (ks. luku 5.2.3): ihminen voi toimia sekä tuen saajana että antajana. Tämä molemminpuolisuus on usein jäänyt tutkimuksessa huomioimatta, sillä valtaosassa empiirisistä tutkimuksista on keskitytty tarkastelemaan, millaista sosiaalista tukea ja keneltä työntekijä saa. Sosiaalisen tuen kokemusten voidaan kuitenkin nähdä muotoutuvan sekä sosiaalisen tuen saamisen että antamisen komponenttien yhteisvaikutuksesta. Haastateltavan kuvaus työstään muistuttaa, että eriteltäessä sosiaalisen tuen tarvetta voidaan käsitellä tarvetta sekä tuen antamiselle että tuen saamiselle. Tässä yhteydessä tarve antaa muille tukea liittyi tuenantajan työnkuvaan, mutta kuten Daena J. Goldsmith (2004, 45–50) tuo esille, tarve voi kytkeytyä myös esimerkiksi identiteetin rakentamiseen tai suhteen ylläpitoon.

Neljäs tuen tarpeen teeman alle sijoittuva luokka kuvaa *tuen tarpeen muuttumista* sopeutumisen ja vertailun myötä. Kolmen haastateltavan puheesta oli löydettävissä tilanteeseen *sopeutumiseen* liittyviä mainintoja. Eräs näistä haastateltavista kertoi seuraavasti: ”- - *kun sen on jo hyväksynyt siinä vaiheessa kun on tullu töihin, et etätyöntekijäks kun tulee nii tietää että kaikkeen ei pysty osallistuu tietenkään nii ei se oo silleen haitannut missään vaiheessa erityisesti*”. Haastateltavan kuvauksesta voidaan tulkita, että hän on nykyiseen organisaatioonsa töihin tullessaan sopeutunut ajatukseen siitä, että uudessa työpaikassa ei ole samanlaisia mahdollisuuksia tehdä asioita yhdessä toisten työntekijöiden kanssa. Sosiaalisen tuen kannalta tämä voi tarkoittaa sitä, että yhteisissä tapaamisissa vaihdettava kuuluvuuden tunnetta edistävä tuki jää vähemmälle (vrt. Wiesenfeld, Raghuram & Garud 2001). Tilanteen reunaehtoihin sopeutuminen voi vaikuttaa siihen, millaista tukea ja kuinka paljon koetaan tarvittavan.

Kaksi haastateltavaa kuvasi *vertailun* merkitystä pohtiessaan sitä, olivatko he kokeneet etätyön tekemisen vuoksi ulkopuolisuutta työyhteisössä. Toinen haastateltavista vertasi tilannettaan muihin saman organisaation etätyöntekijöihin eli omaan sisäryhmäänsä. Vertailukohteen valinnan myötä hän pystyi muokkaamaan mahdollisesta ulkopuolisuuden aiheuttajasta eli etätyöstä pikemminkin työyhteisön yhteisöllisyyden rakentajan.

HJA: Oot sä sit ikinä kokenu jotakin ulkopuolisuuden tunteita niinkun suhteessa työyhteisöön - -?

HVA: Ööö no, en, en välttämättä koska moni muukin tekee sitä ihan samalla tavalla

HJA: mm

HVA: nii se on enemmän semmonen kulttuurijuttu

HJA: mm

HVA: tässä yrityksessä.<sup>4</sup>

Sen sijaan toinen haastateltavista hyödynsi pohdinnassaan vertailua työpaikalla oleviin työntekijöihin eli hänen näkökulmastaan katsottuna ulkoryhmään. Tässä tapauksessa vertailu toimi ikään kuin muistuttajana siitä, että etätyössä olevana on vaikeampi saada täytettyä työyhteisössä omia osallistumisen ja kuuluvuuden tunnetta tukevan tuen tarpeitaan. Seuraavassa aineisto-otteessa haastateltava kuvaa tekemäänsä vertailua: ”*kyllähän nyt varmaan kaikille etätyöntekijöille tulee*

<sup>4</sup> Lyhenne HJA tarkoittaa haastattelijaa ja HVA haastateltavaa.

*jossain vaiheessa et hei että ihan kiva ois kuulla näistäkin jutuista. Tai varsinkin semmosissa tilanteissa jos näkee että jossain missä ollaan toimistolla, jos siellä tehdään jotain yhteisiä juttuja nii sitten kun ite oot etänä nii sit sä et pysty osallistumaan niihin silleen nii tottakai se vähän harmittaa silloin”.*

Myös tässä tutkimuksessa tuli siten esille etätyötä tekevien ja tekemättömien toisistaan erottamisen merkitys (ks. luku 3.2). Collinsin, Hislopian ja Catwrightin (2016) tutkimuksessa näiden työntekijäryhmien erottelun keskeisyys perustui siihen, että tukea haettiin mieluummin oman viiteryhmän jäseniltä ja etätyötä tekemättömien suhtautuminen etätyötä tekeviin saattoi vaikuttaa sosiaalisen tuen mahdollisuuksiin. Sen sijaan tämän tutkimuksen aineiston perusteella erottelua voidaan käyttää vertailun välineenä. Vertailun positiivisuudella tai negatiivisuudella voi puolestaan olla merkitystä etätyöntekijöiden sosiaalisen tuen kokemuksen kannalta.

### 5.1.3 Tuen saatavuus

Tutkimukseni perusteella etätyötä tekevien kokemukseen sosiaalisesta tuesta kytkeytyvät paitsi tuen tarpeeseen myös *tuen saatavuuteen* liittyvät tekijät. Tässä luvussa käyn läpi aineistosta muodostuneita tuen saatavuuden teemaan kuuluvia luokkia. Teema koostuu neljästä eri luokasta: sosiaalisista suhteista, vuorovaikutuksesta, kohtaamismahdollisuuksista ja omasta toiminnasta. Seuraavaksi esittelen nämä luokat edellä mainitussa järjestyksessä.

*Sosiaaliset suhteet* vaikuttavat tämän tutkimuksen perusteella keskeisesti tuen saatavuuteen. Sosiaalisten suhteiden luokka rakentuu kahdesta alaluokasta. Ensinnäkin sosiaalisten suhteiden olemassaolo on yhteydessä sosiaalisen tuen saatavuuteen ja toiseksi sosiaalisten suhteiden ominaisuudet eli henkilön sosiaalisen verkoston piirteet vaikuttavat tukimahdollisuuksiin. Aineiston perusteella tehty jako muistuttaa James S. Housen, Debra Umbersonin ja Karl R. Landisin (1988) muodostamaa sosiaalisten suhteiden tasojen luokittelua. Housen ym. mukaan sosiaaliset suhteet rakentuvat sosiaalisesta yhdentymisestä eli sosiaalisten suhteiden määrästä tai olemassaolosta, sosiaalisen verkoston rakenteesta ja suhteiden sisällöstä eli esimerkiksi sosiaalisesta tuesta (ks. myös luku 2.1). Kahta ensimmäistä tasoa voidaan pitää sosiaalisen tuen mahdollisuuksiin vaikuttavina tekijöinä. Tässä mielessä omassa tutkimuksessani esiintyneet sosiaalisten suhteiden alaluokat näyttävät vahvistavan aiemmin esitettyä ajatusta siitä, että sosiaalisten suhteiden olemassaololla ja sosiaalisen verkoston piirteillä on merkitystä sosiaalisen tuen saatavuuden kannalta. Seuraavaksi käyn läpi, miten nämä kaksi alaluokkaa esiintyivät aineistossa.



Aineistossa oli kahdenlaisia *sosiaalisten suhteiden olemassaoloon* liittyviä tekijöitä: haastateltavien puheesta löytyi tutustumiseen ja suhteiden pysyvyyteen kytkeytyviä mainintoja. *Tutustumisen* voidaan nähdä olevan sosiaalisten suhteiden muodostumisen ennakkoehto. Haastateltavista lähes kaikki toivat esille, että he olivat onnistuneet tutustumaan työyhteisössään ainakin osaan toisista työntekijöistä, mutta tutustumisessa oli saattanut olla myös ongelmia. Eräs haastateltavista ilmaisi tämän tutustumisen haastavuuden seuraavasti: ”*varmaan pitäis olla enemmän täällä paikan päällä kun mitä minä olen et jos haluais oikeesti tutustua*”. Haasteiden korostamisen sijaan useat haastatelluista toivat kuitenkin enemmän esille erilaisia yhteyksiä, joissa tutustuminen on mahdollista: esimerkiksi työmatkat, projektit ja organisaation yhteiset tapahtumat mainittiin tutustumisen mahdollistavina hetkinä. Haastateltavista kaksi kertoi lisäksi, että he olivat tutustuneet muutamiin työtovereihin työn ulkopuolisissa yhteyksissä, esimerkiksi jo opiskeluaikana. Tämän tutkimuksen aineistosta ei tullut erityisen vahvasti esille se, että etätö toimisi tutustumisen estäjänä, vaikkakin työpaikalta poissa oleminen saattaa hankaloittaa arkisen kanssakäymisen kautta tutustumista.

Tutustumiseen liittyen muutama haastateltava toi esille samankaltaisuuden merkityksen. Yksi haastateltavista ilmaisi, että toisiin työyhteisössä on ollut helppo tutustua: ”*tosi hyvin päässy sisään mukaan ja on tutustunu porukkaan ja on samanhenkistä porukkaa*”. Eräs toinen haastateltava puolestaan edusti vastakkaista näkökantaa: ”- - *kun ei olla semmosia lapsuuden kavereita tai mitään niin ei siinä välttämättä oo semmosia yhteisiä juttuja kuitenkaan*”. Aineisto siten toisaalta vahvisti aiemmassa teoriassa esitettyä ajatusta samankaltaisuuden merkityksestä tutustumisen kannalta (Sias 2009, 72–73), mutta toi myös esille, että eri ihmisille erilaiset samankaltaisuutta rakentavat tekijät ovat keskeisiä. Ensimmäisen haastateltavan voi tulkita pitävän yhteistä työpaikkaa ja samankaltaista ammatillista kiinnostusta samanhenkisyyden rakentajana, kun taas jälkimmäinen haastateltava vaikuttaisi kaipaavan yhteiseen historiaan perustuvaa yhteisyyttä.

Suhteiden *pysyvyys* on aineiston perusteella toinen suhteiden olemassaolon alaluokka: pysyvyys kuvaa suhteiden olemassaoloa ja jatkuvuutta tutustumisvaiheen jälkeen. Usea haastateltava toi esille, miten pitkään samoina pysyneet työtoverit ovat mahdollistaneet läheisten suhteiden kehittymisen. Toisaalta haastatteluista oli löydettävissä myös useita pysyvyyden vastakohdasta eli vaihtuvuudesta kertovia kommentteja. Muutamat haastateltavat mainitsivat työtovereiden vaihtuvuuden liittyvän tiimien tai työryhmien muuttamiseen. Kaksi haastateltavista toi esille myös esimiesten tiuhan vaihtuvuuden. Seuraavassa aineisto-otteessa toinen heistä kuvaa tilannetta seuraavasti: ”*tosin onhan tässä esimiehetkin vaihtuneet minun täälläolon aikana, minä en ees muista monesko se on - - että ei esimiehiin kannata kiintyä (naurua) - - et ku ne on nyt vaihtunu nii paljon nää esimiehet nii ehkä sekin on vähän turhauttanut sitte että mitä tuolle nyt sitten (naurua) kaikkea*

*jauhamaankaan kun kohta vaihtuu taas - -*”. Haastateltavan sitaatista on tulkittavissa, että hänen kokemuksensa mukaan esimiesten vaihtuvuus vaikuttaa suhteen kehittämiseen ja sitä kautta tuen hakemiseen. Ajatus siitä, että ”kun kohta vaihtuu taas” voi vaikuttaa suhtautumiseen uusiin esimiehiin. Vaikuttaisikin siten siltä, että työyhteisössä alun tutustumisvaiheeseen panostamisen lisäksi suhteiden ainakin kohtuullisen pysyvyyden takaamisella saattaa olla huomattava merkitys sosiaalisen tuen kokemusten kannalta.

Sosiaalisten suhteiden olemassaolon lisäksi niiden ominaisuudet voivat olla yhteydessä sosiaalisen tuen saatavuuteen. Tässä tutkimuksessa *sosiaalisen verkoston piirteitä* kuvaavia tekijöitä olivat yhteisöllisyys, lähestyttävyyys, läheisyys, osaaminen ja vastavuoroisuus. *Yhteisöllisyydellä* tarkoitetaan oman tutkimukseni yhteydessä työyhteisössä ilmenevää yhteistä sosiaalista identiteettiä, ryhmään kuulumisen tunnetta ja ”me-henkeä” (ks. Koivumäki 2008, 108). Yhteisöllisyys voi vaikuttaa yksilön kokemukseen siitä, onko ilmapiiri työyhteisössä toisia tukeva vai ovatko työntekijät työyhteisön sisällä ikään kuin erillisiä yksiköitä tai jakautuneita pienryhmiä. Aineistosta oli löydettävissä sekä yhteisöllisyyttä että sen heikentymistä kuvaavia mainintoja. Erään haastateltavan mukaan *”meillä on aika hyvä tämä yhteishenki ja semmonen - - mä kokisin et se ryhmä tukee toisiaan”*. Kaksi haastateltavaa toi puolestaan esille, kuinka heidän mielestään etätyö on vaikuttanut negatiivisesti yhteisöllisyyteen. Toinen heistä kuvasi tilannetta seuraavalla tavalla: *”täällä onkin sitten käytävällä yks toinen henkilö samana päivänä töissä ja toiset on etätöissä että sellasia, voi tulla semmosta hajautuneisuutta tai sellasta sitten siitä”*. Näillä haastateltavilla oli siten melko erilainen näkemys siitä, onko etätyön tekeminen horjuttanut yhteisöllisyyttä työpaikalla.

Useampi haastateltavista toi esille myös luottamuksen työyhteisössä. Tulkitsen luottamuksen liittyvän yhteisöllisyyteen; yhteisöllisyyden ja luottamuksen teoriassa on tosin esitetty erilaisia näkemyksiä siitä, kumpi on toisen alkutekijä (Koivumäki 2008, 112–113). Luottamus saattaa olla yhteydessä siihen, kuinka toisiin suhtaudutaan ja miten valmiita heille ollaan tarvittaessa tarjoamaan apua ja tukea (vrt. Collins, Hislop & Cartwright 2016). Tässä tutkimuksessa etätyötä tekevät kokivat, että työyhteisössä vallitsee luottamus toisia kohtaan: kaikki luottamuksen työyhteisössä maininneet puhuivat luottamuksesta nimenomaan sen tämänhetkisen olemassa olon eikä puutteen kautta. Luottamuspuhe liittyi luottamukseen sitä kohtaan, että etätyöntekijät tekevät työnsä myös kotona ollessaan. Luottamuksesta puhuttiin sekä työntekijöiden välillä että johdon luottamuksena työntekijöitä kohtaan. Eräs haastateltavista kuvasi luottamusta seuraavasti: *”- - niinkun se luotto siihen että kyllä se kaveri tekee ihan oikeasti töitä kotona. Nii kyllä se on siellä olemassa, ei niitä tarvitse arpoo et jos kaveri ei olisi toimistolla nii tekeekö se jotakin”*. Tutkimuksessa mukana olleissa organisaatioissa ei siten näyttäisi olevan luottamusongelmia, joita voidaan pitää joustavien

työjärjestelyjen vaarana. Esimerkiksi Julia Richardsonin (2010) tutkimuksessa mukana olleet johtajat toivat esille, että etätyöntekijöiden johtamisessa keskeistä on luottamuksen tunteesta huolehtiminen.

Toisena sosiaalisen verkoston ominaisuutena tutkimuksen aineistosta nousi esille *lähestyttävyyys*, jonka suurin osa haastateltavista mainitsi. Lähestyttävyydellä voidaan nähdä olevan keskeinen merkitys sosiaalisen tuen saatavuuden kannalta: jos työntekijä kokee voivansa lähestyä toisia ja pyytää heiltä apua, sosiaalisen tuen saaminen tarvittaessa on helpompaa. Kaikki lähestyttävyyttä pohtineet haastateltavat kertoivat, etteivät koe työyhteisössään kynnystä lähestyä toisia työntekijöitä tai esimiestä. Eräs haastateltavista tosin mainitsi, että ennen hän piti esimiehelle puhumaan menemistä itselleen vaikeana asiana, mutta säännöllisten keskustelujen aloittamisen myötä esimiehenkin lähestyminen alkoi tuntua luontevalta. Toinen haastateltava puolestaan kuvasi, kuinka hän kokee voivansa sekä lähestyä organisaatiossa kaikkia asemasta riippumatta että olla itse lähestyttävä henkilö.

”- ei oo yhtään kyn- kyl sitä sit pystyy lähestyy ketä tahansa ihan samanlailla kun matti meikäistäkin että ei oo mitään. Ihan samalla lailla menee johtajalle juttelemaan asiasta ku asiasta että ei oo niinkun. Se on ollu tosi hyvä tähän asti, että toivottavasti toimii jatkossakin. - - Ja päätösinpäinkin että on tultu kyllä kysymäänkin apua. Et ei oo mitään kynnystä ollut siinä yhteydenpidossa että kaikessa, työhön liittyvää ja sit on ihan arkisissakin jutuissa. On kysytty kyytiä jonnekin tai päinvastoin.”

Kolmanneksi sosiaalisen verkoston piirteisiin liittyväksi tekijäksi muodostui *läheisyys*. Aineiston perusteella läheisyyden taso sosiaalisissa suhteissa vaikuttaa siihen, millaisista asioista voidaan puhua. Tämä taas kytkeytyy siihen, mitä tuen muotoja suhteessa vaihdetaan (vrt. Sias 2009, 61–65). Haastateltavista muutama koki, että työyhteisössä olevat ihmiset ovat pääasiassa vain työkavereita: ”*meillä ei oo niinkun, ihan on vaan työkavereita tässä yksikössä. Että en varmaan henkilökohtasempia asioita kertoo sen kummempaa - - että ei se sillä lailla oo työyhteisö ehkä sitten tämmösiä juttuja varten*”. Haastateltavan sitaatista voidaan tulkita, että hän puhuu työn ulkopuoliseen elämään liittyvistä asioista mieluummin perheen tai ystävien kanssa kuin työyhteisössä ja jopa kokee työyhteisön soveltumattomana paikkana henkilökohtaisista asioista puhumiselle.

Puheenaiheiden rajoittamisessa voi tulkintani mukaan olla kyse kahdesta eri seikasta. Ensinnäkin kyse voi olla Airan (2012) omassa tutkimuksessaan havaitsemasta seikasta: läheisyys työyhteisössä ei välttämättä perustu yksityisasioiden käsittelylle vaan esimerkiksi vuorovaikutuksen muodollisuuden asteella on enemmän merkitystä. Toiseksi kyse voi olla siitä, että sosiaaliset suhteet

työyhteisössä halutaan tarkoituksella pitää etäisempinä esimerkiksi työn tehokkuuden suojelemiseksi. Molemmissa tapauksissa työntekijä voi kokea hankalaksi tai ei halua hakea työasioihin liittymätöntä emotionaalista tukea työyhteisöstä. Tämän tutkimuksen perusteella työyhteisön sosiaalisten suhteiden läheisyys vaikuttaakin nimenomaan emotionaalisen tuen saatavuuteen: läheisyys liittyi haastateltavien puheessa halukkuuteen purkaa asioita, kertoa murheista tai käsitellä henkilökohtaisia asioita. Haastateltavien esille tuomat seikat eivät siten tukeneet Goldenin ja Raghuramin (2010) tutkimuksen tuloksia, joiden mukaan suhteissa vallitseva kiintymys on yhteydessä etätyöntekijöiden väliseen tiedonjakamiseen eli tietotukeen. Myöskään läheisyyden vaikutus palautteen antamiseen ei käynyt ilmi tämän tutkimuksen aineistosta (vrt. Sias 2009, 61–62).

Haastateltavista kukaan ei sanonut etätyön tekemisen vaikuttavan läheisyyteen yksittäisissä suhteissa (vrt. yhteisöllisyys). Kaksi haastateltavista toi eksplisiittisesti esille, että heidän mielestään etätyö ei ole vaikuttanut suhteisiin. Eräs haastateltava ilmaisi tämän seuraavalla tavalla: ”*mutta kyllähän nyt ne läheisimmät työkaverit, kyllähän ne lähei- läheisinä pysyy, eihän se sit sitä muuta*”. Tutkimukseni näyttäisi siten tukevan Tietzen ja Nadinin (2011) tutkimuksessaan tekemää havaintoa siitä, että läheisiä suhteita ylläpidetään etätyöstä huolimatta. Näin ollen etätyön tekeminen ei välttämättä muuta sitä, millaista sosiaalista tukea ja kuinka paljon läheisissä suhteissa vaihdetaan.

Neljäs tutkimuksen aineistosta löytyvä sosiaalisen verkoston ominaisuus on verkostossa oleva *osaaminen*. Osaamisen voidaan nähdä olevan sosiaalisissa verkostoissa vaihdettava resurssi (ks. Vahtera 1993, 19). Osaaminen näyttäytyy haastateltavien kertomassa erityisesti työhön liittyvän tietotuen ja palautteen saatavuuteen vaikuttavana tekijänä. Suurin osa haastateltavista kertoi saavansa apua erilaisissa työhön liittyvissä asioissa ennen kaikkea työtovereilta. Erään haastateltavan sanoin: ”*meillä on silleen että kuka tahansa pystyy oikeastaan tekee kenen tahansa hommia, kaikilla on joku tietämys jostakin kuitenkin. Nii aika vapaasti pystyy niiltä kysymää, työkavereilta apua*”. Haastateltava kuvaa työtovereilla olevan sellaista osaamista, josta on hyötyä myös muiden työssä. Tässä tilanteessa työssä tarvittavan tietotuen saaminen on helpompaa.

Kuitenkin moni haastateltavista toi esille myös sen, että työyhteisöstä ei ole välttämättä aina saatavilla tietotukea tai palautetta osaamisen erilaisuuden vuoksi. Yksi haastateltavista kertoi, että samalla paikkakunnalla olevilla työntekijöillä on tällä hetkellä sisällöllisesti erilaisia työtehtäviä, joten heidän on vaikea vastata työhön liittyviin kysymyksiin. Toinen haastateltava taas mainitsi, ettei aina saa esimieheltä tarvitsemaansa apua työssä osaamiserojen vuoksi: ”*tää nykyinen esimies, hän on taas pikkusen eri alan ihminen kun minä että ei hän ihan pysty kaikkeen siihen sitten anta-*

*maankaan. Että se on enemmän sit se projektiryhmä josta saa semmosta sisällöllistä apua*". Muutamana haastateltava kertoi lisäksi hakevansa palautetta tai tiedollista apua työyhteisön ulkopuolelta asiakkailta, sillä heidän koettiin tietävän enemmän tehtävästä työstä ja sen onnistumisesta kuin työtovereiden tai esimiehen.

Edellä mainittujen hankaluuksien voidaan nähdä liittyvän asiantuntijatyön luonteeseen. Jos työntekijän itsensä osaaminen on hyvin korkealla tasolla tai pitkälle erikoistunutta, hänen voi olla vaikea saada riittävää tukea työhönsä työyhteisöstään (ks. Aira 2012, 128). Tämä taas johtaa perinteisten rajojen murtumiseen: esimies ei ole enää ehdoton auktoriteetti ja tiedonlähde, joka kykenee kertomaan miten asiat tulisi tehdä ja antamaan tarkkaa palautetta tehdystä työstä. Lisäksi työhön liittyvät tukisuhteet voivat levittäytyä organisaatorajojen ulkopuolelle ja asiakas näyttäytyy valmiin tuotteen vastaanottajan sijaan pikemminkin yhteistyökumppanina (vrt. Mamia 2007a, 20). Huomionarvoista on myös se, että haastateltavien puheesta voidaan tulkita tietotuen ja konkreettisemmän välineellisen tuen usein sekoittuvan toisiinsa. Koska tietotyö liittyy pitkälti tiedon käsittelemiseen ja uuden tiedon luomiseen, myös työhön liittyvä ”käytännön” apu kytkeytyy kiinteästi tietoon. Tutkittaessa sosiaalista tukea tietotyössä näiden kahden tuen muodon erottaminen toisistaan voi olla siten haastavaa.

Viimeinen sosiaalisen verkoston piirteisiin liittyvä tekijä tässä tutkimuksessa on *vastavuoroisuus*. Vastavuoroisuuden merkitys sosiaalisen tuen saatavuuden kannalta voidaan ymmärtää, mikäli sosiaalista tukea ajatellaan vastavuoroisuuteen perustuvana prosessina, jossa vaihdetaan erilaisia resursseja. Sosiaalisen vaihdon teorian mukaan vastavuoroisuuden toimiessa vaihtosuhte todennäköisesti jatkuu ja syvenee. (Koivumäki 2008, 122–127; House 1981, 90–94.) Vastavuoroisuus sosiaalisissa suhteissa voi siten taata monipuolisen sosiaalisen tuen saatavuuden pitkällä aikavälillä. Haastateltavat puhuivat vastavuoroisuudesta usean eri tuen muodon yhteydessä: vastavuoroisuuden mainittiin toimivan esimerkiksi murheiden purkamisen ja työasioissa neuvomisen suhteen. Yksi haastateltavista kuvasi uskovansa, että vastavuoroisuuden periaate toimii palautteen antamisessa: ”- - ainakin ite yrittäny että antaa kyllä palautteen, luottaa siihen että muutkin antaa sitten, että kyllä se heijastuu siihen vuorovaikutteeseen. Jos sä puhut ja annat palautteen, kyllä nekin antaa sitten paljon avoimemmin ja helpommin sitä palautetta. Kyllä sitä on tapahtunu (naurua)”.

Tuen saatavuuden teeman toinen luokka on *vuorovaikutus*, joka muodostuu vuorovaikutuksen muodon ja reagoinnin alaluokista. *Vuorovaikutukseen muotoon* liittyen suurin osa haastateltavista kertoi, että heillä keskeisin välittyneen vuorovaikutuksen väline on Skype for Business. Lisäksi

jotkut haastateltavista mainitsivat hyödyntävänsä myös muita pikaviestintävälineitä ja sähköpostia. Sen sijaan perinteiset puhelinsoitot yhteydenpitokanavana tuotiin esille harvoin.

Haastateltavista yhtä lukuun ottamatta kaikki pohtivat, millä tavalla kasvokkainen ja välittynyt vuorovaikutus eroavat toisistaan ja millaisia haasteita tämä erilaisuus saattaa tuottaa. Eniten haastateltavat toivat esille, että välittyneessä vuorovaikutuksessa toisen kuulumisten ja jaksamisen kysely sekä tiedonjakaminen ja avun kysyminen työasioissa on vaikeampaa. Eräs haastateltavista kertoi, että hänen mielestään vuorovaikutus Skypessä on hyvin asiakeskeistä ja siten kasvokkain keskustelussa tapahtuvaa kuulumisten kyselyä ei juuri esiinny: ”- - ei skypeässä sellasta juttua noin vaan kuulumisista ole - - se vuorovaikutus on, onhan se erilaista et se on enemmän semmosta informatiivista, et semmosta luonnollista keskustelua ei niin paljon siinä synny kun kasvokkain syntyy”. Toinen haastateltava puolestaan mainitsi, että vaikka kuulumisia välittyneessä vuorovaikutuksessa kysyttäisiinkin, sillä ei ole välttämättä samanlaista merkitystä kuin kasvokkain tapahtuvassa keskustelussa: ”et tottakai kun on livenä ja toinen kysyy sulta et mitä sulle kuuluu nii se, sehän tuntuu paljon lähemmältä - -”. Usea haastateltava kertoi myös, miten kasvokkain on matalampi kynnyks kysyä tarvittaessa neuvoa toisilta ja tarvitun tiedon jakaminen on helpompaa. Seuraava sitaatti kertoo tästä välittyneen vuorovaikutuksen haasteesta:

”- - tiedon jakaminenhan on se juttu. Että se on niin helppoa kun kaveri on vieressä että kysyy aina vaa tosta olan yli, kun taas sitten etänä sun pitää soittaa kaverille tai sitten jos sä kirjoitat viestin nii sitten ethän sä välttämättä nää et onks se lukenu tai millon se kerkee lukee tai millon se vastaa, ei tiä mikä tilanne sillä on siellä niin sehän on hankaloittava tekijä ihan ehottomasti”.

Edellä esitetyistä haastateltavien ajatuksista on pääteltävissä, että kasvokkaisen vuorovaikutuksen puuttumisella voi olla etätyöntekijöille merkitystä sekä tunnetuen että tietotuen saatavuuden kannalta, jos välittämisen ilmaisu ja neuvojen jakaminen sähköisten viestintävälineiden kautta koetaan haastavaksi. Eräs haastateltavista pohtikin, että hänen mielestään vuorovaikutuksen välittyneisyyteen liittyvä sanattoman viestinnän puute on tekijä, johon etätyökeskustelussa tulisi kiinnittää enemmän huomiota:

”- - riippumatta siitä, ootko lähellä vai kaukana niin ehkä se että siinä on se ero että on kasvokkain, on ilmeet, on tunteet, on eleet. On se sanaton viestintä mitä on kuitenkin kaheksankymmentä prosenttia mejän viestinnästä. Nii se on siinä läsnä. Mm, niin siinä on minun mielestä se pointti, mihin kiinnittää enemmän huomiota kuin se että missä pisteessä sinä oot tuijottamassa tietokoneruutua - - että keskustelun suuntaaminen siihen sanattoman viestinnän poissaolon merkitykseen, että mikä sillä on kun se ei ruudun kautta välity”.

Videoyhteyden käyttöä esimerkiksi Skype-puheluissa voidaan pitää kasvokkaisen vuorovaikutuksen puuttumista korvaavana, sillä se mahdollistaa paremmin nonverbaalin viestinnän havainnoinnin. Haastateltavista kaksi toi kuitenkin esille, että videoyhteyttä tulee käytettyä suhteellisen harvoin. Kameran käyttämättä jättämiselle saattaa olla syynä yksinkertaisesti se, että videoyhteyttä ei aina päivittäisessä vuorovaikutuksessa viitsitä käyttää. Toinen haastateltava mainitsi lisäksi, että jos kaikki vuorovaikutuksen osapuolet ovat etänä, videoyhteyttä ei välttämättä ”tohdita” laittaa päälle kotona laittautumattomana ollessa. Näin ollen kotona töiden tekeminen voikin yllättäen vähentää videopuheluiden hyödyntämistä.

Haastateltavien maininnat välittyneen vuorovaikutuksen haasteista vaikuttaisivat tukevan Richard L. Daftin ja Robert H. Lengelin (1986) median ilmaisuvoimaisuuden teorian ajatusta siitä, että kasvokkainen vuorovaikutus on rikkain ja siten ”paras” kommunikoinnin tapa. Aineistosta oli kuitenkin löydettävissä myös toisenlainen, joskaan ei yhtä vahva, näkökulma eri vuorovaikutuksen muotojen merkitykseen etätyössä. Kaksi haastateltavaa mainitsi, että heidän mielestään keskustelu ja sen sisällöt eivät juuri eroa toisistaan etänä ja toimistolla ollessa. Toinen näistä haastateltavista arveli tämän johtuvan siitä, että hän on tottunut tekemään töitä molemmissa: ” - *mun mielestä siinä ei oo silleen häilyvää eroa koska tuota, oon tehny niin paljon etänä ja sitten oon tottunu siihen ja sitten on tottunu tekee myös toimistolta töitä ja yrittää olla samanlainen sekä että. Saman oon huomannu nyt muissakin että ei se sitten oo näkyny erona*”. Etätyön tekemiseen liittyvään kasvokkaisen vuorovaikutuksen vähenemiseen voidaan siten myös sopeutua.

Toinen vuorovaikutuksen kautta sosiaalisen tuen saatavuuteen liittyvä tekijä on se, miten vuorovaikutuksessa *reagoidaan* tuen hakemiseen. Aineistosta oli löydettävissä yksi esimerkki myönteisestä reagoinnista ja yksi esimerkki tilanteesta, jossa tuen hakija ei välttämättä saa kannaltaan parasta reaktiota. Toinen näistä esimerkeistä tuli ilmi haastateltavan kertoessa siitä, kuinka toisinaan joku saattaa purkaa huonoa tuultaan työpaikalla ja miten toiset reagoivat tähän: ” - *joskus tuolla kahvihuoneessa jollakin on jotakin nii se siellä sitten, ja sitten se menee lopuin viimein leikiks et osataan jotenkin sitten suhtautua siihen että*”. Haastateltavan kuvaama tilanne havainnollistaa, miten toisten työntekijöiden tapa reagoida huonoon tuuleen mahdollistaa mielialaa kohentavan tuen saamisen.

Toisen haastateltavan puheesta otettu sitaatti puolestaan kuvaa, kuinka tuen hakemiseen voidaan reagoida eri tavalla: ” - *minä saatan vaikka seuraavalla viikolla kysyä jotakin semmosta minkä joku kokee että miks sä tota kysyt tai miks sä tota jankkaat tai miks sä haluat tommosta niinkun tietää - - nii se jotenkin että miten sinä ystävällisesti teet semmosia tarkentavia - - kysymyksiä*”.

Haastateltavan kertoma liittyy tilanteeseen, jossa muut työryhmän jäsenet ovat eri paikkakunnalla ja ovat samassa paikassa ollessaan keskustelleet asioista ja nämä keskustelut eivät olleet välittyneet haastateltavalle. Tämän vuoksi haastateltava oli tiedustellut muilta työntekijöiltä tietoja, joita he olivat pitäneet itsestäänselvinä. Lainauksesta voidaan nähdä, että toisten työryhmän jäsenten tapa reagoida haastateltavan tekemiin kysymyksiin saa hänet pohtimaan kysymysten esittämisen tapaa. Toisten reagoititapa tuen hakemiseen saattaa siten saada punnitsemaan, kannattaako tukea hakea ja millä tavalla. Tämä pohdinta voi puolestaan vaikuttaa siihen, koetaanko tuen olevan helposti saatavilla.

Kolmas tuen saatavuuden teemaan kuuluva luokka on *kohtaamismahdollisuudet*. Kohtaamismahdollisuuksien luokka muodostuu viidestä eri alaluokasta: tapaamisista, tiloista, työn organisoinnista, tavoitettavuudesta ja kohtaamisten edistämisestä. Seuraavaksi käyn läpi nämä kohtaamismahdollisuuksien osatekijät aineisto-otteiden kautta tarkasteltuna.

Etätyötä tekevien kohtaamismahdollisuudet ja siten sosiaalisen tuen saatavuus riippuvat merkittäväällä tavalla siitä, onko heillä tapaamisia toisten kanssa. *Tapaamiset* työajalla ja työajan ulkopuolella toimivat sosiaalisen tuen vaihtamisen paikkoina. Työajalle sijoittuvista tapaamisista haastateltavat mainitsivat useimmin erilaiset palaverit. Suurimmalle osalle haastateltavista palaverit toimivat itsenäistä työntekoa rytmittävinä tilaisuuksina, joissa on mahdollista kysyä toisilta työntekijöiltä neuvoja tai apua työn tekemisessä: ”*Ihan niissä työtehtävissä kun palaveerataan joku kerta, kolme kertaa viikossa projektin tiimoilta niin siinä on jokaisella omat vastuut - - se on semmosta tiedonvaihtoa, ongelmien ratkaisemista yhdessä*”. Palaverit ja muut hetket, joissa työtä päästään tekemään yhdessä, ovat siten keskeisiä tapaamisia tietotuen saatavuuden kannalta. Haastatellut etätyöntekijät kertoivat, että kasvokkaisia tapaamisia tai palavereita on kuitenkin suhteellisen harvoin: suuri osa arkisista työhön liittyvistä tapahtumista on Skypen tai muun ohjelman välityksellä. Tämän taustalla on se, että työntekijät ovat monissa tapauksissa eri paikkakunnilla, joten kasvokkaisten palaverien järjestäminen on hankalaa aika- ja kustannussyistä.

Useimmilla haastateltavilla ei ollut tiheästi erityisiä tapaamisia esimiehen kanssa. Eräs haastateltava kertoi tosin pitävänsä esimiehensä kanssa säännöllisiä etukäteen sovittuja keskusteluhetkiä, joissa esimieheltä on mahdollista kysyä asioita ja kertoa omista huolenaiheistaan. Sen sijaan toisen organisaation työntekijöillä on mahdollisuus käydä henkilöstöhallinnon edustajan kanssa keskusteluja, joissa käydään läpi työntekijän kuulumisia. Tällaiset tapaamiset näyttäytyvät haastateltavien puheenvuorojen perusteella paitsi työn tekemistä tukevinä myös epävirallisempina työnteki-



jästä välittämisen osoittamisen mahdollisuuksina. Monilla haastateltavilla ei kuitenkaan ollut tällaisia erityisiä tapaamisia vaan heille yhteydenpito esimiehen kanssa oli lähinnä juoksevista asioista ja työn etenemisestä huolehtimista. Useille toisen organisaation työntekijöille kehityskeskustelu vaikutti olevan tapaaminen, joka assosioituu vahvasti palautteen antamiseen: ”- - *kehityskeskustelu on se missä sitä palautetta tulee*”. Toisessa organisaatiossa kehityskeskustelu ei erään haastateltavan mukaan ole samalla tavalla säännöllinen ja rutinoitunut tapa, vaan se pidetään tarpeen mukaan. On siten organisaatiokohtaista, kuinka suuri merkitys kehityskeskustelulla on arviointituen vaihtamisen kannalta.

Työajalla olevien tapaamisten lisäksi haastateltavat mainitsivat ruoka- ja kahvitauot, pikkujoulut ja muut työpaikan yhteiset tapahtumat sekä vapaa-ajan näkemiset työyhteisön jäsenten kohtaamishetkinä. Työpaikan yhteisiä tapahtumia ei kummassakaan organisaatiossa ollut kovin usein, mutta niitä pidettiin tärkeinä. Muutama haastateltavista mainitsi, että heille arkisemmat kohtaamiset esimerkiksi tauoilla ovat tärkeimpiä, sillä yksittäiset tapahtumat tai tapaamiset vapaa-ajalla ovat saattaneet jäädä väliin järjestelyvaikeuksien myötä. Vaikka kahvipöytäkeskustelut toimivat ensisijaisesti epävirallisemman tuen saamisen foorumeina, mainitsi eräs haastateltavista, että myös työhön liittyvän tietotuen saatavuuden kannalta tauoilla on tärkeä rooli: ”*kahvipöydässä kuulee sitten sitä substanssipuolta mitä et välttämättä omassa yksikössä kuule*”. Samainen haastateltava kertoi lisäksi, että kahvitauoilla saattaa päästä käsiksi sellaiseen hiljaiseen tietoon, mikä ei välttämättä muissa yhteyksissä tule esille. Toinen haastateltava puolestaan kertoi, että myös vapaa-ajalla työtovereita nähdessä työasioita saatetaan sivuta muiden puheiden ohessa. Näin ollen vaikuttaisi siltä, että epämuodollisemmat tapaamiset voivat olla keskeisiä paitsi tunne- ja kuulumistuen myös tietotuen saatavuuden kannalta. Etätyöntekijät saattavat siten joskus jäädä paitsi tarpeellisesta mutta sattumalta arkipäivän kohtaamisissa esille tulevasta tiedosta (ks. Golden & Raghuram 2010).

Etätyöntekijöiden kasvokkaisten kohtaamismahdollisuuksien kannalta keskeistä on myös konkreettisten *tilojen* olemassaolo. Haastateltavat mainitsivat kahvion, kopiohuoneen, työpaikan kuntosalin, käytävän ja toimiston kohtaamispaikkoina. Jälkimmäisin ei ole toisen tutkimuksessa mukana olleen organisaation työntekijöille itsestäänselvyys, sillä paikkakunnalla ei ole aina ollut työntekijöille konkreettista työpaikkaa vaan heidän ainoa mahdollinen työskentelypisteensä on ollut koti. Erään haastateltavan puheesta oli puolestaan pääteltävissä, että hänelle nimenomaan koti paikkana on tuen saatavuutta edistävä tila: ”*se on tietysti aina turvallisempaa tehdä kotioloissa se höyryjen päästely kun (naurua) että tekis täällä työpaikalla kun aina on se riski että joku kuulisen höyryn*”. Haastateltava kertoo myös eräässä toisessa yhteydessä, että hän kokee etänä toiselle asioiden purkamisen helpompana, koska tällöin ei tarvitse pelätä jonkun ulkopuolisen kuulevan.

Näin ollen henkilökohtaisempiin asioihin tuen hakemisessa mahdollisuus käydä keskusteluja kotoa käsin voikin osoittautua paremmaksi vaihtoehdoksi kuin tapaaminen työpaikalla.

Tapaamisten järjestämisen ja kohtaamistilojen olemassa olon ohella *työn organisointi* näyttäytyy aineiston perusteella tuen saatavuuteen vaikuttavana tekijänä. Tähän tutkimukseen osallistuneiden kohdalla merkittävin työn organisointiin ja siten kohtaamismahdollisuuksiin liittyvä tekijä vaikuttaisi olevan se, että työ on heidän organisaatioissaan hajautettu usealle eri paikkakunnalle (ks. Uhmavaara ym. 2005, 27) eli organisaatioilla on monia toimipisteitä. Eri toimipisteissä työskentelevät työntekijät saattavat työskennellä yhteisessä projektissa tai muuten jonkin yhteisen työtehtävän eteen. Usean haastateltavan puheesta kävikin ilmi, että ne työtoverit, joiden kanssa töitä tehdään, saattavat olla lähes kaikki tai jopa kaikki eri toimipisteessä. Kohtaamismahdollisuuksien kannalta tämä voi tarkoittaa seuraavaa: ”*projektiryhmä kokoontuu säännöllisesti mut siinäähän ei oo mitään estettä että onko se toimistolla vai kotona kun meillä on skype -neuvotteluja suurin osa - - nii sillä ei oo mitään merkitystä mistä sä sen teet sitten*”. Toisin sanoen jos työkaverit ovat joka tapauksessa eri paikkakunnalla, etätöön tekeminen ei välttämättä juurikaan eroa toimistolla töiden tekemisestä. Joillakin haastateltavilla olikin syntynyt tilanne, jossa työn kannalta tärkeimmät työkaverit ovat muualla mutta emotionaalisesti lähimmät työtoverit ovat samassa toimipisteessä. Lisäksi kaikilla haastatelluilla hallinnollinen esimies oli eri paikkakunnalla. Työntekijä voi siten olla tilanteessa, jossa yhdistyvät useat eri joustavat työn muodot (ks. luku 3.1): tällaisessa tilanteessa voi olla hankala erottaa, mikä on seurausta mistäkin. Tässä tapauksessa näyttäisi, että suuri osa kohtaamismahdollisuuksiin liittyvistä haasteista kytkeytyy paitsi etätööhön myös työn hajauttamiseen.

Muita aineistosta löytyneitä, kohtaamismahdollisuuksiin liittyviä työn organisoinnin tekijöitä ovat etätöön yleisyys ja organisaation hierarkkisuus. Tulkintani mukaan etätöön yleisyys liittyy työn organisointiin siten, että tutkimuksessa mukana olleissa organisaatioissa on päätetty mahdollistaa etätöä laajasti kaikille, joiden työ sen sallii. Etätöön yleisyyden yhteys kohtaamismahdollisuuksiin tulee ilmi seuraavasta haastateltavan kuvauksesta: ”*se on lisääntynyt viimeisen vuoden aikana ihan selvästi, että täälläkin on käytävät hiljasempia. Et sitten voi olla just et menee ristiin, kun itse on täällä lähipäivänä niin sitten nää muut henkilöt on etäpäivää tekemässä kotona. Että välillä on jopa keskustelu siitä, että pitäskö sopia yhteiset toimistopäivät että nähtäs sitten toisiamme ettei mennä aina ristiin*”. Haastateltavan puheenvuorosta käy ilmi, että mitä yleisempää etätö on, sitä todennäköisemmin työntekijöiden etäpäivät menevät ristiin ja siten toisten kohtaaminen kasvokkain on haastavampaa. Haastateltava kertoo myös, että työyhteisössä on keskusteltu ongelman ratkaisemisesta lähipäivien sopimisen kautta.

Aiemmissä tutkimuksissa on tullut esille, kuinka muut etätyötä tekevät työyhteisössä voivat edesauttaa yhteisen etätyöntekijäidentiteetin rakentumista ja yhteisen ymmärryksen muodostumista (ks. Collins, Hislop & Cartwright 2016; vrt. myös Golden & Fromen 2011). Tämän tutkimuksen valossa runsas etätyöntekijöiden määrä voi kuitenkin tuoda haasteita kohtaamismahdollisuuksien ja siten sosiaalisen tuen kannalta. Toisaalta toisessa tutkimuksessa mukana olleessa organisaatiossa etätyö on ollut alusta asti organisaatiossa ja mahdollisuus tehdä töitä toimistossa on tuotu mukaan vasta myöhemmin. Tämän järjestelyn myötä työntekijät ovat kertomansa mukaan alusta asti tottuneet etätyökulttuuriin ja siihen, mitä etätyö tarkoittaa toisten tapaamisen näkökulmasta.

Toisen organisaation työntekijät toivat esille organisaationsa mataluuden työn organisointiin liittyvänä tekijänä: ”- - hyvin avoin, tällöinen matala organisaatiokerros meillä et ei oo ollu semmosta turhaa byrokratiaa tuossa”. Organisaation hierarkkisuus voi vaikuttaa siihen, keitä työntekijän on mahdollista kohdata. Matalissa organisaatioissa työntekijät saattavat olla suoraan yhteydessä jopa ylimpään johtoon, kun taas hierarkkisemmin rakentuneissa organisaatioissa ei olla välttämättä paljoa tekemisissä lähiesimiestä ylempien tahojen kanssa.

Kohtaamismahdollisuuksiin kytkeytyy tämän tutkimuksen perusteella myös se, missä määrin muut työntekijät ja etätyötä tekevä itse ovat tavoitettavissa. *Tavoitettavuuteen* liittyen haastateltavat toivat esille sekä positiivisia mielipiteitä että kriittisempiä näkökantoja. Eräs haastateltavista kehui, kuinka pikaviestinten kautta on nopea saada tarvittaessa vastauksia toisilta. Samainen haastateltava mainitsi myös pitävänsä huolta omasta tavoitettavuudestaan vastaamalla aina puhelimeen, joka on hänelle sekä työ- että henkilökohtainen puhelin. Toinen haastateltava sen sijaan toi esille etätyössä tavoitettavuuteen liittyvän haasteen, joka juontaa juurensa mahdollisuuteen päättää omista työajoistaan: ”- - kiinni saaminen voi olla silleen että ei oo aina varmaa että onko kello kymmenen just paikalla vai onks se sitten kello kuustoista paikalla. Sehän siinä on negatiivinen puoli”. Kolmas haastateltava puolestaan kritisoi jatkuvasti tavoitettavissa olemisen vaatimusta ja kertoi, että on opetellut olemaan huomioimatta toisten yhteydenotot ruokatunnin ajan myös kotona työskennellessä. Tavoitettavissa oleminen siten näyttäytyy etätyöntekijöille aineiston perusteella sekä tuen vaihtamista edistävänä positiivisena toimintana että työn ja muun elämän välistä rajaa hämärtävänä tekijänä (vrt. esim. Charalampous ym. 2019, 2–3).

Viimeisenä kohtaamismahdollisuuksiin liittyvänä alaluokkana aineistosta löytyi kohtaamisten edistämiseen tähtäävät toimet. *Kohtaamisten edistäminen* voi aineiston perusteella tapahtua sekä esimiehen toiminnan että organisaation käytäntöjen kautta. *Esimiehen* kohdalla keskeisimmäksi tavaksi edistää kohtaamisia nähtiin esimerkin voimana toimiminen: ”- - se tietysti lähtee sieltä

*esimiestaholtakin tav- tavallaan että sieltä kun osotetaan suuntaa nii kyllähän se auttaa*”. Eräs toinen haastateltava toi esille, että tämä suunnan näyttäminen voi ilmetä esimerkiksi varmistamalla työntekijältä, että hän käy työpaikalla ja kohtaa siellä toisia. Samainen haastateltava pohti myös, että hänen mielestään esimiehen kannattaisi edistää kohtaamisia itsensä ja työntekijöiden välillä järjestämällä keskusteluaikaa jokaisen työntekijän kanssa. Haasteltavien ajatuksissa tulee esille esimiehen kaksoisrooli työntekijöiden välisten kohtaamisten rohkaisijana (suunnannäyttäminen) ja itse työntekijöitä kohtaavana ja tukevana toimijana (vrt. esim. Vayre & Pignault 2014).

Haastateltavien puheesta oli lisäksi poimittavissa *organisaatiossa vallitsevia käytäntöjä*, jotka edistävät kohtaamismahdollisuuksia. Toisessa organisaatiossa on määritetty etätyöhjeistus, jonka tarkoituksena on etäpäivien määrää koskevan suosituksen kautta ehkäistä etätyön tekemisen haitallisuutta sosiaalisuuden kannalta: ”*etätyöhjeestakin luin että - - työyhteisön sosiaalisen kanssakäymisen vuoks olis hyvä että etätyöpäiviä olis yks viiva kaks viikossa ja sitten olisi paikan päällä*”. Samaisessa organisaatiossa on myös asetettu ydintyöaika, jolloin kaikkien työntekijöiden tulee olla tavoitettavissa. Toisessa organisaatiossa henkilöstölle ohjataan rahaa virkistätymistarkoitukseen, mikä edesauttaa yhdessä tekemistä. Tulkintani mukaan molemmissa organisaatioissa saatavilla olevia teknisen tuen palveluja voidaan myös pitää kohtaamismahdollisuuksia parantavina: koska suuri osa etätyöntekijöiden välisistä kohtaamisista tapahtuu välittyneesti, on teknologian toimivuus keskeistä kohtaamismahdollisuuksien kannalta.

Esimiehen ja organisaation toimien lisäksi haastateltavat toivat esille *oman toiminnan* merkityksen tuen saatavuuden edistämiseksi. Oma toiminta muodostaakin oman luokkansa tuen saatavuuden teeman alla. Haastateltavista kaikki mainitsivat vähintään yhden keinon, jonka kautta voidaan itse edesauttaa joko sosiaalisen tuen saamista tai sen antamista. Suurin osa omaan toimintaan liittyvistä maininnoista kytkeytyi etätyön suunnitteluun. Ensinnäkin useat haastateltavat kertoivat valitsevansa etätyöpäivät työtilanteen mukaan. Esimerkiksi samaa työtä tekevien vierailu toiselta paikakunnalta tai tärkeä palaveri voivat olla syitä pitää lähipäivä etäpäivän sijaan. Tämän etäpäivien sijoittumisen suunnittelun voi nähdä edistävän sitä, että etätyötä tekevät ovat paikalla yhdessä tekemistä sekä neuvojen kysymistä ja antamista sisältävissä tilanteissa.

Etäpäivien valinnan lisäksi työajan sijoittamisella voidaan itse vaikuttaa tuen saatavuuteen. Kuten aiemmin mainittiin, toisessa organisaatiossa on käytössä ydintyöaika, jota kaikkien työntekijöiden on noudatettava. Kuitenkin tämän ydintyöajan puitteissa on melko paljon liikkumavaraa, joten työntekijöiden työpäivät saattavat mennä osittain ristiin. Myös toisessa tutkimuksessa mukana olleessa organisaatiossa työntekijät saavat hyvinkin vapaasti määrittää oman työaikansa. Tästä

syystä oman työskentelyajankohdan suunnittelulla voi olla keskeinen merkitys: ”- - paljon teen ihan samanlaista suunnilleen kaheksasta neljään päivää kotonakin koska sillon muutkin on toimistolla nii sit saa kuitenkin kiinni parhaiten näillä sähköisillä viestimillä”. Haastateltava kertoo sitaatissa, että oman työajan mukauttamisella toisten työskentelyaikaan voi edesauttaa tavoitettavuutta: tavoitettavuus puolestaan edistää sekä itse tuen saamista tarvittaessa että muiden mahdollisuutta kysyä neuvoa etätyötä tekevältä. Etäpäivien sijoittamiseen ja työajan määrittämiseen liittyen mainittiin myös niistä ilmoittaminen muille sähköisen kalenterin ja oveen laitettavan lapun kautta. Eräs haastateltava kertoi lisäksi pyrkivänsä ilmoittamaan tavoitettavuudestaan toisille hyödyntämällä tarkoituksenmukaisesti Skype for Business -sovelluksen tavoitettavuustiloja.

Oman toiminnan suunnitteluun kytkeytyen tuotiin esille myös, että lähipäiville pyritään sopimaan mahdollisimman paljon tapaamisia ja kokouksia ja sitä kautta ottamaan ”kaikki irti” työpaikalla olemisesta. Samaa tapaamisten suunnittelua ja niputtamista hyödynnettiin myös silloin, jos mentiin itse tapaamaan kollegoita toiselle paikkakunnalle. Eräs haastateltavista kertoi omasta oivalluksesta työtehtävien etä- ja lähipäiville jakamisen suhteen:

”- - lähipäivänä minä jätän tarkotuksella sitten semmosta liikkumavaraa ja ilmaa niihin työpäiviin että mulla on oikeesti myös oikeus ja mahdollisuus ihmisten kanssa jutella sekä työasioista että niistä jotka ei oo työasioita. Että minä sitten käytän siihen sosiaaliseen yhteistyöhön aikaa - - mä oon tehny sen diilin tai oivaltanu sen, tämän etätyöohjeenkin myötä että oo tehokas niissä työtehtävissä sillon kun sinä olet kotona ja siellä etänä. Ja sitten se sosiaalinen puoli ja se, niin älä täyty niitä lähipäiviä nii tiukkaan - - sinne mielellään siis semmosia, et sä tiiät että joku on rutiiniluontoinen tai sitä asiaa ei häiritsee ollenkaan se että tulee keskeytys tai toinenkin keskeytys tai kolmaskin. Siis silleen että siinä on enemmän sitä sillisalaattia”.

Haastateltava pohdiskelee puheenvuorossaan, kuinka hän pyrkii suunnittelemaan työpäivänsä siten, että tekee kotona rauhassa intensiivistä keskittymistä vaativat työtehtävät. Työpaikalla tehtäviksi hän varaa töitä, joiden välissä voi ilman punaisen langan katoamista keskustella toisten kanssa. Haastateltavan toiminnassa yhdistyy organisaation etätyöohjeistuksen soveltaminen ja oma oivallus ohjeistuksen käytännön merkityksestä. Organisaation kulttuurilla ja esimerkin näyttämällä voi siten olla käytännön vaikutuksia työntekijöiden toimintaan.

Suunnitelmallisuuteen liittyvän oman toiminnan lisäksi haastateltavista useat toivat ilmi yleisemmän aktiivisuuden merkityksen tuen saatavuuden kannalta. Tämä yleinen aktiivisuus ilmeni haastateltavien puheessa esimerkiksi yhteisiin tapahtumiin osallistumisena, itse avun kysymisenä ja palautteen hakemisena sekä avoimuutena toisten kanssa keskusteltaessa. Eräs haastateltavista kuvaakin, että etätyöntekijänä ollessa vaaditaan oma-aloitteisuutta ja aktiivisuutta: ”- - etätyössä on vähä joutunu väkisin siihen roolin et on joutunu ottaa tosi paljon kontaktia ja selvää asioista ja

*kyselemään paljon koska ei oo sitä kahvipöytäkeskustelua ja lounaskeskustelua ja vapaa-ajalla ei törmää niihin. Nii sitten nää yhteiset jutut on sitten missä pääsee kertomaan ite itsestään ja sitten kyselemään toisilta*". Tässä tutkimuksessa tehdyt havainnot etätyöntekijöiden oman toiminnan ja aktiivisuuden keskeisyydestä vaikuttaisivat tukevan aiempia tutkimustuloksia, joiden mukaan muualla kuin varsinaisella työpaikalla työskentely vaatii erityistä itseohjautuvuutta ja kykyä johtaa omaa työtään (ks. Vartiainen ym. 2005, 85, 91). Oman tutkimukseni tulokset saavat kuitenkin tarkastelemaan näitä osaamisvaatimuksia uudesta näkökulmasta: oma-aloitteisuus voi paitsi auttaa selviämään itsenäisesti myös hakemaan tukea.

#### 5.1.4 Tuen tulkinta

Toisen toiminnan tulkitseminen sosiaalisesti tueksi on määritetty teoriassa ja aiemmassa tutkimuksessa tuen hyödyllisyyden peruspilariksi (ks. luku 2.2), minkä vuoksi tulkinnan voidaan nähdä olevan keskeinen osa sosiaalisen tuen kokemuksen muodostumisesta. Etätyötä tekevien kokemukseen sosiaalisesta tuesta työyhteisössä ovatkin tämän tutkimuksen aineiston perusteella yhteydessä *tuen tulkintaan* liittyvä tekijät. Tuen tulkinnan teema muodostuu kahdesta luokasta: tuen tason tulkinnasta ja toiminnan tueksi tulkinnasta. Seuraavaksi tarkastellaan erikseen tässä tutkimuksessa havaittuja tuen tulkinnan alatekijöitä.

Ensinnäkin aineistosta oli löydettävissä usean eri haastateltavan puheenvuoroja, joissa he tekivät tulkintoja tuen yleisestä tasosta. *Tuen tason tulkinnat* liittyivät yleisimmin tiettyyn tuen lähteeseen: suurin osa maininnoista liittyi esimiestuen tasoon. Esimiestukea kuvattiin esimerkiksi ilmaisuin ”*äärimmäisen hyvällä tasolla*” tai ”*semmosta kaukasempaa*”. Eräs haastateltava puolestaan pohti palautteen saamista ja päätyi toteamaan, että ”*sitä sais tulla enemmänkin*”. Toinen haastateltava teki hyvin yleisen tulkinnan saamansa tuen tasosta: ”- - *en oo koskaan jääny silleen että olisin jotenkin jääny yksin minkään asian kanssa että kaikkeen oon saanu avun ja kaikki on sillä tavalla mennyt hyvin*”.

Esitettyjen tuen tason tulkintojen voidaan teoreettisella tasolla nähdä kytkeytyvän koettuihin tukimahdollisuuksiin: haastateltavien kuvaukset kertovat pikemminkin yleisistä odotuksista tuen saamiseen liittyen kuin yksittäisten tapahtumien tulkinnoista (vrt. Vahtera 1993, 22–23). Koettujen tukimahdollisuuksien tutkimuksessa on usein käytetty abstrakteja kysymyksiä, (esim. ”onko sinulla joku, keneltä saat tukea tarvittaessa) joissa ei ole eroteltu tuen lähteitä tai muotoja. Tämän

tutkimuksen valossa vaikuttaisi siltä, että ”luonnollisessa” puheessa koetut tukimahdollisuudet ilmenevät kuitenkin usein eritellympinä. Realistista onkin ajatella, että ihmiset saattavat arvioida tuen tasoa eri lähteiden tai tuen muotojen suhteen hyvinkin eri tavoin. Esimerkiksi haastateltava, joka määrittäi esimiehen tuen kaukaiseksi, kertoi kollegiaalisen tuen olevan hyvällä tasolla.

Toinen tuen tulkinnan teemaan liittyvä luokka on *toiminnan tulkitseminen tueksi*. Tähän luokkaan kuuluvat sellaiset aineistokohdat, joissa haastateltavat kertovat yksittäisistä tilanteista tai tilannetyypeistä, joissa toisen toiminta on tulkittu sosiaalisesti tueksi. Havainnollistan tätä kahdella aineisto-otteella. Ensimmäisessä otteessa haastateltava kertoo seuraavalla tavalla: ”*sitten täällä on näitä että no mites on menny että mites teillä projekti on edenny. Nii niinkun että toinen kantaa huolta toisista*”. Sitaatissa haastateltava kertoo, kuinka työyhteisössä toisilta saatetaan kysäistä ikään kuin ohimennen ”miten menee”. Haastateltavan tulkinnan mukaan tällaiset kuulumisten kyselyt osoittavat huolen kantamista toisesta, joka voidaan lukea emotionaalisen tuen ilmenemismuodoksi. Kaiken kaikkiaan haastateltava siten tulkitsee tilanteen sosiaalisen tuen osoittamiseksi. Samalle tilanteelle voisi olla olemassa myös muita tulkintakehyksiä. Joku voisi käsittää ilmaisun esimerkiksi rutiininomaiseksi kysymykseksi, joka on tapana esittää kohdattaessa. Jollekin toiselle kuulumisten ja työn etenemisen kysely saattaisi näyttäytyä uteluna tai häiriönä työnteolle.

Seuraava esimerkki tulee tilanteesta, jossa esimies esitti toiveensa alkaa käydä säännöllisiä keskusteluja haastateltavan kanssa. Esimiehen tarkoituksena oli keskustelujen aloittamisella helpottaa itsensä tilanteen tasalla pysymistä ja antaa työntekijälle mahdollisuus ilmaista mielessään olevia asioita. Haastateltava kuitenkin kertoi, että hän ei aluksi kokenut tätä ehdotusta mahdollisuutena saada uudenlaista tukea, mutta myöhemmin hän tulkitsi tilanteen eri tavalla:

”et olihan se mullekin niinku outo tilanne et ku se esimies sano että minä haluaisin että me ruvetaan keskustelemaan tälleen et sinä olet siellä kaukana ja hän ei aina tiedä - - nii hän haluaa olla kartalla niistä että missä mennään. Kyllähän se oli mulle silleen et oonko minä jossain kyttäyksessä että eikö minuun luoteta, että mikä tämä juttu on. Nii siinä meni se pari kuukautta, mutta nythän minä liputan ja juhlin tästä käytännöstä (naurua) että tää on tosi hyvä”.

Haastateltavan kertomusta voidaan pitää esimerkkinä siitä, kuinka yksilön lisäksi myös erilaiset kontekstuaaliset tekijät ovat yhteydessä tulkintojen tekemiseen (ks. Goldsmith 2004, 34–45). Haastateltavan puheenvuorosta voidaan tulkita, että hän ei ollut aiemmin käynyt vastaavia säännöllisiä keskusteluja esimiehensä kanssa. Voidaan siten ajatella, että tämän työntekijän ja esimiehen välisessä suhteessa normiksi oli muodostunut se, ettei erityisiä sovittuja keskusteluja tarvita. Esimiehen pyyntö keskustelujen aloittamisesta saattoi siten tuntua haastateltavasta suhteen kontekstiin sopimattomalta, minkä vuoksi hän tulkitsi esimiehen toiminnan pikemmin kyttäykseksi

kuin positiiviseksi seikaksi; tämä ”käyttäytulkinta” tuli esille myös Tietzen ja Nadinin (2011) tutkimuksessa. Haastateltavan tulkinta tilanteesta muuttui kuitenkin myönteiseksi myöhemmin kun keskusteluhetkistä oli muodostunut suhteessa uusi normi. Tukitilanteista tehtävä tulkinta muodostuu siten yksilöllisten tekijöiden, tuen ilmaisutavan ja eritasoisten kontekstuaalisten tekijöiden yhteisvaikutuksesta.

## 5.2 Sosiaalisen tuen merkityksiä etätyöntekijöille

### 5.2.1 Taulukko tutkimustuloksista

Taulukossa 2 on esitetty toiseen tutkimuskysymykseen liittyvät teemat ja niiden alle sijoittuvat luokat. Tutkimukseni toinen empiirinen tutkimuskysymys oli, millaisia merkityksiä sosiaalisella tuella on etätyöntekijöille. Aineistosta tehdyn analyysin perusteella sosiaalisella tuella on tutkimukseen osallistuneille etätyöntekijöille sekä emotionaalisia että välineellisiä merkityksiä. Sosiaalisen tuen emotionaalinen merkitys muodostuu tässä tutkimuksessa kolmesta eri luokasta: sosiaalinen tuki voi välittää tunnetta omasta arvokkuudesta, työyhteisöön kuulumisesta ja toisiin turvautumisesta. Myös sosiaalisen tuen välineellinen merkitys rakentuu kolmesta luokasta. Sosiaalinen tuki voi edesauttaa aikaansaamista ja kehittymistä sekä helpottaa asioita. Luvussa 5.3.2 tarkastelen sosiaalisen tuen emotionaalisia merkityksiä ja luvussa 5.3.3 välineellisiä merkityksiä.



TAULUKKO 2. Sosiaalisen tuen merkityksiä etätyöntekijöille

| Millaisia merkityksiä sosiaalisella tuella on etätyöntekijöille?   |  |
|--|--|
| EMOTIONAALINEN MERKITYS  | VÄLINEELLINEN MERKITYS                                   |
| Oma arvokkuus <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tunnustus</li> <li>• Välittäminen</li> </ul> Työyhteisöön kuuluminen<br>Turvautuminen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tieto toisen saatavilla olemisesta</li> <li>• Jakaminen</li> <li>• Ymmärretyksi tuleminen</li> </ul> | Aikaansaaminen<br>Kehittyminen<br>Asioiden helpottuminen |

### 5.2.2 Emotionaalisia merkityksiä

Sosiaalisella tuella on tämän tutkimuksen perusteella etätyötä tekeville emotionaalista merkitystä. *Emotionaalisilla merkityksillä* viitataan tässä yhteydessä itseisarvoisiin merkityksiin: sosiaalisen tuen arvo ei muodostu emotionaalisissa merkityksissä siksi, että siitä olisi hyötyä jonkin konkreettisen asian saavuttamisessa vaan tuen tärkeys muodostuu sen vaikutuksesta tunteisiin. Tutkimuksessa havaittiin sosiaalisella tuella olevan tutkimukseen osallistuneille etätyöntekijöille kolmenlaisia emotionaalisia merkityksiä: sosiaalinen tuki edistää tunnetta omasta arvokkuudesta, työyhteisöön kuulumisesta ja mahdollisuudesta turvautua toisiin. Seuraavaksi käyn läpi nämä emotionaalisen merkityksen alaluokat mainitussa järjestyksessä.

Ensimmäinen emotionaalisen merkityksen alaluokka on *oma arvokkuus*, joka rakentuu tässä tutkimuksessa tunnustuksesta ja välittämisestä. Tunnustuksen ja välittämisen yhteys sosiaalisen tuen teoriaan tulee esille tarkasteltaessa Cobbin (1976) sosiaalisen tuen määritelmää. Cobbin mukaan sosiaalinen tuki on tietoa, joka saa henkilön uskomaan että hänestä välitetään ja häntä arvostetaan (ks. myös luku 2.1).

Haastateltavista neljä mainitsi saaneensa positiivisen palautteen kautta *tunnustusta* hyvin tehdystä työstä ja siten merkin omasta arvokkuudestaan organisaatiossa. Eräs haastateltava kertoo saamastaan tunnustuksesta seuraavasti: ”- jopa kiitoksiakin on tullu (naurua) ja suklaalevykin tuli tässä - - ku tuli yks projekti loppuun niin päällikkö anto suklaalevyn mulle että olin hoitanu hyvin”.

Kyseiselle haastateltavalle tunnustus omasta osaamisesta ja hyvästä työstä oli tullut konkreettisesti suklaalevyn muodossa. Toinen haastateltava puolestaan kertoi, että kollega oli kuullut hänen esityksensä ja pyysi haastateltavaa pitämään esityksen uudestaan toiselle ryhmälle. Tässä tapauksessa tunnustuksena toimi työtehtävään liittyvä pyyntö: kollegan mielestä esitys oli ollut niin hyvä, että haastateltavan kannattaisi pitää se myös toiselle kohderyhmälle.

Sosiaalisen tuen muodoista tunnustus liittyy vahvasti arviointitukeen ja palautteeseen sen osa-alueena: arviointituki onkin määritelmällisesti itsearviointia ja -tuntoa tukevaa tietoa. Aineistoesimerkeistä käy kuitenkin ilmi, että tunnustus ja sitä kautta tieto omasta arvokkuudesta työyhteisössä voi tulla erilaisten konkreettisten eleiden kautta. Tunnustus sosiaalisen tuen merkityksenä tuli esille myös van den Bergin ym. (2017) tutkimuksessa, jossa lääketieteelliset kouluttajat kertoivat tunnustuksen saaneen heidät tuntemaan oman työnsä tärkeäksi. Tunnustuksen antaminen positiivisen palautteen kautta vaikuttaisi siten olevan keskeinen keino rakentaa palautteen kohteen tunnetta omasta arvokkuudestaan.

Toinen oman arvokkuuden tunnetta rakentava osa-alue on tämän tutkimuksen perusteella *välittäminen*. Haastateltavat toivat esille välittämisen tulevan organisaatiossa eri tahoilta: työtovereilta, esimieheltä, henkilöstöhallinnolta ja johdolta. Aineiston perusteella keskeisin välittämisen osoittamisen väline on kuulumisten kysyminen ja kuuntelu, sillä nämä tekijät mainittiin useimmin.

Eräs haastateltavista toi esille toisenlaisen tavan näyttää työntekijöistä välittämistä: ”- - *siis mukavia on tämmöset muistamiset, nuo synttäreiden muistamiset esimerkiks on pieni juttu mutta etänä kun tehdään paljon nii se on mukava kun johdossa tai hooärrässä muistetaan etätyöntekijöitä vaikka synttäreissä tai sit jotain muita perhetapahtumia tai jos on vaikka lapset ollu kipeenä nii sit sieltä on tullut jotakin tämmösiä kivoja juttuja*”. Haastateltava kertoo aineisto-otteessa, kuinka henkilöstöhallinnolta tai johdolta tulevat pienet muistamiset ovat hänelle mieluisa asia. Oteesta tulee mielestäni esille kaksi keskeistä asiaa. Ensinnäkin haastateltava tuo erityisesti esille etätyöntekijänä olemisen. Voi siten olla, että etänä työskentely tuo mukanaan ajatuksen ”unohdetuksi tulemisesta” ja siten muistaminen tuntuu erityisen tärkeältä (vrt. eristyneisyyden käsite, ks. esim. Marshall, Michaels & Mulki 2007). Toinen huomionarvoinen seikka haastateltavan kuvauksessa on se, että muistamiset liittyvät yksityiselämään. Pienet muistamiset saattavat symboloida tällöin sitä, että työntekijä huomioidaan ihmisenä ja hänestä välitetään muutenkin kuin työroolinsa vuoksi. Siinä missä tunnustus välittää tunnetta omasta arvokkuudesta työpaikalla, välittämisen voi nähdä tuovan arvokkuuden tunteen laajemmassa merkityksessä. Jos tunnustus liittyy sosiaalisen

tuen muodoista kiinteästi arviointitukeen, kytkeytyy välittäminen puolestaan ennen kaikkea emotionaaliseen tukeen. Kuitenkin kuten luvussa 2.1 todettiin, myös välineellisemmät tuen muodot voivat toimia välittämisen osoituksena, jos tuen vastaanottaja sen niin tulkitsee.

Toinen sosiaalisen tuen emotionaalisen merkityksen teemaan kuuluva luokka on *työyhteisöön kuuluminen*. Sosiaalisen tuen rooli työyhteisöön kuulumisen tunteen välittäjänä ei aiemman tutkimuksen valossa ole yllättävä, sillä sosiaalisen tuen on havaittu olevan yhteydessä esimerkiksi organisaatioon kuulumisen tunteeseen (Belle, Burley & Long 2015). Tässä tutkimuksessa kuulumisen tunne liittyy kuitenkin koko organisaation jäsenyyttä suppeammin omaan työyhteisöön, jolla voidaan tarkoittaa tutkimukseen osallistuneiden tapauksessa joko samalla paikkakunnalla olevia tai myös muilla paikkakunnilla olevia oman yksikön tai tiimin jäseniä. Aiemmin tässä luvussa mainittu Cobbin sosiaalisen tuen määritelmä kytkeytyy myös tähän sosiaalisen tuen emotionaalisen merkityksen luokkaan, sillä Cobbin (1976) mukaan sosiaalinen tuki on välittämisestä ja arvostuksesta kertomisen lisäksi tietoa sosiaaliseen verkostoon kuulumisesta.

Aineistosta on löydettävissä kuvauksia sekä kuulumisen tunteesta tai sen puuttumisesta että kuulumisen tunteeseen vaikuttavista tekijöistä. Eräs haastateltava kertoo, kuinka hänen mielestään työyhteisöön kuulumisen tunne juontuu samalla paikkakunnalla olevilta saadusta tuesta: ”*et se tulee se semmonen työpaikkaan kuulumistuki täältä*”. Kyseinen haastateltava siten koki, että työyhteisöön kuulumisen tunteen kannalta olennaista on samassa paikassa olevilta, vaikkakin eri tiimeissä ja projekteissa työskenteleviltä, saatava tuki. Sen sijaan kaksi haastateltavista kertoi, että he ovat kokeneet omassa toimipisteessä kuulumattomuutta työtehtäviensä erilaisuuden vuoksi. Seuraavassa sitaatissa toinen näistä haastateltavista kertoo tilanteestaan: ”- - *sitten ei tavallaan niin vahvasti tunne kuuluvansa tähän porukkaan kun täällä on niin vähän ihmisiä kenen kans tekee niitä töitä - - niin siitä kyllä sitten voi tulla semmonen olo, että oon tämmönen oman tien kulkija*”. Haastateltavan sitaatista on tulkittavissa, että hänelle työyhteisöön kuulumisen tunteen kannalta keskeistä on mahdollisuus tehdä työtä yhdessä muiden kanssa. Myöhemmin haastateltava jatkaa, että hän kokee huomattavasti vahvempaa kuulumisen tunnetta niihin ryhmiin, joissa hän on tehnyt töitä.

Näistä kahdesta erilaisesta näkemyksestä voidaan päätellä, että joillekin työyhteisöön kuulumisen tunteen kannalta merkityksellisempää on yleisemmässä sosiaalisessa kanssakäymisessä toisilta saatava tuki, kun taas toiset tarvitsevat yhteisiä työtehtäviä ja työn tekemisessä saatavaa tukea. Aineistosta on löydettävissä mainintoja siitä, kuinka jotkut haastateltavista pitävät mahdollisuutta tehdä töitä yhdessä erityisen tärkeinä hetkinä. Sen sijaan osalle haastateltavista epävirallisemmat

sosiaaliset tilanteet, kuten jutustelu kahvipöydässä, ovat aineiston perusteella keskeisempiä työyhteisön jäsenyyden tunteen rakentajia. Eräs haastateltava toi esille, kuinka hänen mielestään kaikenlainen yhteinen tekeminen edesauttaa kuuluvuuden tunnetta: ”- - siihen tulee se kuuluvuuden tunne kuitenkin sitten heti mukaan kun on yhteisiä juttuja, tapaamisia ja palaverieita ja olemisia ja harrastusjuttuja. Onhan ne semmosia, tulee se filis et kuuluu siihen joukkoon”. Haastateltavien esille tuomien seikkojen valossa vaikuttaisi siten siltä, että yhteisissä tekemisissä ja kohtaamisissa saatava sosiaalinen tuki on tärkeää työyhteisöön kuulumisen tunteen kannalta, mutta yksilökohtaista on se, millaisia sosiaalisia tilanteita pidetään olennaisimpina.

Viimeinen emotionaalisiin merkityksiin kuuluva luokka on *turvautuminen*. Turvautumisen luokka kuvaa, kuinka haastateltavien mukaan sosiaalinen tuki tuo heille tunteen mahdollisuudesta turvautua tarvittaessa toisiin. Turvautuminen koostuu tässä tutkimuksessa toisen saatavilla olemiseen liittyvästä tiedosta, jakamisesta ja ymmärretyksi tulemisesta.

*Tieto toisen saatavilla olemisesta* -alaluokka koostuu aineistokohdista, joissa haastateltavat kuvaavat sosiaalista tukea tietona siitä, että heillä on tarvittaessa olemassa työyhteisössä ihminen tai ihmisiä, joihin turvautua. Tämä luokka on käsitteellisesti lähellä koettuja tukimahdollisuuksia (ks. myös luku 5.2.4). Seuraavaksi havainnollistan luokan sisältöä kahden aineisto-otteen kautta. Ensimmäinen sitaatti tulee haastateltavalta, joka kuvaa ytimekkäästi tietoaan avun saatavuudesta: ”- - jos mä tietäsin että mä tartten apua, mä kysyn ja sitten ne auttaa jos ne pystyy”. Toinen haastateltava ilmaisee asian hieman pidemmin: ”se tuki on se, että mä tiedän että on olemassa sekä työryhmä että esimies että esimiehen esimies, siis jos tulee tosi vaikea paikka ja tenkkapoo, niin sieltä tulee se apu”. Molemmat puheenvuorot kuvaavat sitä, että haastateltavat tietävät voivansa tarvittaessa hakea apua toiselta osapuolelta. Toinen haastateltavista sanoi epävarmemmin, että ”ne auttaa jos ne pystyy” ja toinen haastateltava taas on avun saamisestaan varmempi ”sieltä tulee se apu”. Tästä erosta huolimatta molemmat sitaatit kuvaavat tilannetta, jossa haastateltavat tietävät heillä olevan joku, keneltä pyytää apua. Tämä tieto toimii ikään kuin toiseen turvautumisen ennakkoehtona. Jos ihminen ei koe, että hänellä on joku, jota lähestyä avunpyyntönsä kera, ei hän voi myöskään turvautua.

Toinen turvautumisen alaluokka tässä tutkimuksessa on *jakaminen*. Tällä alaluokalla kuvaan laajasti tilanteita, joissa haastateltavat ovat jakaneet työhuoliaan, muita murheitaan tai ajatuksiaan toisten kanssa. Siinä missä edellinen luokka kuvasi turvautumista edeltävää yleisluontoista tietoa, tämä luokka kertoo spesifimmin siitä, millaista turvautuminen voi käytännössä olla. Toisin sanoen

sosiaalinen tuki voi merkitä ihmisille mahdollisuutta avata omia ajatuksiaan, tunteitaan ja kokemuksiaan toisille. Muutama haastateltava toi ilmi paitsi omia turvautumisen hetkiään myös niitä tilanteita, joissa joku oli turvautunut heihin: ”- - *minun ystävä on semmonen et jos mulla on jotain huolia ja murheita niin mä voisin hänen kanssaan niitä purkaa ja mä itekin olen joskus ollut - - sitten se jolle on voinu purkaa asioita*”. Sitaatissa haastateltava tuo esille, että työyhteisössä on vastavuoroisuutta huolista ja murheista avautumisessa. Toisaalta hän on itse purkanut asioita työyhteisössä olevalle ystävälleen, mutta myös vastaanottanut toisten vuodatuksia.

Toisiin turvautuminen asioiden jakamisen muodossa voi ilmetä paitsi huolien ja murheiden avaamisena, myös toisten mielipiteiden ja kokemusten hakemisena. Seuraava sitaatti kertoo tästä: ”- - *he sanoo omia mielipiteitä sitten siitä asiasta ja mitä mieltä he on. Jos se on johonkin henkilöön kohdistuvaa niin sitten vaikka sanoo sen oman mielipiteen että miten heillä on tämän henkilön kanssa käyny. Tai totaa, - - hän on kertonut sitten omista kokemuksistaan et miten hän on sen asian selvittänyt*”. Haastateltava kuvaa aineisto-otteessa, mitä toisiin turvautuminen voisi hänelle konkreettisesti tarkoittaa. Haastateltavan mukaan toisiin turvautuminen on käytännössä sitä, että he vastaavat tuen hakijan avuntarpeeseen kertomalla omia asiaan liittyviä kokemuksiaan ja mielipiteitään. Turvautuminen voi siten aineiston perusteella olla joko omien ajatusten ja tunteiden jakamista tai toisten jakamisen hakemista.

Viimeinen turvautumisen alle sijoittuva luokka on *ymmärretyksi tuleminen*. Jos toisen saatavuutta koskeva tieto kuvasi turvautumista edeltävää aikaa ja edellinen jakamisen luokka itse turvautumista toimintana, tämän alaluokan voi nähdä kertovan turvautumisen mahdollisesta seurauksesta. Neljän haastateltavan puheesta oli löydettävissä ymmärretyksi tulemiseen viittavia mainintoja. Eräs näistä haastateltavista kuvasi, kuinka pitkään tunteminen toimi ymmärryksen rakentumisen välineenä: ” *vuodattelee mut sitten saa myös tukea tosi paljon - - tietää omat heikkoudet molemmilta puolilta, pystyy aina niihin tarttumaan*”. Haastateltavan sitaatti viittaa siihen, että taustatieto toisesta auttaa tarttumaan olennaisiin seikkoihin ja edistää ymmärretyksi tulemisesta toiselle asioita purkaessa. Toinen esimerkkiaineisto-ote kertoo siitä, miten yhteinen työpaikka voi olla ymmärretyksi tulemisen resurssi: ”- - *työtovereitten kanssa keskustelua näistä talon asioista niin se on vähän semmosta vertaisapua että, et sellasta sosiaalista tukea tietysti et voidaan marmattaa yhdessä sitten niistä asiosta mitkä meistä on täällä huonosti*”. Haastateltava kertoo, kuinka työtovereilta voi saada vertaistukea keskusteltaessa asioista, joiden koetaan olevan työpaikalla pielessä. Tässä tapauksessa jaettu tietämys työpaikan käytännöistä ja tapahtumista auttaa ymmärretyksi tulemista. Myös toinen haastateltava viittasi vertaistukeen kertoessaan toisiin työasioissa turvautumisesta: yhteinen käsitys työtehtävistä edesauttaa haastateltavan mukaan ymmärretyksi tulemista.

Ymmärretyksi tulemisen voi nähdä tuovan turvautumiseen oman lisämerkityksensä. Ihmisellä voi olla olemassa henkilöitä, joihin hän tietää voivansa turvautua ja voi jakaa heille esimerkiksi työmurheitaan, mutta ei silti välttämättä koe tulleensa aidosti ymmärretyksi. Tällainen tilanne voi muodostua tulkintani mukaan esimerkiksi silloin, jos esimieheltä voi erään haastateltavan sanoin ”*aina kysyä jos on tarvetta*”, mutta esimiehellä ei välttämättä ole esimerkiksi välimatkan vuoksi todellista käsitystä ja ymmärrystä työntekijän tilanteesta. Näin ollen kaikkien turvautumiseen liittyvien tekijöiden huomiointi vaikuttaisi olevan keskeistä arvioitaessa sosiaalisen tuen merkitystä.

### 5.2.3 Välineellisiä merkityksiä

Emotionaalisten merkitysten lisäksi sosiaalisella tuella on tämän tutkimuksen perusteella etätyötä tekeville myös välineellistä merkitystä. Siinä missä edellisessä luvussa esitellyt merkitykset ovat luonteeltaan itseisarvoisia, välineelliset merkitykset viittaavat siihen, että sosiaalisen tuen avulla voidaan edistää jonkin tavoitteen tai päämäärän saavuttamista. *Välineellisen merkityksen* teeman alle kuuluu kolme eri luokkaa, jotka ovat aikaansaaminen, kehittyminen ja asioiden helpottuminen. Tässä tutkimuksessa sosiaalinen tuki näyttäytyy siten työn edistymistä, itsen tai organisaation kehittymistä ja asioiden helpottumista edesauttavana tekijänä. Seuraavaksi käyn läpi aineisto-otteita hyödyntäen välineellisen merkityksen luokat.

Ensimmäinen sosiaalisen tuen välineellistä merkitystä kuvastava luokka tässä tutkimuksessa on *aikaansaaminen*. Yhtä lukuun ottamatta kaikkien haastateltavien puheesta oli löydettävissä viittauksia siihen, että toisilta saatavalla tuella on merkitystä aikaansaamisen kannalta. Eri sosiaalisen tuen muodoista sekä työhön liittyvä tietotuki ja konkreettisempi apu että arviointitukeen kuuluva palaute näyttäytyivät aikaansaamisen kannalta keskeisinä. Koska välineellisissä merkityksissä sosiaalista tukea käytetään muiden tavoitteiden saavuttamiseksi, ei ole kovin yllättävää, että tunnetukseen liittyviä mainintoja ei löydy joukosta. Sosiaalisen tuen lähteiden suhteen mielenkiintoista on, että aikaansaamiseen liittyvissä viittauksissa kukaan ei puhunut eksplisiittisesti esimiehestä vaan tukea antaviin tahoihin viitattiin joko yleisellä tasolla tuen lähdeä erittelemättä tai työtovereina. Tämän esimiehen roolin mainitsemattomuuden voi tulkita liittyvän luvussa 5.2.3 käsiteltyyn esimiehen ja työntekijän osaamisen erilaisuuteen. Esimies ei välttämättä osaa antaa korkeasti koulutetulle asiantuntijalle työn edistymistä edesauttavaa apua, vaan työtoverit ovat tässä tapauksessa merkittävämpi sosiaalisen tuen lähde.

Eräs haastateltavista kuvasi saaneensa työtovereiltaan konkreettista apua työprojekteissaan. Projekteihin sisältyi suhteellisen rutiininomaista käytännön työtä, johon haastateltava pyysi apua työtovereiltaan: *”kahteen kertaankin kun mä oon tämmöstä prosessia vetäny läpi nii siinä on molemmilla kerroilla tullu talkootyön tarvetta - - Että oon kyllä saanu sitten siihenkin - - et se on ollu ihan semmosta konkreettista apua kyllä, ihan tämmöstä kädestä pitäen”*. Työssä aikaansaamista edistävä sosiaalinen tuki voi siten olla tietotyössäkin toisinaan käytännönläheistä ja luonteeltaan sellaista ”talkootyötä”, johon eri henkilöt asiantuntemusalueesta riippumatta voivat osallistua. Haastateltavista myös kaksi muuta mainitsi saaneensa aikaansaamista edesauttavaa konkreettimpaa tukea, mutta tämä tuki oli tullut tietyn asiantuntemuksen omaavilta henkilöiltä. Muutama haastateltava mainitsi työn edistymistä edesauttavana yhteisen ideoinnin. Ideoinnissa yhdistyy tietotukeen kuuluvien neuvojen ja ehdotusten esittäminen sekä toisten ideoihin liittyvän palautteen antaminen. Eräs haastateltava ilmaisi ideoinnin merkityksen seuraavasti: *”tykkään siitä että ideoidaan paljon ja sitten ammutaan ideoita alas ja sitten niitä viedään eteenpäin”*.

Yksi haastateltava toi esille käänteisen esimerkin kautta, mikä merkitys saatavalla tuella on aikaansaamisen kannalta. Hän kuvaa tilannetta, jossa olisi tarvinnut tukea uudessa asiassa, mutta etätyön vuoksi lähitukea ei ollut saatavilla: *”- - se vaan aiheuttaa sit et opetellaan vauhikkaasti ja kyllähän sen huomaa sit kun liian vauhikkaasti opetellaan että sitten jossain vaiheessa kun on tehny pitemmälle ni sitten huomaa niitä mahdollisesti huonoja ratkasuja”*. Haastateltava kuvaa aiheisto-otteessa, kuinka välittömän tuen puuttuminen pakottaa opettelemaan asiat itsenäisesti nopeaan tahtiin, mikä voi myöhemmin kostautua puutteellisten ratkaisujen muodossa. Tuen puute voi virheiden kautta hidastaa työn etenemistä. Tämän otteen kautta tuli siten ilmi, miksi etätyöllä voi olla toisinaan kielteisiä vaikutuksia työn edistymisen kannalta.

Kuten tämän luvun alussa mainitsin, työssä aikaansaamisen edistymiseen liittyvät maininnat kiinnittyvät muihin sosiaalisen tuen muotoihin kuin tunnetukeen. Kuitenkin tunnetukeen liittyvät seikat tulivat erään haastateltavan puheessa esille aikaansaamiseen mahdollisesti negatiivisesti vaikuttavana tekijänä: *”täälläkin työpaikalla ollessa tietysti ihan hyvässä mielessä työkavereita tulee moikkaamaan ja kysymään kuulumisia mutta ne tahtoo sitten vähä pätkästä sen ajatuksenjuoksun ja joutuu kelaamaan et mitä minä olinkaan tekemässä - - jos olis sitä sosiaalisuutta vielä enemmän ja enemmän nii minä näkisin silleen et se alkaa nakertaa sitä että syntykö siitä työstä enää jälkeä”*. Sitaatissa haastateltava kertoo, kuinka työtovereiden poikkeaminen työhuoneesta kysymässä kuulumisia saattaa katkaista työn tekemisen ja siten vaikuttaa aikaansaamiseen työssä. Hyväksi tarkoitettu välittämisen ilmaisu (ks. luku 5.3.2) voi näin ollen osoittautua välineellisestä näkökulmasta pikemminkin kielteiseksi kuin myönteiseksi asiaksi.

Etätyöllä voi siis olla kahtalaisia vaikutuksia aikaansaamiseen liittyvän sosiaalisen tuen näkökulmasta. Ensinnäkin etätyö voi edistää aikaansaamista vähentämällä keskeytyksiä ja häiriöitä, joita arkiseen sosiaaliseen kanssakäymiseen liittyvistä tukitilanteista tulee. Etätyön tuoma mahdollisuus häiriöttömämpään työympäristöön ja sitä kautta tehokkuuteen työssä on havaittu myös aiemmassa empiirisessä tutkimuksessa (ks. esim. Mann, Varey & Button 2000). Usein työn tehostaminen toimii keskeisenä motiivina etätyön valitsemiselle (Allen, Golden & Shockley 2015, 53–55). Kuitenkin etätyön tekemisellä voi olla myös haitallisia seurauksia työssä edistymisen kannalta. Työhön liittyvää tukea ei ole välttämättä saatavilla tarvittaessa, mikä voi johtaa virheiden tekemiseen ja sitä kautta työn tekemisen hidastumiseen. Aiemmin (ks. luku 5.2.3) tarkasteltaessa vuorovaikutuksen merkitystä moni haastateltava toi esille, että tiedon jakaminen on välittyneen vuorovaikutuksen kannalta haastavampaa. Näin ollen etätyö voi hankaloittaa myös työssä aikaansaamisen kannalta olennaisia ideointia.

Toinen välineellisen merkityksen luokka on tässä tutkimuksessa *kehittyminen*. Haastateltavat toivat haastattelussa esille, kuinka toisilta saatava tuki voi edistää omaa kehittymistä. Seuraavassa haastattelusta otetussa lainauksessa haastateltava kertoo, kuinka palaute auttaa häntä miettimään omaa kehittymistään: ”*vaikka se palaute ois silleen että no, pieleen meni (naurua) niin se on sitten kiva miettiä et miks se meni pieleen tai mikä meni pieleen - - se on äärimmäisen hyvä positiivinen palaute että puhutaan suoraan*”. Haastateltava pohtii, kuinka erityisesti korjaava palaute on hänen mielestään positiivinen seikka ja toimii kehittymisen lähteenä. Palaute onkin keskeinen kehittymiseen liittyvä tuen muoto, sillä se kertoo toiminnan onnistuneisuudesta (Sias 2009, 26–27; ks. myös luku 2.3 tässä raportissa). Eräs haastateltava toi esille myös tietotuen merkityksen kehittämisessä kertomalla, että uuden opettelussa osaavan työtoverin tuki olisi hänen mielestään tärkeää. Molemmista organisaatioista löytyi lisäksi haastateltavia, jotka mainitsivat organisaation tukevan tavalla tai toisella uuden opiskelua ja sitä kautta työntekijöiden itsensä kehittämistä.

Suurimmassa osassa kehittymiseen viittaavista puheenvuoroista käsiteltiin sitä, kuinka toisilta saatava tuki toimi haastateltavien itsensä kehittymisen apuna. Kehittämisestä kertovista aineistokohdista kaksi liittyi tulkintani mukaan myös laajemmin organisaation kehittymiseen tuen myötä. Toisessa näistä haastateltava kertoi, miten kuuntelemalla ja viemällä kahvipöydässä esille tulevaa palautetta eteenpäin hän pystyy mahdollisesti vaikuttamaan esimerkiksi järjestelmien kehittymiseen organisaatiossa. Toisessa aineisto-otteesta haastateltava liittyy oman kehittymisensä organisaation suoriutumiseen: ”*kyllä mä oon yrittänyt tiimiläisillekin sanoa että jos on jotain mitä omassa itsessä tai työssä voi kehittää niin ilman muuta anna suoraa palautetta. Kuitenkin yritetään joustavasti toimia talossa nii jos joku homma ei toimi niin sit se ei ole joustavaa et siihen pitää puuttua*”.



Haastateltavan kuvauksesta on tulkittavissa, että hän rinnastaa yksittäisten työntekijöiden toimintatavat organisaation periaatteiden toteutumiseen: jos työntekijät eivät toimi näiden periaatteiden mukaisesti, on heidän kehityttävä ja sitä kautta kehitettävä myös organisaatiota. Tämä kehittyminen voi puolestaan tapahtua palautteen kautta.

Kolmas sosiaalisen tuen välineellinen merkitys on tämän tutkimuksen valossa *asioiden helpottuminen*. Tähän luokkaan kuuluvia asioita mainitsi kaksi haastateltavaa. Toinen heistä kertoi, että tuen puute ”ei - - blokkeri oo ollu mutta ehkä tiettyä stressikäyrää se nostaa”. Toisin sanoen tuen saaminen helpottaisi esimerkiksi työtehtävien suorittamista, mutta ei myöskään ole ylitsepääsemätön este. Haastateltavista toinen toi esille, kuinka toisilta saatavan tuen tai avun kautta työn ulkopuolisen elämän suunnittelu helpottuu:

”- saanu aika hyvin ite sovittua ne menemiset ja tulemiset - - Itelläni vielä tähän mennessä on toiminu kyllä hyvin et aina on sattunu semmonen porukka että on saanu sovittua että aamulla tulee myöhemmin niin sitten porukka osaa oottaa sitä - - jos aatellaan vaikka lastenhoidollisia hommia, mä lasken avuks myös sen että kun etänä on ja sitten tuota, no ei se varmaan ehkä etätyöhönkään liity. Mutta se että jos lasten kanssa on pitäny käyä jossain tai muuta nii sitten on aina saanu sen sovittua kuitenkin että onnistuu tää homma. Nii sama lomien pitämiset on semmonen että saa sumplittua ne kaikki kohdilleen. Et mä laskisin sen myös siihen että on kyllä hyvä apu ihan normielämääinkin et saa sovittua nuo menemiset lomien suhteen”.

Aineisto-otteessa haastateltava tuo esille, miten hänen arkeaan on helpottanut mahdollisuus neuvotella asioista toisten kanssa ja hän määrittääkin avuksi sen, että menemisistä pystyy sopimaan. Haastateltava on saanut kertomansa mukaan sovittua sekä yksittäisiin päiviin liittyvät menot että pidemmät loma-ajat suotuisalla tavalla, mikä on helpottanut esimerkiksi lasten kanssa toimimista. Mielenkiintoista haastatteluotteesta on lisäksi se, että haastateltava pohtii, liittyykö menoista sopiminen etätyöhön: ”että kun etänä on - - no ei se varmaan etätyöhönkään liity”. Aiemmassa tutkimuksessa etätyön mahdollisena etuna tuotu usein esille mahdollisuus sovittaa paremmin yhteen työ ja muu elämä (ks. esim. Morganson ym. 2010). Edellä olevasta haastateltavan puheenvuorosta voidaan päätellä, että pelkän etätyön tekemisen lisäksi tulisi ottaa huomioon työyhteisön tuki asioista sopimisen muodossa. Etätyöstä huolimatta työntekijällä voi olla palavereja ja muita aikataulutettuja velvollisuuksia, jotka rajoittavat esimerkiksi perhe-elämän ja työarjen yhteensovittamista. Tällöin joustavuus ja sopimismahdollisuudet työyhteisössä voivat toimia keskeisenä työn ja muun elämän välistä tasapainoa ylläpitävänä resurssina.

## 6 POHDINTA

Tutkimukseni tarkoituksena on ollut selvittää etätyöntekijöiden kokemuksia sosiaalisesta tuesta työyhteisössä. Tähän tutkimusongelmaan olen pyrkinyt vastaamaan kahden täsmällisemmän tutkimuskysymyksen kautta. Olen ensinnäkin tarkastellut, millaiset tekijät ovat yhteydessä etätyöntekijöiden kokemukseen sosiaalisesta tuesta työyhteisön kontekstissa. Toiseksi olen analysoinut, millaisia merkityksiä sosiaalisella tuella on etätyöntekijöille. Tässä pohdintaluvussa vedän yhteen tutkimukseni päätulokset. Lisäksi arvioin tutkimukseni luotettavuutta. Lopuksi tarkastelen vielä tutkimustulosteni merkitystä työelämän käytäntöjen ja jatkotutkimuksen kannalta.

### 6.1 Tulosten yhteenveto ja johtopäätökset

Tutkimukseni tulosten perusteella etätyötä tekevien kokemukseen sosiaalisesta tuesta työyhteisössä ovat yhteydessä tuen tarpeeseen, tuen saatavuuteen ja tuen tulkintaan liittyvät tekijät. Tuen tarpeen esille tuleminen ei ollut aiemman tiedon valossa kovin yllättävää, sillä tarpeen on todettu olevan keskeinen sosiaalisen tuen hyödyllisyyttä määrittävä tekijä (ks. esim. Melrose, Brown & Wood 2015). Tuen tarpeeseen liittyvät tekijät säätelevät siten sosiaalisen tuen kokemuksessa erityisesti sitä, miten käyttökelpoiseksi tuki koetaan. Tuen tarpeen teemaan sisältyivät sosiaalisuuden tarpeen, tuen tarpeen tilanneriippuvaisuuden, työn luonteen ja tarpeen muuttumisen luokat. Sosiaalisuuden tarpeen luokan muodostuminen havainnollistaa sitä, että sosiaalinen tuki on keskeinen osa sosiaalisia suhteita ja tilanteita. Yleisluontoisempi sosiaalisuuden tarve voi määritellä, kuinka tukeen liittyvät tilanteet koetaan. Tutkimuksessani ilmeni sekä sosiaalisuuden kaipuuta että taipumusta välttää jatkuvaa sosiaalista kanssakäymistä työssä edistymisen, kuormittumisen ehkäisemisen tai omien arvostusten vuoksi. Näistä tuloksista voidaan vetää kahdenlaisia johtopäätöksiä. Enninnäkin etätyön aiheuttama sosiaalisten hetkien väheneminen saattaa saada huomaamaan työyhteisön sosiaalisuuden arvon. Toiseksi omat arvostukset ovat toisaalta voineet tietoisesti saada valitsemaan etätyön: jos työn itsenäisyyttä, aikaansaamista ja sosiaalisuutta työn ulkopuolella pidetään arvokkaina, ei sosiaalisuuden tarve työyhteisössä ole välttämättä yhtä korkea. Sosiaalisuuden tarpeen luokka heijastaa siten sekä etätyön mahdollisia haittapuolia että valitsemisen motiiveja.

Tuen tarpeen tilanneriippuvaisuuden luokka liittyy siihen, että tilanteesta riippuen voidaan kaivata eri tuen muotoja eri tahoilta. Sosiaalisen tuen hyödyllisyyttä pohdittaessa on siten tärkeää analysoida tuen tarvitsijan tilannetta ennen tukitoimiin ryhtymistä (ks. Goldsmith 2004, 83–93). Kolmanneksi tuen tarpeen osatekijäksi muodostui työn luonne. Haastateltavat korostivat pääasiassa työnsä itsenäisyyttä, jonka voi nähdä vähentävän esimerkiksi tietotuen ja palautteen tarvetta. Nähdäkseni työn itsenäisyyden korostuneisuus kertoo toisaalta siitä, että etätyötä tekevien työt ovat yleensäkin melko itsenäisiä. Toisaalta kyse on myös siitä, että tämän tutkimuksen osallistujajoukon muodostivat hyvinkin itsenäistä työtä tekevät henkilöt. Tulokset työn luonteen luokan osalta olisivat siten voineet muokkautua erilaisiksi riippuen tutkimukseen osallistujien työkuvasta.

Viimeinen tuen tarpeeseen liittyvä luokka tässä tutkimuksessa oli tuen tarpeen muuttuminen, joka koostui sopeutumisen ja vertailun alaluokista. Tämän luokan voi nähdä osoittavan, että etätyötä tekevien on mahdollista kognitiivisen toiminnan kautta edistää tarpeidensa mukautumista etätyön asettamiin reunaehtoihin. Ajatuksen tasolla etätyöhön totuttautuminen ja sopivien vertailukohtien valinta voisivat olla aloittelevien etätyöntekijöiden uuteen työmuotoon tottumista edistäviä keinoja. Sopeutumisen ja vertailun esiintyminen saattaa kertoa siitä, että tutkimuksessani oli mukana suhteellisen runsaasti etätyötä tekeviä. Jos haastateltavat olisivat tehneet etätyötä vähemmän, sopeutumisen ja vertailun tarvetta ei olisi välttämättä ilmennyt samalla tavalla.

Tuen saatavuuden teema oli sisällöllisesti selkeästi laajin. Tuen saatavuuden ja sosiaalisen tuen kokemuksen yhteys on melko ymmärrettävä: tuen tarpeen täytyminen riippuu keskeisesti siitä, onko tarvittavaa tukea saatavilla. Tuen saatavuuteen liittyvät tutkimukseni perusteella sosiaaliset suhteet, vuorovaikutus, kohtaamismahdollisuudet ja oma toiminta. Sosiaalisten suhteiden luokka koostui sosiaalisten suhteiden olemassaolosta ja sosiaalisen verkoston piirteistä. Sosiaalisten suhteiden olemassaoloon liittyen haastateltavat toivat esille tutustumisen ja pysyvyyden merkityksen. Tutustuminen lienee näistä kahdesta tekijästä selkeämpi, mutta myös suhteiden pysyvyys on tuen saatavuuden kannalta keskeinen tekijä: vaihtuvuuden vuoksi pitkäkestoisten ja monipuolisten tukisuhteiden rakentaminen voi olla hankalaa. Tämä korostuu etätyöntekijöiden kohdalla, sillä harvempien kohtaamisten vuoksi suhteiden kehittäminen saattaa olla hitaampaa (ks. Collins, Hislop & Cartwright 2016). Pysyvyyden merkitys suhteiden ja siten tuen kannalta tulisikin huomioida työpaikoilla, joissa vaihtuvuus on esimerkiksi määräaikaisten työsuhteiden vuoksi suurta.

Tutustuminen ja suhteiden pysyvyys puolestaan vaikuttavat osaltaan siihen, millaiseksi henkilön sosiaalinen verkosto muotoutuu. Tutkimukseni perusteella tuen saatavuuteen yhteydessä olevia verkoston piirteitä ovat yhteisöllisyys, lähestyttävyys, läheisyys, osaaminen ja vastavuoroisuus.

Sosiaalista tukea käsittelevässä kirjallisuudessa on kritisoitu sosiaalisten verkostojen tutkimuksen riittävyttä (ks. esim. Stansfeld 2006, 149). Oman tutkimukseni perusteella vaikuttaisi siltä, että vaikka pelkkä verkostotutkimus on vajavaista sosiaalisen tuen tarkastelussa, on se myös hyödyllinen apuväline tuen saatavuuden selvittämisessä. Mainitut sosiaalisen verkoston piirteet kertovat paljon siitä, millaisia tuen muotoja, mihin suuntaan ja kuinka laajasti työyhteisössä voidaan vaihtaa. Etätyön näkökulmasta mielenkiintoista on, että osa haastateltavista toi esille yhteisöllisyyden kärsimisen etätyön myötä, mutta kukaan ei kertonut yksittäisten suhteiden heikentyneen etätyön takia. Pohdinnan arvoista onkin, vaikuttaako työpaikalta poissa oleminen ensimmäisenä heikompiin siteisiin ja onko tämän taustalla esimerkiksi Tietzen ja Nadinin (2011) tekemä havainto siitä, että läheisemmistä suhteista ollaan motivoituneita pitämään huolta etätyöstä huolimatta.

Toiseksi tuen saatavuuteen liittyväksi luokaksi muodostui vuorovaikutus. Mainintojen määrän perusteella selvästi pienempi vuorovaikutuksen alaluokka oli reagointi: kaksi haastateltavaa kuvasi tilannetta, jossa toisen osapuolen reagoitintapa vaikutti tuen saatavuuteen. Sen sijaan vuorovaikutuksen muodon merkitystä pohdittiin laajasti. Suuri osa haastateltavista ilmaisi, että kasvokkaisuuden ja sitä kautta sanattoman viestinnän puuttuminen vaikeuttaa etenkin kuulumisten ja tiedon vaihtoa. Videoyhteyden käytöllä voitaisiin ratkaista osa vuorovaikutusongelmista, mutta kuten kaksi haastateltavaa kertoi, videota ei useinkaan mahdollisuudesta huolimatta käytetä. Tämä osoittaa, että eri kommunikointivälineiden paremmuudesta (vrt. Daft & Lengel 1986) väittelyn ohella tulisi selvittää kommunikointikanavien käyttöä estäviä ja edistäviä tekijöitä. Vaikka jokin sähköinen viestintäväline olisi ominaisuuksiltaan lähes kasvokkaista vuorovaikutusta vastaava, ei siitä ole hyötyä, mikäli etätyöntekijät eivät syystä tai toisesta halua tai pysty välinettä hyödyntämään.

Tuen saatavuuteen vaikuttavat tämän tutkimuksen perusteella myös mahdollisuudet kohdata toisia. Kohtaamismahdollisuuksiin liittyvät tapaamiset, konkreettisten tapaamistilojen olemassaolo, työn organisoinnin tavat, tavoitettavuus sekä kohtaamisten edistäminen esimiehen ja organisaation toimesta. Näistä tekijöistä tapaamisten järjestäminen ja kohtaamispaikat ovat helposti ymmärrettävissä: ilman tapaamisia sosiaalista tukea on vaikeaa vaihtaa ja konkreettisten paikkojen olemassaolo liittyy tukeen kasvokkaisissa kohtaamisissa. Myös tavoitettavuuden kytkös tuen saatavuuteen on järkeenkäypä: jos toista ei saa kiinni tarvittaessa, ei tuen saaminen ole mahdollista. Haastatteluista oli löydettävissä sekä tavoitettavuuden kehumista että kuvaus etätyön ja joustavan työajan aiheuttamista tavoitettavuushankaluuksista. Lisäksi eräs haastateltava kritisoi jatkuvaa tavoitettavissa olemista, mikä toi esille mahdollisen ristiriidan etätyöntekijöiden hyvinvoinnin edistämisessä. Toisaalta tavoitettavissa oleminen edistää tarpeellisen tuen saatavuutta, mutta se saattaa myös hämärtää työn ja muun elämän välistä rajaa haitallisella tavalla.

Kohtaamismahdollisuuksiin liittyen mielestäni mielenkiintoisin luokka oli työn organisointi. Tutkimusta tehdessäni havaitsin, että etätyö ei ollut ainoa haastateltavien kokemuksiin vaikuttava joustava työn muoto. Molemmissa organisaatioissa työn tekeminen oli hajautettu usealle paikkakunnalle, minkä vuoksi haastateltavien kanssa samassa yksikössä tai projektissa olevat työtoverit ja esimies olivat usein eri kaupungissa. Tämä aiheuttaa sen, että työntekijän käytännön työn kannalta ei ole merkitystä, työskenteleekö hän toimistolla vai kotona. Oman mausteensa työntekoon toi vielä se, että työntekijöillä oli käytössä liukuva työaika, joka luokitellaan ajallisen joustavuuden muodoksi (Mamia 2007b, 39). Etätyökeskustelussa vallinnut käsitteellinen epäselvyys (ks. esim. Ojala 2014, 51–53) on siten osin ymmärrettävissä käytännön tarkastelun kautta: erilaiset työn joustot ja niiden seuraukset sekoittuvat ja kietoutuvat toisiinsa. Esimerkiksi tässä tutkimuksessa on ollut monissa tapauksissa mahdotonta rajata, mitkä tekijät liittyvät puhtaasti kotona tehtävään etätyöhön: tutkimuksen tulokset saattaisivat siten olla erilaisia, mikäli etätyö olisi ainoa joustavuuden muoto. Erilaisten joustojen samanaikainen olemassaolo saattaa heikentää etätyöntekijöiden kohtaamismahdollisuuksia, mutta toisaalta tutkimuksen perusteella esimies omalla esimerkillään ja toiminnallaan sekä organisaatio käytännöllään ja ohjeistuksillaan voivat edistää kohtaamisia.

Lisäksi kohtaamismahdollisuuksiin vaikuttaa tämän tutkimuksen perusteella etätyötä tekevien oma toiminta. Etätyöntekijöiden oma toiminta liittyi sekä suunnitelmallisuuteen että yleiseen aktiivisuuteen. Suunnitelmallisuus näyttäytyi etäpäivien sijoittamisen ja sisällön pohtimisena sekä työajan mukauttamisena toisten työskentelyajankohtaan. Yleisempi aktiivisuus taas tarkoitti osallistumista työyhteisön tapaamisiin, avoimuutta keskusteluissa ja itse avun hakemista. Oman toiminnan merkitystä käsitellään harvoin eksplisiittisesti ja systemaattisesti sosiaalisen tuen tutkimuksessa. Etätyöntekijöistä puhuttaessa saatetaan yleisellä tasolla mainita, että etätyöntekijöiltä vaaditaan itseohjautuvuutta ja aktiivisuutta (ks. esim. Vartiainen ym. 2005, 85), mutta harvemmin eritellään, mitä nämä ominaisuudet tarkoittavat käytännössä. Tässä tutkimuksessa etätyöntekijät toivat käytännönläheisesti esille, millaisin keinoin tuen saatavuutta voidaan itse edistää.

Kolmanneksi sosiaaliseen tuen kokemukseen yhteydessä olevia tekijöitä kuvaavaksi teemaksi rakentui tuen tulkinta. Vasta tulkitsemisen myötä muotoutuu käsitys siitä, onko toisen toiminta ensinnäkin sosiaalista tukea ollenkaan ja toiseksi millaista tuki on. Kuten Goldsmith (2004, 27) toteaa, monissa sosiaalisen tuen tutkimuksissa tuen tulkintavaihe jätetään huomioimatta. Tuen tulkinta toimii kuitenkin keskeisenä välittäjänä havaitun toiminnan ja erilaisten tukeen liitettyjen seuraamusten välillä. Tässä tutkimuksessa tulkinnat liittyivät sekä tuen tasoon että toisen toimintaan. Tuen tasosta tehdyt tulkinnat liittyivät siihen, miten hyvin tukea koettiin olevan saatavilla. Tason tulkinnat kiinnittyivät joko tiettyyn tuen lähteeseen tai muotoon tai olivat luonteeltaan yleisempiä.

Jussi Vahteran (1993, 26) mukaan sosiaalisen tuen tutkimuksessa on esitetty, että tuen tason tulkintoihin vaikuttaisivat todellisten tilanteiden lisäksi yksilön persoonallisuuspiirteet: piirteet voivat kytkeytyä siihen, tunnustetaanko toisen käyttäytyminen tueksi vai ei. Persoonallisuustekijöiden vaikutusta tuen tulkintaan on mahdotonta arvioida tämän tutkimuksen perusteella, mutta oletettavasti tuen tulkintatavoissa on yksilöllistä vaihtelua. Aiemmassa tutkimuksessa on esitetty, että tuen tason tulkinnoissa olisi sukupuolieroja (ks. esim. Barbee ym. 1993), mutta oman tutkimukseni epätasaisen sukupuolijakauman vuoksi en ole analysoinut aineistoa tästä näkökulmasta.

Selkeämmin tutkimuksessani oli mahdollista tehdä päätelmiä kontekstitekijöiden vaikutuksesta tulkintaan: esimerkkinä esitin sitaatin esimiehen keskusteluhalukkuuden ”kyttäykseksi” tulkinnasta. Kontekstin vaikutus tarkoittaa sitä, että työyhteisöissä voidaan itse vaikuttaa siihen, kuinka toisten toimintaa tulkitaan. Luomalla työtovereiden auttamisesta normaali käytäntö edistetään toisten käytöksen tulkitsemista hyväntahtoiseksi sosiaalisesti tueksi, sillä tukemisesta tulee tällöin uusi normi, jonka kautta asioita ensisijaisesti tarkastellaan ja tulkitaan. Kuitenkin tulisi myös muistaa, että toisinaan toiminnan tulkitseminen tueksi voi olla haitallista yksilön käsitykselle omasta kompetenssistaan (Goldsmith 2004, 21–22).

Toisena tutkimuskysymyksenäni oli, millaisia merkityksiä sosiaalisella tuella on etätyöntekijöille. Aineistosta löydetyt merkitykset jakautuivat kahteen pääteemaan, emotionaalisiin ja välineellisiin merkityksiin. Tämä jako heijastelee sosiaalisen tuen teoriassa esitettyä ajatusta tuen jakautumisesta kahteen päätyyppiin eli emotionaaliseen ja välineelliseen tukeen (ks. luku 2.1). Teoriasta sain siten perusraamit merkitysten käsitteellistämiseksi.

Emotionaaliset merkitykset viittaavat sosiaalisen tuen tunnetason merkityksiin. Löydetyt emotionaaliset merkitykset jakautuivat kolmeen eri luokkaan: omaan arvokkuuteen, työyhteisöön kuulumiseen ja turvautumiseen. Tunne omasta arvokkuudesta muodostuu tämän tutkimuksen perusteella tunnustuksen ja välittämisen osoitusten saamisen kautta. Tunnustus liittyy keskeisesti arviointitukeen ja välittäminen emotionaaliseen tukeen. Yhdessä nämä kaksi tuen ilmaisun tapaa voivat välittää työntekijälle tunnetta siitä, että hän on arvokas sekä tuottavana organisaation jäsenenä että myös työroolinsa ulkopuolisena ihmisenä. Symbolisen interaktionismin periaatteiden mukaan sosiaalinen tuki on yhteydessä hyvinvointiin identiteetin ja itsetunnon kautta (ks. Lakey & Cohen 2000, 40–42). Tätä ajatusta soveltamalla voidaan tulkita, että arvokkuuden tunnetta tukevalla tuella on merkitystä työntekijöiden hyvinvoinnin kannalta, sillä tunnustus työstä ja välittämisen osoitukset rakentavat todennäköisesti myönteistä identiteettiä sekä työssä että työn ulkopuolella.

Toinen sosiaalisen tuen emotionaalinen merkitys kytkeytyy työyhteisöön kuulumisen tunteen edistämiseen. Mielenkiintoista olivat haastateltavien eroavat näkemykset sen suhteen, mihin työyhteisön osaan he kokivat kuuluvuuden tunnetta: kuuluvuutta voidaan tuntea esimerkiksi samassa toimipisteessä oleviin tai työryhmään, jonka jäsenten kanssa töitä pääasiassa tehdään. Näyttäisikin siten siltä, että maantieteellisesti hajautuneissa sekä useisiin eri yksiköihin, tiimeihin tai projekteihin jakautuneissa organisaatioissa kuuluvuuden tunnetta tutkittaessa ja edistettäessä keskeistä on selvittää, missä ryhmässä tai ryhmissä työntekijä kokee olevansa jäsen ja miksi.

Kolmanneksi emotionaaliseksi merkitykseksi muotoutui turvautuminen, jonka alaluokat tieto toisen saatavilla olemisesta, jakaminen ja ymmärretyksi tuleminen kuvaavat turvautumista prosessina: tieto toisen saatavilla olosta toimii turvautumisen edellytyksenä, jakaminen konkreettisenä turvautumistoimintana ja ymmärretyksi tuleminen toivottavana turvautumisen seurauksena. Ymmärretyksi tuleminen edellyttää jonkinlaista yhteistä pohjaa, jolle jaetun ymmärryksen voi rakentaa. Työkontekstissa, ja erityisesti etätyössä, näitä yhteisen ymmärryksen perustoja on tärkeä pohjata. Esimerkiksi tilanteessa, jossa työntekijä tekee erityyppistä työtä kuin toiset, on etätyön vuoksi paljon poissa työpaikalta ja ei ole henkilökohtaisemmin tutustunut muihin, yhteinen pohja voi jäädä heikoksi. Golden ja Raghuram (2010, 1064–1065) toivatkin esille omassa tutkimuksessaan, että etätyö saattaa hankaloittaa toisten kanssa yhteisen tulkintakontekstin luomista.

Välineelliset merkitykset kuvastavat, kuinka sosiaalista tukea voidaan hyödyntää jonkin konkreettisen tavoitteen saavuttamisessa. Tässä tutkimuksessa tuella havaittiin olevan kolmenlaisia välineellisiä merkityksiä etätyöntekijöille: sosiaalinen tuki voi edesauttaa aikaansaamista, kehittymistä ja asioiden helpottumista. Näistä tekijöistä kahden ensimmäisen voidaan nähdä liittyvän ensisijaisesti työhön ja jälkimmäisen myös työkontekstin ulkopuolelle. Haastateltavat toivat esille tuen edistävän työssä aikaansaamista ja kehittymistä. Panostamalla työyhteisössä sosiaaliseen tukeen voidaan siten tehostaa koko organisaation tuottavuutta, kun työntekijät kykenevät tekemään työnsä nopeammin ja taitavammin. Etätyö voi hankaloittaa työn edistymisen kannalta keskeisen tuen vaihtamista, mutta toisaalta tuoda keskittymisrauhaa. Asioiden helpottuminen ilmeni paitsi työn yhteydessä myös työn ja muun elämän yhteensovittamisen kontekstissa. Tukeva kulttuuri edistää asioiden sopimista siten, että työn sovittaminen muuhun elämään on helpompaa. Usein oletetaan, että etätyö itsessään helpottaa jo riittävästi työn ja siviilielämän välillä tasapainoilua (vrt. Allen, Golden & Shockley 2015), mutta tässä tutkimuksessa kävi ilmi, ettei tämä ole koko totuus.

Kaiken kaikkiaan tutkimukseni osoittaa, että etätyöntekijöiden kokemus sosiaalisesta tuesta työyhteisössä muotoutuu monien eri tekijöiden yhteisvaikutuksesta. Nämä tekijät liittyvät sekä yksilöihin, organisaatioon, työhön että erilaisiin kontekstuaalisiin seikkoihin. Sosiaalisen tuen kokemuksesta rakentavat myös annetut merkitykset ja merkitysten arvot yksilölle. Kokonaisuutena kokemus muodostuu siten siitä, saadaanko tukea ylipäättään, koetaanko tuki tarpeelliseksi, riittäväksi ja hyödylliseksi sekä millaisia nämä hyödyt tai mahdolliset haitat ovat ja millainen painoarvo niille annetaan. Sosiaalisen tuen kokemuksen tarkastelussa täytyy lisäksi huomioida, että eri tuen lähteitä ja muotoja tarkastelemalla voidaan saada esille olennaisia eroja. Myös vastavuoroisuus on keskeistä pitää mielessä tarkasteluissa. Monet sosiaalisen tuen kokemuksen elementit ovat yleisiä ja siten eri konteksteihin siirrettäviä, mutta usean osatekijän kannalta etätyöllä on oma merkityksensä. Etätyö voi tilanteesta riippuen olla joko hyödyllistä tai haitallista tuen kannalta. Kokonaisuudessaan sosiaalisen tuen kokemukseen liittyvien tekijöiden huomiointi on keskeistä sekä yksittäisten työntekijöiden että koko työyhteisön hyvinvoinnin ja työsuorituksen kannalta.

## 6.2 Tutkimuksen luotettavuuden arviointia

Laadullisen tutkimuksen arvioinnissa keskeisin kysymys liittyy tutkimusprosessin luotettavuuteen. Luotettavuuden arvioinnissa on tärkeää huomioida tutkijan oma toiminta tutkimusprosessin eri vaiheissa, sillä tutkija itse on keskeinen tutkimusväline ja vaikuttaa siten tutkimuksensa luotettavuuteen (Eskola & Suoranta 2005, 208, 210). Tässä alaluvussa arviointia vielä tutkimustani luotettavuuden käsitteen kautta. Haastattelujen, haastateltavien joukon ja aineiston arviointia löytyy luvusta 4.5, joten tässä yhteydessä en enää systemaattisesti palaa näihin osa-alueisiin. Menetelmäluvussa olen lisäksi pyrkinyt kertomaan avoimesti aineistonkeruu- ja analyysiprosessistani, mitä voidaan pitää eräänä luotettavuuskriteerinä (ks. Mäkelä<sup>5</sup> 1990, ref. emt., 214–218).

Vaikka luotettavuuden pohdinta on olennainen osa laadullista tutkimusta, ongelmallista arvioinnissa saattaa olla käytettävä käsitteistö: käsitteet ovat usein peräisin määrällisestä tutkimuksesta, jossa tyypillisesti tarkastellaan lähinnä mittauksen luotettavuutta eikä niinkään tutkijan toimintaa. Tästä syystä osa tutkijoista on päätenyt hylkäämään perinteisen luotettavuusterminologian tai kehittämään vanhoille termeille uusia sisältöjä. (ks. Tuomi & Sarajärvi 2002, 133–134; Eskola & Suoranta 2005, 210–211.) Itse hyödynnän tässä yhteydessä Jari Eskolan ja Juha Suorannan (2005,

---

<sup>5</sup> Mäkelä, Klaus. 1990. ”Kvalitatiivisen aineiston arviointiperusteet.” Teoksessa *Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta*, toim. Klaus Mäkelä. Helsinki: Gaudeamus, 42–61.



211–212) esittelemiä luotettavuuden kriteerejä, jotka ovat uskottavuus, siirrettävyys, varmuus ja vahvistuvuus.

Uskottavuudella viitataan siihen, vastaavatko tutkijan käsitteellistykset ja tulkinnat tutkimukseen osallistuneiden käsityksiä. Uskottavuuden varmistamisen keinona voidaan pitää omien tulkintojen tarkistuttamista osallistujilla. (Eskola & Suoranta 2005, 211.) En ole tarkistuttanut tutkimukseni tuloksia haastateltavilla ennen julkaisua käytännöllisistä ja aikataulullisista syistä. Uskottavuutta tuo kuitenkin nähdäkseni se, että etenkin analyysin alkuvaiheessa etenin hyvin aineistolähtöisesti. Toki on muistettava, että esimerkiksi haastattelurungon laatimisen taustalla oli ennakkotietoa aiheesta, joten haastateltavien vastaukset eivät ole riippumattomia teoreettisista näkökulmista.

Toinen Eskolan ja Suorannan (2005, 211) esille tuoma luotettavuuden arvioinnin kriteeri on siirrettävyys, joka tarkoittaa mahdollisuutta tietyin ehdoin siirtää tutkimustuloksia kontekstista toiseen. Laadullisen tutkimuksen siirrettävyys ei kuitenkaan ole sama asia kuin tilastollisessa tutkimuksessa tehtävät yleistykset (ks. Tuomi & Sarajärvi 2002, 87), joten en puhu tulosten yleistettävyydestä vaan pohdin, missä määrin tulokset ovat siirrettävissä tämän tutkimuksen kontekstista toisiin yhteyksiin. Kuten edellisessä alaluvussa 6.1 toin esille, mielestäni tutkimustulosteni suuret linjat ovat päteviä myös etätyökontekstin ulkopuolella: mitä todennäköisimmin myös täysipäiväisesti työpaikalla työskentelevien kokemukseen sosiaalisesta tuesta ovat yhteydessä tuen tarpeeseen, saatavuuteen ja tulkintaan liittyvät tekijät sekä emotionaaliset ja välineelliset tuen merkitykset. Kuitenkin näiden pääteemojen alle sijoittuvat seikat saattavat olla kontekstista riippuen erilaisia. Luvussa 4.5 arvioin haastateltavien joukkoa ja päädyin siihen, että monilta osin tähän tutkimukseen osallistuneet vastaavat tilastojen valossa tyypillistä etätyötä tekevää. Tässä mielessä koen tulokset siirrettäviksi myös etätyökontekstin sisällä. Toisaalta on mahdollista, että vähemmän itsenäisissä ja autonomisissa töissä sekä etätyön ollessa ainoa työn jouston muoto organisaatiossa tulokset voisivat olla erilaisia. Lisäksi sukupuolijakauman mahdolliset vaikutukset tuloksiin täytyy pitää mielessä, vaikka niitä ei tässä tutkimuksessa erityisesti arvioitukaan.

Kolmantena luotettavuuden arvioinnin kriteerinä on varmuus, johon voidaan vaikuttaa ottamalla huomioon tutkijan omat ennakko-oletukset aiheeseen liittyen. (Eskola & Suoranta 2005, 212). Toin esille omia ennakko-olettamuksiani luvussa 4.7. Oletuksenani ennen tutkimuksen valmistamista oli, että etätyö koettaisiin melko myönteisesti ja että etätyöllä on merkitystä tuen kannalta. Ensimmäinen oletus toteutui suurilta osin haastateltavien kertoman valossa: haastattelujen lopussa moni ilmaisi eksplisiittisesti pitävänsä etätyötä hyvänä käytäntönä ja siten haluavansa jatkossakin tehdä töitä kotoa käsin. Toinen oletukseni sen sijaan laajeni analyysin myötä. Ensinnäkin etätyön

yhteys sosiaaliseen tukeen ei ollut ehkä yhtä merkittävä ja suora kuin olisin etukäteen ajatellut. Lisäksi aineistosta löytyi merkityksiä myös toiseen suuntaan: tutkimuksen perusteella sosiaalisella tuella saattaa olla merkitystä etätyön kannalta. Tällä tarkoitan esimerkiksi sitä, että etätyön valitsemista perusteltiin sosiaalisten tilanteiden vähentymisen tuomalla keskittymisrauhalla. Olen koko tutkimusprosessin ajan pyrkinyt tunnistamaan näitä ennakoajatuksiani ja pääsemään niistä yli, jotta voisin aidosti tutustua tutkimukseen osallistuneiden kokemuksiin. Analyysivaihe osoittikin, että omien ennakkonäkemyksien mukainen tarkastelu olisi tuottanut vajavaisen kuvan.

Viimeinen Eskolan ja Suorannan (2005, 212) esille tuoma luotettavuuden kriteeri on vahvistuvuus. Vahvistuvuus tarkoittaa, että omille tulkinnoille on saatavissa tukea aiemmista aiheita koskeneista tutkimuksista. Koska oma tutkimukseni on noudattanut abduktiivista eli teoriaohjaavaa päättelyä, olen analyysi- ja tulkintaprosessissa kyennyt luonnollisella tavalla huomioimaan kytkennät jo olemassa olevaan tutkimukseen. Kuten johdannossa mainitsin, kokonaisvaltainen sosiaalisen tuen näkökulma etätyöhön ei ole ollut yleinen tutkimuksessa. Näin ollen olen arvioinut tutkimukseni tuloksia pääasiassa suhteessa erilaisiin aiheita suppeammista näkökulmista tarkasteleviin tutkimuksiin. Suuri osa oman tutkimukseni tuloksista ja niistä tehdyistä tulkinnoista kuvaa aiemmissä tutkimuksissa ja teoriassa havaittuja ilmiöitä, mutta toisaalta esille on tullut myös uusia puolia eri tekijöistä. Esimerkiksi etätyötä tekevien ja tekemättömien erottelun merkitys on aiemmassa tutkimuksessa tuotu esille tuen saatavuuden kontekstissa (ks. esim. Golden 2007; Collins, Hislop & Cartwright 2016). Tässä tutkimuksessa sama työntekijäryhmien erottelun ilmiö tuli esille, mutta pikemminkin yksilön kognitiivisessa toiminnassa.

Tutkimukseni luotettavuutta lisää se, että kokemukseni mukaan valittu teoreettinen viitekehys ja tutkimusmenetelmät sopivat hyvin tutkimukseeni (vrt. sisäisen validiteetin käsite, ks. esim. Eskola & Suoranta 2005, 213). Etätyöntekijöiden kokemuksia olisi toki voinut tarkastella sosiaalipsykologisesti lukuisten muidenkin teoreettisten näkökulmien kautta. Sosiaalinen tuki toimi kuitenkin käsitteenä, jonka kautta oli mahdollista tavoittaa laajasti työyhteisön sosiaaliin suhteisiin liittyviä tekijöitä. Käsitteen sopivuuden ohella oma mielenkiintoni ja tietoni aiheesta vaikuttivat viitekehysten valintaan. Aineistonkeruumenetelmänä temahaastattelu toimi tässä tutkimuksessa hyvin. Erityisen hyödylliseksi koin mahdollisuuden syventää tarvittaessa haastateltavan kertomaa, mikä ei olisi esimerkiksi kirjoitusten keräämisessä ollut mahdollista. Toki oma kokemattomuuteni haastattelijana on voinut vaikuttaa aineiston yleiseen laadukkuuteen. Teoriaohjaavan sisällönanalyysin valintaa perustelin jo luvussa 4.6. Analyysivaiheen jälkeenkin olen sitä mieltä, että analyysimenetelmän valinta oli onnistunut. Ensinnäkin aloittelevana tutkijana sisällönanalyysi tuntui suhteelli-

sen helposti lähestyttävältä perusmenetelmältä. Lisäksi teoriaohjaavuus osoittautui toimivaksi lähestymistavaksi aineistoon. Vaikka teemat pitkälti noudattelivatkin aiemmassa tutkimuksessa esille tulleita näkökulmia, en usko, että olisin valinnut ainakaan kaikkia niistä analyysin lähtökohdaksi, mikäli olisin hyödyntänyt teorialähtöistä analyysitapaa. Näin ollen teoriaohjaavuudella taivoitin mielestäni paremmin osallistujien itsensä esille tuomia seikkoja. Toisaalta teoriakytökset osoittavat myös sen, että aineistolähtöisenä toteutettu analyysi olisi tullut lähelle teoriaohjaavaa.

### 6.3 Tulosten sovellettavuus käytännössä ja jatkotutkimuksessa

Tässä alaluvussa nostan esille muutamia tutkimukseni tuloksia, joille erityisesti näen käyttöarvoa työpaikkojen arjessa ja jatkotutkimuksessa. Joitakin käytännön ehdotuksia ja tutkimusideoita on jo alaluvussa 6.1 tekstin lomassa, mutta tähän yhteyteen olen koonnut keskeisimmät näkemykseni. Käytännön soveltamismahdollisuuksia tarkastelen ennen kaikkia tuen saatavuuteen kytkeytyvien osa-alueiden kautta, sillä tuen saatavuus oli sisällöllisesti laajin tema tutkimuksessani ja siihen kuuluu paljon tekijöitä, joihin työntekijät ja esimiehet voivat vaikuttaa. Jatkotutkimukseen liittyen ehdotan muutamia tutkimuksen rajaukseen liittyviä muutoksia, joiden kautta voitaisiin löytää hyödyllisiä näkökulmia sosiaaliseen tukeen etätyössä.

Ensinnäkin kuten luvussa 6.1 jo pohdin, työntekijöiden etätyö organisaatiossa saattaa heikentää pikemminkin yhteisöllisyyden tunnetta kuin yksittäisiä suhteita. Yhteisöllisyydellä on sopivissa määrin myönteisiä seurauksia esimerkiksi tuottavuuden ja työtyytyväisyyden kannalta (ks. Koivumäki 2008, 108). Tämän vuoksi työpaikoilla, joissa työntekijät tekevät runsaasti etätyötä, yhteisöllisyyden ylläpitämiseen tulisi kiinnittää erityistä huomiota. Esimerkiksi yhteisten palaverien, tapahtumien ja kahvihetkien voi nähdä rakentavan me-henkeä. Käyttökelpoisena ehdotuksena koen myös muutaman haastateltavan esille tuoman ajatuksen yhteisistä toimistopäivistä. Kokoai-kaista etätyötä tekevillä yhteisöllisyyden ylläpitämisessä keskeisiä ovat erilaisten välineiden ja sovellusten kautta tapahtuvat kohtaamiset sekä myös työajan ulkopuoliset kokoontumiset. Yhteisöllisyyden edistämisen kautta voidaan tukea myös sosiaalisen tuen tuomaa työyhteisöön kuuluvuuden tunnetta. Tapaamisten järjestämisessä tulisi kuitenkin huomioida myös ihmisten erilaiset tarpeet ja arvostukset: toisin sanoen ”pakottaminen” osallistumaan voi olla haitallista työhyvinvoinnin kannalta ja rapauttaa ihmisen käsitystä siitä, että hän on arvojaan vastaavassa työpaikassa. Tutkimuksessa tuli esille myös esimiehen merkitys kohtaamisten edistämisessä: esimies voi omilla aloitteillaan ja toiminnallaan edesauttaa yhteisöllisyyden rakentumista.

Toiseksi haluaisin kiinnittää huomiota vuorovaikutuksen välittyneisyyden merkitykseen tuen kannalta. Tutkimuksen tuloksista kävi ilmi, että välittämisen osoittaminen ja tiedonjakaminen koettiin yleisesti hankalaksi sähköisten viestimien kautta. Välittäminen ja tiedon saaminen puolestaan ovat tutkimukseni perusteella yhteydessä etenkin oman arvokkuuden tunteen syntyyn sekä kehittymiseen ja työn edistymiseen. Etätyöstä ja työn hajaantuneisuudesta johtuen sähköiset kommunikointikanavat ovat keskeisiä arkityössä, joten niiden hyödyntämistä on vaikea merkittävästi vähentää. Tämän vuoksi työpaikoilla on keskeistä pohtia eri välineiden käyttöä sekä niihin liittyviä etuja ja haasteita. Jos näissä keskusteluissa havaitaan tiettyihin tilanteisiin liittyviä systemaattisia ongelmia, voitaisiin seuraavaksi miettiä, pystyttäisiinkö asia järjestämään eri tavalla. Eräs haastateltava esimerkiksi toi esille pohtineensa, pitäisikö videoyhteyden käyttöön liittyen sopia yhteisiä toimintatapoja. Tämäntyyppisten käytäntöjen kautta työyhteisössä voisi olla mahdollista edistää ilmaisu- ja mahdollisuuksia vuorovaikutuksessa ja sitä kautta myös sosiaalisen tuen vaihtamista.

Kuten tulosluvussa 5.2.3 ja tulosten yhteenvedossa luvussa 6.1 jo kerroin, tässä tutkimuksessa etätyön lisäksi työn hajautuminen usealle eri paikkakunnalle toi mukanaan omat lisähaasteensa sosiaalisen tuen kannalta. Tästä johtuen jatkotutkimuksessa mielenkiintoista olisikin pyrkiä rajaamaan tarkastelu sellaisiin organisaatioihin, joissa kaikki työntekijät työskentelevät samassa toimipisteessä. Tällöin saataisiin ehkä selkeämmin esille, millaisia tekijöitä nimenomaisesti etätyöhön liittyy. Lisäksi erilaista työtä tekevien valitseminen tutkimuksen osallistujajoukkoon voisi tuoda uudenlaista näkökulmaa sosiaaliseen tukeen etätyössä.

Oma tutkimukseni käsitteli sosiaalista tukea etätyöntekijöiden näkökulmasta. Hedelmällistä tutkimusta samasta aihepiiristä voitaisiin mielestäni saada aikaan tekemällä joitakin muutoksia tarkastelunäkökulmiin. Mielenkiintoista ja myös hyödyllistä käytännön kannalta olisi tarkastella tukea etätyöntekijöiden esimiehen näkökulmasta: miten esimiestasolla koetaan sosiaalisen tuen antaminen etätyökontekstissa ja millaista tukea esimiehet itse saavat etätyöntekijöiltä? Tällaisen tutkimuksen tulokset voisivat tukea hyvien etäjohtamisen käytäntöjen kehittämistä. Lisäksi keskityin tutkimuksessani ainoastaan työperäisiin sosiaalisen tuen lähteisiin. Laajentamalla näkökulmaa työn ulkopuolisiin henkilöihin, kuten perheeseen, saataisiin vielä kattavampi käsitys etätyötä tekevien sosiaalisen tuen verkostoista. Etätyöntekijöiden kohdalla koti työskentelypaikkana tekee työn ulkopuolisten tuen lähteiden mukaan ottamisen erityisen perustelluksi: koetaanko perhe keskeisenä tukipilarina työnkin kannalta vai liittyykö perheeltä saatava tuki työn häiriintymiseen ja työasioiden murehtimiseen (vrt. Scott ym. 2014, 1237)? Tämä näkökulma tutkimuksessa voisi edistää ymmärrystä esimerkiksi siitä, kuinka kotona työskentelevien etätyöntekijöiden työn ja muun elämän yhteensovittamista voitaisiin tukea paremmin.

## LÄHTEET

- Ahonen, Risto & Sirke Lohtaja-Ahonen. 2011. *Palaute kuuluu kaikille*. Helsinki: Infor.
- Aira, Annaleena. 2012. *Toimiva yhteistyö. Työelämän vuorovaikutussuhteet, tiimit ja verkostot*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä Studies in Humanities 179.
- Allen, Tammy D., Timothy D. Golden & Kristen M. Shockley. 2015. "How effective is telecommuting? Assessing the status of our scientific findings." *Psychological Science in the Public Interest* 16:2, 40–68.
- Barbee, Anita P., Michael R. Cunningham, Barbara A. Winstead, Valerian J. Derlega, Mary R. Gulley, Pamela A. Yankeelov & Perri B. Druen. 1993. "Effects of gender role expectations on the social support process." *Journal of Social Issues* 49:3, 175–190.
- Baruch-Feldman, Caren, Elizabeth Brondolo, Dena Ben-Dayana & Joseph Schwartz. 2002. "Sources of social support and burnout, job satisfaction, and productivity." *Journal of Occupational Health Psychology* 7:1, 84–93.
- Belle, Stuart M., D. L. Burley & S. D. Long. 2015. "Where do I belong? High-intensity teleworkers' experience of organizational belonging." *Human Resource Development International* 18:1, 1–21.
- Bentley, Tim, Stephen T. T. Teo, L. McLeod, F. Tan, Rachelle Bosua & Marianne Gloet. 2016. "The role of organisational support in teleworker wellbeing: A sociotechnical systems approach." *Applied Ergonomics* 52, 207–215.
- Berkman, Lisa F. & S. Leonard Syme. 1979. "Social networks, host resistance, and mortality: a nine-year follow-up study of Alameda County residents." *American Journal of Epidemiology* 109:2, 186–204.
- Boyar, Scott L., Nathanael S. Campbell, Donald C. Mosley Jr & Charles M. Carson. 2014. "Development of a work/family social support measure." *Journal of Managerial Psychology* 29:7, 901–920.
- Braun, Virginia & Victoria Clarke. 2006. "Using thematic analysis in psychology." *Qualitative Research in Psychology* 3:2, 77–101.
- Caillier, James Gerard. 2013. "Does teleworking affect managing for results and constructive feedback? A research note." *Canadian Public Administration* 56:4, 638–654.
- Charalampous, Maria, Christine A. Grant, Carlo Tramontano & Evie Michailidis. 2019. "Systematically reviewing remote e-workers' well-being at work: a multidimensional approach." *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 51–73.
- Cobb, Sidney. 1976. "Social support as a moderator of life stress." *Psychosomatic Medicine* 38:5, 300–314.
- Cohen, Sheldon, Benjamin H. Gottlieb & Lynn G. Underwood. 2000. "Social relationships and health." *Teoksessa Social Support Measurement and Intervention: A Guide for Health and Social*

- Scientists*, toim. Sheldon Cohen, Lynn G. Underwood & Benjamin H. Gottlieb. New York: Oxford University Press, 3–25.
- Cohen, Sheldon & S. Leonard Syme. (toim.) 1985. *Social support and health*. Lontoo: Academic Press.
- Cohen, Sheldon & Thomas Ashby Wills. 1985. “Stress, social support, and the buffering hypothesis.” *Psychological Bulletin* 98:2, 310–357.
- Collins, Alison M., Donald Hislop & Susan Cartwright. 2016. “Social support in the workplace between teleworkers, office-based colleagues and supervisors.” *New Technology, Work and Employment* 31:2, 161–175.
- Cooper, Cecily D. & Nancy B. Kurland. 2002. “Telecommuting, professional isolation, and employee development in public and private organizations.” *Journal of Organizational Behavior* 23:4, 511–532.
- Daft, Richard L. & Robert H. Lengel. 1986. “Organizational information requirements, media richness and structural design.” *Management Science* 32:5, 554–571.
- ECaTT. 2000. *Benchmarking Progress on New Ways of Working and New Forms of Business Across Europe*. ECaTT Final Report. <https://web.fhnw.ch/personenseiten/najib.harabi/publications/books/benchmarking-progress-of-telework-and-electronic-commerce-in-europe> (Luettu 22.11.2018)
- Eisenberger, Robert, Stephen Armeli, Barbara Rexwinkel, Patrick D. Lynch & Linda Rhoades. 2001. “Reciprocation of perceived organizational support.” *Journal of Applied Psychology* 86:1, 42–51.
- Eisenberger, Robert, Robin Huntington, Steven Hutchison, & Debora Sowa. 1986. “Perceived organizational support.” *Journal of Applied Psychology* 71:3, 500–507.
- Eisenberger, Robert, Florence Stinglhamber, Christian Vandenberghe, Ivan L. Sucharski & Linda Rhoades. 2002. “Perceived supervisor support: contributions to perceived organizational support and employee retention.” *Journal of Applied Psychology* 87:3, 565–573.
- Elfering, Achim, Norbert K. Semmer, Volker Schade, Sven Grund & Norbert Boos. 2002. “Supportive colleague, unsupportive supervisor: the role of provider-specific constellations of social support at work in the development of low back pain.” *Journal of Occupational Health Psychology* 7:2, 130–140.
- Eskola, Jari & Juha Suoranta. 2005. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. 7. painos. Tampere: Vastapaino.
- Fay, Martha J. 2011. “Informal communication of co-workers: a thematic analysis of messages.” *Qualitative Research in Organizations and Management: An International Journal* 6:3, 212–229.
- Fay, Martha J. & Susan L. Kline. 2011. “Coworker relationships and informal communication in high-intensity telecommuting.” *Journal of Applied Communication Research* 39:2, 144–163.

- Feeney, Brooke C. & Nancy L. Collins. 2015. "A new look at social support: a theoretical perspective on thriving through relationships." *Personality and Social Psychology Review* 19:2, 113–147.
- French, Kimberly A., Soner Dumani, Tammy D. Allen & Kristen M. Shockley. 2018. "A meta-analysis of work-family conflict and social support." *Psychological Bulletin*, 144:3, 284–314.
- Golden, Timothy D. 2006. "The role of relationships in understanding telecommuter satisfaction." *Journal of Organizational Behavior* 27:3, 319–340.
- Golden, Timothy D. 2007. "Co-workers who telework and the impact on those in the office: Understanding the implications of virtual work for co-worker satisfaction and turnover intentions." *Human Relations* 60:11, 1641–1667.
- Golden, Timothy D. & Allan Fromen. 2011. "Does it matter where your manager works? Comparing managerial work mode (traditional, telework, virtual) across subordinate work experiences and outcomes." *Human Relations* 64:11, 1451–1475.
- Golden, Timothy D. & Ravi Shanker Gajendran. 2018. "Unpacking the role of a telecommuter's job in their performance: examining job complexity, problem solving, interdependence, and social support." *Journal of Business and Psychology* 34:1, 55–69.
- Golden, Timothy D. & Sumita Raghuram. 2010. "Teleworker knowledge sharing and the role of altered relational and technological interactions." *Journal of Organizational Behavior* 31:8, 1061–1085.
- Golden, Timothy D., John F. Veiga & Richard N. Dino. 2008. "The impact of professional isolation on teleworker job performance and turnover intentions: does time spent teleworking, interacting face-to-face, or having access to communication-enhancing technology matter?" *Journal of Applied Psychology* 93:6, 1412–1421.
- Goldsmith, Daena J. 2004. *Communicating Social Support*. New York: Cambridge University Press.
- Gottlieb, Benjamin H. 1978. "The development and application of a classification scheme of informal helping behaviours." *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue canadienne des sciences du comportement* 10:2, 105–115.
- Hayton, James C., Gianluca Carnabuci & Robert Eisenberger. 2012. "With a little help from my colleagues: A social embeddedness approach to perceived organizational support." *Journal of Organizational Behavior* 33:2, 235–249.
- Hirsjärvi, Sirkka & Helena Hurme. 2010. *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus.
- House, James S. 1981. *Work stress and social support*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.
- House, James S., Debra Umberson & Karl R. Landis. 1988. "Structures and processes of social support." *Annual Review of Sociology* 14:1, 293–318.

- Hyrkkänen, Ursula & Matti Vartiainen. 2007. ”Hyvinvoinnin haasteet mobiilissa työssä.” *Työ ja ihminen* 21:2, 160–172.
- Julkunen, Raija. 2008. *Uuden työn paradoksit. Keskusteluja 2000-luvun työprosess(e)ista*. Tampere: Vastapaino.
- Kickul, Jill & Margaret Posig. 2001. ”Supervisory emotional support and burnout: An explanation of reverse buffering effects.” *Journal of Managerial Issues* 13:3, 328–344.
- Koivumäki, Jaakko. 2008. *Työyhteisöjen sosiaalinen pääoma. Tutkimus luottamuksen ja yhteisöllisyyden rakentumisesta ja merkityksestä muuttuvissa valtion asiantuntijaorganisaatioissa*. Tampere: Tampereen yliopisto. Acta Electronica Universitatis Tampereensis 722.
- Kurtessis, James N., Robert Eisenberger, Michael T. Ford, Louis C. Buffardi, Kathleen A. Stewart & Cory S. Adis. 2017. ”Perceived organizational support: a meta-analytic evaluation of organizational support theory.” *Journal of Management* 43:6, 1854–1884.
- Kuula, Arja. 2011. *Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Tampere: Vastapaino.
- Lakey, Brian & Sheldon Cohen. 2000. ”Social support theory and measurement.” Teoksessa *Social Support Measurement and Intervention: A Guide for Health and Social Scientists*, toim. Sheldon Cohen, Lynn G. Underwood & Benjamin H. Gottlieb. New York: Oxford University Press, 29–52.
- Lehtonen, Mikko. 2000. *Merkitysten maailma. Kulttuurisen tekstintutkimuksen lähtökohtia*. 3. painos. Tampere: Vastapaino.
- Lyly-Yrjänäinen, Maija. 2018. *Työolobarometri 2017. Ennakkotiedot*. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 3/2018. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.
- Mahler, Julianne. 2012. ”The telework divide: managerial and personnel challenges of telework.” *Review of Public Personnel Administration* 32:4, 407–418.
- Mamia, Tero. 2007a. ”Johdanto: yhteiskunnan ja työn organisoinnin muutoksesta ja niiden tutkimisesta.” Teoksessa *Tietoyhteiskunta ja työorganisaatioiden muutos*, toim. Tero Mamia & Harri Melin. Turku: Turun yliopiston sosiologian laitos, 8–24. Sosiologian tutkimuksia A-sarja.
- Mamia, Tero. 2007b. ”Joustavat työjärjestelyt 2000-luvun Suomessa.” Teoksessa *Tietoyhteiskunta ja työorganisaatioiden muutos*, toim. Tero Mamia & Harri Melin. Turku: Turun yliopiston sosiologian laitos, 33–56. Sosiologian tutkimuksia A-sarja.
- Mann, Sandi & Lynn Holdsworth. 2003. ”The psychological impact of teleworking: stress, emotions and health.” *New Technology, Work and Employment* 18:3, 196–211.
- Mann, Sandi, Richard Varey & Wendy Button. 2000. ”An exploration of the emotional impact of tele-working via computer-mediated communication.” *Journal of Managerial Psychology* 15:7, 668–690.
- Marigold, Denise C., Justin V. Cavallo, John G. Holmes & Joanne V. Wood. 2014. ”You can’t always give what you want: the challenge of providing social support to low self-esteem individuals.” *Journal of Personality and Social Psychology* 107:1, 56–80.



- Marshall, Greg W., Charles E. Michaels & Jay P. Mulki. 2007. "Workplace isolation: exploring the construct and its measurement." *Psychology & Marketing* 24:3, 195–223.
- Matud, María Pilar, Ignacio Ibáñez, Juan Manuel Bethencourt, Rosario Marrero & Mónica Carballera. 2003. "Structural gender differences in perceived social support." *Personality and Individual Differences* 35:8, 1919–1929.
- Melrose, Karen L., Gordon D.A. Brown & Alex M. Wood. 2015. "When is received social support related to perceived support and well-being? When it is needed." *Personality and Individual Differences* 77, 97–105.
- Mesmer-Magnus, Jessica, Toshio Murase, Leslie A. DeChurch & Miliani Jiménez. 2010. "Coworker informal work accommodations to family: scale development and validation." *Educational and Psychological Measurement* 70:3, 511–531.
- Mikkola, Leena. 2009. "Sosiaalinen tuki työssä: katsaus 2000-luvun tutkimuskirjallisuuteen." *Prologi. Puheviestinnän vuosikirja*, 26–47.
- Morganson, Valerie J., Debra A. Major, Kurt L. Oborn, Jennifer M. Verive & Michelle P. Heelan. 2010. "Comparing telework locations and traditional work arrangements: differences in work-life balance support, job satisfaction, and inclusion." *Journal of Managerial Psychology* 25:6, 578–595.
- Mulki, Jay Prakash & Fernando Jaramillo. 2011. "Workplace isolation: salespeople and supervisors in USA." *The International Journal of Human Resource Management* 22:4, 902–923.
- Nahum-Shani, Inbal, Melanie M. Henderson, Sandy Lim & Amiram D. Vinokur. 2014. "Supervisor support: does supervisor support buffer or exacerbate the adverse effects of supervisor undermining?" *Journal of Applied Psychology* 99:3, 484–503.
- Ojala, Satu. 2014. *Ansiotyö kotona ikkunana työelämään. Kotona työskentelyn käsitteet, piirteet sekä yhteydet hyvinvointiin*. Tampere: Tampere University Press. Acta Universitatis Tampereensis 1941.
- Ojala, Satu & Pasi Pyöriä. 2013. "Kotona työskentelyn yleisyys ja seuraukset: Suomi eurooppalaisessa vertailussa." *Työpoliittinen Aikakauskirja* 1/2013, 53–64.
- Pietikäinen, Petteri. 2011. "Johdanto: Työstä elämää, työelämästä hyvinvointia." Teoksessa *Työstä, jouta ja jaksa. Työn ja hyvinvoinnin tulevaisuus*, toim. Petteri Pietikäinen. Helsinki: Gaudamus, 7–18.
- Pyöriä, Pasi. 2002. "Tietotyö, työelämän muutos ja hyvinvointi." Teoksessa *Työn muutos ja hyvinvointi tietoyhteiskunnassa*, toim. Mikko Härmä & Tarja Nupponen. Sitran raportteja 22. Helsinki: Sitra, 57–67.
- Reevy, Gretchen M. & Maslach, Christina. 2001. "Use of social support: gender and personality differences." *Sex Roles* 44:7–8, 437–459.
- Richardson, Julia. 2010. "Managing flexworkers: holding on and letting go." *Journal of Management Development* 29:2, 137–147.

- Rousseau, Vincent & Caroline Aubé. 2010. "Social support at work and affective commitment to the organization: the moderating effect of job resource adequacy and ambient conditions." *The Journal of Social Psychology* 150:4, 321–340.
- Ruuskanen, Petri. 2003. *Verkostotalous ja luottamus*. Jyväskylä: SoPhi.
- Ruusuvuori, Johanna. 2005. "Litteroijan muistilista." Teoksessa *Haastattelun analyysi*, toim. Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen. Tampere: Vastapaino, 424–431.
- Ruusuvuori, Johanna, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen. 2010. "Haastattelun analyysin vaiheet." Teoksessa *Haastattelun analyysi*, toim. Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen. Tampere: Vastapaino, 9–36.
- Ruusuvuori, Johanna & Liisa Tiittula. 2005. "Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus." Teoksessa *Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*, toim. Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula. Tampere: Vastapaino, 22–56.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Anna Puusniekka. 2006. *KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto, verkkojulkaisu*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. [http://www.fsd.uta.fi/metelmaopetus/kvali/L7\\_2\\_1.html](http://www.fsd.uta.fi/metelmaopetus/kvali/L7_2_1.html) (Luettu 19.12.2018)
- Sardeshmukh, Shruti R., Dheeraj Sharma & Timothy D. Golden. 2012. "Impact of telework on exhaustion and job engagement: a job demands and job resources model." *New Technology, Work and Employment* 27:3, 193–207.
- Scott, Kristin L., Thomas J. Zagenczyk, Michaéla Schippers, Russel L. Purvis & Kevin S. Cruz. 2014. "Co-worker exclusion and employee outcomes: an investigation of the moderating roles of perceived organizational and social support." *Journal of Management Studies* 51:8, 1235–1256.
- Sewell, Graham & Laurent Taskin. 2015. "Out of sight, out of mind in a new world of work? Autonomy, control, and spatiotemporal scaling in telework." *Organization Studies* 36:11, 1507–1529.
- Shanock, Linda Rhoades & Robert Eisenberger. 2006. "When supervisors feel supported: relationships with subordinates' perceived supervisor support, perceived organizational support, and performance." *Journal of Applied Psychology* 91:3, 689–695.
- Sias, Patricia M. 2009. *Organizing Relationships: Traditional and Emerging Perspectives on Workplace Relationships*. Los Angeles: Sage.
- Siltala, Juha. 2007. *Työelämän huonontumisen lyhyt historia*. Helsinki: Otava.
- Simosi, Maria. 2012. "Disentangling organizational support construct: the role of different sources of support to newcomers' training transfer and organizational commitment." *Personnel Review* 41:3, 301–320.
- Sinokki, Marjo. 2011. *Social factors at work and the health of employees*. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 115. Helsinki: Kela.
- Stansfeld, Stephen A. 2006. "Social support and social cohesion." Teoksessa *Social Determinants of Health*, toim. Michael Marmot & Richard G. Wilkinson. New York: Oxford University Press, 148–171.

- Tietze, Susanne & Sara Nadin. 2011. "The psychological contract and the transition from office-based to home-based work." *Human Resource Management Journal* 21:3, 318–334.
- Tiittula, Liisa & Johanna Ruusuvuori. 2005. "Johdanto." Teoksessa *Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*, toim. Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula. Tampere: Vastapaino, 9–21.
- Tuomi, Jouni & Anneli Sarajärvi. 2002. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2009. *Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi*. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. <http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf> (Luettu 20.12.2018.)
- Uhmavaara, Heikki, Jukka Niemelä, Harri Melin, Tero Mamia, Anita Malo, Jaakko Koivumäki & Raimo Blom. 2005. *Joustaako työ? Joustavien työjärjestelyjen mahdollisuudet ja todellisuus*. Työpoliittinen tutkimus 277. Helsinki: Työministeriö.
- Vahtera, Jussi. 1993. "Työn hallinta, sosiaalinen tuki ja terveys." *Työ ja ihminen: työympäristötutkimuksen aikakauskirja. Lisänumero 1*.
- Van den Berg, Joost W., Christel P. M. Verberg, Albert J. J. A. Scherpbier, A. Debbie C. Jaarsma & Kiki M. J. M. H. Lombarts. 2017. "Is being a medical educator a lonely business? The essence of social support." *Medical Education* 51:3, 302–315.
- Vander Elst, Tinne, Ronny Verhoogen, Maarten Sercu, Anja van den Broeck, Elfi Baillien & Lode Godderis. 2017. "Not extent of telecommuting but job characteristics as proximal predictors of work-related well-being." *Journal of Occupational and Environmental Medicine* 59:10, 180–186.
- Vartiainen, Matti, Niina Kokko & Marko Hakonen. 2004. *Hallitse hajautettu organisaatio – paikan, ajan, moninaisuuden ja viestinnän haaste*. Helsinki: Talentum
- Vartiainen, Matti, Johan Lönnblad, Anssi Balk & Kari Jalonen. 2005. *Mobiilin työn haasteet*. Työpoliittinen tutkimus 269. Helsinki: Työministeriö.
- Van Yperen, Nico W. & Mariet Hagedoorn. 2003. "Do high job demands increase intrinsic motivation or fatigue or both? The role of job control and job social support." *Academy of Management Journal*, 46:3, 339–348.
- Vayre, Emilie & Anne Pignault. 2014. "A systemic approach to interpersonal relationships and activities among French teleworkers." *New Technology, Work and Employment* 29:2, 177–192.
- Vilkman, Ulla. 2016. *Etäjohtaminen. Tulosta joustavalla työllä*. Helsinki: Talentum Pro.
- Ward, Neal & Ghasson Shabha. 2001. "Teleworking: an assessment of socio-psychological factors." *Facilities* 19:1/2, 61–71.
- Wiesenfeld, Batia M., Sumita Raghuram & Raghu Garud. 2001. "Organizational identification among virtual workers: the role of need for affiliation and perceived work-based social support." *Journal of Management* 27:2, 213–229.

Williams, Philippa, Lesley Barclay & Virginia Schmied. 2004. "Defining social support in context: a necessary step in improving research, intervention, and practice." *Qualitative Health Research* 14:7, 942–960.

Windeler, Jaime B., Katherine M. Chudoba & Rui Z. Sundrup. 2017. "Getting away from them all: Managing exhaustion from social interaction with telework." *Journal of Organizational Behavior* 38:7, 977–995.

# LIITTEET

## LIITE 1: Haastattelupyyntö

### HAASTATTELUPYYNTÖ

Tutkimus: Etätyöntekijöiden kokemuksia sosiaalisesta tuesta työyhteisössä

Hyvä \_\_\_\_\_ etätyötä tekevä

Opiskelen sosiaalipsykologiaa Itä-Suomen yliopistossa ja kerään aineistoa opintoihini kuuluvaan pro gradu -tutkielmaan, jonka aiheena on etätyöntekijöiden kokemukset sosiaalisesta tuesta työyhteisössä. Aineisto on tarkoitus kerätä loppuvuonna 2018 ja tutkimuksen arvioitu valmistumisaika on kesällä 2019. Tutkimukseni kohderyhmänä ovat työntekijäasemassa (ei esimiesasemassa) olevat henkilöt, jotka tekevät etätyötä kotona tai kotia läheisesti vastaavassa paikassa keskimäärin vähintään kaksi kokonaista työpäivää viikossa. Lisäksi kohderyhmään kuuluvilla henkilöillä tulisi olla vähintään puoli vuotta etätyökokemusta nykyisestä organisaatiosta.

Tutkimukseni tarkoituksena on selvittää, millaisia kokemuksia ja ajatuksia etätyöntekijöillä on työyhteisön sosiaalisiin suhteisiin ja sosiaalisen tukeen liittyen. Olen kiinnostunut tutkimuksessa myös siitä, millaisia mahdollisuuksia sosiaaliseen tukeen on etätyössä ja millaisia merkityksiä sosiaaliselle tuelle annetaan. Tutkimuksen tuloksia voidaan käyttää hyväksi työpaikan käytäntöjen kehittämisessä.

Tutkimus toteutetaan yksilöhaastatteluilla. Haastattelun kesto on noin 30–60 minuuttia. Haastattelujen toteuttamisen aika ja paikka sovitaan yhteisesti: haastattelu voidaan tehdä esimerkiksi työpaikalla sopivassa, rauhallisessa tilassa. Haastattelut äänitallennetaan ja tallenteet muutetaan tutkimusta varten tekstimuotoon. Haastatteluaineistoon ei pääse käsiksi muita henkilöitä kuin tutkija ja mahdollisesti tutkimuksen ohjaajat ja tarkastajat, joita sitoo vaitiolovelvollisuus kuten tutkijakin. Haastateltavien ja muiden haastattelussa esiin nousevien henkilöiden henkilöllisyyden tunnistamattomuudesta pidetään huolta koko tutkimuksen ajan. Henkilöllisyys ei tule paljastumaan myöskään tutkimusraportissa. Aineistoa käsitellään luottamuksellisesti koko tutkimusprosessin ajan ja tutkielmani tarkastuksen jälkeen aineisto tuhotaan asianmukaisella tavalla. Tutkimusaineistoa tullaan käyttämään ainoastaan tässä pro gradu -tutkielmassa.

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja siten tieto osallistumisesta tai osallistumattomuudesta ei mene eteenpäin. Haastateltavalla on myös oikeus keskeyttää haastattelunsa. Lisäksi haastattelutilanteessa haastateltavalla on oikeus halutessaan kieltäytyä vastaamasta esitettyihin kysymyksiin. Olisin erittäin kiitollinen, mikäli haluaisit kertoa omia kokemuksiasi tutkimuksessani! Mikäli mielenkiintosi tutkimukseeni osallistumisesta kohtaan heräsi, voit olla minuun yhteydessä joko puhelimitse tai sähköpostilla. Annan myös mielelläni lisätietoja tutkimuksesta ja siihen osallistumisesta.

Ystävällisin terveisin

Hanna Tenhunen, sosiaalipsykologian opiskelija (YTK)

Itä-Suomen yliopisto, Kuopion kampus

Yhteiskuntatieteiden laitos

Tutkimuksen ohjaaja: sosiaalipsykologian professori Vilma Hänninen

## LIITE 2. Teemahaastattelurunko

(1/2)

### TEEMAHAASTATTELURUNKO

#### **Teema 1: Tutkimuksen esittely ja haastateltavan taustatiedot**

-Tutkimukseen ja haastatteluun liittyvien keskeisten asioiden läpikäyminen, äänittämissuostumuk-  
sen pyytäminen

-Taustatiedot haastateltavasta ja hänen (etä)työstään

- Koulutustausta, palvelusvuodet organisaatiossa, tehtävänimike ja työtehtävät
- Millainen organisaatio ja työyhteisö teillä on?
- Kuinka kauan olet tehnyt etätyötä? Miten paljon teet etätyötä viikossa ja missä?
- Miksi teet etätyötä/mitkä ovat etätyön tekemisen taustasyöt?
- Miten olet sopinut etätyöstä organisaation kanssa? Saatko itse valita etätyöpäivät ja työskentelyajankohdat etäpäivinä?
- Mitkä asiat olet kokenut etätyön eduiksi? Entä haittapuoliksi?
- Millaista etätyön tekeminen on ollut omiin ennakko-odotuksiisi verrattuna?

#### **Teema 2: Sosiaaliset suhteet ja sosiaalinen tuki työyhteisössä**

-Millaisia sosiaalisia suhteita sinulla on työyhteisössäsi?/Keiden kanssa olet tekemisissä työyhteisössäsi?

-Millaisissa tilanteissa olet tekemisissä työtovereittesi kanssa? Entä esimiehen/esimiesten?

- Millaiset sosiaaliset tilanteet työpaikalla koet tärkeimmiksi itsellesi?

-Koetko koskaan ulkopuolisuutta työyhteisössä? Jos kyllä, niin millaisissa tilanteissa?

-Millä tavalla työkaverisi/esimiehesi tukevat ja auttavat sinua? Entä millaista tukea/apua ja missä tilanteissa annat itse?

- Tarjotaanko sinulle tukea pyytämättä? Haetko tarvittaessa itse aktiivisesti apua/tukea muilta?
- Millaisen tuen koet itsellesi tärkeäksi? Miksi?

-Keneltä/keiltä työporukasta voisit saada tukea seuraavissa tilanteissa ja millaista tuki voisi käytännössä olla:

- tarve purkaa työhön liittyviä ongelmia, ”tuulettaa päätä”
- tarve saada henkistä tukea (työhön liittyvissä/liittymättömissä asioissa)
- tarve saada neuvoja tai tietoa (työtehtävän tekemistä varten)
- tarve saada konkreettista apua (työtehtävän kanssa)
- tarve saada palautetta omasta työstä tai toiminnasta

(2/2)

### **Teema 3: Sosiaalisten suhteiden ja sosiaalisen tuen koetut vaikutukset**

-Miten tärkeiksi koet sosiaaliset suhteet/tekijät työyhteisössä?

-Koetko, että työyhteisön sosiaalisista suhteista on sinulle hyötyä käytännön tasolla (esim. työn tekemisen kannalta)?

-Miltä muilta tuen saaminen tuntuu sinusta?

-Koetko sosiaaliset suhteet/sosiaaliset tilanteet työpaikalla koskaan kuormittaviksi/raskaiksi? Jos kyllä, niin millaisissa tilanteissa ja miksi?

### **Teema 4: Etätyön tuomat haasteet ja mahdollisuudet sosiaalisen tuen kannalta**

-Onko etätyö mielestäsi vaikuttanut sosiaalisiin suhteisiin työyhteisössä?

-Millaiset käytännöt ja järjestelyt mielestäsi edistävät sosiaalisia suhteita/sosiaalista tukea etätyössä? Entä estävät?

- Teknologia?
- Kasvokkaisten tapaamisten mahdollisuus/järjestäminen?
- Epävirallisen vuorovaikutuksen ja yhteisöllisyyden rakentumisen mahdollisuudet?

-Miten muut suhtautuvat etätyön tekemiseen?

- Työtoverit
- Esimies
  - Tekeekö myös itse etätyötä?
  - Huomioiko etätyön tekemisen jollakin tavalla? Jos kyllä, niin miten?
- Organisaatio

### **Teema 5: Lopetus**

-Haastattelun päättymisen ilmaiseminen ja haastattelusta kiittäminen

-Haastateltavalla kysymyksiä tai lisättävää?

-Tutkimuksen etenemisestä ja yhteydenottomahdollisuudesta kertominen