

Tiedekunta-Fakultet-Faculty Valtiotieteellinen tiedekunta		Laitos-Institution-Department Sosiaalipsykologian laitos	
Tekijä-Författare-Author Kauppala, Heidi			
Työn nimi-Arbetets titel-Title Kaupan työntekijän puhetta vuorovaikutuksesta : vuorovaikutuksen luonne ja sen yhteys työssä jaksamiseen			
Oppiaine-Läroämne-Subject Sosiaalipsykologia			
Työn laji-Arbetets art-Level Pro gradu		Aika-Datum-Month and year 2008-04-11	Sivumäärä-Sidantal-Number of pages 67 s.
Tiivistelmä-Referat-Abstract Pro gradu –tutkielmassani perehdyn kaupan alan työntekijöiden sosiaaliseen vuorovaikutukseen. Vähittäiskaupan työntekijöiden työhön liittyy olennaisesti vuorovaikutus niin asiakkaiden kuin työtovereiden ja esimiehen kanssa, mutta sen merkitystä työntekijöille ei tähän mennessä juurikaan ole tieteellisesti tutkittu. Tutkielmani tarkoituksena on selvittää, miten kaupan työntekijät puhuvat erilaisista vuorovaikutustilanteista ja, onko vuorovaikutus erilaista eri vuorovaikutuskumppanien kanssa. Lisäksi tarkastelen sitä, nostavatko haastateltavat esiin sosiaalisen vuorovaikutuksen yhteyden työssä jaksamiseen. Teoreettisena viitekehyksenä tutkimuksessani ovat sosiaalisen vuorovaikutuksen tutkimuksen piiriin kuuluvat rooliteoriat. Erityisesti olen hyödyntänyt Erving Goffmanin muotoilemaa näyttämöteoriaa erilaisten roolien esittämisestä muille vuorovaikutuksen osapuolille. Olen myös perehtynyt aiempiin tutkimuksiin sosiaalisen vuorovaikutuksen yhteydestä työhön ja työuupumukseen. Tutkielman olen toteuttanut kvalitatiivisten tutkimusmenetelmien avulla. Aineiston olen kerännyt yksilöhaastattelulla haastateltavien toivomassa paikassa ja sen analyysin olen toteuttanut teoriasidonnaisen sisällönanalyysin menetelmin. Pro gradu –tutkielmani tärkeimmät tulokset ovat vuorovaikutuksen luonteen vaihtelevuus sen mukaan kenen kanssa vuorovaikutus tapahtuu ja vuorovaikutuksen selkeä yhteys työssä jaksamiseen. Analyysien mukaan tutkittavien vuorovaikutus on erilaista sen mukaan tapahtuuko se asiakkaan, esimiehen vai työtoverin kanssa. Työtoverin kanssa tapahtuva vuorovaikutus on aineiston pohjalta määriteltävissä tasapainoiseksi, esimiehen kanssa tapahtuva vuorovaikutus ammattimaiseksi ja asiakkaan kanssa tapahtuva vuorovaikutus muodolliseksi. Lisäksi tutkittavat nostivat esiin sosiaaliseen vuorovaikutukseen liittyviä työssä jaksamista parantavia ja ehkäiseviä tekijöitä. Ne oli mahdollista luokitella työtoverin, asiakkaan ja esimiehen kanssa tapahtuvan vuorovaikutuksen mukaan. Vuorovaikutus työtoverin ja asiakkaan kohdalla nostettiin esiin ensisijaisesti työssä jaksamista parantavana tekijänä, mutta vuorovaikutus esimiehen kanssa mainittiin lähes aina jaksamista ehkäisevänä tekijänä.			
Avainsanat-Nyckelord-Keywords työ sosiaalinen vuorovaikutus vuorovaikutus jaksaminen roolit palveluammatit Goffman, Erving			
Säilytyspaikka-Förvaringsställe-Where deposited			
Muita tietoja-Övriga uppgifter-Additional information			