

**Yksityiselämän kriisiä koskeva
vuorovaikutus työyhteisössä.
Kriisin kokeneiden näkökulma.**

Hanna Viitanen
Pro gradu -tutkielma
Helsingin yliopisto
Käyttäytymistieteellinen tiedekunta
Käyttäytymistieteiden laitos
Fonetiikka, puheviestinnän linja
Tammikuu 2016

Tiedekunta - Fakultet - Faculty Käyttäytymistieteellinen	Laitos - Institution - Department Käyttäytymistieteiden laitos	
Tekijä - Författare - Author Hanna Viitanen		
Työn nimi - Arbetets titel - Title Yksityselämän kriisiä koskeva vuorovaikutus työyhteisössä. Kriisin kokeneiden näkökulma.		
Oppiaine - Läroämne - Subject Fonetiikka, puheviestinnän linja		
Työn laji ja ohjaaja(t) - Arbetets art och handledare - Level and instructor Pro gradu -tutkielma, Saila Poutiainen	Aika - Datum - Month and year 1/2016	Sivumäärä - Sidoantal - Number of pages 121 + 20
Tiivistelmä - Referat - Abstract		
<p>Tässä tutkielmassa tarkastellaan sitä, millaisia näkemyksiä ja kokemuksia kodin piiriin kuuluvan kriisin kokeneilla ihmisillä on kriisiä koskevasta vuorovaikutuksesta työyhteisössä. Kiinnostuksen kohteena on sekä työyhteisö kokonaisuutena että yksittäiset viestintäsuhteet. Tutkimus keskittyy kriisin kokeneiden näkökulmaan.</p> <p>Tutkimuksen teoreettisena taustana ovat ennen kaikkea yliläikkymisen ja sosiaalisen tuen käsitteet. Yliläikkymisellä tarkoitetaan sitä, miten ihmisen eri elämänalueet vaikuttavat toinen toisiinsa: tässä tapauksessa sitä, miten kotielämä vaikuttaa työelämään. Sosiaalisella tuella puolestaan tarkoitetaan ihmisten pyrkimystä auttaa toinen toisiaan elämän haasteissa esimerkiksi myötäelämällä, neuvomalla tai antamalla käytännön apua.</p> <p>Kyseessä on fenomenologinen tutkimus. Aineisto kerättiin verkkokyselylomakkeella heinä-elokuussa 2015 ja siihen vastasi 40 henkilöä eri ammattikunnista. Analyysimenetelmänä oli laadullinen sisällönanalyysi, jossa hyödynnettiin myös määrällisempää sisällön erittelyä.</p> <p>Tutkimustuloksissa käsitellään sitä, miksi kriisistä halutaan tai ei haluta puhua työyhteisössä, keille siitä puhutaan ja keille ei puhuta, miten vastaajat kokevat työyhteisön suhtautuneen, millaista tukea he saivat, millä tavalla yhteisö koetaan rasisitteeksi kriisin aikaan sekä millaisia myönteisiä ja kielteisiä näkemyksiä ja kokemuksia työyhteisön viestintäsuhteissa syntyy.</p> <p>Tutkimuksen päätuloksiin lukeutuu se, että kriisin kokeneet toivovat työyhteisönsä osoittavan heitä kohtaan myötätuntoa, ymmärtävän heidän tilannettaan ja tarjoavan käytännön apua työtaakan vähentämiseksi. Se, miten myötätuntoa ja ymmärtämistä toivotaan ilmaistavan, vaihtelee kuitenkin merkittävästi. Jotkut toivovat aktiivista myötäelämistä, jotkut sitä, ettei aiheesta puhuta lainkaan. Vastausten pohjalta kuvaillaan kuusi kertomustyyppiä, jotka kiteyttävät, kuinka erilaiset ihmiset toivovat heidän kriisiinsä töissä suhtauduttavan, miten he itse puhuvat aiheesta ja miten he kokevat työyhteisön heihin ja heidän tilanteeseensa reagoivan. Lopuksi esitetään ehdotuksia organisaatioille ja työyhteisöille työntekijöiden tulevien kriisien varalle.</p>		
Avainsanat - Nyckelord - Keywords vuorovaikutus, puheviestintä, yliläikkyminen, sosiaalinen tuki, työelämäviestintä		
Säilytyspaikka - Förvaringsställe - Where deposited		
Muita tietoja - Övriga uppgifter - Additional information		

HELSINGIN YLIOPISTO - HELSINGFORS UNIVERSITET - UNIVERSITY OF HELSINKI

Tiedekunta - Fakultet - Faculty Behavioral Sciences	Laitos - Institution - Department Department of Behavioral Sciences	
Tekijä - Författare - Author Hanna Viitanen		
Työn nimi - Arbetets titel - Title Workplace communication concerning private crisis. The perspective of the employees who experienced the crises.		
Oppiaine - Läroämne - Subject Phonetics, speech communication		
Työn laji ja ohjaaja(t) - Arbetets art och handledare - Level and instructor Master's thesis, Saila Poutiainen	Aika - Datum - Month and year 1/2016	Sivumäärä - Sidoantal - Number of pages 121 + 20
<p>Tiivistelmä - Referat - Abstract</p> <p>This research examines the views and experiences regarding communication about personal crisis in work communities. The focus is both in the community as a whole as well as in the individual communicational relationships. The study centralizes around the perspective of the people who experienced the crisis.</p> <p>Theoretical frames are home-to-work spillover and social support. Spillover means the study of how different life spheres affect one another. Social support on the other hand is the study of how people try to help each other by e.g. expressing sympathy, giving advice or offering practical assistance.</p> <p>This is a phenomenological study. The data was collected via online survey during July and August 2015. The study had 40 respondents with different occupational background. Analyzing method was qualitative content analysis with additional support from the more quantitative content differentiation.</p> <p>The results address why the people who have experienced a personal crisis want to or does not want to discuss it with their work community, who they talk to and who they don't talk to, how people felt their community reacted to the situation, what kind of support did they experience, how was the community a burden during the crisis and what kind of positive or negative views and experiences arose from the communicational relationships.</p> <p>One of the main results of the study is that people who have experienced a personal crisis hope that their work community expresses sympathy, understanding about their situation and offers practical support in order to reduce their work load. How people wish sympathy and understanding should be manifested differs greatly. Some hope to receive active empathy while others wish that co-workers wouldn't speak about the situation at all. Six narratives are presented based on the answers. They summarize how different people wish their work community would relate to the crisis, how they talk about the crisis themselves and how they think others react to their situation. Finally, propositions are given to organizations and work communities that wish to be prepared for the personal crisis among their members.</p>		
Avainsanat - Nyckelord - Keywords communication, speech communication, spillover, social support, workplace communication		
Säilytyspaikka - Förvaringsställe - Where deposited		
Muita tietoja - Övriga uppgifter - Additional information		

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	1
2 TUTKIMUKSEN TEOREETTISET TAUSTAT.....	4
2.1 PSYKKINEN KRIISI.....	4
2.1.1 Psykkisen kriisin syntyminen.....	4
2.1.2 Psykkisen kriisin vaiheet.....	5
2.2 YLILÄIKKYMINEN.....	9
2.2.1 Yliläikkymistutkimuksen taustat.....	9
2.2.2 Yliläikkymisen vaikutukset perheessä ja työssä.....	10
2.2.3 Yliläikkymisen ongelmien ratkaisutavat.....	17
2.2.4 Yhteenveto aiemmasta yliläikkymistutkimuksesta.....	18
2.2.5 Malli työn ja kodin rajasta.....	19
2.3 SOSIAALINEN TUKE.....	25
2.3.1 Sosiaalisen tuen ja supportiivisen viestinnän taustat.....	25
2.3.2 Sosiaalisen tuen vaikutukset.....	26
2.3.3 Annettu, saatu ja havaittu tuki.....	28
2.3.4 Emotionaalinen, tiedollinen, arvioiva ja instrumentaalinen tuki.....	29
2.4 TYÖPAIKAN VIESTINTÄSUHTEET.....	31
2.4.1 Esimies–alaissuhde.....	31
2.4.2 Työkavereiden väliset vertaissuhteet.....	33
3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	35
3.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset.....	35
3.2 Tutkimusmenetelmä.....	36
3.3 Vastaajat.....	40
3.4 Vastaajien työyhteisöt.....	43
4 TULOKSET.....	46
4.1 NÄKEMYKSET JA KOKEMUKSET KRIISIIN LIITTYVÄSTÄ VUOROVAIKUTUKSESTA TYÖYHTEISÖN KANSSA.....	47
4.1.1 Kriisiä edeltävät tavat puhua omista kotiasioista.....	48
4.1.2 Syyt, miksi omasta kriisistä haluttiin puhua.....	50
4.1.3 Syyt, miksi omasta kriisistä ei haluttu puhua.....	53
4.1.4 Kuinka kriisi otettiin vastaan.....	55
4.1.5 Kuinka työyhteisö suhtautui myöhemmin.....	58

4.2 TYÖYHTEISÖ TUKENA JA RASITTEENA.....	60
4.2.1 Tavat, joilla työyhteisö tuki.....	61
4.2.2 Tavat, joilla työyhteisö oli rasite.....	64
4.3 NÄKEMYKSET JA KOKEMUKSET YKSITTÄISISTÄ VUOROVAIKUTUSSUHTEISTA.....	67
4.3.1 Keitä he olivat.....	68
4.3.2 Myönteisiksi koetut teot suhteissa, joissa kriisistä puhuttiin.....	71
4.3.3 Kielteisiksi koetut teot suhteissa, joissa kriisistä puhuttiin.....	75
4.3.4 Syyt, joiden takia ei puhuttu.....	80
4.3.5 Tyypilliset kokemukset sellaisten henkilöiden kanssa, joille vastaajat puhuivat kriisistään.....	85
4.4 KERTOMUSTYYPIT.....	90
4.5 KRIISIN JÄLKEEN.....	98
4.5.1 Mitä vastaajat tekisivät toisin.....	98
4.5.2 Mitä vastaajat sanoisivat muille kriisin kokijoille.....	100
5 POHDINTA.....	103
5.1 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	103
5.1.1 Työyhteisön valmius keskustella kriisistä.....	104
5.1.2 Kriisiin liittyvän muutoksen hallinta.....	105
5.1.3 Kriisin kokeneiden tarve myötätuntoon, ymmärrykseen ja käytännön tukeen.....	106
5.1.4 Kriisin kokijan toiveet myötätunnon ja ymmärryksen ilmaisusta ja työyhteisön koettu vastaus.....	110
5.1.5 Ehdotuksia organisaatioille ja työyhteisöille.....	113
5.2 TUTKIMUKSEN ARVIOINTI.....	115
5.3 JATKOTUTKIMUSKYSYMYKSET.....	119
LÄHTEET.....	122
LIITTEET.....	128
Liite 1: Kyselylomakkeen ohjeistus ja kysymykset.....	128

1 JOHDANTO

Työ ulottuu yhä enemmän suomalaisten kotielämään (Antila, 2005). Noin neljännes miehistä ja viidennes naisista arvioi työssäjaksamisvaikeuksien johtuvan ongelmista työn ja perhe-elämän yhteensovittamisessa (Kauppinen, ym., 2003). Kansainvälisessä tutkimuksessa on todettu, että se mieliala, jolla työntekijä saapuu työpaikalleen, vaikuttaa voimakkaasti päivän aikana koettuun mielialaan ja työsuoritukseen (Rothbard & Wilk, 2011). Vastaavasti töissä koettu mieliala heijastelee jälleen kotona koettuun mielialaan (Judge & Ilias, 2004). Tällaisesta vaikutuksesta kahden elämänalueen välillä käytetään tutkimuksessa termiä ylläikkyminen (spillover).

Ylläikkymisestä on kansainvälistä psykologista ja kauppatieteellistä tutkimusta, mutta viestinnällinen näkökulma on tullut kunnolla mukaan vasta 2000-luvulla (Clark 2000). Suomalaista tutkimusta työn ja kodin välisestä ylläikkymisestä on niukasti ja puheviestinnällistä tutkimusta vain satunnaisesti.

On siis selvää, että tarvitaan ymmärrystä kodin ja työn vaikutuksista toisiinsa ja etenkin ymmärrystä siitä vuorovaikutuksesta, joka konkreettisesti on vaikutusten siirtymisen ytimessä. Tässä tutkimuksessa haluan selvittää, millaisia käsityksiä ja kokemuksia ihmisillä on vuorovaikutuksesta työyhteisössä ajoilta, jolloin heillä on ollut kodin piirissä jokin kriisi. Kriisillä tarkoitan tässä tutkimuksessa mitä tahansa sellaista kielteistä tapahtumaa, joka pysäyttää ja muuttaa yksilön arjen tavalla, joka on hänelle henkisesti raskas. Tällaisiksi olen lähtökohtaisesti laskenut esimerkiksi avio-/avoeron, puolison menehtymisen, puolison sairastumisen, oman sairastumisen ja lapsen tai muun huollettavan sairastumisen tai menehtymisen, mutta tutkimuksen aikana mukaan on tullut muun muassa lapsettomuuteen liittyvät ongelmat. Asetelma on harvinainen, sillä yleensä ylläikkymistutkimus keskittyy arkeen ja harvemmin siitä poikkeaviin kriisiajanjaksoihin.

Kuitenkin kriisit koskettavat optimistisestikin laskien satojentuhansien suomalaisten elämää joka vuosi. Tilastokeskuksen (2015a) tuoreimpien tilastojen mukaan vuonna 2014 menehtyi noin 52400 suomalaista. Noin 42000 menehtyi erilaisiin ei-alkoholiperäisiin tauteihin ja noin 1900 alkoholiperäisiin tauteihin tai alkoholimyrkytykseen. Noin 2200 menehtyi tapaturmaisesti. Noin 170 kuoli väkivallan

uhreina. Vähän alle 800 henkilöä teki itsemurhan.

Myös vakava sairaus liittyy monien suomalaisten elämään suoraan tai läheisen kokemana. Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen (Koskinen, Lundqvist & Ristiluoma, 2012) mukaan 30–64-vuotiaista suomalaisista noin 35 prosentilla oli jokin sellainen pysyvä tai pitkäaikainen sairaus, vika, vaiva tai vamma, joka heikensi heidän työ- tai toimintakykyään. Nuorimmassakin ikäryhmässä, 30–44-vuotiaissa, osuus oli noin 25%. Myös tapaturmat aiheuttavat äkillisesti tapahtuvia ja pitkäaikaisesti elämää muuttavia kriisejä: tapaturman aiheuttama pysyvä vamma oli THL:n mukaan 30–64-vuotiaista miehistä 12 prosentilla ja naisista 5 prosentilla.

Tilastokeskuksen (2015b) mukaan noin 13800 avioliittoa tai rekisteröityä parisuhdetta päättyi eroon vuonna 2014. Jo vuosia samalla tasolla pysynyt todennäköisyys ensimmäisen avioliiton päättymisestä eroon oli kyseisenä vuonna yhä 39%. Avopariien ja eri osoitteissa elävien pariskuntien eronneisuudesta ei vastaavia tilastoja ole.

Näiden kriisien lisäksi lapsettomuudesta kärsi vuonna 2011 THL:n (Koskinen, Lundqvist & Ristiluoma, 2012) mukaan 18% naisista ja 11% miehistä, raskauskomplikaatioita oli kokenut ainakin yhden raskauden aikana 33% naisista ja spontaanin keskenmenon oli kokenut 23% naisista.

Onkin perusteltua sanoa, että kriisi on yksilön elämässä poikkeuksellinen tapahtuma, mutta yhteiskunnan mittakaavassa merkittävän yleinen. Tilastojen valossa myöskään työyhteisöt eivät voi välttyä siltä, että ennemmin tai myöhemmin jonkinlainen kriisi koettelee yhteisön jäseniä. Kun tiedetään, että kodin piiriin kuuluvat kriisit vaikuttavat henkilöön myös työelämässä ja että työ- ja kotielämän yhdistämisen ongelmat voivat aiheuttaa organisaatioille lisääntyneitä poissaoloja, heikentyntä sitoutuneisuutta työhön ja lisääntyneitä irtisanoutumisia, on kyseessä tilanne, johon on tärkeää osata varautua myös työpaikoilla.

Uskonkin tutkimukseni lisäävän ymmärrystämme siitä, miten työyhteisöissä voidaan vastata tilanteisiin, joissa työntekijä kohtaa yksityiselämän kriisin. Pyrkimyksenä on ymmärtää kriisin kokemusta vuorovaikutuksen tasolla – siis sillä tasolla, johon työpaikan kulttuuria muuttamalla voidaan suoraan myös vaikuttaa.

Tutkielmassani vastaan kahteen tutkimuskysymykseen:

1. Millaisia näkemyksiä ja kokemuksia kodin piiriin kuuluvan kriisin kokeneilla ihmisillä on kriisiään koskevasta vuorovaikutuksesta työyhteisössä?

2. Millaisia näkemyksiä ja kokemuksia kodin piiriin kuuluvan kriisin kokeneilla ihmisillä on kriisiään koskevasta vuorovaikutuksesta yksittäisissä työyhteisön viestintäsuhteissa?

2 TUTKIMUKSEN TEOREETTISET TAUSTAT

2.1 PSYKKINEN KRIISI

2.1.1 Psykkisen kriisin syntyminen

Kun ihminen kohtaa äkillisen, odottamattoman ja uhkaavaksi koetun tapahtuman, joka poikkeaa elämänkaaren normaaleista muutoksista, aikaansaa se yleensä traumaattisen psykkisen kriisin (Lönnqvist ym., 2009). Tällaisia tapahtumia voivat Koposen ja Sillanpään (2005) mukaan olla esimerkiksi suuronnettomuudet ja katastrofit, mutta myös arkielämän traumaattiset kriisit kuten läheltä piti -tilanteet, onnettomuudet, väkivallan kohteeksi joutuminen, äkillinen sairastuminen, läheisen menetys tai työpaikan menetys.

Kriisi on niin ennakoimaton, yllättävä ja hallitsematon, että ihmisen normaalit puolustus- ja sopeutumiskeinot eivät riitä vaan hän joutuu turvautumaan psykkisiin selviytymiskeinoihin, joiden perimmäisenä tarkoituksena on vain taata elämän jatkuminen. Tällainen normaaliuden menettäminen synnyttää voimakasta pelkoa, kauhua ja avuttomuutta. Usko omaan haavoittumattomuuteen murenee ja kokemus itsen ja elämän hallitsemisesta horjuu; tulevaisuus tuntuu äkkiä epävarmalta. (Koponen & Sillanpää, 2005). Reaktiot ovat normaaleja ja tavanomaisia ihmisen selviytymiskeinoja yllättävässä, ennakoimattomassa tilanteessa. Lönnqvistin (2009) mukaan useimmat ihmiset altistuvat jossakin vaiheessa elämäänsä psykkisille traumaolle ja kun niin tapahtuu, pyrkii kukin ylläpitämään henkistä tasapainoaan tavoilla, jotka hän on elämässään oppinut. Joillakin on merkittävän paljon henkisiä voimavaroja kuormittavassa tilanteessa, mutta lopulta kaikkien kestävyys on rajallinen.

Saaren (2005) mukaan traumaattisen psykkisen kriisin voivat kokea myös muut henkilöt kuin tilanteen ensisijaiset kokijat. Se voi koskettaa myös muita läsnäolijoita, esimerkiksi onnettomuuden silminnäkijöitä ja pelastushenkilökuntaa, mutta myös uhrien läheisiä, läsnäolijoiden läheisiä ja median kautta sellaisiakin henkilöitä, joilla ei ole suoraa, henkilökohtaista yhteyttä tapahtuneeseen. Lisäksi aiempi kirjallisuus herättää mielessäni huomion siitä, että kriisi voi olla raskas myös henkilöille, jotka esimerkiksi työskentelevät kriisin kokeneen kanssa. Kuten seuraavassa alaluvussa

tarkemmin kuvailen, kuuluu kriisin käsittelemiseen pitkiäkin ajanjaksoja, jolloin kriisin kokenut voi käyttäytyä riippuvaisesti, syyttelevästi, ärtyisästi tai vetäytyvästi, mikä voi koetella hänen lisäksi myös ympärillä olevien ihmisten arkea ja ymmärrystä.

2.1.2 Psyykkisen kriisin vaiheet

Kriisin kokeminen ja siitä selviäminen voidaan jaotella viiteen vaiheeseen: uhkavaiheeseen, sokkivaiheeseen, reaktiovaiheeseen, käsittelyvaiheeseen ja uudelleen suuntautumisen vaiheeseen. Lönnqvistin (2009) mukaan vaiheet etenevät järjestyksessä ja vaikka eri ihmiset käyttäytyvät itselleen ominaisella tavalla, ovat vaiheet tavanomaisesti samat. Palautuminen onnistuu vasta kun kaikki vaiheet on käyty läpi. Lisäksi myöhemmissä vaiheissa voi tapahtua väliaikaista taantumista aiempaan vaiheeseen, etenkin mikäli kriisin kokenut joutuu kokemaan uuden takaiskun kuten toisen menetyksen tai sairauden pahenemisen.

Potentiaalinen ensimmäinen vaihe on *uhkavaihe* (Lönnqvist ym., 2009). Se on mahdollista kokea silloin, jos kriisi ei ole täysin yllättävä, vaan se kehittyy pikkuhiljaa. Silloin henkilö aavistelee sen lähestyvän ja alkaa pikkuhiljaa kokea enemmän ja enemmän ahdistusta. Jotkut ryhtyvät tällöin henkisesti valmistautumaan tulevaan kriisiin, mutta jotkut kieltävät sen, jolloin he kohtaavat kriisin lopulta valmistautumattomina.

Sokkivaihe lasketaan usein varsinaiseksi ensimmäiseksi vaiheeksi. Se alkaa kriisin puhjetessa ja kestää tavanomaisesti muutamasta tunnista pariin päivään. Sen tarkoituksena on saada henkilö pois välittömästä konkreettisesta tai henkisestä vaarasta ja takaisin turvaan. Sen aikana henkilö ei vielä pysty käsittämään tapahtunutta ja saattaa jopa kieltää sen. (Lönnqvist ym., 2009). Saaren (2005) mukaan useimmat lamaantuvat emotionaalisesti ja voivat päällepäin vaikuttaa epätodellisenkin rauhallisilta, mikä mahdollistaa toimintakyvyn merkittävän kohoamisen. Henkilö voi jopa muistaa tavanomaista paremmin tilanteessa hyödyllisiä asioita, joita on esimerkiksi harjoitellut koulutuksessa. Päätöksentekokyky kuitenkin laskee, joten sokkivaiheessa ihminen voi tarvita muiden apua valjastaakseen toimintakyvyn johonkin hyödylliseen. Eräs osoitus päätöksentekokyvyn heikkenemisestä on se, että jos äkillinen kriisi tapahtuu matkalla töihin, useimmat jatkavat matkaansa työpaikalle kykenemättä päättämään toisin.

Viihteen usein antama kuva irrationaalisesta paniikista on kuitenkin hyvin harvinaista. Useimmat pyrkivät järjestelmällisesti ja järkevästi jatkamaan eteenpäin.

Muilla on suuri vaikutus kriisin kokijaan sokkivaiheen aikana. Pienikin teko voi jäädä mieleen merkityksellisenä yksityiskohtana koko kyseisestä ajasta ja vaikuttaa siihen, miten yksilö tilanteen myöhemmin näkee (Saari, 2005). Kriisin kokijalle vaihe voi tuntua hyvinkin epätodelliselta. Lamaantuneen, päällepäin rauhallisen ja tunteista etäännyneen tilan alla voi vallita sisäinen kaaos. Fyysiseen olotilaan kuuluu usein palelua, vapinaa, pahoinvointia ja sydämentykytystä. (Mustajoki ym., 2007). Vaikka tavanomaisin olotila on lamaantuneisuus, voivat jotkut joutua lyhytaikaiseen kaaostilaan, johon liittyy huutoa, raivoa, itkua tai kontrolloimatonta kehollista levottomuutta (Lönnqvist ym., 2009). Apatia ja levottomuus voivat myös vaihdella nopeasti.

Sokkivaihetta seuraa *reaktiovaihe*, joka kestää yleensä muutamasta viikosta muutamaankuukauteen. Tässä vaiheessa kriisin kokija kohtaa muuttuneen todellisuuden ja yrittää muodostaa käsityksen siitä, mitä on tapahtunut (Lönnqvist ym., 2009). Tämä on usein erittäin tuskallinen kokemus. Esimerkiksi Mustajoen (2007) mukaan kriisin kokeneet itkevät tänä aikana vuolaasti ja kokevat voimakkaita ahdistuksen, pelon, vihan, syyllisyyden ja häpeän tunteita. Etenkin aluksi on tavallista yrittää kieltää tapahtumien merkitys ja omat tunteet, sillä tilanne voi tuntua liian kipeältä kohdata. Jatkuvat miksi-kysymykset kuitenkin vaivaavat kriisin kokijaa. Tapahtunut tunkeutuu mieleen tahtomattakin muistikuvina ja painajaisina. Jotkut potevat unettomuutta, jotkut nukkuvat liikaa. Sisäinen vapina, joka ei näy ulospäin, mutta tuntuu jossakin syvällä kehossa, voi kestää jopa pari päivää (Saari, 2005).

Jotkut suojautuvat kivulta torjumalla ajatuksia, eristämällä tunteitaan, takertumalla muihin tai syyttämällä ennemmin muita kuin keskittymällä asian käsittelemiseen. Lisäksi kriisin kokija voi yhä pelätä oman ja läheistensä turvallisuuden puolesta, vaikkei todellista vaaraa ole. Välillä hän voi tuntea päinvastoin helpottuneisuutta ja ajatella, että huonomminkin olisi voinut käydä. (Saari, 2005). Tunnevuoristorata on uuvuttava ja rankka kokemus. Vaiheelle onkin ominaista muisti- ja keskittymisvaikeudet (Mustajoki ym., 2007).

Saaren (2005) mukaan jotkut pelkäävät ihmisten kohtaamista tai voivat pelätä, että murtuvat muiden edessä. Heistä voi myös tuntua, etteivät he pysty kontrolloimaan tunteitaan ja käytöstään, mikä voi olla pelottavaa. Järjenvastainenkin häpeän tunne voi olla suurempi kuin tarve saada puhua tapahtuneesta, jolloin henkilö sulkeutuu. Ilman puhumista häpeä ei kuitenkaan hälvene ja asia voi jäädä käsittelemättömäksi. Myös muut voivat tuntea epävarmuutta siitä, miten kriisin kokenutta tulisi lähestyä, mikä voi itsessään olla kriisin kokijalle pelottavaa. Voi olla vaikeaa olla aina itse se, jonka täytyy ottaa asia puheeksi.

Emotionaalisesti rasittavan reaktiovaiheen jälkeen seuraa kriisin *käsittelyvaihe*, joka kestää tavanomaisesti muutamista kuukausista noin vuoteen. Käsittelyvaiheessa kriisi aletaan pikkuhiljaa hyväksyä ja menetykset sekä muutokset myönnetään. Kriisin kokenut käy kokemustaan läpi niin tunne- kuin asiasisältöjenkin tasolla, mikä voi olla hyvinkin raskasta työtä. Monet joutuvat tällöin käsittelemään kokemiaan syyllisyyden, vastuullisuuden ja vihan tunteita. (Lönngqvist ym., 2009). Muisti- ja keskittymisvaikeudet jatkuvat, sillä osa voimavaroista kuluu tietoiseen tai tiedostamattomaan käsittelytyöhön. Voimien puute näkyy herkästi hermostuneisuutena ja ärtymisenä muita ihmisiä kohtaan, niin perheenjäseniä kuin tuntemattomiakin, mikä voi jälkeinpäin hävettää. (Saari, 2005).

Saari (2005) kuvailee käsittelyvaiheeseen kuuluvan hidasta tasaantumista. Aiemmissä vaiheissa jokainen päivä on tuntunut erilaiselta, mutta nyt päivät alkavat tuntua muuttumattomilta. Jos kriisiin liittyy menetys, on tämä suremisen aikaa ja se voi tuntua kestävästä ikuisuudesta. Aluksi kriisi tuntuukin vievän kaiken huomion, mutta jossakin kohtaa huomio alkaa silti siirtyä muihin asioihin. On hyviä ja huonoja päiviä kun mieleen yllättäen tuleva kriisiin liittyvä ajatus voi suistaa takaisin äkilliseen suruun tai kun koko päivä voi kulua tasaisesti muissa ajatuksissa. Tunnevuoristorata ei kuitenkaan ole enää samalla tavalla raju ja äkillinen niin kuin reaktiovaiheessa.

On tavallista, että kriisin kokenut kääntyy nyt aiempaa enemmän sisäänpäin (Mustajoki ym., 2007; Saari, 2005). Siinä missä edeltävissä vaiheissa ihmiset yleensä haluavat puhua tapahtuneesta, käsittelyvaiheessa halu monesti vähenee tai jopa lakkaa. Kriisin kokeneet saattavat sanoa, etteivät jaksa enää puhua; sen sijaan he miettivät ja jäsentävät kokemaansa itsekseen. Jotkut voivat vetäytyä lähes kokonaan kaikista ihmissuhteista,

mikä voi vaarantaa suhteet ja altistaa masennukselle. (Saari, 2005). Myös alkoholin tai lääkkeiden väärinkäyttö on tässä vaiheessa yleistä (Mustajoki ym., 2007). Monet etsivät nautintoa, jotta voisivat kokea muuta kuin surutyötä (Lönnqvist, 2009).

Saari (2005) arvioi, että töihinpaluu olisi usein hyödyksi, sillä työ itsessään voi olla terapeutista kriisin jälkeen. Se edustaa jatkuvuutta ja normaaliutta ja työkavereilta voi saada tarpeellista sosiaalista tukea. Kriisin kokenut ei kuitenkaan usein ole täysin kykenevä työskentelemään yhtä tehokkaasti kuin ennen kriisiä, joten työn joustavuus, lyhyemmät työpäivät, työmäärän vähentäminen tai vaativien töiden karsiminen voi olla tarpeen.

Viimeinen vaihe on *uudelleen suuntautumisen vaihe*, joka kestää tyypillisesti vuodesta kahteen (Lönnqvist, 2009). Tähän vaiheeseen kuuluu toipuminen traumaattisesta tapahtumasta ja sen käytännön jälkiseuraamuksista. Saaren (2005) mukaan uudelleen suuntautumisen vaiheessa kriisin kokenut kiinnostuu uudelleen asioista ja ihmisistä ympärillään. Hän ei välttämättä itse aluksi edes halua sitä, mutta tietää sen olevan tarpeellista, ja väkinäisen alun jälkeen asioista ja ihmisistä kiinnostuminen muuttuu taas luontevaksi ja vilpittömäksi. Lisäksi tässä vaiheessa on päästettävä irti menneestä ja menetetyistä, ja kun tästä syntyy tyhjiö, on se uskallettava täyttää jollakin uudella. Lönnqvist (2009) sanoittaa vaihetta niin, että silloin kriisikokemus jäsentyy osaksi elämää ja minuutta. Kriisi ei enää aktiivisesti kuluta henkisiä voimavaroja vaan kokemus saattaa jopa tuoda niitä lisää. Välillä tapahtunut voi yhä tuntua äkillisinä ja viiltävinä muistoina, mutta siitäkin tulee osa itseä ja elämää (Mustajärvi ym., 2007). Aluksi monista voi tuntua, että kriisistä yli pääseminen on mahdotonta ja että siitä puhuminenkin on turhaa (Saari, 2005). Silti jossakin kohtaa kriisin kokeneet yleensä huomaavat, että he ovatkin jatkaneet elämäänsä ja selviytymisen kokemus vahvistaa uskoa tulevaan.

2.2 YLILÄIKKYMINEN

2.2.1 Yliläikkymistutkimuksen taustat

Ennen teollistumisen aikaa työtä tehtiin enimmäkseen perheenjäsenten kanssa kodin piirissä (esim. Demos, 1979; Googins, 1991). Teollistumisen myötä sana ”työ” alkoi kuitenkin yhdistyä merkitykseen jonkinlaisesta tehtävästä kodin ulkopuolella. Vaikka työelämä on monipuolista ja järjestetty moninaisin tavoin, toteutuvat useimpien työ ja perhe-elämä eri paikoissa, eri aikaan, eri ihmisten kanssa ja noudattaen erilaisia käyttäytymistä ja tunteita koskevia normeja (Coontz, 1992). Nykyisin työpaikoilla ja kodeissa vallitsevatkin toisistaan eroavat kulttuurit (Morf, 1989).

Näissä kulttuureissa vallitsee normeja siitä, mikä toiseen elämänalueeseen kuuluva toiminta on sallittua ja mikä ei. Esimerkiksi 70-luvun lopulla Kanter esitti jopa, että työn siirryttyä 1900-luvun aikana pois kotoa olisi vastikään muodostunut työnantajien luokka alkanut nähdä kodin piiri kilpailijana, jonka kanssa kamppailtiin työntekijän uskollisuudesta (Kanter, 1977). Tämän näkemyksen mukaan työnantajat olisivat osaltaan luoneet nykyisin vallitsevan käsityksen työn ja henkilökohtaisen elämän erillisyydestä. Äärimmillään se tarkoittaa tilannetta, jossa työntekijän odotetaan esittävän, että työssä ollessaan hänellä ei olisi muuta elämää. Jos työntekijä puhuu avoimesti perhe-elämästään työpaikalla, saattaa hänestä syntyä mielikuva sellaisena henkilönä, joka ei ota työtään tosissaan (esim. Jorgenson, 2000; Kirby, 2001; Kirby & Krone, 2002; Nippert-Eng, 1996). Silti jotkut tarkoituksellisesti tuovat töihin valokuvia perheestä ja toisaalta keskustelevat työstä perheenjäsenten kanssa uhmaten selkeää työn ja kodin rajaa (Nippert-Eng, 1996, viitattu lähteessä Yoshimura, 2013).

Työelämän ensin eriydyttyä kodista on sittemmin tapahtunut siirtyminen informaatioteknologian aikakaudelle mahdollistanut monien työtehtävien tekemisen paikasta ja ajasta riippumatta. Jälleen on mahdollista pitää yhteyttä perheeseen työpäivän aikana tai jopa työskennellä kotoa käsin. Tämä on tuonut hitaasti pinnalle uudenlaisen keskustelun työn ja kodin välisestä rajanvedosta (esim. English-Lueck, 2002, viitattu lähteessä Kirby ym., 2003). Tällä hetkellä eletään murrosvaihetta, jossa vallitsevat toisaalta vanhat käsitykset työn ja muun elämän erillisyydestä ja toisaalta uudet pyrkimykset näiden elämänalueiden tasapainottamiseksi, mikä ilmenee keskusteluina esimerkiksi etätyöstä, liukuvasta työajasta ja downshifting-ajattelusta.

Työn suurten muutosten keskellä on ilmeistä, että aihe on herättänyt myös tieteellistä mielenkiintoa. Tutkimusta työn ja perhe-elämän vaikutuksista toisiinsa alettiin laajamittaisesti tehdä 1970-luvulla (Katz & Kahn, 1978, viitattu lähteessä Clark, 2000, 748–749). Tällöin oletuksena oli, että nämä eri elämänalueet vaikuttavat toinen toisiinsa niin, että käyttäytyminen ja tunteet työpaikalla vaikuttavat kotona ja toisinpäin. Seuraavan vuosikymmenen vaihteessa esitettiin tämän pohjalta ensimmäinen varsinainen yliläikkymisteoria (spillover theory) (Staines, 1980). Sen pohja-ajatuksena oli, että käyttäytyminen ja tunteet voivat siirtyä elämänalueelta toiselle ja että sen tähden sen enempää yhteiskunnan, työnantajan kuin yksilönkään ei kannata kiinnittää huomiotaan vain yhteen elämänalueeseen (Clark, 2000, 749). Tutkimus on sittemmin vahvistanut tätä ajatusta. Nykyään esimerkiksi tiedetään, että se tunnetila, jolla henkilö lähtee kotoa työpaikalle, vaikuttaa voimakkaasti hänen työpäivän aikaiseen mielialaansa ja työsuoritukseensa (Rothbard & Wilk, 2011). Sen vaikutus on jopa suurempi kuin työpäivän aikana koetuilla vuorovaikutustilanteilla. Samoin töissä koetun mielialan tiedetään voivan jatkua vastavuoroisesti kotona (Judge & Ilias, 2004).

Kuluneiden vuosikymmenten mittaan yliläikkymistutkimus on jatkuvasti lisääntynyt (Michel ym., 2011, 690). Tarkasteltaessa kaikkia vuosien 1987–2008 aikana julkaistuja määrällisiä yliläikkymistutkimuksia on näistä yli puolet julkaistu vuoden 2002 jälkeen.

2.2.2 Yliläikkymisen vaikutukset perheessä ja työssä

Tietoisuus elämänalueiden yhteisvaikutuksista toinen toisiinsa on lisääntynyt siinä määrin, että esimerkiksi Yhdysvalloissa yhtiöt ovat entistä enemmän alkaneet pyrkiä perheystävällisten työpaikkakäytänteiden luomiseen ja näin vähentämään työn ja kodin välisiä yhteensovittamisen ongelmia (Michel ym., 2011, 690). Tähän ovat kannustaneet tutkimustulokset, joissa elämänpiirien yhteensovittamisongelmat näkyvät niin työssä kuin kotonakin.

Yhtiöille koituvia seurauksia ovat muun muassa lisääntyneet poissaolot, heikentyvä sitoutuneisuus työhön ja lisääntyneet irtisanoutumiset (mts. 690). Yksilöt puolestaan voivat kärsiä alentuneesta tyytyväisyydestä omaa elämäänsä, avioliittoaan ja työtään kohtaan, loppuunpalamisesta työssä, masentuneisuudesta, henkisestä uupuneisuudesta ja kohonneesta riskistä päihteiden väärinkäyttöön (Greenhaus & Beutell, 1985; Allen ym., 2000; Netemeyer, McMurrian, & Boles, 1996, viitattu lähteessä Yoshimura, 2013; Michel ym., 2011).

Lisäksi yliläikkymisen vaikutukset heijastelevat lähipiiriin. Työstressin on nähty liittyvän esimerkiksi työntekijän puolison heikkoon henkiseen hyvinvointiin, kielteisiin tunnetiloihin, tyytymättömyyteen parisuhteessa ja tyytymättömyyteen omaa elämäänsä kohtaan (esim. Jackson & Maslach, 1982; Burke, Weir & DuWors, 1980). Lisäksi tiedetään, että työntekijät, joilla on vaikeuksia yhdistää työn ja perhe-elämän vaatimukset, ovat muita todennäköisemmin vuotta myöhemmin pitkäaikaisesti uupuneita ja työstä palautumisen tarpeessa (Jansen ym., 2003). Yhtiöiden toimilla elämänalueiden yhteensovittamisen tukemiseksi näyttäisi kuitenkin olevan myönteinen vaikutus ongelmien vähentämisessä (Michel ym., 2011, 691).

Elämänalueiden kietoutuessa kiistatta toisiinsa on aiempi tutkimus pystynyt kuitenkin jo tarkentamaan, että kyseessä on kaksi erillistä ilmiötä: työn vaikutus muuhun elämään ja muun elämän vaikutus työhön vaikuttaisivat olevan jokseenkin erillisiä prosesseja (Michel ym., 2011, 691). Näin ollen vaikka yliläikkyminen on elämänalueiden yhteinen ilmiö, on sen toiminta ja vaikutukset erilaisia riippuen siitä, onko tarkasteltavana työn vaikutus muuhun elämään vai muun elämän vaikutus työhön.

Kasvanut tietoisuus ilmiöstä eri elämänalueilla näkyy myös yliläikkymistutkimuksen terminologiassa. Alkujaan tutkimus on keskittynyt nimenomaan työn ja perhe-elämän yhteensovittamisen haasteisiin. Englanninkielisessä tutkimuksessa käytetään usein termiä *work–family conflict*, jolla voidaan tarkoittaa joko työn ja perhe-elämän yhdistämisen haasteita kokonaisuutena tai pelkästään niitä ristiriitoja, joita työelämä aiheuttaa perhe-elämässä. Jälkimmäisen vastakohtana käytetään termiä *family–work conflict*. Nämä termit liittyvät erityisesti ydinperhettä koskeviin tutkimuksiin.

Sittemmin mielenkiinto on laajentunut myös muuhun vapaa-ajalla tapahtuvaan elämään, minkä myötä tutkimuksessa käytetään myös laajempaa käsitettä *work–life conflict* ja *work–non-work conflict*. Suomalaiseen tutkimukseen ei ole vakiintunut termeille selkeitä käännöksiä. Tässä työssä käsittelen työn ja perhe-elämän yhteensovittamisen haasteita perheen kriisin aikaan tarkastellen nimenomaisesti vuorovaikutusta työpaikalla. Mielenkiinnon kohteena oleva viestintä siis tapahtuu työn elämäalueella, mutta käsiteltävä aihe nousee perhe-elämästä. Näin ollen tutkimuksen voi luokitella *family–work conflict* -termin alle.

Elämäalueiden yhdistämisen haasteisiin liittyy keskeisesti käsitys sosiaalisesta roolista. Sosiaalisella roolilla tarkoitetaan käsitystä yksilölle kuuluvasta osasta tietystä ympäristössä, esimerkiksi alaisen roolia työpaikalla tai sovittelijan roolia työyhteisössä. Näihin rooleihin sisältyy normeja ja odotuksia, jotka koskevat yksilön käyttäytymistä, ajattelua ja tunteita. Sosiaalinen rooli on toisaalta yksilön henkilökohtainen, mielensisäinen käsitys itsestä, toisaalta yksilön, yhteisön ja kulttuurin vuorovaikutuksessa luoma yhteinen käsitys.

Rooliin liittyy erilaisia stressitekijöitä, jotka näkyvät puolestaan ristiriitoina. Näitä ovat aiemmassa tutkimuksessa usein *roolikonflikti* (role conflict), *roolin epäselvyys* (role ambiguity) ja *roolin yllirasittuminen* (role overload). Roolikonfliktilla tarkoitetaan yksilön kokemusta siitä, että rooliin kohdistuvat vaatimukset ovat yhteensovittamattomia. Henkilö voi esimerkiksi kokea, että hänen tulisi tehdä työnsä sekä mahdollisimman laadukkaasti että mahdollisimman nopeasti, mutta että hänen on mahdotonta suoriutua hyvin molemmista odotuksista. Roolin epäselvyys tarkoittaa, ettei yksilöllä ole riittävästi tietoa rooliinsa liittyvistä tehtävistä, tavoitteista ja vastuista. Tällöin henkilö on epävarma siitä, mitä tehdä. Roolin yllirasittumisella tarkoitetaan yksilön kokemusta siitä, että hänellä on liian paljon tehtäviä eikä riittävästi aikaa niiden toteuttamiseen.

Nämä kolme keskeistä stressitekijää voidaan sanoittaa esimerkiksi tämänkaltaisiksi ajatuksiksi:

Roolikonflikti: Tavoitteet ovat toisensa poissulkevia. Yksilö kokee joutuvansa pyrkimään joihinkin tavoitteisiin toisten tavoitteiden kustannuksella.

Roolin epäselvyys: Tavoitteet ovat epäselviä. Yksilö kokee joutuvansa arvailemaan, mitä hänen tulisi tehdä.

Roolin yllirasittuminen: Tavoitteet ovat liian korkealla. Yksilö kokee, ettei hänellä ole mahdollisuuksia päästä kaikkiin tavoitteisiin.

Yliläikkymistutkimuksessa ristiriitoja selitetään usein joko rooliteorialla tai resurssiteorialla tai näiden yhdistelmällä. Rooliteorian mukaan työ- ja perheroolit ovat seurausta siitä, mitä muut pitävät sopivana käyttäytymisenä tietyssä asemassa olevalle yksilölle. Työn ja perhe-elämän alueilla katsotaan olevan useita rooleja, joihin kohdistuu lukuisia erilaisia vaatimuksia. Yksilön pyrkiessä täyttämään otaksumiaan rooli-odotuksia, joutuu hän samalla alttiiksi roolipaineille, jotka vaikuttavat häneen kielteisesti.

Resurssiteorian mukaan ongelmat syntyvät roolipaineiden vähentäessä yksilön resursseja kuten aikaa, huomiokykyä ja energiaa. Resurssien ajatellaan olevan rajalliset, jolloin rooli-odotusten täyttäminen pikkuhiljaa kuluttaa yksilön voimavaroja.

Vuonna 2011 Michel tutkimusryhmineen julkaisi kattavan meta-analyysinsä, joka käsitteli yhteensä 142 määrällistä tutkimusta vuosilta 1987–2008. He erottivat tutkimuksessaan elämänalueiden vaikutuksen suunnan: toisaalta he tutkivat työelämään liittyvien paineiden aiheuttamia ristiriitoja perhe-elämässä, toisaalta perhe-elämään liittyvien paineiden aiheuttamia ristiriitoja työelämässä.

Analyysissä todettiin perhe-elämää rasittaviksi keskeisiksi tekijöiksi:

- 1) työpaineet yleisesti ottaen
- 2) työn koettu kuormittavuus
- 3) roolikonflikti työssä eli kokemus siitä, että odotukset ovat keskenään ristiriitaisia
- 4) työn asettamat aikavaatimukset
- 5) työroolin epäselvyys eli tavoitteiden hämärtyminen

Toisin sanoen kotona alkoi muodostua ongelmia, jos työ tuntui henkisesti uuvuttavalta, vei paljon aikaa ja sisälsi sellaisia vaatimuksia, jotka henkilö koki keskenään ristiriitaisiksi ja siksi mahdottomiksi toteuttaa. Lisäksi epävarmuus siitä, mitä kaikkea töissä oikeastaan henkilöltä odotettiin, lisäsi paineita, mutta tämän vaikutus oli aiemmin mainittuja lievempi. Myös työtehtävien monipuolisuus oli yhteydessä kielteisiin vaikutuksiin; voi toisaalta kysyä, mahtaako työtehtävien monipuolisuus itsessään mahdollisesti johtaa siihen, että työssä muodostuu ristiriitaisia odotuksia ja epäselvyyttä tehtävistä. Nämä ja muut pienemmät osa-alueet muodostivat yleisesti käsityksen ”työpaineet”, joka oli merkittävin perheeseen kielteisesti heijastuva tekijä. Henkilöillä, jotka olivat muita omistautuneempia työlle, oli lievästi enemmän työn aiheuttamia ristiriitoja perhe-elämässään. Tätä voi pitää sikäli ymmärrettävänä, että jos työ aiheuttaa paineita, on helppo kuvitella niiden korostuvan sellaisen henkilön elämässä, jolle työn onnistuminen olisi erityisen tärkeää.

Jotkin tekijät puolestaan vähensivät työn aiheuttamia ristiriitoja. Näitä olivat:

- 1) yksilön usko omaan vaikutusmahdollisuksiinsa työssä
- 2) työn itsenäisyys
- 3) esimiehen tuki
- 4) kollegoiden tuki

Listassa voi nähdä kaksi keskeistä voimavaraa. Ensinnäkin henkilö, joka pystyy vaikuttamaan työhönsä ja joka pystyy toimimaan itsenäisesti, on asemassa, jossa hänen on mahdollista tehdä sellaisia muutoksia, jotka helpottavat työpaineita tai jopa ratkaisevat niihin liittyviä syitä. Ehkä hän voi vaikuttaa työaikaansa tuntiessaan olonsa erityisen uupuneeksi tai kenties hän voi uudelleenmääritellä työtehtäviään niin, etteivät tavoitteet ole enää niin pahoin ristiriidassa.

Ja jollei hän näille asioille todellisuudessa mitään mahtaisikaan, olisi hänellä kuitenkin usko omiin vaikutusmahdollisuuksiinsa – seikka, jonka psykologista merkitystä ei kannata vähätellä. Toisekseen listalla näkyy sosiaalisen tuen merkitys. Muiden ihmisten henkinen ja käytännöllinen apu on tutkimuksissa todettu merkittäväksi voimavaraksi kaikilla elämänalueilla. Vaikka työn ja perhe-elämän yhdistäminen olisikin hankalaa, voi sitä lievittää muiden myötätunto, ymmärrys ja konkreettinen apu.

Mielenkiintoista kyllä työn ominaisuuksien lisäksi jotkin perhe-elämän ristiriidat vaikuttivat niin, että työ aiheutti lisää ristiriitoja kotona. Näitä ominaisuuksia olivat:

- 1) perhe-elämän paineet ylipäättään eli kaikki muut rasittavat yksityiskohdat yhdessä
- 2) perheen roolikonflikti eli kokemus odotusten ristiriitaisuudesta
- 3) perheroolin epäselvyys eli epätietoisuus siitä, mitä henkilöltä odotetaan kumppanina tai vanhempana
- 4) perheroolin kuormittavuus eli liian korkeiksi koetut odotukset siitä, mitä kaikkea tulisi ehtiä ja jaksaa kumppanina tai vanhempana

Tällöin yksilön työvelvollisuudet itsessään voidaan kokea kielteisesti perheen piirissä, vaikei työpaikalla sinänsä olisi vallitsevaa ongelmallisuutta. Kenties selitys on siinä, että kun henkilö kokee kotona odotusten ylittävän hänen kykynsä täyttää ne, on helppo nähdä työ osasylliseksi epäonnistumisen kokemukseen; ehkä henkilö tai kumppani silloin ajattelee, että jos työ veisi vähemmän aikaa ja jaksamista, voisi perhe-elämä olla onnellisempaa.

Edelliset tekijät siis olivat asioita, jotka vaikuttivat perhe-elämään. Työelämää rasittavia tekijöitä tutkimuksen perusteella puolestaan olivat:

- 1) perhe-elämän paineet yleisesti ottaen eli kaikki osa-alueet yhdessä
- 2) perhe-elämän roolikonflikti eli kokemus siitä, että odotukset ovat liian ristiriitaisia
- 3) perheroolin kuormittavuus eli kokemus siitä, ettei aika ja jaksaminen riitä odotusten täyttämiseen
- 4) perheroolin epäselvyys eli hämmennys siitä, mitä kaikkea henkilöltä odotetaan kumppanina tai vanhempana
- 5) perheen asettamat aikavaatimukset
- 6) vanhemmuuden vaatimukset
- 7) lasten tai muiden huollettavien lukumäärä

Useissa tutkimuksissa on pidetty rasitteena sitä, että perheessä on pieniä lapsia, mutta tässä analyysissä ei odotusten vastaisesti noussut lasten ikä merkitseväksi tekijäksi. Listan perusteella voidaan nähdä, että myös kotona odotukset voivat tuntua liian korkeilta, ristiriitaisilta, hämmentäviltä ja niin monipuolisilta, ettei aika, energia ja osaaminen tunnu riittävän. Ongelmat ovat siis samankaltaisia kuin työelämässä, vaikka sisällöt ovat erilaisia: työntekijällä voi olla liian paljon erilaisia työtehtäviä ja perheellisellä voi olla liian monta kumppanin ja lasten tarvetta täytettävänä verrattuna omaan inhimilliseen rajallisuuteen. Kun kotielämä on hämmentävää ja uuvuttavaa, heijastelee se ristiriitoina töissä.

Jotkin perhe-elämän osa-alueet puolestaan vähentävät perheen aiheuttamia ristiriitoja työelämässä. Näitä olivat:

- 1) hyvä perheilmapiiri
- 2) yksilön usko omiin vaikutusmahdollisuuksiinsa perheessä
- 3) puolison tuki

Myös näissä tekijöissä on jotakin hyvin samankaltaista niiden tekijöiden kanssa, jotka vähensivät perheeseen kohdistuneita työelämän ristiriitoja. Henkilö, joka uskoo voivansa tehdä jotakin työpaineille, ei tuo töistä niin paljoa painetta kotiin, ja henkilö, joka uskoo voivansa tehdä jotakin perheen kohtaamille haasteille, ei tuo painetta niin paljoa töihin. Kenties henkilö pystyy silloin toimimaan tavoilla, jotka helpottavat perhe-elämän paineita, kuten uudelleenjärjestelemään arkirutiineja tai keskustelemaan yhteisistä odotuksista kumppaninsa kanssa. Kyseinen tutkimus ei pysty ottamaan kantaa siihen, onko kyse aidoista vaikutusmahdollisuuksista vai vilpittömästä uskosta. Toisena tekijänä listalta voi jälleen nähdä sosiaalisen tuen merkityksen. Perhe-elämän paineet eivät niin helposti vaikuta töihin, jos perheenjäsenten kanssa on muutoin hyvä olla.

Michelin ryhmän analyysi siis maalailee kuvaa työstä, joka käydessään raskaaksi rasittaa myös perhettä, ja perheestä, joka rasittaa myös työtä. Ideaalilanteessa yksilöön kohdistuvat odotukset olisivat yhteensovitettavissa, hän tietäisi selvästi, mitä häneltä odotetaan, ja hänellä olisi riittävästi aikaa, huomiokykyä ja energiaa odotusten täyttämiseen. Näin harvoin on, mutta hyvä ilmapiiri ja yksilön usko omiin vaikutusmahdollisuuksiinsa molemmilla elämänalueilla auttavat selviytymään ristiriidoista.

Taulukko 1. Ristiriitoja perhe-elämän ja työn yhdistämisessä lisäävät ja vähentävät tekijät. Yhteenvedo Michelin ym. (2011) meta-analyysistä.

Tekijät, jotka lisäävät työn aiheuttamia ristiriitoja perhe-elämässä	Tekijät, jotka lisäävät perhe-elämän aiheuttamia ristiriitoja työelämässä
<ul style="list-style-type: none"> • Työpaineet yleisesti ottaen • Työn koettu kuormittavuus • Työn roolikonflikti • Työn aikavaatimukset • Työroolin epäselvyys • Työtehtävien monipuolisuus • Omistautuneisuus työlle • Perhe-elämän paineet ylipäätään • Perheen roolikonflikti • Perheroolin epäselvyys • Perheroolin kuormittavuus 	<ul style="list-style-type: none"> • Perhe-elämän paineet yleisesti ottaen • Perheen roolikonflikti • Perheroolin kuormittavuus • Perheroolin epäselvyys • Perheen aikavaatimukset • Vanhemmuus • Lasten tai muiden huollettavien lukumäärä
Tekijät, jotka vähentävät työn aiheuttamia ristiriitoja perhe-elämässä	Tekijät, jotka vähentävät perhe-elämän aiheuttamia ristiriitoja työelämässä
<ul style="list-style-type: none"> • Usko omiin vaikutusmahdollisuuksiin työssä • Työn itsenäisyys • Esimiehen tuki • Kollegoiden tuki 	<ul style="list-style-type: none"> • Usko omiin vaikutusmahdollisuuksiin perheessä • Hyvä perheilmapiiri • Puolison tuki

2.2.3 Yliläikkymisen ongelmien ratkaisutavat

Ristiriitojen syntyessä yksilöllä on erilaisia strategioita ongelmien ratkaisemiseksi. Yoshimura (2013) tutki näiden strategioiden yhteyttä työn ja perhe-elämän välisen ristiriidan tasoon ja yksilön avio-onneen. Tutkimuksessa merkitseviksi strategioiksi nousivat *uudelleenmäärittely*, *uudelleensanoittaminen*, *kieltäminen* ja *välttely* (recalibration, reaffirmation, denial, disorientation).

Uudelleenmäärittelyllä tarkoitettiin strategiaa, jossa henkilö ristiriitoja havaitessaan pyrkii löytämään työstä ja perhe-elämästä tilapäisiä yhtymäkohtia, joissa elämäalueet eivät ole täysin toisensa poissulkevia tai joissa ne ovat jossakin määrin samankaltaisia. Uudelleensanoittamisella puolestaan tarkoitettiin sen tunnustamista, että elämäalueet ovat erilaisia ja että se erilaisuus on siinä määrin arvokasta, ettei ristiriitaa ole välttämätöntä voittaa. Nämä strategiat olivat tutkimuksessa yhteydessä keskimääräistä matalampaan työn ja perhe-elämän väliseen ristiriitaan.

Kieltäminen ja välttely puolestaan olivat yhteydessä sekä korkeampaan ristiriitaan että matalampaan avio-onneen. Kieltämisellä tarkoitettiin ristiriidan olemassaolon kiistämistä ja välttelyllä ristiriidan käsittelemisen kaihtamista.

Tutkija arvioi yhteyksien johtuvan siitä, että ristiriidan aiheuttaman jännitteen sanoittaminen kielteisesti loisi negatiivisen ilmapiirin aiheen ympärille ja heikentäisi yksilöiden hallintaa tilanteesta, ja vastaavasti myönteinen sanoittaminen loisi positiivisen ilmapiirin ja lisäisi yksilöiden kokemusta hallinnasta. Hänen tutkimuksensa siis noudattelee Michelin ryhmän tuloksia, jonka mukaan yksilön usko omiin vaikutusmahdollisuuksiinsa helpottaa ristiriitatilanteita.

Aiemman tutkimuksen mukaan työn ja perhe-elämän yhteensovittamisen ongelmilla on negatiivinen yhteys tyytyväisyyteen elämää ja avioliittoa kohtaan (Greenhaus & Beutell, 1985; Netemeyer, McMurrian, & Boles, 1996, viitattu lähteessä Yoshimura, 2013). Yoshimuran tutkimuksessa työn ja perhe-elämän yhteensovittamisen ongelmat vaikuttivat avio-onneen kun konflikti määriteltiin koko suhteen ajalta, mutta tutkimuksen hetkellä vallitsevalla ristiriidalla ei todettu yhteyttä tyytyväisyyteen. Yoshimuran oletama onkin, ettei hetkellinen ristiriita ole uhka avioliitolle, jos se vain ei muutu pysyväksi tilaksi.

2.2.4 Yhteenveto aiemmasta ylläikkymistutkimuksesta

Yhteenvetona voidaan siis todeta ylläikkymisen tutkimuksen käsittelevän sitä, miten työn ja muun elämän yhteensovittamisen ristiriidat vaikuttavat yksilöiden, heidän läheistensä ja yhteisöjen elämään. Se tarkastelee tunteiden, toimintatapojen ja hyvinvoinnin siirtymistä elämänalueiden välillä. Suurin osa tutkimuksesta on keskittynyt nimenomaan vaikutuksiin ja yleensä kielteisiin vaikutuksiin kuten stressiin, sitoutumattomuuteen ja tyytymättömyyteen. Siksi keskeisiä termejä ovatkin roolikonflikti, roolin epäselvyys ja roolin ylläikkyminen, jotka kertovat yksilöä rasittavista ristiriidoista. Hiljaisempana mutta olemassaolevana osana ylläikkymistutkimuksessa on kuitenkin myös myönteiset vaikutukset elämänalueiden välillä. Esimerkiksi läheisten antama tuki on saanut huomiota ristiriitojen kuormittamiselta suojaavana tekijänä.

Paljon siis jo tiedetään yliläikkymisestä elämänlaatuun vaikuttavana ilmiönä. Vähemmän on tutkittu sitä vuorovaikutusta, jossa ilmiö ihmisten välillä tapahtuu. Hoffman ja Cowan (2010) ovat tutkineet sitä, mistä asioista ja millä tavalla työntekijät pyytävät joustavuutta työtehtäviensä hoitamiseen ja millaisia kulttuurisia normeja nämä toimintatavat paljastavat. Duckworth ja Buzzanell (2009) selvittivät isien käsityksiä työn ja perhe-elämän yhdistämisestä ja isän roolista. Buzzanell ryhmineen (2005) puolestaan tutki, miten yhdysvaltalaiset äitiyslomalta töihin palaavat esimiehet kokivat ja sanoittivat työssäkäyvän äidin tasapainoilua työn ja perhe-elämän välillä. Medved tutkijaryhmineen (2006) keräsi ihmisten muistikuvia siitä, mitä heidän vanhempansa ovat heille sanoneet työn ja perhe-elämän merkityksestä. Suomalaisissa pro gradu -töissä aihetta on käsitellyt Syväoja (2009) tutkielmassaan ”Työ puheenaiheena parisuhteessa. Puheviestinnän näkökulma yliläikkymiseen”, joka tutki suomalaisten pariskuntien tapoja keskustella työasioista keskenään ja näihin keskusteluihin liittyviä dialektisia jännitteitä. Tällaiset tutkimukset ovat vielä toistaiseksi harvinaisia esimerkkejä ilmiön viestinnällisestä tutkimuksesta.

2.2.5 Malli työn ja kodin rajasta

Yliläikkymistutkimuksessa tarkastelun kohteena ovat yleensä psykologiset vaikutukset kuten stressi, mieliala, työtyytyväisyys ja työhyvinvointi (Clark, 2000).

Vuorovaikutuksen tutkimus on kuitenkin kunnolla käynnistynyt vasta 2000-luvulla, joten tutkimukseen soveltuvia malleja ei vielä käytännössä ole. Ensimmäisen mallin esitteli Clark vuonna 2000 tarkoituksenaan tarjota malli, joka mahdollistaisi yliläikkymisprosessin teoreettisen selittämisen ja ennustamisen. Mallin keskeisenä ajatuksena on löytää selityksiä sille, miten ihmiset vuorovaikutuksessa muiden kanssa luovat tasapainoa kahden elämänalueen, työn ja perheen, välille. Se tarjoaa terminologisia työkaluja ja hypoteeseja viestinnälliselle tutkimukselle.

Clark itse pitää malliaan vuorovaikutuksen tutkimiseen soveltuvana, mutta esimerkiksi puheviestinnällisestä näkökulmasta tarkasteltuna se on ongelmallinen. Se on rakenteellinen kuvaus, joka keskittyy siihen, mitä osapuolia yliläikkymistilanteessa laajassa mittakaavassa on. Se ei kuvaa prosesseja, joilla yliläikkyminen tapahtuu, eli vuorovaikutusta itsessään. Kommentoin tutkimuksessani kuitenkin Clarkin mallia, sillä se tarjoaa käyttökelpoista termistöä yliläikkymisilmiössä huomioon otettaville puitteille.

Teoria keskittyy ajatukseen työstä ja perheestä kahtena erillisenä alueena, joilla vallitsevat erilaiset käyttäytymistä ja tunteita koskevat normit. Näiden alueiden välillä liikkuvat yksilöt, jotka toisaalta tulkitsevat näitä normeja ja mukautuvat niihin, toisaalta pyrkivät vaikuttamaan niihin. Tämä vaikuttaminen tapahtuu vuorovaikutuksessa työn ja perheen muiden ihmisten kanssa. Koska työpaikalla ja perheessä vallitsevat kulttuurit ovat erilaisia ja koska kaikilla niihin liittyvillä henkilöillä on erilaiset käsitykset ja pyrkimykset, syntyy vääjäämättä ristiriitoja ja jännitteitä. Yksilön ensisijaiseksi pyrkimykseksi muodostuukin tasapainon löytäminen ja säilyttäminen työn ja perheen välillä. Alkujaan Clark puhuu työn ja perheen rajasta (work/family border), mutta käyttää myöhemmin myös laajempaa ilmausta työn ja kodin rajasta (work/home border).

Teorian neljä keskeisintä käsitettä ovat alue (domain), raja (border), rajan ylittäjä (border-crosser) ja rajan ylläpitäjät sekä muut tärkeät henkilöt (border-keepers and other domain members).

Alueella Clark tarkoittaa työtä tai kotia elämänalueena. Molemmissa vallitsevat erilaiset käyttäytymistä ja tunteita koskevat säännöt ja odotukset. Niitä voidaan jopa verrata kahteen erilaiseen maahan, joilla on erilainen kulttuuri, kieli ja lait. Eroja voidaan vertailla esimerkiksi tarkastelemalla *arvostettavia päämääriä* ja *arvostettavia keinoja* niiden tavoittelemiseen. Työssä arvostettavia päämääriä ovat Clarkin mukaan (Clark & Farmer, 1998, viitattu lähteessä Clark, 2000, 755) palkka ja aikaansaamisen tunne, siinä missä kotona arvostettuja päämääriä ovat suhteiden lähentyminen ja henkilökohtainen onnellisuus. Arvostettavia keinoja puolestaan ovat työssä vastuullisuus ja pystyvyys kun taas kotona arvostetaan eniten kykyä olla rakastava ja antelias. Ovat keinot sitten näitä tai muunlaisia, jonkinlaiseen käyttäytymiseen ja ajatusmalleihin perheet ja organisaatiot yleensä kannustavat. Esimerkiksi joissakin yhtiöissä asiakaspalvelijoita koulutetaan hillitsemään yhdenlaisia tunteitaan ja esittämään toisenlaisia luodakseen näin mielikuvan asiakaspalveluhenkisestä ilmapiiristä (Hochschild, 1983).

Verrattaessa työtä ja kotia kulttuureina, voidaan työkulttuuria pitää muodollisempana, hierarkkisempana, vähemmän yhteisöllisenä, tarjoavan heikommin mahdollisuuksia määrätä itse asioistaan, keskittyvän enemmän tekemiseen kuin olemiseen ja perustuvan todennäköisemmin rahalle (Clark & Farmer, 1998, viitattu lähteessä Clark, 2000, 755).

Ihmisillä on erilaisia ratkaisuja näiden erilaisten kulttuurien kanssa elämiseen (Clark, 2000). Keskeisimpiä näistä ratkaisuista on päätös siitä, missä määrin osa-alueet *yhdistetään tai pidetään erillään* (integration vs. segmentation). Kyseessä on jatkumo, jonka toisessa päässä työn ja kodin alueet ovat täysin yhdistyneet: työtä tehdään perheenjäsenten kanssa yhteisissä tiloissa ja yhteisellä ajalla eikä ole aina selkeää, milloin kyse on työstä ja milloin perhe-elämästä. Toisessa ääripäässä henkilö pyrkii siihen, että työ tapahtuu eri ajassa ja paikassa kuin perhe-elämä, että työpaikan ja kodin ihmiset eivät kohtaa toisiaan ja että asiat yhdeltä elämänalueelta eivät siirry toiselle elämänalueelle.

Alueiden välillä vallitsee mallin mukaan *raja*, jonka ylittäessään henkilö siirtyy yhdeltä elämänalueelta toiselle. Rajoja on määritelmän mukaan kolmenlaisia: fyysisiä, ajallisia ja psykologisia (Clark, 2000). *Fyysiset rajat* määrittelevät, missä tapahtuu työ ja missä kotielämä. Näitä ovat esimerkiksi työpaikka rakennuksena, koti rakennuksena, työhuoneen ovi kotona. *Ajalliset rajat* määrittelevät, milloin tapahtuu työ ja milloin kotielämä. Yleensä nämä rajat ovat tiettyjä kellonaikoja tai tuntimääriä, joiden sisällä aika omistetaan yhdelle alueelle. *Psykologiset rajat* puolestaan määrittelevät, mitkä ajatusmallit, käyttäytymismallit ja tunteet ovat sopivia yhdellä alueella, mutteivät toisella. Psykologiset rajat ovat pitkälti henkilön itsensä luomia (Rychlak, 1981, Clarkin 2000 mukaan). Tämä tapahtuu kun henkilö näkee ja kokee asioita, keskustelee niistä muiden kanssa, muodostaa niille merkityksiä ja näin määrittelee itselleen ne päätökset, vapaudet ja rajoitukset, joiden kautta ympäristö muokkautuu henkilölle sopiviksi tilanteiksi (Weick, 1979; Bruner, 1990, Clarkin 2000 mukaan).

Clarkin (2000) teorian mukaan raja on vahva tai heikko. Rajan ollessa vahva alueet pysyvät selkeästi erillisinä elämänalueina. Rajan ollessa heikko osa-alueet selvästi vaikuttavat toinen toisiinsa. Kolme seikkaa määrittävät *rajan vahvuuden*: rajan läpäisevyys, rajan joustavuus ja alueiden sekoittuminen.

Rajan läpäisevyydellä tarkoitetaan sitä, missä määrin elementit toiselta alueelta voivat siirtyä toiselle (esim. Beach, 1989; Hall & Richter, 1988; Piotrkowski, 1978). Esimerkiksi fyysinen raja on läpäisevä, jos henkilöllä on kotonaan työhuone, johon perheenjäsenet voivat vapaasti saapua. Läpäisevyydellä voi olla niin myönteisiä kuin kielteisiäkin vaikutuksia. Fyysiset ja ajalliset keskeytykset koetaan usein häiriötekijöiksi

(Clark, 2000), mutta toisaalta ne voidaan kokea myös tervetulleiksi muistutuksiksi henkilön merkityksellisyydestä toisella elämänalueella. Psykologisen rajan läpäisevyydestä on dokumentoitu etenkin kielteisiä vaikutuksia (esim. Evans & Bartolome, 1980), mutta toisaalta yhdellä alueella saadut ideat ja näkökulmat voivat toimia luovuuden lähteinä toisellakin alueella (Whetten & Cameron, 1998).

Rajan joustavuus tarkoittaa sitä, missä määrin raja voi siirtyä toisen alueen tarpeiden mukana (Hall & Richter, 1988). Esimerkiksi fyysisesti joustava raja mahdollistaa työskentelyn missä työntekijä sitä haluaa tehdä.

Alueiden sekoittuminen on seurausta rajan läpäisevyydestä ja joustavuudesta (Clark, 2000). Mikäli raja ei läpäise eikä jousta, alueet pysyvät erillisinä. Mikäli raja on sekä läpäisevä että joustava, syntyy laaja raja-alue, joka ei selvästi kuulu kumpaankaan alueeseen. Näin on esimerkiksi silloin kun henkilö yhtä aikaa työskentelee ja suorittaa perheen asioita tai kun yhdellä osa-alueella opittua toimintamallia aletaan käyttää myös toisella.

Lähtökohtaisesti kirjallisuus pitää heikkoja rajoja tavoiteltavina (Clark, 2000, 758). Näin ei kuitenkaan ole aina. Toisinaan esimerkiksi yritykset eivät ota henkilön ammatillisia pyrkimyksiä yhtä tosissaan ja tarjoavat hänelle vähemmän etenemisen mahdollisuuksia sen jälkeen kun hän on hyödyntänyt yhtiön tarjoamia joustoja (Flynn, 1995). Työntekijöillä saattaa myös olla vaikeuksia neuvotella rajoista silloin kun ne ovat epäselvät (Hall & Richter, 1988). Työntekijöiden palaute on usein aikaansaanut vähäisiä muutoksia yhtiöiden toimintamalleissa samalla kun perimmäiset asenteet joustoja hyödyntäneitä työntekijöitä kohtaan säilyvät kielteisinä (Galinsky & Stein, 1990). Clarkin (2000) näkemys on, että kun alueet ovat keskenään samanlaisia, hyödyllisintä olisi pyrkiä heikkoihin rajoihin. Alueiden ollessa hyvin erilaisia, hyödyllisintä olisi pyrkiä vahvoihin rajoihin.

Rajan vahvuus voi olla erilainen eri alueiden suuntaan. Esimerkiksi työ voi vaatia työntekijää joustamaan vapaa-ajastaan kun hänen tarvitaan tekevän ylimääräisiä työtunteja, mutta kun kotioloit vaatisivat lisää aikaa, tämä ei onnistu. Yleensä vahvempi alue pystyy määrittelemään tällaisia eroavaisuuksia rajan vahvuuteen. Tämä voi olla alueen edun mukaista, mutta voi toisaalta aiheuttaa ristiriitoja yksilön tavoitteiden

kannalta. Clarkin mukaan rajan ollessa eri vahvuinen toisen alueen suuntaan, syntyy yksilölle parempi tasapaino työn ja kodin välillä, jos hän ensisijaisesti on identifioitunut vahvemmalle alueelle. Jos hän sen sijaan on ensisijaisesti identifioitunut heikommalle alueelle, syntyy hänelle heikompi tasapaino työn ja kodin välillä.

Rajan ylittäjä on alueella toimiva henkilö ja yleensä tutkimuksen henkilöistä keskeisin. Hän on se, joka siirtyy kodin alueelta työn alueelle ja pyrkii tasapainottamaan nämä osa-alueet omassa elämässään. Se, miten hyvin rajan ylittäjä onnistuu löytämään tasapainon, riippuu hänen ominaisuuksistaan. Clarkin mukaan keskeisiä ominaisuuksia on kaksi: vaikutusvalta ja identifiointi. Ollakseen *vaikutusvaltainen* rajan ylittäjän tulee olla kyvykäs, hänellä on yhteys alueen muihin keskeisiin henkilöihin ja hän on sisäistänyt alueen kulttuurin ja arvot. Nämä ominaisuudet antavat hänelle mahdollisuuden neuvotella ja näin vaikuttaa alueisiin ja rajoihin. *Identifiointi* tapahtuu kun rajan ylittäjä sisäistää alueen arvot ja kun hän pitää aluetta itselleen merkittävänä (Clark, 2000). Tällöin alueen arvojen mukaan toimiminen ja sen jatkuvuuden säilyttäminen ovat hänelle henkilökohtaisesti tärkeitä. Tämä motivoi häntä näkemään vaivaa alueiden ja rajojen toimivuuden puolesta.

Harva henkilö kuitenkaan pystyy määrittelemään ja päättämään alueista ja rajoista täysin omavaltaisesti. Kun toinen henkilö on erityisen vaikutusvaltainen tietyllä alueella, hänestä käytetään mallissa termiä *rajan ylläpitäjä* (Clark, 2000). Jokaisella alueella toimivalla henkilöllä on omat käsityksensä siitä, mikä alueilla ylipäätään on keskeistä ja millaisia rajat toiselle alueelle ovat ja millaiset niiden pitäisi olla. Heillä on omat näkemyksensä menneestä ja nykyisyydestä ja erilaisia toiveita tulevasta. Heidän käsityksensä ovat rajoittuneita ja perustuvat heidän omiin kokemuksiinsa. Monet suojelevat määrittämiään alueita ja rajoja tarkoin kaikenlaiselta muutokselta, mikä vähentää rajojen ylittäjän mahdollisuuksia vaikuttaa niihin. Clarkin (s. 761) mukaan nämä ovat ensisijaisia syitä ristiriitoihin etsittäessä tasapainoa työn ja kodin välillä. Vuorovaikutus toimijoiden välillä kuitenkin mahdollistaa neuvottelun ja kaikkien osapuolten entistä laajemman ymmärryksen.

Clark määrittelee kaksi keskeistä ominaisuutta rajan ylläpitäjissä: tietoisuus toisesta alueesta ja kiintymys rajan ylittäjään. *Tietoisuus toisesta alueesta* syntyy kun rajan ylittäjä kertoo elämästään toisella alueella. Rajan ylläpitäjästä voi jopa tulla

kanssaylittäjä (co-crosser), jos hänellekin syntyy oma elämä toisella alueella (Kanter, 1977; Beach, 1989). Mitä tietoisempi rajan ylläpitäjä on toisesta alueesta, sitä paremmin hän sitä ymmärtää ja sitä epätodennäköisempää hänen on tehdä kohtuuttomia ehdotuksia (Clark, 2000). *Kiintymys rajan ylittäjään* edellyttää sitä, että rajan ylittäjästä välitetään henkilönä eikä pelkästään tarpeiden täyttäjänä. Kiintymys tulee esiin kun rajan ylläpitäjä tukee rajan ylittäjää toiseen alueeseen liittyvissä haasteissa. Kiintymyksellä onkin merkittävä rooli rajan ylittäjän hyvinvoinnille.

2.3 SOSIAALINEN TUKI

2.3.1 Sosiaalinen tuen ja supportiivisen viestinnän taustat

Tämän tutkimuksen aiheena ovat yhteisöön liittyvät kokemukset kriisiytyneinä aikoina. Siksi pelkkä tietämys ylläikäkkymisestä ei yksin riitä tutkimuksen taustoittamiseen. Sosiaalinen tuki ja sen viestinnällinen näkökulma, supportiivinen viestintä, ovat ilmiöitä, jotka kertovat ihmisten tavasta auttaa toisiaan vaikeina aikoina. Ennen sosiaalisen tuen termin vakiintumista puhuttiinkin muun muassa rakkaudesta, huolenpidosta, ystävydestä ja läheisyyden tunteesta (House, 1981, 14, viitattu lähteessä Mäkelä, 2007, 22).

Burlesonin ja MacGeorgen (2002, 376–377) mukaan sosiaalisen tuen tutkiminen sai alkunsa 1800-luvun lopulla brittiläisten ja ranskalaisten väestötieteilijöiden huomatessa avioliitolla olevan terveyttä edistäviä vaikutuksia ja Émile Durkheimin todetessa heikon sosiaalisen verkoston olevan yhteydessä itsemurhalukuihin. Varsinainen sosiaalisen tuen tutkimustraditio lähti liikkeelle täydellä teholla vasta 1970-luvulla, kun tulokset eri tieteenaloilla, muun muassa sosiologiassa, psykologiassa, biologiassa, epidemiologiassa ja lääketieteessä, viittasivat lajikumppaneiden seuran vähentävän stressaavien tilanteiden haitallista vaikutusta fyysiseen ja psyykkiseen hyvinvointiin.

70-luvulla Caplan (1974, 7, viitattu lähteessä Burleson & MacGeorge, 2002, 376) selitti ilmiön taustalla olevan erilaisia tukea antavia käyttäytymismuotoja. Osa niistä kohdistui tuen tarvitsijan henkisten voimavarojen parantamiseen, osa käytännön tarpeiden tyydyttämiseen. 2010-luvulla eri tieteenalat ovat yhä kiinnostuneita samoista kysymyksistä: millaisia ja millä tavalla toimivia vaikutuksia lajikumppaneiden tuella on yksilöön, ryhmiin ja sosiaalisiin rakenteisiin?

Sosiologiassa sosiaalisella tuella tarkoitetaan muun muassa sitä, kuinka laaja ja toimiva läheisten ihmisten tukiverkosto yksilöllä on (esim. Berkman & Syme, 1979) kun puolestaan psykologiassa ollaan kiinnostuneita siitä, kuinka paljon ja millaista apua yksilö kokee muille antavansa tai heiltä saavansa (esim. Lakey & Cohen, 2000, viitattu lähteessä Burleson & MacGeorge, 2002, 380). Karkeasti ilmaistuna sosiologeja siis kiinnostaa ihmisen integroituminen osaksi sosiaalisia rakenteita, kuten perhettä,

instituutioita tai yhteiskuntaa, ja psykologeja yksilön kognitiivinen sekä emotionaalinen kokemus tuen antajana tai saajana.

Puheviestinnässä erityisenä kiinnostuksen kohteena ovat sosiaalisen tuen vuorovaikutukselliset piirteet. Ilmiön nähdään tapahtuvan ihmisten välisessä suhteessa: tukea aina haetaan, annetaan ja saadaan kahden tai useamman ihmisen välisessä vuorovaikutustilanteessa. Tällaisesta viestinnästä käytetään nimitystä supportiivinen viestintä (supportive communication). Useimmissa puheviestinnällisissä määritelmissä korostetaan verbaalista ja nonverbaalista viestintää, jonka tietoisena päämääränä on auttaa apua tarvitsevaa (mm. Burleson & MacGeorge, 2002, 374; Albrecht & Goldsmith, 2003, 265). Esimerkiksi Albrechtin ja Goldsmithin (mt.) mukaan supportiiviseen tilanteeseen liittyy epävarmuutta tilanteesta, itsestä, toisesta osapuolesta ja vuorovaikutussuhteesta; tukea antavan viestinnän tarkoituksena on tällöin epävarmuuden vähentäminen ja elämänhallinnan tunteen voimistaminen. Molemmat ilmiöt esiintyvät myös yliläikkymistutkimuksessa ristiriitoja vähentävinä tekijöinä.

2.3.2 Sosiaalisen tuen vaikutukset

Sosiaalisella tuella on useita yhteyksiä ihmisen henkiseen ja ruumiilliseen hyvinvointiin. Riittävästi tukea saavien henkilöiden henkinen hyvinvointi on keskimäärin parempi kuin heidän, jotka yrittävät selvittää ongelmat yksin, ja jo sosiaalisen tuen tutkimuksen aikaisessa vaiheessa todettiin tuen stressiltä suojaava vaikutus (esim. Schwartzer & Leppin, 1992, viitattu lähteessä Burleson & MacGeorge, 2002, 378; Cassell, 1976; Cobb, 1976). Riittävästi tukea saavilla esiintyy esimerkiksi vähemmän masennusta, heillä on parempi sopeutumiskyky, he ovat tehokkaampia stressaavissa tilanteissa, he kestävät helpommin vastoinkäymisiä ja he uskovat omaan pystyvyyteensä (Holahan, Holahan & Brennan, 1995; Krause, Liang & Yatomi, 1989; Tardy, 1994, viitattu lähteessä Burleson & MacGeorge, 2002, 375; Cunningham & Barbee, 2000, viitattu lähteessä Burleson & MacGeorge, 2002, 375; Lackner ym., 1993). He myös sairastavat vähemmän jopa fyysisiä sairauksia kuten tartuntatauteja ja sisäelinsairauksia ja heillä on paremmat edellytykset parantua vakavistakin sairauksista (Cohen, 2001; Berkman & Syme, 1979; Cohen, Gottlieb & Underwood, 2000; Reifman, 1995).

Organisaatioita tutkittaessa on huomattu sosiaalisen tuen olevan yhteydessä muun muassa työperäiseen stressiin, työuupumukseen, työhön sitoutumiseen ja työmotivaatioon (esim. Ellis & Miller, 1994). Kartoittaessaan 2000-luvun tutkimuksia Mikkola (2009, 39) totesi työyhteisön antamalla tuella olevan merkitystä sille, kuinka työntekijä pystyy hallitsemaan työn aiheuttamaa kuormitusta. Ylilääkkymistutkimuksen piirissä Michelin työryhmän (2013) kattavassa meta-analyysissä sosiaalisella tuella todettiin merkittävä vaikutus työn ja perhe-elämän yhteensovittamisen ristiriitojen hallitsemisessa: esimiehen ja kollegoiden tuki vähensi työn haittaavia vaikutuksia perheessä ja kumppanin sekä yleisesti perheen osoittama tuki vähensi perhe-elämän haittaavia vaikutuksia työssä. Kollegoiden tuella oli erityistä merkitystä henkilöille, jotka olivat naimisissa tai joilla oli lapsia. Tutkimuksessa kävi ilmi myös, että työpaikalla osoitettu sosiaalinen tuki vähensi myös niitä ristiriitoja, joita perhe-elämä muutoin olisi aiheuttanut työssä.

Sosiaalisen tuen ei kuitenkaan ole todettu vaikuttavan suoraan työn tuloksellisuuteen eikä se ymmärrettävästikään ole ainut työssä uupumiseen tai selviämiseen vaikuttava tekijä (Mikkola, 2009, 37–39). On tosin mahdollista, että 2000-luvun tutkimuksissa ei ole tullut ilmi vaikutuksia tuloksellisuuteen senkin tähden, että esimerkiksi liki kaikki Mikkolan katsaukseen löytyneet tutkimukset olivat poikittaistutkimuksia. Koska sosiaalinen tuki vaikuttaa nimenomaan henkilön terveyteen ja hyvinvointiin, on mahdollista, että vaikutukset työn tuloksiin näkyvät ainoastaan pidemmällä aikavälillä.

Etenkin esimiehellä on tärkeä rooli työuupumuksen ehkäisemisessä, työssä viihtymisessä sekä organisaatioon integroitumisessa. Zhangin ja Zhun (2007, 492) mukaan johtajan osoittama tuki auttaa alaisen stressin lievittämisessä, emotionaalisen uupumuksen ehkäisemisessä ja laskeneen suoriutumistason korjaamisessa. Mikäli alaiset eivät usko saavansa esimiehiltään tukea, he eivät ongelmatilanteessa myöskään hae heiltä apua (Hopkins, 2001, 94).

Sosiaalinen tuki ei ole täysin ongelmaton ratkaisu. Sillä on myös kielteisiä vaikutuksia, jolloin se heikentää yksilön terveyttä ja hyvinvointia (Cohen & Syme, 1985, viitattu lähteessä Mäkelä, 2007, 26). Yhteenvetoartikkelissaan Vangelisti (2009, 41) luettelee sosiaalisen tuen voivan heikentää itsetuntoa, herättävän huolta siitä, että oma stressaantuneisuus näkyy ulospäin, voivan aiheuttaa tuettavalle henkistä velkaantumista,

aiheuttavan riippuvuutta tuen antajasta sekä tuottavan sosiaalisia ongelmia, jos tuen saaja ei pysty täyttämään tuen antajan odotuksia.

Esimerkiksi työelämässä hyvää tarkoittava kollega voi tukemisyrittäksillään saada työtoverinsa tuntemaan itsensä vaillinaiseksi työssään tai saada hänet miettimään, pitävätkö muutkin häntä hermostuneena ja avuttomana. Hän saattaa myös alkaa uskoa, ettei kykene tekemään tehtäviään hyvin turvautumatta toistuvasti kollegansa apuun ja hyväksyntään.

Vangelisti (2009, 42) huomauttaakin kaikesta hyvästä huolimatta olevan olemassa syitä myös sille, miksi joku ei halua vastaanottaa sosiaalista tukea. Se voi prosessina olla kielteinen kokemus, lopputulos saattaa olla ei-toivottu tai vaatia kalliin hinnan tai tuen saaja voi kokea, ettei tuesta yksinkertaisesti ole apua. Lisäksi tilanne tai tuen tarjoaja voidaan kokea vääräksi. Sosiaalinen tuki ei olekaan yksinkertainen prosessi, jossa mikä tahansa huomioiminen johtaisi toivottuihin tuloksiin; vääränlainen tukeminen voi jopa aiheuttaa enemmän ongelmia kuin se ratkaisee.

2.3.3 Annettu, saatu ja havaittu tuki

Sosiaalinen tuki voidaan jaotella annettuun (enacted), saatuun (received) ja havaittuun (perceived) tukeen. Annettu tuki on ensimmäisiä tutkittuja tuen muotoja (Burlison & MacGeorge, 2002, 380). Tarkoituksena tällöin on selvittää, kuinka paljon ja millaista tukea lohduttavassa tilanteessa tarjotaan. Saatu tuki puolestaan tarkastelee tilannetta vastaanottajan kannalta: paljonko ja millaista tukea hän kokee saavansa.

Joissakin tutkimuksissa on todettu, etteivät tuen antajat ja sen saajat ole samaa mieltä siitä, missä määrin tukea on annettu (esim. Antonucci & Israel, 1986, 433–434).

Voidaan siis arvella, että kenties tukea ei ole osattu antaa oikein, sitä ei ole tunnistettu tueksi tai tapahtuma ei ole jäänyt mieleen. Vangelisti (2009, 45–46) ehdottaa, että koska kielteinen käyttäytyminen vaikuttaa niin voimakkaasti ihmissuhteen tyydyttävyyteen, saattaisi se olla myönteistä käytöstä merkittävämpi tekijä sosiaalisen tuen tilanteissa. Onkin siis mahdollista, että tuen antaja uskoo antavansa enemmän tukea kuin tuen saaja kokee saavansa, sillä yksi kielteinen viesti voi romuttaa vastaanottajan mielessä monen myönteisen viestin merkityksen.

Tämän ristiriidan myötä on 80-luvulta lähtien tutkittu *havaittua tukea* (perceived support) eli vastaanottajan uskomusta siitä, että tukea olisi tarvittaessa saatavilla (esim. Schetter & Brooks, 2009; Cohen & Wills, 1985, 307–308). Termi tarkastelee nimenomaan tuen tarvitsijan henkilökohtaista käsitystä vuorovaikutussuhteen tarjoamista mahdollisuuksista rajaten ulkopuolelle tuen tarjoajan näkökulman sekä konkreettisen supportiivisen toiminnan. Tutkimuksissa onkin todettu, että jo pelkästään oletetulla sosiaalisella tuella on myönteinen vaikutus yksilön hyvinvointiin riippumatta siitä, haetaanko tukea oikeasti tai onko sitä todellisuudessa edes saatavilla (esim. Wethington & Kessler, 1986, 81–82). Vaikka saatu ja havaittu tuki korreloivat muutoin heikosti keskenään (Dunkel-Schetter & Bennett, 1990, viitattu lähteessä Burlison & MacGeorge, 2002, 381), vaikuttaa saatu tuki pidemmällä aikavälillä havaittuun tukeen (esim. Norris & Kaniasty, 1996, 504–507). Merkittävää on myös, että pelkkä hyvä yritys monesti riittää: tuen saajat pitävät selkeää tuen ilmaisemista ja läsnäoloa hyödyllisenä kokemuksena, vaikkei tuen tarjoaja muutoin osaisikaan auttaa (esim. Lehman & Hemphill, 1990).

2.3.4 Emotionaalinen, tiedollinen, arvioiva ja instrumentaalinen tuki

Sosiaalisen tuen muotoja on yritetty usein luokitella isommiksi ja pienemmiksi kategorioiksi. Kenties tunnetuin on Housen (1981, viitattu lähteessä Burlison & MacGeorge, 2002, 380) luokittelu emotionaaliseen (emotional), tiedolliseen (informational), arvioivaan (appraisal) ja instrumentaaliseen (instrumental) tukeen. Emotionaalisella tuella tarkoitetaan tunnetason apua kuten hellyyden, luottamuksen ja arvostuksen osoittamista tuen saajaa kohtaan. Tiedollinen tuki koostuu suorista neuvoista, tiedon jakamisesta ja opastuksesta. Arvioiva tuki pyrkii auttamaan tilanteen käsittämisessä ja antamaan palautetta. Toimintamahdollisuuksien vertailu, muiden näkökantojen esille tuominen ja lopputuloksen arvioiminen ovat kaikki auttajan käytettävissä olevia keinoja. Ne auttavat tuen saajaa käsittelemään itse omaa tilannettaan. Instrumentaalilla tuella tarkoitetaan resurssien tarjoamista. Auttaja voi esimerkiksi ottaa osan töistä kontolleen tai luovuttaa käyttöön apuvälineitä.

Sosiaalisen tuen luokittelussa on siis omat ongelmansa. Yksi ja sama viesti voi lukeutua useampaan kuin yhteen luokkaan. Lisäksi teko on voitu tarkoittaa yhdenlaiseksi avuksi tai ei avuksi ollenkaan ja tulla tulkituksi toisenlaiseksi avuksi. Luokat ovat myös laajoja, joten yhden luokan alla voi olla hyvin monenlaista toimintaa.

Eri luokkiin kuuluvalla tuella on myös todistettavasti erilaisia vaikutuksia. Burlesonin ja MacGeorgen (2002, 394) mukaan emotionaalista tukea pidetään yleisesti ottaen erityisen hyödyllisenä ongelmatilanteessa ja sen nähdään parantavan auttajan ja autettavan välistä suhdetta välittömästi sekä pidemmällä aikavälillä. Tiedollisen tuen tulokset puolestaan ovat hyvin vaihtelevia: joissakin tutkimuksissa se on todettu hyväksi auttamistavaksi, toisissa se on koettu hyödyttömäksi, minkä lisäksi siihen on vaikuttanut se, kuinka pätevänä tuen antajaa asiassa pidetään (mts. 394).

2.4 TYÖPAIKAN VIESTINTÄSUHTEET

Työpaikan viestintäsuhteilla on merkittävä yhteys organisaation ja työyhteisön jäsenten menestykseen. Ne vaikuttavat keskeisesti muun muassa työn laatuun, työhön sitoutumiseen, työtyytyväisyyteen, työhyvinvointiin ja urakehitykseen. Lisäksi erityisen läheiset työpaikan ihmissuhteet auttavat yksilöitä käsittelemään työn ja kodin yhteensovittamisen ongelmia (esim. Kram & Isabella, 1985, viitattu lähteessä Sias, 2009, 62). Työ asettaa viestintäsuhteille erityislaatuisen kontekstin, joka erottaa ne monella tavalla monista puhtaasti informaaleista suhteista. Aihe on kiinnostanut tutkijoita pitkään ja siitä tiedetään jo runsaasti. Esimerkiksi muutama vuosi sitten Sias (2009) esitteli ansiokkaan laajasti esimies–alaisyhteisiin, työkalereiden välisiin vertaisyhteisiin ja työpaikan ystävyyssuhteisiin liittyvää viestinnällistä tutkimusta kirjassaan ”Organizing relationships. Traditional and emerging perspectives on workplace relationships”. Seuraavaksi referoin lyhyesti aiheeni kannalta keskeisimpiä huomioita.

2.4.1 Esimies–alaisyhteys

Esimies–alaisyhteys (Sias, 2009) on työpaikan ihmissuhteista selkeimmin määräytynyt virallisen hierarkian mukaan, jossa toisella osapuolella on merkittävästi enemmän käytännön valtaa. Esimerkiksi kriisitilanteessa esimiehellä on yleensä valtaa päättää siitä, millaisia työtaakkaan liittyviä helpotuksia alainen voi saada ja miten sairauspoissaolo vaikuttaa muiden työntekijöiden työmäärään ja tätä kautta mahdollisesti alaisen suhteisiin työkalereidensa keskuudessa. Esimiehen rooliin liittyy usein myös ylhäältä tulevan tiedon jakaminen alaiselle, palautteen antaminen tehdystä työstä, ammatillinen tukeminen ja etenkin uuden työntekijän perehdyttäminen. Hänen tukeaan tarvitaan erityisesti epävarmoina aikoina kuten silloin kun työyhteisöön tulee uusia työntekijöitä tai kun organisaatiossa tapahtuu muita merkittäviä muutoksia, mutta myös arkisina ja tavanomaisina aikoina (mts. 25). Kaikissa näissä tilanteissa on läsnä esimiehen valta ja vaikuttavuus. Tämän valossa ei ole yllättävää, että samalla kun esimies on yksi tärkeimmistä työyhteisön kontakteista, on hän myös se, joka useimmin koetaan vallan väärinkäyttäjäksi eli kiusaajaksi (esim. Hornstein, 1996, viitattu lähteessä Sias, 2009, 32).

Alainen ei kuitenkaan ole pelkkä passiivinen vastaanottaja, sillä organisaatiolle on tärkeää, että hän haluaa toimia organisaation etujen mukaisesti. On organisaatiolle eduksi, että esimerkiksi tieto kulkee myös ylöspäin, jotta on mahdollista tehdä riittävän informoituja päätöksiä. Alainen pystyykin halutessaan sekä edistämään että haittaamaan organisaation ja esimiehen pääsemistä päämääriinsä.

Esimiehen ja alaisen välinen vuorovaikutus vaikuttaa esimerkiksi siihen, miten hyvin alainen ottaa vastaan kriittistä palautetta (Leung, Su & Morris, 2001, viitattu lähteessä Sias, 2009, 27–28). Mikäli esimies antaa palautteen yksityisesti, osoittaa kuuntelevansa alaisen ajatuksia, kunnioittaa ja tukee alaistaan, on todennäköisempää, että alainen on valmis muuttamaan toimintaansa palautteen perusteella. Se on lisäksi yhteydessä siihen, missä määrin alainen luottaa esimieheensä ja on tyytyväinen häneen. Jos sen sijaan esimies antaa palautetta epäkunnioittavasti esimerkiksi keskeyttäen, vähätellen alaisen ideoita ja ollen huomioimatta alaista, on epätodennäköistä, että alainen kuuntelisi saamaansa palautetta, kunnioittaisi esimiestään tai olisi tyytyväinen häneen.

Esimies–alaisuuden laadulla on monia muitakin todettuja vaikutuksia (Sias, 2009, 39–42). Se vaikuttaa esimerkiksi siihen, kuinka tyytyväisiä työntekijät ovat vuorovaikutukseen kyseisessä suhteessa, kuinka korkea on heidän yleinen työtyytyväisyytensä, kuinka omistautuneita he ovat työlleen ja organisaatiolleen sekä missä määrin he harkitsevat työpaikan vaihtamista. Työntekijät, joiden suhde esimieheensä on joko erityisen huono tai erityisen hyvä ovat todennäköisimpiä työpaikan vaihtajia (Harris & Kacmar, 2006, viitattu lähteessä Sias, 2009, 40): ensimmäinen ryhmä ensisijaisesti siksi, että ovat tyytymättömiä, ja jälkimmäinen ryhmä siksi, että esimiehet tukevat heidän urakehitystään. Mikäli työpaikan vaihtamisen syynä on työstressi, vähentää esimieheltä saatu tuki työntekijän lähtöhaluja, sillä tuki itsessään lievittää stressiä (Firth, Mellor, Moore & Loquet, 2004, viitattu lähteessä Sias, 2009, 40). Lisäksi suhde esimieheen vaikuttaa työntekijän koettuun ja todelliseen työsuoritukseen (Sias, 2009, 40), luovuuteen ja innovatiivisuuteen (Tierney, Farmer & Graen, 1999, viitattu lähteessä Sias, 2009, 42) sekä haluun nähdä ylimääräistä vaivaa esimerkiksi kollegoitaan auttamalla (Konovsky & Pugh, 1994, viitattu lähteessä Sias, 2009, 41). Myös esimiehen työsuoriutumisen on liitoksissa hänen suhteisiinsa alaistensa kanssa (Deluga, 1998, viitattu lähteessä Sias, 2009, 42).

2.4.2 Työkavereiden väliset vertaissuhteet

Esimiesten lisäksi työyhteisössä muodostetaan yleensä erilaisia vertaissuhteita, joissa osapuolet ovat hierarkkisesti samanarvoisessa asemassa (Sias, 2009). Vertaissuhteet voidaan luokitella niiden läheisyyden mukaan kolmeen luokkaan (Kram & Isabella, 1985, viitattu lähteessä Sias, 2009, 59–61). *Tiedolliset vertaissuhteet* (information peer relationships) ovat puhtaasti työsidonnaisia suhteita, joissa keskustellaan työhön liittyvistä aiheista. Läheisyys, luottamus ja itsestä kertominen ovat näissä suhteissa alhaisia. *Kollegiaaliset vertaissuhteet* (collegial peer relationships) ovat läheisempiä suhteita, joissa puhutaan myös vapaa-aikaan liittyvistä asioista, kerrotaan enemmän itsestä ja läsnä on enemmän luottamusta, läheisyyttä ja emotionaalista tukea. Tällaisissa suhteissa on piirteitä ystävyydestä. Kolmas luokka ovat *erityiset vertaissuhteet* (special peer relationships). Ne ovat tyypillisesti erityisen läheisiä ja niissä itsestä kertominen, luottamus ja sosiaalinen tuki ovat yleisiä. Kyseessä ovat kaikkein läheisimmät työkaverit, jotka ovat myös ystäviä. He ovat ensimmäisiä henkilöitä, joiden puoleen käännytään työhön ja työyhteisöön liittyvissä ongelmissa, yksityiselämän ongelmissa ja elämää muuttavissa kriiseissä (Cahill & Sias, 1997, viitattu lähteessä Sias, 2009, 96; Sias & Cahill, 1998, viitattu lähteessä Sias, 2009, 96). Tällaiset suhteet ovat monille erittäin tärkeitä ja itsessään palkitseva osa työtä; jotkut puolestaan kokevat työkavereiden kanssa ystäväystymisen vaaralliseksi ja työn tuottavuutta heikentäväksi (Sias & Cahill, 1998, viitattu lähteessä Sias, 2009, 90). Läheisiin ystävyysuhteisiin voikin liittyä etenkin esimiesten kohdalla tavallisesta poiketen sitä, ettei sosiaalista tukea tarjotakaan, koska he pelkäävät työongelmien puheeksi ottamisen vaarantavan ystävyuden (Hopkins, 1997, viitattu lähteessä Sias, 2009, 97).

Vertaissuhteille tyypillistä kuitenkin on molemminpuolinen tuki, yhteistyö ja välittäminen. Kaikissa työpaikan vertaissuhteissa on myös tavanomaista jakaa työhön liittyvää tietoa; tiedon määrä ja laatu ovat kuitenkin sidoksissa siihen, kuinka läheisestä suhteesta on kyse (Sias, 2005, viitattu lähteessä Sias, 2009, 70–71). Työpaikan vertaissuhteilla on vaikutusta työntekijän tyytyväisyyteen ja työhön sitoutumiseen (Sias, 2005, viitattu lähteessä Sias, 2009, 74), tyytyväisyyteen työnantajaa kohtaan ja työntekijän itsetuntoon (Kirsch, 2000, viitattu lähteessä Sias, 2009, 75), työstressiin ja työn laatuun (Sias, 2009, 74), uralla menestymiseen (Sias, 2009, 112) sekä tiedon leviämiseen työyhteisössä ja työssä kehittymiseen (Meyers & Wilemon, 1989, viitattu lähteessä Sias, 2009, 111). Hyvät vertaissuhteet myös vähentävät työntekijän halua

vaihtaa työpaikkaa (Scott, Connaughton, Diaz-Saenz & Maquire, 1999, viitattu lähteessä Sias, 2009, 76) ja auttavat organisaatioita mukautumaan erilaisiin muutoksiin (Krackhardt & Stern, 1998, viitattu lähteessä Sias, 2009, 111). Monien myönteisten vaikutusten ohella hyvien vertaissuhteiden on huomattu vaikuttavan ongelmallisesti päätöksentekoon kun työkaverit tekevät päätökset yhteisen luottamuksen ja aiempien myönteisten kokemusten varassa sen sijaan, että päätökset perustuisivat harkintaan ja faktoihin (Halpern, 1994, viitattu lähteessä Sias, 2009, 111). Lisäksi jos henkilöllä on paljon läheisiä ihmissuhteita vaihtelevissa tehtävissä ympäri organisaatiota, saa hän todennäköisesti myös sosiaalista, tiedollista ja päätösvaltaa kun sen sijaan läheisten suhteiden puute työkavereihin lisää riskiä joutua työpaikalla muiden kielteisen tai aggressiivisen käytöksen kohteeksi (Sias, 2009, 97–99).

Huonot vertaissuhteet aiheuttavat usein stressiä. Stressaavaksi koetaan esimerkiksi organisaatiomuutosten aiheuttamien tunteiden leviäminen työyhteisössä sekä uskollisuuteen liittyvät ristiriidat silloin kun läheisillä työkavereilla on keskinäisiä erimielisyyksiä (Waldron, 2000, viitattu lähteessä Sias, 2009, 75). Tämän tutkimuksen kannalta mielenkiintoista on, että kyseisen tutkimuksen mukaan stressaavaksi voidaan kokea myös se, miten tasapainotella sen kanssa, että joidenkin henkilökohtaisten asioiden haluaisi olevan yhteisössä julkisia ja joidenkin pysyvän yksityisinä. Lisäksi Fritz (2002, viitattu lähteessä Sias, 2009, 75) selvitti, millaisia henkilöitä työyhteisöissä tavallisesti pidetään hankalina sellaisella tavalla, että se aiheuttaa stressiä ja koetaan epämiellyttävänä. Näistä tämän tutkimuksen kannalta kiinnostavin henkilötyyppi on työkaveri, joka keskittyy muiden mielestä liiallisesti henkilökohtaisiin ongelmiinsa niin, että työnteko häiriintyy ja korvaantuu ongelmista puhumisella. Stressaavaa voi olla myös se, jos läheinen ystävyysuhde työkaverin kanssa jostakin syystä etäännyttyä tai päättyy, ja se voidaan kokea jopa traumaattisena (Sias ym., 2004, viitattu lähteessä Sias, 2009, 110). Tällöin työmoraaali usein laskee ja voi heikentää työssä suoriutumista.

Huonoja vertaissuhteita syntyy erityisesti silloin kun työyhteisön tilanne on epävakaa ja työntekijöille kertyy runsaasti työstressiä (Zapf, 1999, viitattu lähteessä Sias, 2009, 69). Hodsonin työryhmä (2006, viitattu lähteessä Sias, 2009, 69) selitti tämän johtuvan heikkenevästä luottamuksesta työntekijöiden välillä, mikä voi johtaa voimattomuuden tunteeseen, konflikteihin ja työpaikkakiusaamiseen.

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

3.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Tässä tutkimuksessa pyrkimyksenäni on selvittää, millaisia käsityksiä ja kokemuksia suomalaisilla on vuorovaikutuksesta työyhteisössään aikana, jona heillä on vakava kodin piiriin kuuluva kriisi. Tutkimusongelman perustana on aiemmin tunnistettu ilmiö, jossa työelämä ja kotielämä vaikuttavat toinen toisiinsa. Aiempi tutkimus on kuitenkin hyvin vähän käsitellyt sitä, miten tämä vaikutus todella tapahtuu: mitä sellaista esiintyy viestintätilanteissa ja -suhteissa, mikä selittää elämänpiireissä tapahtuvia muutoksia. Jotta vaikutuksia voidaan ymmärtää ja jotta niihin on mahdollista vaikuttaa, tarvitaan tällaista tietoa. Siksi olenkin valinnut tutkimusongelmani keskiöön juuri käsitykset ja kokemukset vuorovaikutuksesta. En siis ole ensisijaisesti kiinnostunut siitä, millaista vuorovaikutus on tosiasiallisesti ollut – sikäli kuin vuorovaikutuksella edes voidaan nähdä olevan sellaista objektiivisuuden tasoa – vaan millaista sen on koettu olevan.

Työn vaikutusta perheen vuorovaikutukseen on tutkittu enemmän kuin kodin vaikutusta työpaikalla tapahtuvaan vuorovaikutukseen, mikä kannusti minua rajaamaan tutkimusongelman juuri tähän vaikutussuuntaan. Kriisin halusin ottaa osaksi tutkimusongelmaa, sillä siinä, missä käsitykset ja kokemukset vuorovaikutuksesta ovat hyvin laaja aihealue, on vakava kriisi selvästi rajatumpi aihe. Se on tietynlainen elämäntilanne, joka on tunnistettavissa. Tunnistettavuus on mielestäni tärkeää, jotta vuorovaikutukseen osataan kiinnittää huomiota oikeana ajankohtana: on selkeää, millaisessa tilanteessa juuri tämän tutkimuksen tuloksista voi olla hyötyä organisaatioille ja yksilöille. Se rajaa muutoin laajan aiheen selkeään kontekstiin.

Kyseessä on tieteenfilosofialtaan fenomenologinen tutkimus, jossa keskiössä ovat yksilöiden subjektiiviset kokemukset ja niiden kuvaileminen, ymmärtäminen sekä selittäminen. Tutkimuksessa on tarkoitus säilyttää saadun tiedon kattavuus ja erilaisten ihmisten äänet. Onnistuessaan tutkimus tarjoaa syvällistä ja rikastuttavaa tietoa ihmisten monipuolisista kokemuksista koskien kriisinaikaa. Pyrkimyksenä on kuvailla niin monenlaisia kokemuksia, että mahdollisimman moni voi tunnistaa tekstissä jotakin tuttua: haluan saada laadulliselle tutkimukselle verrattain laajan aineiston tavoitellen

tilannetta, jossa aiemmista vastauksista merkittävästi eroavia vastauksia tulee vastaan enää harvoin. Tällöin tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää esimerkiksi uusien työpaikkakäytänteiden ja -ohjeistusten suunnittelussa, sillä tulokset kertovat myös vähemmän yleisistä, mutta yhtäläillä merkittävistä seikoista.

Saadakseni selville, millaisia käsityksiä ja kokemuksia suomalaisilla on vuorovaikutuksesta työyhteisössään aikana, jona heillä on vakava kodin piiriin kuuluva kriisi, muotoilin tutkimuskysymyksiksi:

1. Millaisia näkemyksiä ja kokemuksia kodin piiriin kuuluvan kriisin kokeneilla ihmisillä on kriisiään koskevasta vuorovaikutuksesta työyhteisössä?

2. Millaisia näkemyksiä ja kokemuksia kodin piiriin kuuluvan kriisin kokeneilla ihmisillä on kriisiään koskevasta vuorovaikutuksesta yksittäisissä työyhteisön viestintäsuhteissa?

Ensimmäisessä tutkimuskysymyksessä käsittelen siis yhteisöä kokonaisuutena ja keskustelukulttuurina. Jälkimmäisessä kysymyksessä keskityn tarkemmin yksittäisiin ihmissuhteisiin.

3.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusongelmaan pyrittiin vastaamaan laadullisin menetelmin. Sekä aineistonkeruussa että analyysissä oli kuitenkin läsnä sellaisia menetelmiä, jotka ovat yleisempiä määrällisessä tutkimuksessa. Seuraavaksi esittelen tutkimuksen metodologisen kulun.

Aineisto kerättiin verkkokyselylomakkeella heinä–elokuussa 2015. Vastaajiksi etsittiin suomenkielisiä henkilöitä, jotka olivat kokeneet kodin piiriin kuuluvan vakavan kriisin samalla kun he olivat olleet täysipäiväisesti töissä ja jotka itse kokivat kuuluneensa kriisin aikana työyhteisöön. Vastata saattoi myös, jos kriisi oli yhä akuutisti päällä. Muita rajoituksia vastaajien valikoinnissa ei ollut. Vastaajia etsittiin jakamalla kyselyn osoitetta sosiaalisessa mediassa. Linkkiä jakoivat niin yksityishenkilöt kuin useat

työelämään liittyvät ryhmät, yhdistykset ja organisaatiot.

Kyselylomake koostui kuudesta osiosta:

- 1) Vastaaajan ja työn tiedot (9 kysymystä)
- 2) Kriisin taustatiedot (3 kysymystä)
- 3) Työn ja kodin yhdistäminen (3 kysymystä)
- 4) Työyhteisön suhtautuminen kriisin aikaana (3–6 kysymystä)
- 5) Keskustelu yksittäisten henkilöiden ja ryhmien kanssa (0–30 kysymystä)
- 6) Kriisin jälkeen (3 kysymystä)

Kyselylomake on harvoin laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmä, mutta joitakin poikkeuksia on. Esimerkiksi Hoffman ja Cowan (2010) tekivät laadullisen puheviestinnällisen yliläikkymistutkimuksen keräten aineiston verkkolomakkeella. Itse päätin kerätä aineiston lomakkeella voidakseni kerätä ja analysoida mahdollisimman laajan aineiston pro gradu -tutkielman rajallisissa puitteissa. Pidin myös mahdollisena, että osallistujien voidessa vastata haluamanaan ajankohtana ja haluamassaan mittakaavassa ilman tutkijan läsnäoloa tukisi sitä, että kynnyks vastata olisi mahdollisimman matala. Lisäksi arvelin, että vastaamisen tekeminen anonyyminä ja ilman tutkijan läsnäoloa kannustaisi ihmisiä vastaamaan rehellisesti.

Pakollisia kysymyksiä oli kyselyssä yhteensä kahdeksan ja ne kaikki liittyivät vastaajan, työn ja kriisin taustatietoihin. Kaikki muut kohdat olivat vapaaehtoisia ja vastaajia kehoitettiin vastaamaan mahdollisimman laajasti niihin kohtiin, jotka kokivat omalla kohdallaan merkityksellisiksi, ja halutessaan jättämään vastaamatta yksittäisiin kysymyksiin. Melkein kaikki kysymykset olivat avoimia, jotta vastaajat saattoivat kertoa ajatuksistaan omin sanoin siinä mitassa kuin halusivat. Kysely saatesanoineen löytyy liitteestä 1.

Kerätty aineisto saatiin siis valmiiksi kirjallisessa muodossa. Sen jälkeen aineisto analysoitiin noudattaen sisällönanalyysin periaatteita (Tuomi & Sarajarvi, 2009). Sisällönanalyysin pyrkimyksenä on jäsentää laaja aineisto helpommin sisäistettävään, tiiviiseen muotoon menettämättä kuitenkaan keskeistä tietoa. Se tehdään etsimällä aineistosta ilmauksia, jotka kertovat jotakin tutkittavana olevasta ilmiöstä ja yhdistämällä nämä ilmaukset samaan kategoriaan, jolle annetaan sisältämiään ilmaisuja

kuvaava pelkistetty nimi. Sen jälkeen näitä kategorioita verrataan toisiinsa ja yhdistellään edelleen luokkiin sen mukaan, mitkä kategoriat vaikuttavat ajatuksellisesti kuuluvan yhteen. Luokilla voi edelleen olla yläluokkia ja niillä yläluokkia niin pitkälle kuin tutkija näkee mahdolliseksi ja mielekkääksi yhdistellä. Sisällönanalyysi on tavanomaisesti aineiston sanallista kuvaamista, mutta siihen voidaan lisäksi yhdistää määrällisempi *sisällön erittely*. Tällöin kategorioiden ja luokkien kuvausten ohella lasketaan myös ilmaisujen, kategorioiden ja luokkien esiintymismääriä aineistossa. Tämä nähdään yhtenä kuvailun tapana; se kertoo, toistuuko esimerkiksi yksittäinen kategoria aineistossa toistuvasti vai onko se harvinainen. Tässä vaiheessa analyysiä sanallinen ja mahdollisesti myös määrällinen kuvailu muodostaa puumaisen teoreettisen käsitteistön, johon on pyritty tiivistämään kaikki aineistossa tutkimusongelman kannalta keskeinen. Sen jälkeen sisällönanalyysissä pyritään sanallisesti kuvailemaan, mitä muodostettu käsitteistö pystyy kertomaan tutkittavasta aiheesta.

Tämän mukaisesti aloitin analyysini lukemalla koko aineiston läpi. Sen jälkeen luin sen uudestaan ryhtyen koodaamaan: kun tekstistä löytyi mikä tahansa tutkimusongelmaan vastaava ilmaisu, merkitsin sen kuuluvaksi samaan kategoriaan muiden samankaltaisten ilmaisujen kanssa. Esimerkiksi vastaajan kertoessa jotakin luottamuksestaan työkaveria kohtaan, merkitsin ilmaisun kategoriaan ”luotin häneen” tai ”pidin häntä epäluotettavana”. Tämän jälkeen pystyin halutessani palaamaan katsomaan, mitä kaikkea eri vastaajat sanoivat esimerkiksi epäluotettavuudesta. Tällaiset merkinnät olivat analyysiyksikköni. Sisällönanalyysissä voidaan valita tutkittavaksi esimerkiksi sana, lause, muu ilmiö tai ajatussisältö. Minä otin analyysiyksikkökseni ajatussisällön: en katsonut pelkästään, mitä vastaaja oli tarkalleen ottaen kirjoittanut, vaan pyrin jo tässä vaiheessa tekemään tulkintoja siitä, mitä hän ymmärtääkseni saattoi tarkoittaa. Esimerkiksi vastaaja saattoi kuvailla henkilöä juoruilijaksi, jolloin koodasin ilmauksen jälleen kategoriaan ”pidin häntä epäluotettavana”.

Tämän jälkeen käsittelin kategorioita etsien niistä ajatustasolla yhteen kuuluvia kokonaisuuksia ja yhdistäen ne luokiksi. Esimerkiksi ”pidin häntä epäluotettavana” päätyi osaksi luokkaa ”en puhunut hänelle hänen suhtautumisensa takia”, joka puolestaan kuului yläluokkaan ”syyt, miksi en puhunut hänelle kriisistäni”. Suoritin myös määrällisen sisällön erittelyn, sillä halusin tietää, kuinka usein eri kategoriat oikeastaan aineistossa esiintyivät. Pidin tätä tärkeänä, sillä osa kategorioista oli

emotionaalisesti voimakkaita kun taas osa ei ollut, jolloin emotionaaliset kategoriat tulivat helpommin mieleen ja tuntuivat helposti korostuvan analyysiä tehdessäni. Pyrin kuitenkin pitämään mukana kaikki erilaiset tutkimusongelmasta jotakin lisää kertovat vastaukset, vaikka jokin asia olisi tullut esiin vain kerran.

Määrällistä sisällön erittelyä käytin tutkimuksessa kuvailevalla tavalla yhtä poikkeusta lukuun ottamatta. Pyytäessäni nimittäin vastaajia kuvailemaan sellaisia viestintäsuhteita, joissa he puhuivat kriisistään, annettiin kuvauksia yhteensä 81. Tämä on määrällisesti niin korkea luku, että sille pystyi suorittamaan yksinkertaisen korrelaatioanalyysin. Siinä vertasin, kuinka usein koodattu kategoria esiintyi samassa kuvauksessa toisen kategorian kanssa. Näiden kategorioiden toistuva yhdessä esiintyminen oli tukenani muodostaessani yhteenvetoa tyypillisistä kokemuksista. Nämä tulokset esittelen tarkemmin alaluvussa 4.3.5.

Sisällönanalyysini lopputuloksena syntynyt hierarkkinen käsitepuu oli itsessään mielenkiintoinen kuvaus aineistossa esiintyvistä tiedosta. Sen avulla oli mahdollista seikkaperäisesti kuvailla aineistoa aihealue tai kysymys kerrallaan. Halusin kuitenkin jatkaa analyysiä vielä pidemmälle ja siksi päätin tyypitellä aineiston laajemmin kuin vain viestintäsuhteiden kohdalla ilmenneinä kokemustyyppinä. Siihen oli aineistossa hyvät edellytykset, sillä muutamat samankaltaiset kertomukset toistuivat eri ihmisten vastauksissa: täysin erilaiset ihmiset erilaisissa organisaatioissa olivat päätyneet kuvailemaan hyvin samanlaisia suhtautumistapoja, reaktioita ja viestintäsuhteita, joiden keskellä heillä oli samankaltaisia mielipiteitä työyhteisön roolista kriisissä. Niiden perusteella koostin lopulta viisi tyypikertomusta, jotka ovat synteesi koko aineistosta. Nämä esittelen tarkemmin alaluvussa 4.4.

3.3 Vastaajat

Tutkimukseen vastasi 40 henkilöä. Heistä oli 31 (78%) naisia ja 9 (22%) miehiä. Keski-ikä vastaamisen aikaan oli 40 vuotta (mediaani 39,5, vaihteluvälin 25–58). Kriisin alkaessa ikä oli ollut keskimäärin 34 vuotta (mediaani 33,5, vaihteluväli 19–57). Kriisin päättymisestä oli vastaamishetkellä kulunut keskimäärin 5 vuotta (mediaanin 3, vaihteluväli 0–31). Neljännes vastaajista ilmaisi, ettei heidän kriisinsä ollut vielä päättynyt.

Aineistossa siis korostuivat keski-ikäiset naiset, joiden kriisi oli ollut akuuteimmillaan useita vuosia ennen vastaamisajankohtaa. Kriisi ei siis useimmilla ollut enää voimakkaasti ajankohtainen tai ainakin alkusokki oli ohi. Toisaalta aineistossa oli myös useita vastaajia, joiden kriisin alkamisesta oli kulunut lyhyimmillään vasta kaksi viikkoa.

Yhtä lukuun ottamatta kaikki vastaajat kertoivat, mikä heidän nimikkeensä oli ollut kriisin aikaan. Variaatio oli valtava: 39 vastaajalla oli yhteensä 37 eri työnimikettä. He työskentelivät esimerkiksi myynnissä (esim. myyntineuvottelija, visuaalinen markkinoija), terveydenhuollossa ja sosiaalityössä (esim. lääkäri, sairaanhoitaja, psykologi, ohjaaja), opetus- ja kasvatusalalla (esim. opettaja, lastentarhanopettaja, konsultti), tutkimustehtävissä (esim. tutkija, tuotekehityslaborantti, laborantti), asiantuntijoina (esim. asiantuntija, järjestelmäasiantuntija) ja toimistotyössä (esim. toimistosihiteeri, tiedottaja, koulukuraattori). Lisäksi yksittäiset vastaajat toimivat esimerkiksi tehdastyössä, rakennus-, kuljetus-, turvallisuus- tai luovalla alalla. Esimiehiä oli muutamia. Mielenkiintoinen huomio on, että suurin osa vastaajista työskenteli tehtävissä, joihin keskeisesti kuuluu ihmisten kohtaaminen ja palveleminen.

Kriisin tyyppiä kysyttiin lomakkeen ainoalla alavetovalikolla. Sen vaihtoehdot olivat avio-/avoero, puolison menehtyminen, puolison sairastuminen, lapsen tai muun huollettavan sairastuminen, oma sairastuminen ja muu. Valitsin nämä vaihtoehdot, koska halusin rajata kodin kriisin joksikin sellaiseksi, joka jouduttiin kohtaamaan kodissa fyysisenä tilana. Tutkimuksen kannalta oli kuitenkin erittäin tärkeää, että muu vaihtoehto sallittiin, sillä se toi ilmi kriisejä, joita en ollut osannut ajatella. Tämän

valinnan lisäksi vastaajia pyydettiin kuvailemaan kriisiään avoimella kysymyksellä, jonka avulla muu-kategoriakin täsmentyi. Ohessa on yhteenvetoni kriisin tyypeistä. Kuusi vastaajista oli kokenut samaan aikaan kaksi tai useampia kriisejä.

Taulukko 2. Vastaajien kokeman kriisin tyyppi.

Kriisin tyyppi	Vastaajien määrä
Avio-/avoero	13
Muu: Lähisukulaisen menehtyminen	9
Oma sairastuminen	6
Puolison menehtyminen	3
Muu: Lapsettomuus	3
Muu: Keskenmeno	2
Puolison sairastuminen	2
Lapsen sairastuminen	1
Muu: Lähisukulaisen ongelmat	1
Muu: Muun läheisen menehtyminen	1
Muu: Riitaisuus kotona	1

Kriisi oli siis useimmin ero kumppanista, läheisen menehtyminen, oma tai läheisen sairastuminen tai lasten saantiin liittyvät ongelmat.

Tutkimuksessa ei suoraan pyydetty vastaajia kuvailemaan kriisiin liittyviä tunteita, mutta niitä nousi esiin siinä määrin, ettei aihetta voi ohittaa. Vastaajat kuvailivat kriisin aiheuttaneen emotionaalisen shokin, surua, väsymystä, pelkoa, vihaa, masennusta, alakuloisuutta, voimattomuutta, unettomuutta, pettymystä, ahdistusta, ärtymystä, epäuskoa, järkytystä, kateutta, katkeruutta, lamaantumista, kiinnostuksen menettämisen työtä kohtaan, kokemuksen siitä, etteivät muut ymmärrä, sekä itsemurha-ajatuksia. Tällaiset tuntemukset olivat yleisiä ja tutkimuksen kannalta on merkittävää käsittää, että näiden tunteiden kanssa he heräsivät ja lähtivät töihin.

Kriisi vaikutti merkittävästi vastaajien mielialaan ja jaksamiseen töissä. Usein vaikutus kesti vuosia. Oheiseen taulukkoon olen koonnut tarkemmin vastaajien kriisin keston. Neljänneksellä vastaajista kriisi ei ollut vastaamisen aikaan vielä lakannut vaikuttamasta merkittävästi töissä, joten heidän vastauksensa merkitsin erilleen niistä vastaajista, joiden kriisin vaikutusajalla oli jo olemassa alku ja loppu.

Taulukko 3. Kauanko kriisi vaikutti merkittävästi vastaajien mielialaan ja jaksamiseen töissä.

Kriisin vaikutus	Merkittävä vaikutus on päättynyt	Merkittävä vaikutus jatkuu	Yhteensä
Alle kuukausi	2	1	3
1–3 kuukautta	7	1	8
3–6 kuukautta	6	1	7
6–12 kuukautta	2	2	4
1–2 vuotta	4	3	7
Yli 2 vuotta *	6	2	8
Yhteensä	27	10	37

* Tässä kategoriassa kolme vastaajaa ilmoitti kriisin vaikuttaneen 4–5 vuotta ja viisi ilmoitti vaikutuksen kestäneen tarkemmin määrittelemättömästi ”useita vuosia”.

Kolme vastaajaa ei arvioinut kriisin ajallista vaikutusta ollenkaan, mutta yhdellä heistä kriisi jatkui vielä vastaamishetkellä.

Jos tarkastellaan niitä 27 vastaajaa, jotka olivat arvioineet kriisin vaikutuksen kestoja ja jotka kokivat sillä olevan jo päätepiste, voidaan nähdä, kauanko kriisi oli heille akuutisti rasite työssä. Kun kriisin alkamisesta oli kulunut kuukausi, 7% koki, ettei vaikutus töissä ollut merkittävä. Kolmen kuukauden jälkeen ei kriisi vaikuttanut merkittävästi enää vastaajista 33% työhön. Puolen vuoden kohdalla vastaava luku oli 56%. Kun kriisin alkamisesta oli kulunut vuosi, vastaajista 63% koki, ettei kriisi enää vaikuta merkittävästi heidän mielialaansa ja jaksamiseensa töissä. Kaksi vuotta kriisin alkamisen jälkeen luku oli 78% eli kaikkiaan 22% vastaajista koki kriisin vaikuttavan työhön vielä useita vuosia sen alkamisen jälkeen. Pisimmillään kriisin merkittävä vaikutus työhön päättyi vasta viisi vuotta kriisin alkamisen jälkeen, joskin yhdellä vastaajalla oli vastaamisen aikaan kulunut jo viisi vuotta ja kriisin vaikutukset näkyivät yhä töissä. Vastaajien kokemukset kriisin kestosta ovat siis samansuuntaisia kuin aiemmassa kirjallisuudessa, jonka mukaan psyykkisestä kriisistä selviäminen kestää vuodesta kolmeen vuotta, mikäli uudet kielteiset tapahtumat eivät hidasta toipumista (esim. Lönnqvist ym., 2009).

Tässä tutkimuksessa vastaajien kokemaan kriisin vaikutusten kestoon näyttäisi vaikuttavan se, minkä kaltaisesta kriisistä on kyse. Vastaajat, joiden kriisi muutti pitkävaikutteisesti heidän omia toimintamahdollisuuksiaan, kokivat usein sen

vaikuttavan myös töissä pidempään. Tällaisia kriisejä aineistossa olivat vastaajan oma sairastuminen, puolison sairastuminen tai lapsettomuus. Kriisit, joihin liittyi äkillinen luopuminen, kuten läheisen menehtyminen tai avio-/avoero, eivät yleensä vaikuttaneet töissä yhtä pitkään. On kuitenkin sanottava, että aineistossa oli nähtävissä ihmisten yksilölliset erot: jotkut selvisivät nopeammin ja joillakin meni pidempään riippumatta kriisin tyypistä.

3.4 Vastaajien työyhteisöt

Seuraavaksi esittelen vastaajien kuvauksia heidän kriisin aikaisen työyhteisönsä keskustelukulttuurista. On kuitenkin otettava huomioon, että vastaajat saivat kertoa mitä tahansa, mitä heidän mieleensä aiheesta tuli, joten eri vastaajat kommentoivat vähän eri asioita. Siksi kaikki vastaajat eivät ole kertoneet kaikista yksityiskohdista ja etenkin luvut ovat suuntaa antavia. Avoimet kysymykset kuitenkin antoivat vastaajille mahdollisuuden vastata mitä tahansa he olivatkaan huomanneet tai mitä ikinä he pitivät tärkeänä, mikä ei olisi ollut mahdollista rajatuimmilla ja kohdistetuimmilla kysymyksillä.

Ilmapiiri oli vastaajien mukaan hyvä noin puolessa yhteisöistä (53%) ja huono vajaassa viidenneksessä (18%). Kolmannes vastaajista ei kommentoinut ilmapiiriä lainkaan (30%). Heistä, jotka kysymykseen vastasivat, koki siis 75% ilmapiirin hyväksi ja 25% huonoksi. Lisäksi 35% vastaajista kertoi, että työyhteisössä oli kriisin aikoihin akuutteja ongelmia, joihin kuuluivat YT-neuvottelut, merkittävät muutokset työtavoissa tai henkilöstössä, huonoksi koettu johtaminen tai työntekijöiden ylikuormittuminen. Tärkeä huomio juuri tätä aineistoa arvioitaessa on se, että suurin osa vastaajista koki työyhteisönsä ilmapiirin hyväksi eikä kriisin aikoihin niissä vaikuttanut mikään muu akuutti kriisitilanne. Voidaan siis sanoa, että vaikka kaikilla vastaajilla oli kodin piiriin kuuluva kriisi, ei suurin osa joutunut käsittelemään samaan aikaan työn piiriin kuuluvaa kriisiä vaan työ oli melko vakaa ja myönteinen osa heidän senaikaista elämäänsä.

Vastaajista suurin osa keskusteli työkavereidensa kanssa työpisteellään työn ohessa (80%) sekä taukotiloissa ja lounaspaikoissa (58%). Joissakin yhteisöissä oli myös muita rakenteellisia tapoja mahdollistaa työntekijöiden vapaa keskustelu: esimerkiksi eräässä

työyhteisössä palaverien päätteeksi oli tapana jäädä vielä hetkeksi käymään läpi kuulumisia. Ehdottomasti tavanomaisinta kuitenkin oli, että keskusteluja käytiin joko työn tai ruokailun ohella eikä sille ollut varsinaista omaa aikaansa työpäivässä. Edellä mainittujen lisäksi 20% vastaajista keskusteli työyhteisön jäsenten kanssa puhelimitse, 18% sähköpostitse, 15% pikaviestimissä ja niin ikään 15% muissa sosiaalituloissa kuin taukotiloissa, mikä yleensä tarkoitti tupakkapaikkaa. 5% keskusteli käytävällä ja 2% radiopuhelimitse, joskin tästä oli tarkennettu, että radiopuhelinta käytettiin vain työhön liittyvään viestimiseen.

Keskustelua rajoitti yleensä se, että vastaaja työskenteli pitkiä aikoja yksin (33%). Muita rajoittavia tekijöitä olivat asiakkaiden läsnäolo (20%), kiire (18%), muiden työntekijöiden läsnäolo (13%) ja melu (8%). Lisäksi eräs vastaaja kertoi, että työnkiertoon liittyi työkavereiden jatkuva vaihtuminen ja eräässä työyhteisössä ei ollut yhteisiä taukotiloja ollenkaan. Neljännes (25%) vastaajista ilmoitti, ettei heidän mielestään keskustelua rajoittavia tekijöitä ollut.

Keskustelujen sisällöstä 19 vastaajaa (48%) mainitsi, että heillä puhutaan myönteisistä asioista kuten hauskoista sattumuksista ja perhettä kohdanneista hyvistä uutisista. Kielteisistä tai vaikeista aiheista tehtiin kahdenlaisia huomioita: 18 (45%) kertoi, ettei vaikeista aiheista puhuta, ja 10 (25%) kertoi, että heillä puhutaan myös kielteisistä asioista. Näihin aiheisiin lukeutuivat muun muassa oma jaksamattomuus, erimielisyydet ja perhettä kohdanneet huonot uutiset.

Vastauksissa käytettyjen sanoitusten perusteella luokittelin työyhteisön keskustelukulttuurin avoimeksi tai sulkeutuneeksi. Keskustelukulttuurin luokittelin avoimeksi, mikäli vastaaja oli ilmaissut, että heillä keskusteltiin omista asioista avoimesti tai paljon tai että heillä oli helppo puhua mistä tahansa. Sulkeutuneessa keskustelukulttuurissa puolestaan vastaaja ilmaisi, ettei heillä juurikaan keskusteltu omista asioista tai että heillä keskusteltiin lähinnä työasioista. Tämän perusteella avoin keskustelukulttuuri oli 20 (50%) työyhteisössä, sulkeutunut 14 (35%) yhteisössä ja 6 (15%) ei voi vastauksen perusteella luokitella.

Työyhteisön avoimuus tai sulkeutuneisuus vaikuttaisi liittyvän läheisesti siihen, puhutaanko yhteisössä myönteisistä vai myös kielteisistä asioista. Aineistosta käy nimittäin ilmi, että jos kielteisistä tai vaikeista asioista puhuttiin, puhuttiin yleensä myös myönteisistä ja kevyistä asioista. Selkein indikaattori työyhteisön keskustelukulttuurin avoimuuteen vaikuttaisikin olevan se, voidaanko yhteisössä puhua myös kielteisistä ja vaikeista asioista. Toisinpäin päättelyketju ei toimi: puolet työyhteisöistä (20) oli avoimia, mutta niistä puolessa (10) avoimuus koski vain myönteisiä aiheita. Tämän tutkimuksen kannalta se on merkityksellistä, sillä vastaajien kuvausten perusteella vain neljänneksessä (25%) työyhteisöistä keskustelukulttuuriin kuului esimerkiksi juuri kodin piiriin kuuluvista kriiseistä keskusteleminen.

Lisäksi osa vastaajista erikseen mainitsi, että heillä henkilökohtaisista asioista puhutaan yleensä yksityisesti läheisempien työkavereiden kesken (9, 23%). Ihmisten välillä oli myös eroja työyhteisöjen sisällä: 12 (30%) totesi, etteivät kaikki heillä puhu asioistaan muille, vaikka enemmistö puhuisikin. Vapaa-aika tuli puheeksi neljänneksessä vastauksista: 8 (20%) ilmoitti keskustelewansa ainakin joidenkin työkavereidensa kanssa myös vapaa-ajalla ja 2 (5%) ilmoitti, ettei ole tekemisissä työyhteisön jäsenten kanssa työn ulkopuolella.

4 TULOKSET

Tuloksissa on neljä alalukua. Ensin esittelen, millaisia tapoja vastaajilla oli puhua kotiasioistaan ennen kriisiä, niitä syitä, minkä takia kriisistä haluttiin tai ei haluttu puhua sekä miten kriisistä kerrottiin, miten tieto otettiin vastaajan mielestä yhteisössä vastaan ja miten he kokivat yhteisön suhtautuneen kriisin edetessä. Tässä luvussa pääpaino on koko yhteisön koetussa suhtautumisessa ja sen herättämissä ajatuksissa. Toisessa luvussa esittelen tapoja, joilla vastaajat kokivat työyhteisönsä antaneen tukea tai olleen rasitteeksi kriisin aikana. Luvun keskiössä ovat keinot, joiden avulla yhteisö voi tukea yksilöä selviämään kriisistä.

Kolmannessa luvussa siirryn yhteisöstä yksittäisiin henkilöihin. Siinä käsittelen, keiden kanssa vastaajat puhuivat kriisistään ja keiden kanssa ei haluttu puhua. Lisäksi kuvailen, millaisia käsityksiä ja kokemuksia vastaajilla oli näistä viestintäsuhteista. Luvun päätteeksi kokoan yhteen suhteisiin liittyvät tyypillisimmät kokemukset.

Neljännessä ja viimeisessä luvussa esittelen läpi tulosten esiin nousseet kertomustyyppit. Ne ovat kertomuksia, joiden kaltaisia olivat useimmat aineiston vastaukset.

4.1 NÄKEMYKSET JA KOKEMUKSET KRIISIIN LIITTYVÄSTÄ VUOROVAIKUTUKSESTA TYÖYHTEISÖN KANSSA

Yksilön kokemus siitä, miten hänen kriisiään käsiteltiin työyhteisössä, liittyy erottamattomasti hänen kokemuksiinsa ja käsityksiinsä työyhteisöstä ylipäätään. Tiedostan, että kysyessäni ihmisten ajatuksia aiheesta ovat ajatukset hyvin voineet muuttua kriisin myötä ja saatu kuvaus on kaiken kaikkiaan subjektiivinen. Toinen henkilö samasta työyhteisöstä todennäköisesti kuvailisi kyseistä ajanjaksoa eri tavalla. Pyrkimyksenä ei kuitenkaan ole tehdä objektiivista kartoitusta siitä, millainen jokin työyhteisö on, vaan selvittää, mitä yksittäinen kriisin kokenut henkilö siinä näkee. Se selittää kriisinajan kokemusta ja on siksi itsessään arvokas juuri sen subjektiivisuuden tähden.

Tässä luvussa aloitankin vastaukseni ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni: millaisia näkemyksiä ja kokemuksia ihmisillä on työyhteisönsä suhtautumisesta kodin piiriin kuuluvaan kriisiin? Käsittelen kriisiä edeltäneitä tapoja puhua kotiasioista, niitä syitä, minkä takia kriisistä haluttiin tai ei haluttu puhua sekä miten kriisistä kerrottiin, miten tieto otettiin vastaajan mielestä yhteisössä vastaan ja millainen suhtautuminen oli kriisin edetessä.

Suurin osa vastaajista halusi puhua kriisistään työyhteisölleen ainakin jossakin määrin, mutta yhtäläillä moni olisi mielellään jättänyt aiheen kokonaan kotiin. Vastaajista 19 (48%) ilmaisi halunneensa puhua kriisistä. Heistä yksi ei alkujaan halunnut, mutta muutti myöhemmin mielensä. Kuusi vastaajaa (15%) tavallaan halusi puhua ja tavallaan ei: osa heistä halusi puhua vähän, muttei paljoa, ja osa halusi puhua yksittäisille henkilöille. Vastaajista 14 (35%) ei halunnut puhua kriisistään töissä ollenkaan. Yksi vastaaja ei kommentoinut asiaa.

Kaikki vastaajat olivat kuitenkin puhuneet työyhteisössä kriisistä vähintään yhdelle tai useammalle esimiehelleen ja suurin osa vähintään yhdelle työkaverille.

4.1.1 Kriisiä edeltävät tavat puhua omista kotiasioista

Vastaajista puolet (21, 53%) kertoi puhuneensa töissä kotiasioistaan ennen kriisiä vähintään pintapuolisesti. Puolet heistä puhui mielellään jakaen niin ilot kuin surutkin, ja puolet puhui pintapuolisesti eli myönteisistä ja kevyistä asioista tai menemättä juurikaan yksityiskohtiin. Kolmannes vastaajista (14, 35%) vältti puhumasta kotiasioistaan töissä. Heistä suurin osa ei juurikaan puhunut eli he puhuivat vähän, joskus, eivätkä halunneet sanoa liikaa. Osa taas ei halunnut puhua lainkaan kotiasioistaan työpaikalla; heidän mielestään yksityisasiat eivät kuuluneet heidän työkavereilleen. Jäljelle jäävä kymmenys (5, 11%) ei ilmaissut, missä määrin heillä itsellään oli tapana keskustella kotiasioistaan työpaikalla ennen kriisiä.

Taulukko 4. Kriisiä edeltävä halu puhua töissä kotiasioista.

Puhui mielellään: Puhui iloistaan ja suruistaan	Puhui pintapuolisesti: Puhui myönteisistä ja kevyistä asioista tai menemättä yksityiskohtiin	Puhui vähän: Puhui vähän, joskus, ei halunnut sanoa liikaa	Ei puhunut lainkaan
10	11	9	5

Nämä luvut ovat melkein identtiset työyhteisön avoimuutta koskevien lukujen kanssa, mutta vastaukset eivät ole yksi yhteen: jotkut kokivat, että heidän työyhteisönsä oli avoin, mutta he itse eivät halunneet puhua asioistaan, ja jotkut kokivat työyhteisön melko sulkeutuneeksi, mutta he itse kuitenkin pyrkivät puhumaan asioistaan.

V30: ”Avaudun helposti läheisille ihmisilleni ja kun on monta vuotta töissä samassa tiimissä, heistä nopeasti tulee läheisiä. Sain tiimiläisiltäni paljon henkistä tukea ja sain myös tukea heitä omista kriiseissään. Olen aikuisiälläni kokenut, että apua saa ja kannattaa tarvittaessa pyytää.”

V7: ”Minä en puhunut kotiolosuhteistani kenenkään kanssa.”

Lisäksi vastaajista 17 (43%) kertoi uskoutuneensa työyhteisössään yksittäisille ihmisille, joita he pitivät läheisimpinä ja luotettavimpina. Heidän vastauksiaan voi verrata keskustelukulttuurista yleisesti kerrottuihin huomioihin: yhdeksän (23%) kertoi, että yksityisesti puhuminen kuului heillä tapoihin, ja kaksitoista (30%) kommentoi, etteivät kaikki puhuneet asioistaan ainakaan yhteisesti. Näiden vastaajien tapa yksityisiin keskusteluihin oli siis linjassa sen kanssa, miten he kokivat työyhteisössään yleisemminkin olevan tapana toimia. Myöhemmin esittelen tarkemmin vastaajien kuvauksia yksittäisistä viestintäsuhteista. Näiden perusteella on ilmeistä, että yksittäisille henkilöille uskoutumista tässä kuvaava luku on suuntaa antava: henkilökuvausten perusteella suurin osa puhuu yksittäisille henkilöille enemmän kuin koko yhteisölleen. Tämän viestintäkäyttäytymisen ulkopuolelle jäävät vain henkilöt, jotka puhuvat mielellään kaikille, mutteivät erityisesti kenellekään yksittäiselle henkilölle, ja he, jotka eivät halua puhua asioistaan töissä ollenkaan.

V36: ”Yhden työkaverin kanssa saatoinkin jutella henkilökohtaisemmin ja tapasimme myös vapaa-aikana.”

Kriisin myötä monien puhuminen töissä muuttui. Vastaajista 15 (38%) kertoi puhuneensa kotiasioistaan vähemmän ennen kriisiä ja enemmän kriisin myötä. Vastaajista 7 (18%) puhui saman verran ennen ja jälkeen kriisin. He olivat yleensä henkilöitä, jotka joko muutenkin puhuivat paljon tai jotka muutenkaan eivät halunneet puhua ollenkaan. Jotkut (3, 8%) puolestaan puhuivat enemmän ennen kriisiä ja vähemmän sen myötä. He olivat henkilöitä, jotka kokivat heidän kriisiinsä suhtaudutun kielteisesti tai välinpitämättömästi. Huomattava osa vastaajista (15, 38%) ei ilmaissut, tapahtuiko kotiasioista puhumisessa muutoksia kriisin myötä.

V16: ”Alussa asia oli itselle niin kipeä, ettei siitä halunnut puhua, koska se aiheutti niin suuria tunteita. Vähän myöhemmin, kun oli itse asioita märehintynyt, niistä alkoi puhumaan.”

4.1.2 Syyt, miksi omasta kriisistä haluttiin puhua

Kun kriisi kohtasi vastaajia, oli heillä sekä syitä, joiden takia he halusivat puhua siitä töissä että syitä, joiden takia he eivät tahtoneet puhua. Yhteensä 25 (63%) vastaajaa halusi edes jossakin määrin puhua. Syyt siihen jaottelin vastausten perusteella viiteen luokkaan. Syyt puhumatta jättämiseen puolestaan esittelen seuraavassa alaluvussa.

1) Tahdon selittää, miksi vaikutan erilaiselta

Yleisin ilmaistu syy oli se, että ihmiset tunnistivat kriisin vaikuttavan heihin myös töissä ja että heidän mielestään oli tarpeellista selittää se työkavereille. Se, millä tavalla he kokivat kriisin vaikuttavan heidän olemukseensa, vaihteli henkilöstä toiseen. Osa koki, että oli tarve selittää alentunutta työkykyä, osa puolestaan halusi selittää itkuisuuttaan. Vastaajista, jotka ilmaisivat haluavansa puhua selittääkseen, miksi vaikuttaa erilaiselta, totesi jokunen myös sen, että muut huomaisivat heidän muuttuneen olonsa kuitenkin, vaikkeivät he itse sitä ottaisikaan esiin. He kokivat, että siksikin oli tarpeellista kertoa muille suoraan. Kertominen auttoi vastaajia selittämään tilannettaan ja vähentämään epävarmuutta siitä, mitä muut saattaisivat erilaisuudesta tulkita.

Esimerkiksi vastaaja 14 joutui tekemään kriisiin liittyviä asioita työaikana:

V14: ”Jouduin hoitamaan asioita myös työaikana ja mielestäni oli reilua kertoa, miksi teen jotain omia asioita työaikana.”

Vastauksen perusteella voidaan olettaa, että kenties vastaaja koki olleen mahdollista, että työkaverit olisivat huomanneet hänen tekevän töissä jotakin aiemmasta poikkeavaa, vaikkei hän olisi siitä erikseen itse sanonut. Vastaus havainnollistaa sitä, kuinka erilaiselta vaikuttamiseen ei välttämättä tarvitse liittyä emotionaalista erilaisuutta vaan että myös käytäntöjen muutos voi herättää halun tilanteen selittämiseen.

2) Puhuminen työkavereille helpottaa oloa

Suuri osa heistä, jotka halusivat puhua kriisistään töissä, tahtoivat puhua siksi, että sen koettiin tai uskottiin helpottavan omaa oloa. Monet vastaajat ilmaisivat jopa, että oli yksinkertaisesti pakko saada puhua, koska kriisi oli niin kaikennielevä kokemus. Joillakin se vaikutti kaikkiin elämän osa-alueisiin niin paljon, että he puhuivat aiheesta kaikkialla, myös töissä. Joillekin puolestaan työyhteisö oli ainut pysyvä tukiverkko muun elämän muuttuessa, jolloin työyhteisö oli heidän ensisijainen kuuntelijansa. Joillakin vastaajilla oli halu puhua töissä, koska he toivoivat sen helpottavan oloa, mutta käytännössä he huomasivat, ettei työyhteisö vastannutkaan tähän tarpeeseen.

V2: ”Koin puhumisen ystäville yhtenä selviytymiskeinoja ja siten puhuin lapsettomuudesta ja etenkin keskenmenoista paljon työkavereille.”

3) Jotta työyhteisössä ymmärrettäisiin antaa tukea

Puhumiseen liittyi myös toive asiaan reagoimisesta. Jotkut halusivat puhua siksi, että saisivat sovittua käytännön järjestelyistä kriisin aikana. Tämä tarkoitti näissä vastauksissa työtaakan vähentämistä ja kriisiin liittyvistä poissaoloista sopimista. Puhumisen syynä oli tällöin tarve puhua nimenomaan esimiehelle.

V34: ”Tieto on tärkeää, jotta työnantaja osaa hahmottaa työntekijän tilanteen. Tieto on tärkeää, jotta voi sopia työn ja perheen yhteensovittamisesta, poissaoloista, lääkärikäynneistä, työtavoitteiden ajallisesta saavuttamisesta ja työntekijän tunnelmista.”

Eräs vastaaja kuitenkin suoraan sanoitti halunneensa puhua kriisistään töissä, jotta työkaverit osaisivat tiedon varassa ryhtyä antamaan myös muunlaista tukea. Monilla muilla vastaajilla tämä toive oli tulkittavissa toiminnan taustalla vaikuttavaksi tekijäksi ja siksi näen tarpeelliseksi kiinnittää asiaan huomiota. Esimerkiksi monien ilmaisema halu puhua, koska työkavereille puhuminen helpottaa oloa, todennäköisesti pitää sisällään myös tämän syyn. Seuraavassa katkelmassa vastaaja 31 selittää kriisistä kertomisen liittyvän monella tavalla työyhteisön reagoititapoihin.

V31: ”Jotta osaavat suhtautua ja omalta osaltaan tukea ja tarvittaessa ohjata esim. työterveyshuoltoon, jos ei itse ymmärrä.”

Vastauksessa voidaan tulkita työkavereilta toivottavan ymmärrystä, tuen antamista ja

käytännön puuttumista ja että vastaaja kenties uskoo näiden hyvin erilaisten tuen muotojen olevan mahdollisia työkavereiden tietäessä, mistä on kyse.

4) Kriisi koskettaa myös työkavereita

Jotkut eivät suoranaisesti voineet itse päättää, puhuttiinko kriisistä töissä vai ei, sillä kriisi kosketti jollakin tavalla myös työkavereita. Näissä tilanteissa työkaverit tunsivat sen puolison tai läheisen, johon kriisi keskeisesti liittyi. He saattoivat jopa olla samassa työpaikassa.

V5: ”Halusin puhua varsinkin kun puolisoni oli myös ollut samassa työpaikassa ja useat ainakin tiesivät hänet.”

4.1.3 Syyt, miksi omasta kriisistä ei haluttu puhua

Yhteensä 14 (35%) vastaajaa ei halunnut puhua kriisistä ollenkaan työyhteisössä. Syyt siihen, miksi he eivät halunneet puhua kodin piiriin kuuluvasta kriisistään työyhteisönsä kanssa, jaottelin kolmeen luokkaan.

1) Huoli suhteen muutoksesta

Ilmeisin syy siihen, miksi vastaajat eivät halunneet puhua kriisistään töissä, oli jonkinasteinen huoli asioiden muuttumisesta. Monissa vastauksissa oli nähtävissä ajatus siitä, että aihe itsessään tai heidän oma tunnetilansa siitä puhuttaessa muuttaisi työkavereiden suhtautumista heihin. Moni häpesi kriisiään. Moni koki, että puhuminen nostaisi tunteet liian pintaan tai että olisi liian raskasta puhua. Jotkut pelkäsivät jopa, että jos he ottaisivat aiheen esiin, he menettäisivät kontrollin tilanteesta. Jotkut taas eivät uskoneet, että ihmiset ymmärtäisivät. Näihin huoliin liittyikin usein ajatus siitä, että on parempi, jos kaikki työyhteisössä eivät tiedä kriisistä.

V7: ”Häpesin tilannetta enkä uskonut, että työkaverit olisivat ymmärtäneet, miksi olen ahdistunut.”

2) Työ ja koti luontevammin erillään

Yli puolelle vastaajista haluttomuus puhua kriisistä liittyi siihen, että heille työ ja koti olivat vahvasti erillisiä elämäalueita. Osa heistä oli ihmisiä, joille se oli oma päätös: he halusivat pitää yksityisasiat yksityisinä eivätkä tietoisesti halunneet jakaa kodin piiriin kuuluvaa kriisiä työkavereilleen. Osalla erillisuus liittyi ennemminkin siihen, etteivät he tunteneet työkavereita niin hyvin, että vakavista kotiasioista oltaisiin luontevasti puhuttu. Jotkut esimerkiksi olivat uusia työntekijöitä ja jotkut etäännyivät tietäessään työsuhteensa olevan päättymässä. Jotkut näistä vastaajista ilmaisivatkin, etteivät he puhuneet, koska eivät uskoneet muita kiinnostavan.

V15: ”En tuntenut työkavereitani kovin hyvin ja tiesin olevani lähdössä työstäni määräajan kuluttua pois.”

Edellisestä esimerkistä voi ymmärtää, että erillisuus liittyi ainakin osaltaan työpaikan ihmissuhteiden etäisyyteen ja toisaalta hän oli tilanteessa, jossa suhteiden

lähentäminenäkään ei vaikuttanut hänestä kenties mielekkäältä.

Toisaalta työn ja kodin erillään pitämiseen liittyi usein myönteinen ajatus siitä, että työhön keskittyminen antoi tauon kriisin keskellä ja helpotti oloa. Läheisten ihmissuhteiden puuttuminen ei siis varsinaisesti tarkoittanut, ettei henkilö olisi silti voinut kokea työyhteisöään myönteiseksi voimavaraksi.

3) En halua olla muille taakka

Jotkut eivät halunneet puhua kriisistään töissä, koska heidän mielestään he olisivat silloin olleet taakka työkavereilleen. He eivät halunneet rasittaa muita huolillaan.

V24: ”En halunnut pilata muiden työpäivän tunnelmaa.”

4.1.4 Kuinka kriisi otettiin vastaan

Useimpien vastaajien lähin työyhteisö tiesi heidän kokemastaan kriisistä (27, 68%), mutta moni myös tietoisesti jätti kertomatta kriisistä yleisesti (13, 32%). Kaikki vastaajista kertoivat kuitenkin ainakin jotakin esimiehelleen: niukimmillaan kyseessä oli vain kommentti siitä, että vaikka jotakin oli tapahtunut, oli henkilö työkykyinen, laajimmillaan taas esimies oli ensisijaisin tukija ja kuuntelija. Lisäksi kuusi (46%) heistä, jotka eivät kertoneet koko työyhteisölle, kertoivat kuitenkin yksittäisille työkavereille.

Suurin osa kertoi kriisistä oma-aloitteisesti. Osa kertoi itse koko työyhteisölle joko kasvotusten tai yhteisellä sähköpostilla (10, 25%). Osa puolestaan kertoi itse osalle työyhteisöstä (8, 20%), minkä jälkeen joillakin tieto pysyi tässä piirissä ja osalla tieto levisi. Yksi heistä päätyi myöhemmin itse kertomaan koko yhteisölle. Pari vastaajaa kertoi uutisen sosiaalisessa mediassa, josta tieto levisi myös työyhteisöön.

V14: ”Kerroin muistaakseni aamun kahvitauolla, missä mennään.”

Jotkut puolestaan kertoivat kriisistä esimiehelle ja esimies kertoi uutisen muulle työyhteisölle (5, 13%). Jotkut kertoivat sitten kun muut ottivat asian esiin tai kun he purskahtivat töissä itkuun muiden nähden (3, 8%).

Lisäksi 13 vastaajaa eivät tarkemmin määritelleet, miten tieto selvisi työyhteisölle. Kun myöhemmin kyselyssä pyydettiin kuvailemaan yksittäisiä viestintäsuhteita, toistui myös niissä nämä kyseiset tavat asian selviämiseksi: usein vastaaja kertoi itse oma-aloitteisesti, jotkut kertoivat toisen osapuolen ottaessa asian puheeksi tai kysyessä vointia ja joidenkin työkavereille asia selvisi kun vastaaja murtui kesken työpäivän.

V26: ”Keskenmeno selvisi niin ikävästi, että työkaveri tuli kysymään, milloin laitetaan se ilmoitus perhevapaasijaiseni hausta, ja jouduin sanomaan, ettei tule mitään sijaishakua.”

Suurin osa vastaajista koki työyhteisön suhtautuneen uutiseen myönteisesti (23, 82% niistä 27 vastaajasta, joiden työyhteisö tiesi), mutta joidenkin työyhteisö otti asian kielteisesti (4, 14%). Silloin kun vastaanotto oli myönteinen, osoitti työyhteisö yleensä emotionaalista myötätuntoa (17, 61%) ja monissa tapauksissa myös ymmärrystä itse kriisiä kohtaan (7, 25%). Se, miten myötätuntoa ja ymmärrystä osoitettiin, vaihteli jonkin verran. Joissakin se oli aktiivista ilmaisemista kun taas joissakin yhteisöissä se tarkoitti hiljaista läsnäoloa. Keskeistä näiden erilaisten reagoitintapojen onnistumisessa oli se, että reaktio vastasi kriisin kokijan toiveisiin. Kuten aiemmassa luvussa olen käsitellyt, jotkut halusivat puhua kriisistään töissä kun taas toiset ennemmin valitsivat pyhittää työpaikan elämänalueeksi, jossa kriisiä ei tarvitsisi käsitellä. Esimiesten koettiin suhtautuneen myönteisesti, jos he olivat valmiita tekemään muutoksia työnjakoon helpottaakseen kriisin kokijan taakkaa.

Seuraavissa esimerkeissä voidaan tulkita puhuttavan erilaisista, mutta molemmissa tapauksissa vastaajan omiin toiveisiin sopivista tavoista suhtautua kriisistä kertomiseen. Ensimmäinen vastaaja toivoi saavansa osakseen aktiivista tukemista, mitä hän myös kokonaisvastauksensa perusteella yhteisöltään sai. Toinen vastaaja puolestaan ei halunnut puhua kriisistään töissä, mutta koki hyvin myönteiseksi työyhteisöltään saamansa muutamat viestit sekä niitä seuranneen rauhan olla enää puhumatta asiasta.

V35: ”Uutinen otettiin vastaan hyvin osanottavasti ja kaikki, myös vähemmän läheiset työkaverit, pyrkivät olemaan tukenani.”

V29: ”Sain sähköpostiini muutamalta hyvinkin yllättävältä taholta todella kauniin vastauksen, mikä auttoi minua myös samalla ymmärtämään ja tuntemaan näitä ihmisiä paremmin. Uskon, että jokaisen ihmisen elämässä on ollut aikoja ja kriisejä, milloin he ovat olleet rikki ja haavoittuvaisia ja sen vuoksi he varmasti osasivat kunnioittaa minun päätöstäni pysyä töissä ja olla työaikana puhumatta tästä asiasta mitään.”

Kielteinen vastaanotto oli huomattavasti harvinaisempaa, mutta usein jopa raadollista. Joissakin yhteisöissä kriisiin ja kriisin kokijaan suhtauduttiin vastaajan mielestä vähätellen ja esimiehet saattoivat asettaa kohtuuttomiksi koettuja vaatimuksia siitä, että työkyvyn tulisi pysyä entisellään tai jopa parantua.

V36: ”Osa otti uutisen vastaan yllättävän tylästi ja viileästi. Suruani ja järkytystäni, jota en itsekään osannut vielä käsitellä, jopa vähäteltiin suoraan. Tämä asenne loukkasi syvästi.”

Lisäksi oli yhteisöjä, joissa ei kriisin kokijan mielestä tiedetty, miten asiaan oltaisiin reagoitu. Näissä yhteisöissä asiaa välteltiin eikä siihen haluttu ottaa kantaa. Yhdessä yhteisössä ensireaktio oli myönteinen, mutta asia tunnuttiin unohtavan pian. Vastaaja kommentoi kertomista seurannutta aikaa näin:

V39: ”Minulle annettiin pääosin lähinnä tilaa olla omissa oloissani. Arvelen tämän johtuneen siitä, ettei yhteisöllä sinänsä ollut niin vahvaa tunnesidettä minuun, että olisi löytynyt uskallusta tai luontevaa tapaa kommentoida kriisiäni.”

4.1.5 Kuinka työyhteisö suhtautui myöhemmin

Tähän kysymykseen vastasi 20 vastaajaa. Prosentit on suhteutettu tähän lukuun.

Vastaajat, joiden työyhteisö vastaanotti uutisen alkujaan myönteisesti, kokivat yleensä, että työyhteisön suhtautuminen myös pysyi myönteisenä (11, 55%) ja joidenkin kohdalla suhtautuminen jopa parani entisestään (2, 10%). Jotkut kuitenkin huomasivat, että myönteinen suhtautuminen muuttui kriisin edetessä kielteiseksi (4, 20%).

Kielteinen suhtautuminen puolestaan ei koskaan kääntynyt paremmaksi vaan pysyi aina kielteisenä (3, 15%). Vastaajien kokemusten perusteella siis ainoastaan myönteinen vastaanotto liittyi myöhempään myönteiseen suhtautumiseen, vaikkakaan ei taannut sitä. Muita muutoksia työyhteisön suhtautumisessa oli muutaman vastaajan kohdalla se, että työkaverit alkoivat entistä enemmän kiinnittää huomiota kriisin kokijan hyvinvointiin, mikä saattoi itsessään tuntua vastaajasta hyvältä tai tungettelevalta.

Seuraavissa esimerkeissä vastaajat kommentoivat suhtautumisen mahdollista muutosta. Vastaajan 11 tapauksessa hän koki suhtautumisen muuttuneen myönteisestä entistä myönteisemmäksi ja vastaajan 36 sanoista on tulkittavissa kielteisen suhtautumisen pysyneen kielteisenä.

V11: ”Tietysti kun itse myöhemmin kerroin enemmän, niin muutkin uskalsivat asiasta puhua. Miesten empaattinen suhtautuminen yllätti.”

V36: ”Suhtautuminen ei oikeastaan muuttunut mitenkään. Minun odotettiin palaavaan täysin toipuneena työhön kahden viikon sairausloman jälkeen. Kriisin mittakaavaa ei itsekään kyennyt ymmärtämään kuin vasta paljon myöhemmin. Tapahtunut ylitti inhimillisen ymmärryksen.”

Vastaajat arvelivat monenlaisia syitä suhtautumisen entisellään pysymiseen tai muuttumiseen. Myönteisen suhtautumisen pysymistä samanlaisena selitettiin sillä, että työkaverit olivat ystäviä tai että muilla oli vastaavanlaisia kokemuksia. Eräässä työyhteisössä osa työkavereista reagoi myönteisesti ja osa kielteisesti ja heidän suhtautumisensa pysyi samanlaisena myös kriisin edetessä. Vastaaja arveli suhtautumisen syyksi sen, etteivät muut pidemmän päälle oikein ymmärtäneet, että kriisi aidosti kosketti häntä. Yksi vastaaja puolestaan arveli, että syy työyhteisön entistä myönteisempään suhtautumiseen oli se, että hän alkoi itse olla avoimempi kriisistään ja

puhua enemmän. Muut tulivat silloin vastaan. Vastaajat, joiden yhteisön suhtautuminen muuttui kielteisemmäksi, arvelivat syyksi kriisin vaikutuksen työpaikalla. Yksi heistä ilmaisi, että hänen ongelmansa näkyivät hänestä päällepäin. Toinen sanoi työkavereiden alkaneen epäillä, pystyikö hän hoitamaan tehtäviään. Kolmas kertoi alkaneensa itse ottaa etäisyyttä yhteisöstä, koska tiesi työsuhteensa olevan päättymässä.

4.2 TYÖYHTEISÖ TUKENA JA RASITTEENA

Tässä luvussa päätän vastaukseni ensimmäiseen tutkimuskysymykseen: millaisia näkemyksiä ja kokemuksia kodin piiriin kuuluvan kriisin kokeneilla ihmisillä on kriisiään koskevasta vuorovaikutuksesta työyhteisössä? Tässä luvussa tutkimuskysymystä tarkastellaan sosiaalisen tuen ja rasitteen näkökulmasta. Käyn läpi, missä määrin ja millä tavoin vastaajat kokivat työyhteisönsä olevan kriisin aikana tukea tarjoava voimavara tai entisestään kuluttava rasite.

Useimmat kokivat, että he saivat työyhteisöltään tukea kriisin kanssa (29, 72%). Noin viidennes ei saanut (9, 22%). Siinä missä oli huomattavasti tavanomaisempaa saada tukea kuin jäädä ilman, jakautui työyhteisön aiheuttama rasite tasaisemmin: 20 vastaajaa (50%) ei kokenut työyhteisöä rasitteeksi kriisin aikana ja 18 (45%) koki.

Aineistossa olikin runsaasti erilaisia kokemuksia siitä, missä määrin työyhteisöstä oli tukea vaikeassa elämäntilanteessa. Oli henkilöitä, jotka kokivat yhteisön vain tuen lähteenä (18, 47%), henkilöitä, jotka kokivat sen vain rasitteena (7, 18%), henkilöitä, joille työyhteisö oli sekä tuki että rasite (11, 29%), ja henkilöitä, joille työyhteisö ei ollut kumpaakaan (2, 5%). Kaksi vastaajaa (5%) ei vastannut tähän kysymykseen.

Mielenkiintoinen huomio on, että aiemmassa luvussa käsittelemäni myönteinen suhtautuminen kriisiin ei kulje käsi kädessä sen kanssa, että työyhteisö välttämättä olisi puhtaasti vain tukea antava osapuoli: myös myönteisesti suhtautuvassa yhteisössä saattoi olla käyttäytymistä, joka koettiin rasitteeksi. Myönteisyys oli kuitenkin edellytys sille, että tukea koettiin olevan saatavilla. Mikäli yhteisön suhtautuminen kriisiin oli kielteinen, oli se tavallisesti myös rasite kriisin aikana.

4.2.1 Tavat, joilla työyhteisö tuki

Vastaajat mainitsivat kaiken kaikkiaan viisitoista erilaista tapaa, jolla heidän työyhteisönsä oli tueksi kriisin aikana. Nämä tavat jaottelin kolmeen luokkaan: myötätuntoon, käytännön taakan helpottamiseen ja rauhaan tehdä töitä.

1) Myötätunto

Vastaajista suuri osa mainitsi jollakin tavalla työyhteisön suhtautuneen häneen ja hänen kokemaansa kriisiin myötätuntoisesti. Housen sosiaalisen tuen luokitteluun verrattaessa tähän luokkaan kuului kaikkein selkeimmin emotionaalista tukea, mutta myös jonkin verran arvioivaa tukea. Lisäksi toisinaan myötätunnon kokemus liittyi tiedolliseen tukeen.

Tässä luokassa työyhteisöä kuvattiin esimerkiksi kannustavaksi ja auttamishaluiseksi sellaisella tavalla, jossa tukea tarjottiin aktiivisesti. Jotkut puolestaan kertoivat työkavereiden osoittaneen ymmärrystä elämäntilannetta kohtaan. Toiset korostivat kuuntelemista. Esimerkiksi vastaajan 21 kuvauksessa työyhteisö näyttäytyi kuuntelevana ja hänestä henkilökohtaisesti välittävänä:

V21: ”Oli todella iso apu. Sain purkaa mieltäni juuri silloin, kun kriisi oli akuutti. Minulle oli tärkeää huomata, että työkaverit pitivät minusta, halusivat tukea ja auttaa. Kukaan ei ollut vahingoniloinen.”

Vastaaja 23 puolestaan kuvaili myötätunnoksi tulkittavaa tukea näin:

V23: ”Kaikki, joille kerroin, suhtautuivat tilanteeseeni lohduttaen ja kannustaen. Se tuntui hyvältä ja helpotti olemistani töissä.”

Yksittäisissä vastauksissa myötätunto näyttäytyi esimerkiksi niin, että parempina päivinä työkaverit vaikuttivat pyrkimyksellisesti ylläpitävän kriisin kokijan hyvää oloa.

V1: ”Jos osoitin pienintäkin pirteyttä, niin koin saavani saman tien vastakaikua ja pirteyttä haluttiin ylläpitää.”

Eräessä tapauksessa ilmaistiin, että henkilön hyvinvointi on tärkeämpää kuin työ, ja eräessä muistutettiin, että henkilö on työssään hyvä ja tärkeä kriisistä huolimatta. Yksi vastaajista totesi, että oli helpottavaa, että muut työyhteisössä tiesivät hänen kriisistään.

Monet vastaajista totesivatkin, että kriisin aikana työyhteisö oli siinä määrin heidän tukenaan, että välit esimiehiin ja työkavereihin muuttuivat läheisemmiksi ja henkilökohtaisemmiksi.

2) Käytännön taakan helpottaminen

Moni vastaaja joutui kriisin myötä huomaamaan, että heidän työtehonsa laski. Kriisi uuvutti, heikensi emotionaalista hyvinvointia ja usein vaati myös aikaa vieviä käytännön toimia. Monelle käytännön taakan helpottaminen olikin tärkeä tukemisen tapa. Osa tästä tuesta oli passiivista: työyhteisössä ymmärrettiin riittämättömyyttä tai sallittiin kotiasioiden hoitaminen työajalla. Tämä havainnollistuu esimerkiksi seuraavassa lainauksessa:

V34: ”Kertominen luotettaville kollegoille auttaa siinä, että he näkevät minut työntekijänä uudessa valossa, ehkä sallivammassa valossa. Ei tarvitse painaa niin niska limassa koko ajan.”

Aktiivisempi tapa helpottaa taakkaa oli auttaa varsinaisten työtehtävien hoitamisessa. Eräessä työyhteisössä myös kerättiin kolehti, jotta kriisin kokijalla olisi paremmin resursseja hoitaa kriisiin liittyvää rahallista taakkaa; muita kodin piiriin kuuluvia tukemisen tapoja aineistossa ei noussut esiin.

Vastaaja 33 kuvasi esimiehen järjestämää ja vastaaja 9 työkaverinsa tarjoamaa aktiivista käytännön apua seuraavalla tavalla:

V33: ”Pystyin olemaan heti kuoleman tapahduttua viikon pois töistä ilman mitään kyselyjä. Myös sen jälkeen saatoin olla tarvittaessa poissa hoitamassa asioita. Ei tarvinnut ottaa vapaata ylityötunneista eikä ajatella palkanmenetyksiä. Se, että pystyi hoitamaan asioita ilman huolta siitä, mitä työyhteisössä ajatellaan, oli varmaan merkittävin juttu.”

V9: ”Hän on myös suurin syy siihen, että projekti yleensä valmistui: itse tein työn mekaanisesti ja siitä nauttimatta, mutta ilman hänen läsnäoloaan en olisi saanut todennäköisesti edes sitä aikaiseksi.”

Housen sosiaalisen tuen luokitteluun verrattaessa tähän luokkaan kuuluva auttaminen oli selkeimmin instrumentaalista tukea.

3) Rauha keskittyä töihin

Tähän luokkaan kuului kahdenlaisia vastauksia. Ensimmäisissä erottui joukko, jolle oli tärkeää saada keskittyä töiden tekemiseen. He pitivät mieluiten työn ja kodin erillisinä elämänalueina ja toivoivat, ettei heidän tarvitsisi ajatella kriisiä töissä. Työpaikka oli heille eräänlainen turvasatama muutoin kriisiytyneessä elämänvaiheessa. He usein itse pyysivät työkavereita olemaan ottamatta aiheita esiin.

V7: ”Koin työyhteisöstä olevan apua, sillä työrutiinit ja jatkuva uusien asioiden tekeminen pitivät minut niin kiireisenä, etten murehtinut töissä ollessani.”

Myös esimerkiksi vastaaja 25 piti työtä itsessään kriisissä auttavana asiana. Lisäksi hänen vastauksestaan on tulkittavissa, että muihin asioihin kuin kriisiin keskittyminen oli hänelle merkityksellinen seikka:

V25: ”Työ sinällään oli piriste ja toi mielekkyyttä päiviin. Työkaverini ovat mukavia ja heidän kanssaan sai ajatukset muualle.”

Toinen tähän luokkaan kuuluva ryhmä ei niinkään liittynyt siihen, että henkilöt olisivat korostaneet työn tärkeyttä, vaan siihen, että he tunnistivat yhteisön pyrkivän auttamaan olemalla hiljaisesti läsnä. Siinä missä ennemmin työntekoon keskittyneet vastaajat olivat tyytyväisiä saamaansa rauhaan, kuului jälkimmäiseen ryhmään vastaajia, jotka olisivat toivoneet myös aktiivisempaa tukea yhteisöltään. Esimerkiksi vastaaja 39 ei kokonaisvastauksensa perusteella halunnut omistautua työlle. Hänen työyhteisössään kriisistä puhuttiin hyvin vähän, mutta kysyttäessä, oliko työyhteisöstä jotenkin apua kriisin aikaan, hän kirjoitti:

V39: ”Mihinkään elämänohjeisiin, neuvoihin tai niitä syvempiin keskusteluihin ei ryhdytty, vaan työyhteisö antoi enemmänkin tilaa olla rauhassa. Tämä vaikutti minuun lähinnä sellaisena aktiivisuuden ylläpitämisenä, etten nyt täysin jäänyt sängyn pohjalle.”

Verrattaessa Housen sosiaalisen tuen luokitteluun kuului tähän auttamistapaan usein epäsuoraa instrumentaalista tukea: vaikkei resursseja suoraan tarjottu, niitä toisaalta aktiivisesti säästettiin olemalla kuluttamatta henkilön rajallista jaksamista kriisin käsittelemisellä.

4.2.2 Tavat, joilla työyhteisö oli rasite

Vastaajat kokivat yleensä työyhteisönsä tukeneen heitä kriisin aikaan, mutta samalla työyhteisö saattoi olla myös rasite: 20 vastaajalle (50%) se ei ollut ja 18 (45%) se oli. Joillekin näistä henkilöistä työyhteisö oli ainoastaan rasitteen lähde (7, 18%) ja joillekin sekä tueksi että rasitteeksi (11, 29%).

Kaiken kaikkiaan erilaisia tapoja, joilla työyhteisö koettiin rasitteeksi kriisin aikana, oli kaksikymmentä. Luokittelin nämä tavat työhön liittyviin ja työyhteisöön liittyviin rasitteisiin.

1) Yhteisön kielteinen suhtautuminen

Työyhteisö saattoi olla rasite käyttäytymällä kriisin kokijan mielestä kielteisesti hänen tilannettaan kohtaan. Useimmat näin kokeneet ajattelivat, etteivät työkaverit ymmärtäneet kriisiä. Jotkut kokivat työkavereiden vähättelevän tilannetta tai olevan jopa ilkeitä. Eräs vastaaja ilmaisi, etteivät työkaverit suostuneet hyväksymään, että hän saattaisi edes kokea tilannettaan kriisiksi. Toinen vastaaja kertoi, kuinka työyhteisössä syntyi virheellisiä kuvitelmia hänen tilanteestaan. Joskus vastaajat saivat tietää heistä juoruiltavan. Joidenkin työkaverit tuntuivat alkaneen vältellä heitä tai muutoin etäännyneen. Eräs henkilö puolestaan ilmaisi huolensa siitä, että kriisin koskettaessa koko työyhteisöä joutuisi hän vastentahtoisesti lohduttajan rooliin, vaikkei olisi valmis siihen.

Esimerkiksi seuraavassa vastauksessa pohditaan tarkemmin kielteistä suhtautumista ja ymmärtämättömyyttä:

V3: ”On ehkä vaikea ymmärtää, että joku nuorempi ihminen saattaakin olla sairaampi kun itse on terve ja kun varsinkaan kukaan ei kerro, mikä sillä nuoremmalla on. En kuitenkaan kokenut sitä negatiivista suhtautumista niin merkittävänä, että olisin halunnut avautua sairauksistani, jotka eivät kyseiselle yhteisölle missään määrin kuuluneet ja ovat yksityisasiaitani. Koin kyllä suurta vieraantumista ja koen edelleen hyvin negatiivisia tunteita osaa siitä lääkärikunnasta kohtaan. Se myös lisäsi tarvettani vetäytyä jatkossa työyhteisöissä, koska monet ihmiset eivät tajua toisten ihmisten vaikeuksista mitään ja suhtautuvat hyvin negatiivissävytteisesti, jos toisella on ongelmia, ovat ne mitä tahansa.”

Vaikka vastaaja sanoo, ettei pitänyt suhtautumista niin kielteisenä, että olisi ryhtynyt kertomaan tilanteestaan, käy vastauksesta kuitenkin ilmi, että kokemus herätti hänessä yhä myöhemminkin voimakkaita kielteisiä tunteita ja etäännytti häntä työyhteisöstään.

2) Työhön liittyvä rasite

Työhön liittyvät rasitteet ovat työn luonteen tai työyhteisön aiheuttamia paineita, joiden takia työtehtävien tekeminen koetaan uuvuttavaksi. Tavanomaisesti tämä tarkoitti vastaajien kuvauksissa tilannetta, jossa työtehon laskun takia työnteko entisessä laajuudessaan muuttuu liian raskaaksi. He kokivat, etteivät he jaksaneet suorittaa samanlaista työmäärää kuin aiemmin. Joillakin vastaajilla tilannetta pahensi se, että he kokivat, ettei yhteisössä hyväksytty työkyvyn laskua. Työtä saatettiin vaatia tekemään jopa aiempaa enemmän. Joskus esimiehen suhtautuminen tuntui vastaajista suoranaisten hyökkäävältä ja kylmältä. Seuraavassa esimerkissä työn rasittavuuden ratkaisemattomuus johti aineistossa melko yleiseen ratkaisuun:

V36: ”Jäin kahden viikon sairauslomalle, mutta sen päätyttyä minulta jo odotettiin täyttä työpanosta. Yritin järjestellä työtä uudelleen, anoin osaa-aikaista ja etätyötä, mutta siihen ei suostuttu. Siksi lopulta irtisanouduin työstäni kokonaan.”

3) Työyhteisön epävakaa tilanne

Joissakin työyhteisöissä rasitetta syntyi siitä, että työpaikalla vallitsi epävarmuus arjen sujumisesta. Ilmapiiri saattoi esimerkiksi olla niin tulehtunut, että töissä oli muutenkin paha olla. Työnjaossa koettiin olleen epäselvyyksiä tai muillakin työntekijöillä oli jostakin syystä vaikeuksia suorittaa tehtäviään, jolloin työmäärässä saattoi tapahtua odottamattomia muutoksia. Joissakin yhteisöissä puolestaan vastaajan kokema kriisi kosketti myös laajemmin työyhteisöä, mikä teki tilanteesta työpaikalla epävakaa. Tällaiset epävarmuustekijät osaltaan lisäsivät kriisin kokijoiden työssä kokemaa rasitetta.

Eräs vastaaja kertoi työyhteisön epävakaa tilanteen johtuneen keskeisesti esimiehen käytöksestä, mikä hänen mukaansa aiheutti pahoinvointia paitsi hänelle myös työyhteisössä laajemminkin. Hänen vastauksestaan käy ilmi, kuinka hän itse arvioi tämän vaikuttaneen hänen palautumiseensa kokemastaan kriisistä.

V28: ”Tiiminvalmentajamme oli täysin sopimaton tehtäväänsä. Hänellä oli tapana valittaa erityisesti tietyille henkilöille myyntipuheluiden tyylistä, kontaktien määrästä, milloin mistäkin. Hänellä oli siis tietyt suosikit ja inhokit, jotka hän valitsi ehkä pärstäkertoimella. Kovasti vaikutti narsistilta. Omaksi onneksi olin ilmeisesti enemmän suosikkien puolella, koska yleensä en suurempaa paskaa saanut niskaan. Mutta silti voin huonosti tässä työyhteisössä, koska en voi sietää epätasa-arvoista kohtelua. Ja tiedän, ettei varmasti moni muukaan voinut hyvin. Omasta mielestäni työyhteisö on hyvinkin voinut vaikuttaa siihen aikaan, mitä kriisistä palautuminen minulta vei. Näin painajaisia siitä, että joutuisin palaamaan samaan työyhteisöön, vielä puoli vuotta irtisanoutumiseni jälkeen.”

4) Työyhteisön myönteiseksi tarkoitettu yritys koetaan kielteisesti

Toisinaan vastaajat arvelivat, että työyhteisö pyrki auttamaan, mutta että yritys epäonnistui ja aiheutti siksi rasisetta. Usein se ilmeni niin, että työyhteisössä kyseltiin, neuvottiin tai ryhdyttiin järjestämään konkreettista tukea, mutta kriisin kokijan näkökulmasta se tuntui tungettelevalta ja tahdittomalta. Äärimmäisin esimerkki oli vastaajan 32 kuvailema tilanne:

V32: ”Työyhteisö otti rankasti tapahtuneen ja kuulin että minusta on järjestetty rinkejä, joissa on suunniteltu lukujärjestyksen tarkasti kuka milloinkin voisi tulla meille kotiin. Koen sen loukkavana ja yksityisyyttäni rikkovana.”

Tämän vastakohtana oli työyhteisöjä, jotka pyrkivät jättämään kriisin kokijan rauhaan ja antamaan hänelle tilaa kun hän olisi kaivannut muiden aktiivista tukea tai jopa suoranaista puuttumista. Nämä henkilöt tunsivat jäävänsä yksin ongelmiensa kanssa.

5) Muiden onni satuttaa

Yllä esiteltyjen lisäksi oli yksi huomio, joka ei sopinut mihinkään luokkaan, mutta joka on esiin nostamisen arvoinen. Eräs vastaaja nimittäin totesi, että koska hän oli kriisin aikaan niin onneton, teki hänen pahaa todistaa vierestä muiden onnea. Tällainen kateus ja katkeruus ymmärrettävästi puolestaan tuntuivat häpeälliseltä. Pidänkin todennäköisenä, että vaikkei tässä aineistossa vastaavanlaisia kommentteja esiintynyt, olisi olemassa myös kokemuksia, joissa uuvuttavaa on yksinomaan jo se, että joutuu käsittelemään omaa kriisiään samalla kun muut yhteisössä tuntuvat jatkavan elämäänsä. Tämän puolesta puhuu mahdollisesti se, että yleisin syy haluttomuuteen puhua kriisistä töissä oli häpeän tunne. Tämä luokka jää kuitenkin aineiston valossa hypoteesiksi.

4.3 NÄKEMYKSET JA KOKEMUKSET YKSITTÄISISTÄ VUOROVAIKUTUSSUHTEISTA

Tutkimuksen aiemmissa osissa pyysin vastaajia kertomaan työyhteisöstään kokonaisuutena. Pyrkimyksenä oli, että vastaajat kykenisivät kuvailemaan työyhteisöön liittyviä yleisiä näkemyksiään ja kokemuksiaan. Näistä vastauksista muodostuikin rikas kuva erilaisista työyhteisöistä ja niissä vallitsevista puhumisen kulttuureista.

Jokaisen vastaajan kokemus kriisin aikaisesta työyhteisöstään kuitenkin luonnollisesti muodostui pitkälti jatkumona yksittäisiä ihmissuhteita ja kohtaamisia. Tutkimukseni kannalta olikin keskeistä kysyä tarkemmin niistä yksittäisistä toimijoista, joiden merkityksen vastaajat kokivat jollakin tavalla erityisen merkitykselliseksi. Olin kiinnostunut sekä siitä, keiden kanssa vastaajat puhuivat kriisistään ja keiden kanssa ei puhuttu, sekä millaisia kokemuksia tästä syntyi.

Tässä luvussa siirryinkin toiseen tutkimuskysymykseeni: millaisia näkemyksiä ja kokemuksia kodin piiriin kuuluvan kriisin kokeneilla ihmisillä on kriisiään koskevasta vuorovaikutuksesta yksittäisissä työyhteisön viestintäsuhteissa? Esittelen, missä määrin suhteet olivat myönteisiä tai kielteisiä ja millaisia myönteisiä ja kielteisiä kokemuksia niihin liittyi. Lopuksi käsitelen näihin suhteisiin liittyviä tyypillisiä kokemuksia.

4.3.1 Keitä he olivat

Vastaajat kuvailivat yhteensä 81 työyhteisön henkilöä, joiden kanssa he puhuivat kriisistään. Heistä 41 (51%) oli työkavereita ja tarkemmin vielä 25 (31%) oli läheisimmiksi mainittuja työkavereita ja 16 (20%) muita. Henkilöistä 36 (44%) oli esimiehiä. Lisäksi kerrottiin kahdesta työterveyden työntekijästä ja kahdesta asiakkaasta. Suhde työkavereihin, joiden kanssa kriisistä puhuttiin, oli lähes aina myönteinen. Heitä myös toisinaan kuvailtiin ystäviksi työpaikan ulkopuolellakin, mitä ei sanottu mistään muusta ryhmästä. Suhde esimieheen oli yleensä myönteinen (66%), mutta ainoana ryhmänä joukosta erottui myös selvästi kielteisiä suhteita (19%). Tähän todennäköisesti liittyy se, että esimiehelle on usein välttämätöntä puhua aiheesta, mutta työkavereille ei.

Henkilöitä ja ryhmiä, joiden kanssa vastaajat eivät puhuneet kriisistään, kuvailtiin yhteensä 34. Kun vastaajat kertoivat ryhmistä, joille eivät puhuneet kriisistään, he kertoivat aina työkavereista. Yhden vastaajan tapauksessa myöskään yhdellekään esimiehelle ei kerrottu asiasta. Yksittäisistä henkilöistä 12 (57%) oli työkavereita, 5 (24%) esimiehiä ja 4 (19%) muita eli asiakkaita, sidosryhmiä tai entisiä työkavereita. Suhteista, joissa kriisistä ei puhuttu, oli myönteisiksi tulkittavissa 8 (24%), neutraaleiksi 13 (38%) ja 6 kielteiseksi (18%). Jäljelle jäävistä 7 (20%) kuvailusta suhteesta henkilön tai ryhmän kanssa ei voi vastauksen perusteella päätellä suhteen laatua.

Huomionarvoista onkin, että usein syy puhumattomuuteen ei ollut se, että välit kyseiseen toimijaan olisivat olleet erityisen huonot. Tavanomaisinta olikin, että suhde oli neutraali ja etäinen. Ainut ryhmä, jossa puhumattomuuteen liittyi selvästi kielteisiä suhteita, olivat esimiehet: puhumattomia suhteita heihin kuvailtiin kaiken kaikkiaan viisi, joista kolme oli kielteisiä ja kahden kohdalla suhteen laatua ei voinut vastauksesta päätellä.

Taulukko 5. Henkilöt, joiden kanssa puhuin kriisistäni.

Henkilö tai ryhmä	Kuvauksia yhteensä	Myönteinen kontakti	Sekä myönteinen että kielteinen kontakti	Neutraali kontakti	Kielteinen kontakti	Suhteen laatua ei voi päätellä
Työkaveri						
f	41	38	1	0	1	1
Esimies						
f	36	24	3	2	7	0
Työterveys						
f	2	1	0	0	1	0
Asiakas						
f	2	1	0	1	0	0
Yhteensä						
f	81	64	4	3	9	1

Taulukko 6. Henkilöt ja ryhmät, joiden kanssa en puhunut kriisistäni.

	Kuvauksia yhteensä	Myönteinen suhde	Neutraali suhde	Kielteinen suhde	Suhteen laatua ei voi päätellä
RYHMÄ: Koko työyhteisö (en puhunut kenellekään)					
f	1	0	1	0	0
RYHMÄ: Kaikki työkaverit (puhuin vain esimiehelle)					
f	5	2	2	1	0
RYHMÄ: Useimmat työkaverit (puhuin vain esimiehelle ja läheisimmille)					
f	5	2	1	1	1
RYHMÄ: Laajennettu työyhteisö (puhuin lähimmälle työyhteisölleni, mutten laajemmin organisaatiossamme)					
f	2	0	2	0	0
YKSITTÄISET HENKILÖT: Työkaveri					
f	12	4	4	1	3
YKSITTÄISET HENKILÖT: Esimies					
f	5	0	0	3	2
MUUT (asiakkaat, sidosryhmät, entiset työkaverit)					
f	4	0	3	0	1
YHTEENSÄ					
f	34	8	13	6	7

Kuvauksista kävi ilmi suhteen muuttuneen kriisin aikana joissakin (31%) niistä suhteista, joissa kriisistä puhuttiin. Kyseisistä suhteista 18 (22%) koettiin lähentyneen ja 7 (9%) etäännyneen. Etäännyneistä suhteista neljässä kyseessä oli alkujaan myönteinen suhde, joka muuttui kriisin myötä kielteiseksi. Kahdessa tapauksessa vastaaja lakkasi kokonaan puhumasta henkilölle välttämätöntä enempää.

4.3.2 Myönteisiksi koetut teot suhteissa, joissa kriisistä puhuttiin

Yleensä henkilöt, joiden kanssa vastaajat puhuivat kriisistään, toimivat tavoilla, jotka koettiin myönteisiksi. Kaiken kaikkiaan erilaisia myönteisiä tekoja oli 25 erilaista, jotka luokittelin aktiiviseen läsnäoloon, kysymiseen, työssä auttamiseen ja hiljaiseen läsnäoloon. Näistä kaksi ensimmäistä luokittelin edelleen luokaksi, jossa puhuteltiin kodin piiriä, ja kaksi jälkimmäistä luokaksi, jossa puhuteltiin työn piiriä.

Myönteisten tekojen lisäksi kuvauksista nousi esiin näihin tekoihin liittyviä myönteisiä kokemuksia. Nämä kokemukset olivat huomioita siitä, miltä näiden ihmisten seurassa tuntui ja mitä merkitystä heidän teoillaan oli. Juuri nämä sanoitukset kertoivat, miksi nämä suhteet olivat avuksi kriisin aikana. Nämä kokemukset olivat:

- 1) Tuli tunne, että hän välittää minusta (esiintyi 32 suhteessa)
- 2) Hän ymmärsi tilannettani (19)
- 3) Puhuminen hänen kanssaan auttoi (16)
- 4) Puhuin hänelle, koska luotin häneen (7)
- 5) Tuli sellainen olo, että kriisini otetaan vakavasti (6)
- 6) Hänen suhtautumisensa oli mielestäni positiivinen (5)
- 7) Sain olla hänen seurassaan oma itseni eikä minun tarvinnut esittää mitään (4)

1) Aktiivinen läsnäolo

Aktiivisesti läsnäoleva henkilö tuki tavalla, josta kriisin kokijalle tuli kuunneltu ja ymmärretty olo. He kävivät molemminpuolisia keskusteluja kriisistä. Suhteessa oli läsnä välittämistä, myötäelämistä ja uskoutumista.

Vastaajat kuvailivat tällaisten henkilöiden kuunnelleen heidän murheitaan ja ymmärtäneen tilannetta. Vastaajat saivat ilmaista heille tunteitaan, he olivat tukena kun tunteet ottivat vallan ja joskus he jopa itkivät vastaajien kanssa. He huomasivat vastaajien pahan olon ja reagoivat siihen ja he osasivat sanoittaa kriisin kokijan tilannetta hyvin. He jakoivat vastaajille omia kokemuksiaan samankaltaisista elämäntilanteista. Lisäksi eräs vastaaja kuvaili tällaisen henkilön sanoneen hänelle huomanneensa, että hän vaikutti voivan nyt paremmin.

Näissä suhteissa oli ilmeistä, että toinen osapuoli kiinnitti paljon huomiota kriisin kokijaan ja reagoi aktiivisesti siihen, mitä tapahtui.

Aktiivista läsnäoloa kuvattiin muun muassa seuraavissa vastauksissa, joissa voi tulkita esiintyvän kuuntelemista ja vastavuoroista keskustelemista. Vastaja 40 toteaa jo aiemmin mainitsemani luottamuksen tunteen, joka oli yleistä suhteissa, joissa koettiin myönteisiä tekoja. Vastajan 21 vastauksessa puolestaan tulee ilmi mahdollisuus ilmaista tunteita ja saada myös käytännön apua arjen sujumiseen.

V40: ”Minulle tärkeintä oli saada puhua ja avata samalla asiaa itselleni. Sain myötätuntoa ja mm. kehoituksia miten tulisi toimia. Koin tämän tärkeäksi ja tukevaksi. Puhuin hänelle, koska luotin häneen ja hänellä oli samanlaisia kokemuksia.”

V21: ”Kyllä, halusin puhua kriisistä. On raskasta pitää sisällään salaisuutta. Olin niin pois tolaltani, että pakko oli puhua. Joskus vain itkin. Joskus kerroin miltä tuntui, miten pärjäsin kotona. Joskus tarvitsin ihan käytännön neuvoja pyykinpesuun tai muuhun sellaiseen. Minulle oli tärkeää huomata, että työkaverit pitivät minusta, halusivat tukea ja auttaa.”

Seuraavassa esimerkissä voidaan puolestaan tulkita vastaajan 29 pitäneen merkittävänä muun muassa sitä, kuinka entinen esimies osasi sanoittaa hänen tilannettaan:

V29: ”Kriisistä oli kulunut jo vuosia kun sain vihdoinkin kerättyä rohkeuteni ja menin tuolloisen esimieheni luo ja kiitin häntä kaikesta siitä, mitä hän eteeni teki tuona aikana. Yhdessä muistelimme niitä kuukausia ja vähän itkimmekin. Suurimman vaikutuksen teki se, miten hän kertoi tuosta ajasta ja minun selviytymisestäni niin työstäni kuin lasten kanssa uuden elämän aloittamisesta. En ollut koskaan ajatellut asioita sillä tavalla kuin hän ne kertoi - näin tuon menneisyyden kriisin nyt ensimmäistä kertaa hänen silmillään.”

2) Kysyminen

Kysyminen oli tärkeä osa suhteita, joissa kriisistä puhuttiin. Ne olivat avauksia, jotka mahdollistivat kriisin kokijan ryhtyä kertomaan tilanteestaan. Kysyminen liittyi keskeisesti suhteisiin, joissa oltiin aktiivisesti läsnä, mutta ne olivat tukemisen keino myös etäisemmissä suhteissa. Itseasiassa voi jopa sanoa, että kysymisen rooli oli suurempi etäisemmissä myönteisissä suhteissa, sillä se usein oli keskustelun määrittävä taso: työkaveri kysyi ja kriisin kokija vastasi siinä laajuudessa kuin halusi ilman pidemmälle menevää molemminpuolista keskustelua aiheesta.

Aineistossa esiin nousseet kysymisen osa-alueet olivat voinnin kysyminen, tilanteen edistymisestä kysyminen, konkreettisista asioista kysyminen ja kysymys siitä, jaksako kriisin kokija taakkansa kanssa.

Kysymisen myönteisyyttä kommentoivat esimerkiksi vastaajat 17 ja 32:

V17: ”Ensimmäinen päivä kun kerroin, mitä on tapahtunut ja näytin sormuksettoman käteni. Hänen rauhallisuutensa ja olennaiseen keskittymisensä, voiko auttaa.”

V32: ”Hän otti yhteyttä kuultuaan tapahtuneesta ja on siitä lähtien päivittäin kysynyt vointiani ja jaksamistani.”

3) Työssä auttaminen

Työssä auttaminen oli myönteiseksi koettujen tekojen luokka, jossa yhdistyi erilaisia tapoja ilmaista, että kriisin kokijan taakkaa töissä voidaan keventää, jotta hän jaksaisi paremmin.

Yleensä se tarkoitti konkreettista avun tarjoamista työtehtävien kanssa ja esimiesten kohdalla sitä, että he mahdollistivat tarvittaessa töistä pois olemisen. Joskus kuitenkin apu oli neuvoja kriisiin liittyvien asioiden hoitamisessa, jolloin kriisin kokijalla kului vähemmän aikaa sen parissa. Monet ilmaisivat, että apua on saatavilla, jos sitä haluaa. Toiset auttoivat sanoittamalla, että kriisin hoitaminen menee työn edelle, mikä huojensi vastaajia ja auttoi osaltaan jaksamaan töissä. Jotkut vastaajat saivat lisää voimia kun kriisin keskellä esimies kertoi heille, että heitä arvostetaan työntekijöinä ja että he tekevät työnsä hyvin. Tilanteessa, jossa työteho usein laski ja monet vastaajista kokivat jopa syyllisyyttä ja riittämättömyyttä, tällainen kommentti saattoi lieventää epävarmuutta ja ylimääräistä pahaa oloa.

Esimerkiksi seuraavissa lainauksissa vastaajat kommentoivat käytännön avun tärkeyttä. Lisäksi jälkimmäisestä vastauksesta voi tulkita vastaajalle olleen tärkeää, että esimies ilmaisi olevansa tyytyväinen hänen työhönsä.

V34: ”Oli hienoa, että he ilmoittivat, että työpaikka on tukenani erilaisilla joustoilla ja että voin kertoa heille, millaista apua tarvitsen.”

V10: ”Kun kerroin siitä [diagnoosista] ja miten saattaa vaikuttaa työhön (väsymys, huono olo) hän oli hyvin ymmärtäväinen ja sanoi, että ilmoita vain, jos pitää lähteä kesken työpäivän. Tuntui helpottavalta, että tilanteeni otettiin tosissaan. Uusi työtehtävä on enimmäkseen itsenäistä työskentelyä, tosin varsinkin alussa olin paljon tekemisissä esimiehen kanssa, kysymässä neuvoa tai seuraavaa tehtävää. Hän auttoi paljon ja oli aina ilahtunut miten nopeasti opin ja tein asioita. Kehityskeskustelut olivat pelkkää positiivista. Jos jouduin olemaan poissa lääkärikäynnin tai huonon olon takia, se ei ollut koskaan ongelma.”

4) Hiljainen läsnäolo

Siinä missä monet vastaajista arvostivat aktiivista läsnäoloa, oli myös monia suhteita, joissa hiljainen läsnäolo oli arvokasta. Nämä olivat suhteita, joissa kriisiä ei tarvinnut käsitellä ja joissa sai ajatukset muualle. Etenkin ne vastaajat, jotka eivät halunneet muutenkaan puhua kriisistään töissä, arvostivat tällaista käyttäytymistä. Tähän luokkaan kuuluukin selkeästi kahdenlaisia myönteisiä tekoja: he puhuivat aivan muista asioista ja se auttoi sekä se, että vastaajan omasta toiveesta toinen osapuoli ei tungetellut ottamalla aihetta esiin.

Seuraavassa esimerkissä vastaaja 32 kuvailee, kuinka hän ja toinen osapuoli puhuivat muista asioista ja kuinka hänen oli parempi olla:

V32: ”Kävimme naisten kesken aamiaisella ja olimme tasavertaiset vikoinemme ja hyvine puolinemme. Puhuimme työstä ja vapaa-ajasta. Hetken aikaa oli helppoa olla.”

Vastaaja 17 puolestaan ilmaisi arvostavansa sitä, miten toinen ei tungetellut asiassa:

V17: ”Minä kerroin, se oli enemmän tiedostuksen tyyppistä. Hän pyysi kertomaan, jos hän voi olla avuksi, mutta ei tuppautunut iholle auttamaan tai suremaan kanssani. Suhde häneen tuli tuon myötä paremmaksi.”

4.3.3 Kielteisiksi koetut teot suhteissa, joissa kriisistä puhuttiin

Suurin osa niistä henkilöistä ja ryhmistä, joiden kanssa vastaajat olivat keskustelleet kriisistään, vaikuttivat olevan heille myönteisiä viestintäsuhteita. Kuitenkin 11% suhteista koettiin kielteisiksi ja 5% suhteista oli ambivalentisti sekä myönteinen että kielteinen. Näissä suhteissa koettiin yhteensä yksitoista erilaista tekoa, jotka vastaajat kokivat kielteisinä. Luokittelin ne neljään luokkaan: kiinnostumattomuuteen, vähättelyyn, joustamattomuuteen ja epäonnistuneeseen kohtaamiseen.

1) Kiinnostumattomuus

Monet vastaajat kuvailivat loukkaantuneisuuttaan kun henkilö, jolle he yrittivät puhua kriisistään, suhtautui heidän mielestään koko asiaan epäkiinnostuneesti. Hän oli joko välinpitämätön, jolloin kriisi ei vaikuttanut koskettavan häntä emotionaalisesti, tai häntä ei kiinnostanut tietää ongelmasta, jolloin vaikutti siltä, ettei aihe ole hänelle edes informaationa tärkeä. Tällaisissa tilanteissa vastaajat kokivat tullessa ohitetuiksi ja jäävänsä yksin asiansa kanssa. Jotkut vastaajat kuvailivat yksittäisiä tilanteita, joissa heille tuli sellainen olo, että henkilö käyttäytyi heitä kohtaan niin kuin eivät noteeraisi koko kriisin olemassaoloa. Eräs vastaaja puolestaan sanoitti, kuinka hänelle tuli tunne, ettei hänestä välitetä.

Esimerkiksi vastaajan 36 sanoissa voi nähdä, kuinka hän olisi odottanut enemmän kiinnostuneisuutta hänen kokemaansa kriisiä kohtaan. Vastaaja 27 puolestaan kuvailee, kuinka kukaan ei kysellyt hänen vointiaan.

V36: ”Asiasta keskusteltiin lähinnä keskellä konttoria käytävällä, kuin ohi menen. Koin keskustelut jokseenkin ahdistavina, sillä en kokenut tulevani kuulluksi/ymmärretyksi, ja koin että kriisiäni vähäteltiin. Suhde esimieheen muuttui ratkaisevasti, sillä odotin, että näin iso asia olisi saanut erityisemmän tuen/huomion.”

V27: ”Kerroin esimiehelleni, että minulla on henkilökohtaisia ongelmia ja että lääkäri ehdotti minulle parin kuukauden sairauslomaa. Koska töissä oli sesonki päällä, lupasin yrittää jaksaa tehdä töitä. Hän ei sen koommin koskaan kysynyt vointiani, ja menikin toista vuotta, kunnes yritin itsemurhaa. Silloin jäin kahden viikon sairauslomalle ja kun palasin töihin, kukaan ei kysellyt mitään.”

Vastaja 22 puolestaan tuntui, että työyhteisö oli paitsi kiinnostumaton, myös unohti asian pian:

V22: ”Edellisenä päivänä olin vienyt puolisoni ensiapuun. Viesti hänen tyttärelleen. Sit töihin. Aamulla puoli seitsemän tytär soitti, että isä on kuollut. Kerroin omille lapsilleni, jotka olivat aivan järkyttyneitä. Pakko lähteä koululenkille. Työnantaja soitti. Kerroin hänelle tapahtuneesta. Koululenkien jälkeen annoin yhden kyydin pois ja lähdin katsomaan ruumista. Töissä olin joka päivä, mutta niistä ajoista en muista juurikaan mitään. -- Olisin halunnut keskustella, mutta oli tunne, ettei muita kiinnosta. -- Asia unohdettiin aika pian hautajaisten jälkeen.”

2) Vähättely

Kun henkilö, jolle kriisistä yritettiin puhua, päätyi kriisin kokijan mielestä vähättelyyn, kuvailtiin koko aineiston riipivimpiä tilanteita. Ne olivat tilanteita, joissa vastaaja halusi ja yritti puhua, mutta toisen henkilön suhtautuminen tuntui tyrmäävältä ja jopa ilkeältä. Yleisimmin koettiin, ettei toinen ymmärtänyt tilannetta ja sen vakavuutta, ja hän päätyi sanomaan jotakin ongelmaa vähättelevää. Jotkut jopa kertoivat toisen osapuolen vähätelleen heitä henkilöinä ja joitakin kohtaan oltiin oltu vihamielisiä. Moniin näistä kokemuksista liittyi syvä järkytys ja tunne siitä, että heitä on kohdeltu epäkunnioittavasti ja välinpitämättömästi.

Esimerkiksi vastaajan 38 sanoissa voidaan tulkita hänen kokeneen työterveyslääkärin ymmärtämättömäksi ja sekä häntä että hänen kriisiään vähätteleväksi. Esimerkin kannalta on hyvä tietää, että hänen kriisinsä koski läheisen kuolemaa eikä esimerkiksi omaa sairastumista. Vastaja 3 puolestaan kuvaili, millainen keskustelu hänelle oli jäänyt mieleen esimiehen kanssa, jonka koki vähätelleen hänen tilannettaan.

V38: ”Olin aivan lopussa ja shokissa. Menin hakemaan apua ja toivoin saavani myös sairauslomaa. Halusin ymmärrystä ja apua. Päästyäni vastaanotolle kerroin hänelle tilanteesta ja siitä kuinka lopussa olin. Hän naurahti ja sanoi, että kaikkien elämässä tulee tällaisia asioita eteen ja että minun pitäisi vaan ryhdistäytyä ja palata töihin. Kerroin vielä uudelleen kuinka lopussa olin ja kuinka en saanut stressiltäni ja surultani nukuttua. Hän kysyi: 'Onko suvussanne muita mielisairauksia?'. Lähdin siltä istumalta kesken työpäivän pois töistä ilmoittamatta kenellekään ja menin paikalliseen mielenterveyskeskukseen, josta he kirjoittivat välittömästi sairauslomaa ja muutenkin ymmärsivät tilannettani.”

V3: ”Olin palaamassa hyvin huonokuntoisena töihin ja esimies tuli juttelemaan ensimmäisenä työpäivänä. Sanoin, että saattaa olla että pärjään jotenkin, mutta voi olla, että joudun tosi lyhyellä varoitusajalla pois töistä. Esimies totesi, että no, katsotaan. Sitten jouduin jäämään seuraavana päivänä kesken päivää pois töistä ja esimies löi minulle luurin korvaan. Myöhemmin sairauslomaa jouduttiin jatkamaan, mistä soitin esimiehelle. Hän sanoi, että no, olimme ajatelleetkin, että sinusta ei ole nyt hyötyä. Sanoin sitten, mitä minulle on tapahtunut ja ettei kiinnosta tuo teidän työyhteisönne pärjääminen enää ptkääkään. Hän sanoi että no, kiitos hei.”

3) Joustamattomuus

Joustamattomuutta koettiin etenkin keskusteluissa esimiesten kanssa.

Joustamattomuudessa keskeistä oli se, että henkilö, jolle yritettiin puhua, ei hyväksynyt kriisin takia aiheutunutta työtehon heikkenemistä. Tähän liittyi yleensä se, että asetettiin kohtuuttomia vaatimuksia työhön liittyen joko niin, että aiemman työtehon säilyttämistä vaadittiin tai niin, että työmäärää jopa yksipuolisesti lisättiin. Tähän liittyen on syytä todeta, että jotkut vastaajista itse toivoivat, että saisivat lisää työtehtäviä, jotta voisivat keskittyä työhön kriisin sijaan. Ne henkilöt, jotka kokivat tullessa kohdelluksi joustamattomasti, eivät kuitenkaan toivoneet lisää työtä vaan olisivat päinvastoin halunneet ymmärrystä sille, etteivät he kykene jatkamaan kuten ennen. Kohtuuttomiksi koetut vaatimukset yleensä pahensivat kriisin kokijan tilannetta entisestään.

V3: ”Kun jossain vaiheessa odotettiin, että pystyn palaamaan töihin, oli päivystysvuoroja jakava lääkäri jakanut minulle kaikki koulutusaikojen päivystykset ja noin tuplamäärän päivystyksiä valmiiksi listaan, jota en siis itse ollut hyväksynyt tilanteessa, jossa ei edes tiedetty, pystynkö palaamaan silloisen sairausloman päätyttyä töihin. En pystynyt, vaan jouduin samantien takaisin sairauslomalle. Ilmeisesti niitä päivystyksiä ei sitten tehnyt kukaan.”

Myös vastaaja 9 koki esimiehensä vaativan häneltä kohtuutonta työpanosta. Lisäksi vastauksessa on tulkittavissa aiempien luokkien välinpitämättömyyttä ja vähättelyä.

V9: ”Esimies vähätteli huolenaiheitamme ja väitti, etteivät tietyt työt kuuluneet meille sopimuksen mukaan, vaikka asiakas loppujen lopuksi selkeästi odotti meidän ne tekevän. Hän myös kielsi meiltä kesälomat ja jäi itse sitten pitkälle lomalle. -- Esimies myös omalla käytöksellään osoitti, ettei tiennyt tai piitannut minun motiiveistani ja väsymyksestäni, sillä yritti mahdollisimman pitkälle teettää minulla jälkikäteen ilmaiseksi lisätöitä ja lähetti useita moralisoivia sähköposteja minulle. En pystynyt edes vastamaan niihin ahdistukseltani.”

4) Epäonnistunut kohtaaminen

Siinä missä kiinnostumattomuus, vähättely ja joustamattomuus olivat sellaisia kielteisiä kokemuksia, joissa kriisin kokijan mielestä toinen osapuoli ei yrittänytkaan helpottaa heidän oloaan, on neljäs luokka erilainen: epäonnistuneessa kohtaamisessa vastaaja arveli, että toinen osapuoli tarkoitti hyvää, mutta se silti koettiin kielteisesti.

Yleisin tähän luokkaan kuuluva kokemus on ajatus siitä, että tilanteeseen olisi pitänyt kriisin aikaan puuttua, mutta kukaan ei puuttunut. Näin kokivat sellaiset vastaajat, joiden kriisi oli jo päättynyt ja jotka olivat sen aikana olleet työyhteisössään puhumatta asiasta. Heidän työkaverinsa tiesivät kriisistä, mutta antoivat heille tilaa olla ja tilaisuuden uppoutua töihinsä. Myöhemmin nämä vastaajat tulivat siihen tulokseen, että he olivat vain paenneet pahaa oloaan työhönsä ja vältelleet kriisin käsittelemistä liian pitkään. Loppujen lopuksi heille jäi tunne, että jos muut olisivat välittäneet, he eivät olisi jättäneet heitä pärjäämään yksin. He olisivat halunneet, että apua oltaisiin tarjottu, vaikkeivät he sitä silloin itse pyytäneet. Näin kokeneita vastaajia ei tule kuitenkaan sekoittaa vastaajiin, jotka itse kertoivat kriisistään työyhteisölle ja pyysivät, ettei aiheesta puhuttaisi; heille ratkaisu oli itse tehty ja aktiivisesti viestitty, eivätkä he kokeneet hiljaista läsnäoloa epäonnistuneeksi kohtaamiseksi.

Muita epäonnistuneita kohtaamisia oli häpeä reaktiosta, jonka toinen osapuoli todisti. Käytännössä tässä aineistossa se tarkoitti, että vastaaja oli itkenyt toisen edessä ja he häpesivät sitä. Kokemus saattoi olla jopa niin nöyryyttävä, että toista osapuolta alettiin vältellä.

Seuraavassa esimerkissä vastaaja 9 kuvailee häpeäänsä esimiehen todistamaa reaktiota kohtaan. Lisäksi hän kertoo suoraan, kuinka tilanteeseen olisi hänen mielestään pitänyt puuttua ja kuinka epäonnistunut tilanteen hoitaminen etäännytti häntä toisesta osapuolesta.

V9: ”Henkilöstöpäällikkö kutsui minut erikseen keskustelemaan tilanteesta, koska oli huomannut työtehokkuuteni romahtaneen ja välttelevyyteni. Muistan hänen olleen ensimmäinen henkilö, joka kysyi asiasta suoraan ja jonka kiltteys vaikutti minuun ravistelevasti. Olen itkenyt koko tapaamisen ajan enkä saanut sanotuksi oikeastaan mitään haluamaani – vain nyöketyt hänen puheilleen, vaikken kaikesta samaa mieltä edes ollut. Myöhemmin tunsin jonkinlaista epämääräistä häpeää siitä, että olin hajonnut niin täydellisesti ja yritin parhaani mukaan vältellä kyseistä ihmistä. Tilanteesta oli apua – rohkaistuin kirjoittamaan tilastani sähköpostin muillekin asianomaisille – mutta jälkikäteen ajateltuna mitään konkreettista muutosta se ei kurjuuteen tuonut. Peli olisi pitänyt viheltää siinä vaiheessa ehkä poikki, mutta tekemäni tutkimus oli taloudellisesti liian tärkeä talolle.”

4.3.4 Syyt, joiden takia ei puhuttu

Aineistosta oli nimettävissä yhteensä 17 eri syytä, miksi vastaaja ei puhunut tietyn henkilön tai ryhmän kanssa kriisistään. Nämä syyt jaottelin neljään luokkaan.

Ensimmäinen vastauksissa paljon toistuva syy liittyi siihen, miten vastaaja koki tai oletti toisen osapuolen suhtautuvan, jos hänen kanssaan olisi yrittänyt keskustella kriisistä.

Toinen yleinen syy oli se, ettei vakavista kotiasioista puhuminen ollut muutenkaan osa kyseistä viestintäsuhdetta. Näiden lisäksi osa vastaajista koki puhumisen itsessään vaikeaksi ja osan syynä oli se, etteivät he halunneet puhua kriisistä työpaikalla.

Viimeisin syy tuli usein esiin muualla tutkimuksessa, mutta tässä kohdassa se mainittiin vain harvoin.

1) Hänen suhtautumisensa takia

Yleisin syy olla puhumatta oli henkilön koettu tai oletettu suhtautuminen, jos hänelle olisi yrittänyt puhua. Kyse ei siis välttämättä reaktiosta, joka aidosti olisi tapahtunut tai jota toinen osapuoli olisi kokenut tapahtuneen, mutta vastaaja näki asian niin ja siksi ennemmin vaikenen kriisistään. Oletus suhtautumisesta selvästi liittyi mielikuvaan henkilön luonteenpiirteistä.

Useimmin koettiin, että toinen henkilö oli epäempaattinen. Siitä tai jostakin muusta luonteenlaadusta johtuen hän ei kuitenkaan olisi ymmärtänyt kriisiä. Osa arveli, ettei toista osapuolta kiinnostanut hänen asiansa ylipäättään tai juuri tämä kriisi. Osa taas sanoi, että henkilön käytös yleisestikin oli epämiellyttävää eikä hänelle siksi halunnut puhua itselleen vaikeista asioista. Nämä vastaajat siis joko olivat jo kokeneet tai olettivat tulevansa kokemaan, että toisen osapuolen suhtautuminen oli tunteetonta ja ymmärtämätöntä. Näissä puhumattomuuden syissä kuuluu paljon sitä samaa, mitä oli suhteissa, joissa kriisistä puhuminen johti vastaajan kokemuksen mukaan vähättelyyn ja kiinnostumattomuuteen.

Jotkut puolestaan pitivät henkilöä epäluotettavana ja arvelivat, että jos asiasta puhuisi, alettaisiin siitä juoruilla tai siitä tulisi kahvipöytäkeskustelujen aihe. Jotkut taas sanoivat, että kyseisen henkilön tapana oli kommentoida tai päivitellä asioita, joita hän ei edes ymmärtänyt. Eräs vastaaja jopa muisteli, että oli kuullut henkilön vähätelleen jonkun muun kriisiä aiemmin eikä halunnut itselleen samaa. Luottamuksen puute sai

heidät pitämään asiat itsellään. Näissä vastauksissa voi nähdä samankaltaisuutta sellaisiin suhteisiin, joissa kriisistä puhuttiin, mutta kohtaaminen oli epäonnistunutta.

V9: ”Yksi työpaikan työntekijöistä oli aiemmin sairastanut masennusta ja hänestä puhuttiin aina hieman salamyhkäisesti ja jotenkin paheksuvaan sävyyn pitkän poissaolon takia, enkä itse ehkä halunnut samalle listalle.”

Lisäksi eräs vastaaja ei tiennyt tarkalleen, miten toinen reagoisi, mutta pelkäsi reaktiota. Toinen puolestaan sanoitti, että tahtoi häntä kohdeltavan samalla tavalla kuin ennenkin eikä hän uskonut, että niin tapahtuisi, jos hän tietäisi. He eivät halunneet puhua, koska ilmassa oli huoli muutoksesta.

Esimerkiksi vastaaja 3 kertoo, kuinka toinen osapuoli oli hänestä epäempaattinen ja epäluotettava ja kuinka hänen mielestään henkilöllä oli tapana kommentoida asioita, joita ei ymmärrä:

V3: ”En olisi puhunut hänelle ongelmistani. Hän oli kyllä kovin kiinnostunut kaikista ja kaikkien asioista ja oli oikein kova puhumaan ja juttelinkin hänen kanssaan paljon muista asioista. En kuitenkaan kokenut häntä luotettavaksi enkä empaattiseksi ihmiseksi ja oletettavasti hän olisi kertonut asioistani eteenpäin. Hän oli myös hyvin herkkä ottamaan kantaa asioihin, joista ei mitään tiennyt ja jokseenkin ylimielinen luonteeltaan. Tämä siitä huolimatta, että koin hänen suhtautuvat minuun varsin lämpimästi.”

Vastaaja 35:n vastauksessa puolestaan voi tulkita hänen pitäneen toista osapuolta ymmärtämättömänä, epäempaattisena ja yleisesti epämiellyttävänä.

V35: ”Vältin kaikin tavoin hänelle puhumista asiasta, jopa silloin kuin esimies–alainen-suhde olisi vaatinut, että toimin hänen kanssaan. En uskonut, että voisin kommunikoida hänen kanssaan hänen ymmärtämättömän ja vaikean persoonansa takia. Hoidin asiat joko oman esimieheni tai naapuriosaston esimiehen kanssa, ettei minun tarvinnut olla tähän henkilöön yhteydessä. En olisi edes kahden onnistunut puhumaan hänen kanssaan, koska hän oli osoittanut useita kertoja, että kokee heikkouden osoittamisen viaksi ihmiselle.”

2) Se ei kuulunut suhteeseemme

Toinen erittäin usein mainittu syy siihen, ettei henkilön kanssa keskusteltu kriisistä, oli se, ettei vakavasta, henkilökohtaisesta kriisistä puhuminen kuulunut kyseiseen suhteeseen. Monet kertoivat, etteivät he oikeastaan tunteneet toisiaan. Tähän joukkoon lukeutuivat muun muassa ne kaksi vastaajaa, jotka kommentoivat, mikseivät halunneet puhua laajennetulle työyhteisölleen oman välittömän työyhteisönsä ulkopuolella. Lisäksi monet heistä olivat uusia työntekijöitä tai kuuluivat sellaiseen työyhteisöön, jossa suhteet yleensäkin olivat löyhän etäisiä.

Moni myös kertoi, etteivät he keskustelleet muutenkaan kotiasioista, joten kriisistä puhuminen olisi ollut merkittävä poikkeus. Osa näistä vastaajista kuvaili suhdetta myönteiseksi, muttei kuitenkaan sellaiseksi, että he olisivat halunneet puhua kyseiselle henkilölle aiheesta. Osa taas täsmensi, että keskustelunaiheet pidettiin sekä ennen kriisiä että sen aikana ennemmin kevyinä. Eräs vastaaja arveli työkaverin aavistaneen jotakin tapahtuneen, mutta silti kumpikaan ei koskaan maininnut asiaa ollenkaan.

Lisäksi eräs vastaaja kertoi, että syy puhumattomuuteen oli se, etteivät he enää olleet kollegoja ja siksi asia ei hänen mielestään enää kuulunut henkilölle.

Seuraavissa esimerkeissä vastaajat 14 ja 33 ilmaisevat, kuinka henkilökohtaisista asioista puhuminen ei kuulunut heidän ja toisen osapuolen väliseen suhteeseen:

V14: ”Hänen kanssaan ei ole ollut tapana keskustella henkilökohtaisista asioista ja hän haluaa pitää etäisyyttä työkavereihin, joten ei tuntunut luonnolliselta alkaa puhumaan asioista hänen kanssaan.”

V33: ”En nähnyt syytä puhua muille. Asia ei ollut mitenkään salainen, mutta en koe tarpeelliseksi puhua perheeni asioista sellaisten henkilöiden kanssa, joiden kanssa en ole kovin tiiviisti tekemisissä.”

3) Puhuminen itsessään tuntui vaikealta

Kolmas vastauksissa esiin noussut syy ei liittynyt suoranaisesti viestintäsuhteeseen vaan siihen, että itse puhuminen tuntui liian vaikealta. Näille vastaajille oli yhteistä tunne siitä, että he olisivat voineet haluta puhua, mutta siihen ryhtyminen olisi aiheuttanut surua tai häpeää. Jotkut kertoivat, etteivät halunneet tunteiden ottavan heitä valtaansa, joten oli helpompi olla puhumatta aiheesta. Jotkut taas kokivat, etteivät halunneet vaivata toista osapuolta omilla ongelmillaan. Eräs vastaaja puolestaan suoraan totesi häpeävänsä kriisiään liikaa ryhtyäkseen puhumaan siitä ja toinen kertoi, että olisi halunnut puhua, mutta kynnys siihen tuntui liian korkealta.

Seuraavassa esimerkissä vastaaja 28 kuvailee puhumattomuuden syyksi haluttomuutta joutua tunteiden valtaan. Muualta hänen vastauksestaan voi tulkita, että itkemiseen on liittynyt häpeän tunteita.

V28: ”En halunnut itse kertoa kellekään, koska olisin kuitenkin vain itkenyt.”

Vastaaja 3 puolestaan kuvaili, kuinka ei halunnut vaivata toista osapuolta omilla ongelmillaan:

V3: ”Hän oli sekä osaaottava että empaattinen, mutta en halunnut silti avata lapsettomuuttani/sairauttani kokonaisuudessaan hänelle. Lisäksi hän oli pienen lapsen äiti eikä olisi tullut mieleenkään puhua siihen liittyvästä lapsettomuudesta sellaisena kuin se on. Pienten lasten äitien ei tarvitse kantaa syyllisyyttä sellaisesta. Lisäksi sairastamiseeni liittyvät asiat ovat niin massiivisia/ylitsevyöryviä, ettei niitä viitsi vyöryttää jonkun päälle tuosta vaan.”

4) En halunnut käsitellä kriisiä töissä

Neljäs syy oli haluttomuus käsitellä kriisiä työyhteisön kanssa. Kuten läpi aineiston, myös tässä kohden tuli ilmi, etteivät jotkut halunneet puhua kodin piiriin kuuluvasta kriisistään töissä ollenkaan, ja siksi vaikenivat aiheesta. Tällöin kyse oli heidän omasta valinnastaan, johon he olivat tyytyväisiä. Eräs vastaajista totesikin uskoneensa, että työkaverit olisivat kuunnelleet, jos hän vain olisi halunnut heidän kanssaan puhua.

V1: ”Missään vaiheessa kukaan ei asiaa ottanut esille ja olen siihen hyvin tyytyväinen. He olisivat kyllä kuunnelleet, tiedän sen varmasti, mutta olin sanonut esimiehelleni, että haluan minua kohdeltavan kuten tähänkin saakka, osana tiimiä. Että töissä saisin ajatukseni muualle ja jokainen heistä kunnioitti tätä toivetta.”

4.3.5 Tyypilliset kokemukset sellaisten henkilöiden kanssa, joille vastaajat puhuivat kriisistään

Aiemmissa luvuissa olen luetellut kuvauksissa esiin nousseita myönteisinä ja kielteisinä koettuja tekoja sekä näihin liittyviä tuntemuksia. Aineistossa oli kuitenkin silmiinpistävää, kuinka jotkin näistä teoista ja tuntemuksista esiintyivät usein yhdessä. Sen huomasi sekä laadullisesti tarkastellen että määrällisinä korrelaatioina. Siksi tässä alaluvussa esittelen synteesisinä seitsemän tyypillistä kokemusta, joissa yhdistyy aiemmin esittelemiäni yksityiskohtia. Melkein jokaisessa kuvailluista 81 suhteesta esiintyi yksi tai useampi kyseisistä kokemuksista.

Seuraavassa esittelyssäni luettelen otsikon alla ne aineiston koodit, jotka esiintyivät useimmin yhdessä ja joiden voidaan siksi sanoa muodostaneen yhteisen, tyypillisen kokemuksen.

1) Tulin kuulluksi ja ymmärretyksi

Hän kuunteli murheitani. Puhuimme paljon. Tunsin hänen välittävän minusta.

Suhteemme lähentyi.

Hän oli henkilö, jolle kerroin kriisistäni itse.

Kun nämä koodit esiintyivät yhdessä puhuttiin kokemuksesta, jonka tarjonnutta henkilöä voi luonnehtia olkapääksi. Kokemuksessa oli selvästi läsnä emotionaalinen tuki ja myötäeläminen. Siinä kriisin kokija tuli kuunnelluksi ja kuulluksi ja toinen osapuoli keskusteli hänen kanssaan kriisistä usein. Tällainen kokemus liittyi sellaisiin työyhteisön suhteisiin, joita pidettiin myös ystävyysuhteina tai ainakin lähimpinä ihmissuhteina työpaikalla.

V30: ”Eräänä työpäivänä riitelin ex-mieheni kanssa chatitse työpäivän aikana ja se sai minut itkemään töissä. Työtoverini laittoivat oven kiinni, halasivat ja kuuntelivat, kunnes sain rauhoituttua ja pystyin taas jatkamaan töitä.”

2) Vointiani kyseltiin

Hän kysyi vointiani. Hän kysyi tilanteeni edistymisestä. Tunsin hänen välittävän minusta.

Tähän kokemukseen liittyi keskeisesti kysymyksen muodossa tarjottu mahdollisuus kertoa ja puhua, jos vain halusi. Avaukset itsessään nähtiin yleensä välittämisen osoituksena, vaikka varsinainen kysymyksen jälkeinen keskustelu riippui suhteen muista ominaisuuksista: kysyminen liittyi niin läheisimpiin kuin etäisempiinkin myönteisiin suhteisiin, avoin ja syvälinen keskustelu puolestaan oli yleensä läsnä läheisissä suhteissa tai sellaisten henkilöiden välillä, jotka muutenkin olivat avoimia asioistaan.

Seuraavassa esimerkissä vastaaja 6 sanoittaa voinnin kysymiseen liittynyttä myönteistä kokemusta:

V6: ”Olin kulkenut hänen kyydillään töihin joitakin kertoja ja siirryin kulkemaan omalla autolla kriisin takia. Kerroin miksi en tule kimppekyydillä. Jonkin ajan kuluttua kuljimme toisinaan taas samalla kyydillä ja tuolloin saatoimme puhua myös tilanteesta kotonani, 'kuinka voit' -tyyppisesti. Oli mukavaa, että joku kysyi myös minun vointiani puolisoni voinnin lisäksi ja tarjoutui auttamaan, jos tarvitsin apua.”

3) Sain käytännön apua, jotta jaksaisin

Hän tarjosi konkreettista apua. Hän ilmaisi kriisin hoitamisen menevän työn edelle. Tunsin hänen ottavan kriisini vakavasti.

Näiden koodien yhteydessä kuvailtiin kokemusta, jossa käytännön ongelmia haluttiin helpottaa. Tämä saattoi tarkoittaa työtehtävissä auttamista, työjärjestelyjen muuttamista tai käytännöllisten neuvojen antamista koskien työterveyttä, kriisitilannetta tai muuttuneen arjen käytännön askareita. Lisäksi kokemukseen liittyi toisen osapuolen ilmaisema ajatus siitä, että kriisin hoitaminen on tärkeämpää kuin työn hoitaminen. Tämä oli monille tärkeää, koska se auttoi asettamaan asioita tärkeysjärjestykseen omassa mielessä ja antoi hyväksynnän työtehon laskulle. Nämä rohkaisevat teot yhdessä loivat tunteen siitä, että kriisi otetaan vakavasti. Tämä kokemus esiintyi yleisimmin suhteessa esimieheen, mutta saattoi esiintyä myös työkavereiden kesken sekä yhdessä

aiemmin esittelemieni myönteisten kokemusten kanssa.

Esimerkiksi seuraavassa lainauksessa vastaaja kertoo saamastaan konkreettisesta avusta. Vastauksesta voidaan tulkita muiden osapuolten ottaneen kriisin kokijan mielestä asian vakavasti.

V24: ”Kerroin avoimesti tilanteestani asiakkaalle. Olin aiemmin ollut iloinen ja pirteä työntekijä asiakkaan edustajia kohtaan, mutta kun muutaman kuukauden 'murjotin', aloin saada kyselyä, että mikä on muuttunut. Kerroin asiakkaan yhteysheikille, mistä kiikastaa, ja asiakas yhteistyössä työnantajani kanssa järjesti minulle paljon töitä, joita ei pystynyt tekemään asiakasrajapinnassa. Tästä oli hyötyä sekä oman jaksamisen että osaamisen kehittymisen kannalta.”

4) Sain ajatukseni muualle

Omasta toiveestani hän antoi minulle tungettelemattomasti tilaa. Me puhuimme muista asioista, mikä auttoi.

Tämä kokemus yhdisti henkilöitä, jotka itse ilmaisivat työyhteisössään toivovansa, ettei aiheesta puhuttaisi. Kun toivetta sitten kunnioitettiin, he olivat huojentuneita. Kriisistä keskustelemisen sijasta he puhuivat työkavereidensa kanssa muista asioista niin kuin ennenkin. Työhön ja muihin aiheisiin keskittyminen antoi heille kaivatun tauon kriisin keskellä. Tämä kokemus koettiin yleensä sellaisissa suhteissa, jotka olivat myönteisiä, mutteivät erityisen läheisiä tai yksityisiä.

Esimerkiksi seuraava vastaaja kommentoi työkavereitaan, joiden kanssa hän ei puhunut kriisistä ollenkaan. Vastauksesta on tulkittavissa muista asioista puhumisen parantaneen hänen mielialaansa.

V7: ”Muistan lähinnä heidän karkean huumorinsa, joka oli siinä tilanteessa hyvin tervetullutta. Viihdyin heidän seurassaan hyvin.”

5) Kriisiäni ei hyväksytty

Häntä ei kiinnostanut tietää ongelmastani. Hän ei hyväksynyt työtehoni heikkenemistä. Hän oli välinpitämätön minua kohtaan.

Tässä kokemuksessa korostui tunne siitä, ettei kodin piiriin kuuluvaa kriisiä haluttu käsitellä asiana, joka koskettaa myös työelämää. Siitä ei haluttu puhua tai kuulla eikä sitä hyväksytty syyksi antaa työn kärsiä. Keskeistä oli myös se, että toinen osapuoli tuntui haluavan, että asiat töissä jatkuisivat entisellään ilman hänen osallisuuttaan. Kokemus oli usein hämmentävä ja yksinäinen ja vaatimukset kohtuuttomia täyttää. Tämä kokemus liittyi kielteisiin suhteisiin ja usein kyse oli esimiehestä.

Esimerkiksi seuraavan vastaajan sanoissa voidaan nähdä kokemus toisen osapuolen kiinnostumattomuudesta ja välinpitämättömänä pidetystä käytöksestä. Tämän vastaajan tapauksessa tilanteeseen, jota johtajalle osoitettu sähköposti on koskenut, liittyi merkittävää työtehon laskua. Johtajan reagoimattomuuden taustalla voi spekuloida kenties olleen hyväksymättömyyttä työtehon laskua kohtaan – vastauksen perusteella tätä on kuitenkin mahdoton vahvistaa.

V9: ”Johtajalle kirjoitin sähköpostin, jossa kerroin tilanteesta. Hän ei oikein koskaan kommentoinut asiaa mitenkään eikä missään muodossa, vaan jatkoi kanssakäymistämme kuten aina ennenkin. Vielä tänäkin päivänä minun on hankala edes lukea hänen sähköpostejaan, vaikka en enää henkilöä itseään vastaan kannan kaunaa.”

6) Kriisiäni vähäteltiin

Hän ei ymmärtänyt tilannettani. Hän vähätteli ongelmaani. Hän oli välinpitämätön minua kohtaan.

Siinä missä edelliseen kokemukseen liittyi aiheen ohittaminen, liittyi tähän kokemukseen ongelmien suora trivialisointi tai tyrmäys. Vastaajista tuntui, ettei toinen osapuoli ymmärtänyt heitä eikä heidän tilannettaan. Sen sijaan he suhtautuivat siihen vähättelevästi ja sanoivat asioita, joita pidettiin tahdittomina, ilkeinä ja loukkaavina. Nämä kokemukset liittyivät erittäin kielteisiin suhteisiin tai suhteisiin, jotka muuttuivat kielteisiksi tällaisten kokemusten myötä.

Seuraavassa esimerkissä vastaajan voi tulkita kuvailevan, millä tavalla toinen osapuoli vaikutti hänen mielestään ymmärtämättömältä kommentoidessaan jotakin vastaajan mielestä triviaalia:

V16: ”Hän ihmetteli, miten me olimme eronneet, koska me 'näytimme niin hyvältä yhdessä'. Ihmettelin, miten hän voi olla niin pinnallisesti ajatteleva ihminen.”

Vastaaja 36 puolestaan koki ongelmaansa vähätellyn. Hän oli juuri menettänyt läheisen ystäväperheensä luonnononnettomuudessa.

V36: ”Esimies totesi, ettei tämä suru voi kovin paljon minua koskettaa, koska menehtyneet ja loukkaantuneet eivät olleet minulle sukua. Itkultani en voinut jatkaa keskustelua, olin syvästi järkyttynyt.”

7) Hiljaisuus tuntui puuttumattomuudelta

Tilanteeseeni olisi pitänyt silloin puuttua, mutta hän ei puuttunut. Alkujaan hyvät välimme muuttuivat huonoiksi.

Näin kuvailtiin kokemusta, jossa henkilö ei ollut toivonut, että töissä hänen kriisistään vaiettaisiin, mutta jossa työyhteisön reaktio oli antaa hänelle tilaa. Kokemukseen liittyi yleensä työhön upottautuminen ja kriisin käsittelyn vältteleminen sekä myöhemmin havahtuminen siihen, että olisi toivonut jonkun ravistelleen hänet hereille. Tämä kokemus syntyi usein pikkuhiljaa ja muodostui kunnolla vasta kriisin jälkeen. Siihen liittyy ajatus siitä, että oikeastaan vastaaja olikin kriisin kanssa aika yksin, ja toive, että joku olisi aikoinaan sittenkin tarjonnut apua. Tämä kokemus koettiin yleensä suhteissa, jotka olivat etäisiä ja joko vähän kielteisiä tai neutraaleja.

Esimerkiksi seuraavan vastaajan sanoissa voidaan tulkita, että hänen ongelmia välttelevään tilanteeseensa olisi työyhteisö voinut puuttua.

V39: ”Totta kai negatiivinen työilmapiiri vaikutti omalla tavallaan, mutta siihen oli jo jotenkin turtunut eikä siitä muutenkaan tullut piitattua kriisin aikana. Tietyissä mielessä voisi ajatella työyhteisön olleen rasite, sillä se mahdollisti oman 'töistä kotiin' -luuppinsa, jossa pyöriä, eikä sinänsä rohkaissut keskittymään käsittelemään itse kriisiä.”

4.4 KERTOMUSTYYPIT

Jokaisen vastaajan kertomus kokemuksistaan oli ainutlaatuinen ja muista erottuva. Silti kun katsotaan aineistoa kokonaisuutena voidaan nähdä, että tietyn tyyppiset kertomukset toistuivat eri ihmisten sanoissa. Jotkut vastaajat toivoivat samankaltaisia asioita työyhteisöltään, kokivat samankaltaisia reaktioita ja muodostivat samankaltaisia viestintäsuhteita. Näiden perusteella oli mahdollista muodostaa viisi erilaista kertomustyyppiä. Ne ovat tyypillisiä, toistuvia kokemuksia tässä aineistossa. Olen koonnut niihin kullekin tyyppille tavanomaisia piirteitä. Ne eivät ole kenenkään vastaajan yksittäinen tarina vaan uudelleenrakennettu kokonaisuus monen samankaltaisen tarinoista. Ne ovat tapa kuvata, millaisia kohtaloita työpaikoilla koettiin kriisin aikaan.

Tässä luvussa vastaankin neljänteen ja viimeiseen tutkimuskysymykseen: onko olemassa tyypillisiä näkemyksiä tai kokemuksia koskien vuorovaikutusta työyhteisössä aikana, jona henkilöllä on kodin piiriin kuuluva akuutti kriisi? Koska vastaus selvästikin oli kyllä, esittelen seuraavaksi tunnistamani viisi kertomustyyppiä.

1) Vaalittu ystävä

Vaalittu ystävä on kriisin kokija, joka työskentelee yhteisössä, jossa on avoin ilmapiiri. Töissä on tapana puhua paljon ja vaihtaa kuulumisia osana päivittäisiä rutiineja. Heillä puhutaan niin kotielämän iloista kuin suruistakin eikä vakaviakaan aiheita kaihdeta. Kielteisetkin ajatukset sallitaan. Työyhteisön jäsenillä on ollut kriisejä, joiden keskellä heitä on tuettu yhdessä. Yhteisössä onkin paljon myönteisiä suhteita ja useimmilla on yksi tai useampia erityisen läheisiä työkavereita, joita he sanoisivat oikeastaan ystävikseen. He tuntevat toisensa hyvin ja ovat olleet läsnä jo kaikenlaisessa.

Sitten kriisi koettelee häntä. Kodin piirissä on yllättäen tilanne, joka vie ajatukset ja unet. Heti ensimmäisen itkuisen yön jälkeen hän ottaa yhteyttä esimieheen ja jää lyhyelle sairauslomalle. Esimies on pahoillaan hänen puolestaan ja muistuttaa, että töissä kyllä pärjätään, joten hän voi viipyä sairauslomalla niin pitkään kuin on tarpeen. Hän ottaa yhteyttä myös pariin läheisimpään työkaveriinsa kertoen tapahtuneesta ja hänen luvallaan esimies kertoo myös muille menemättä kuitenkaan yksityiskohtiin.

Sairasloman jälkeen hän kertoo mahdollisimman pian töissä työkavereille tarkemmin, mitä on tapahtunut. Hän kertoo sen kasvatusten kaikille, jotka ovat sillä hetkellä paikalla. Muut reagoivat myötätuntoisesti ja ovat pahoillaan hänen puolestaan. Pian yhteisen hetken jälkeen muutamat läheisimmistä työkavereista käyvät vuorollaan hänen luonaan kertomassa, että he haluavat olla hänen tukenaan. Hänelle tulee olo, että hän on vaalittu ystävä.

Hän keskustelee tilanteestaan esimiehen toimistossa ilman kiirettä. Esimieskin on hänen ystävänsä ja antaa hänelle täyden tukensa. Organisaation tilanne ei salli esimiehen tarjota aivan kaikkea, mutta poissaolot järjestyvät ja he miettivät yhdessä, miten hänen työnsä voitaisiin järjestää, jos hän joutuu jäämään pidemmäksi aikaa pois. Hänelle tulee olo, että hänen kriisinsä otetaan vakavissaan.

Kriisin aikana hän keskustelee aiheesta paljon työkavereidensa kanssa sekä yhteisesti että yksityisesti. Muut myös usein kysyvät hänen vointiaan ja jaksamistaan. He kuuntelevat häntä ja vaikuttavat aidosti myötätuntoisilta. Yksi tai kaksi läheisintä työkaveria osoittautuvat erityisen tärkeiksi. Heille hän vuodattaa pelkojaan ja huoliaan ja toisaalta hyvien päivien onnistumisen hetkiä. Erään kerran he jopa ovat molemmat kyynelsilmin lounastauon päätteeksi. Näiden ihmisten tuki osaltaan kannattelee häntä läpi kriisin. Hän tuntee olonsa välitetyksi, huolehdituksi ja kuulluksi. Hänestä tuntuu, että häntä ymmärretään ja autetaan eteenpäin. Hänestä ei tunnu, että työyhteisö olisi millään tavalla rasite.

Kriisin myötä hän jopa lähentyy entisestään muiden kanssa. Kun elämä viimein alkaa palailta raiteilleen, hän on ainoastaan kiitollinen kaikesta tuesta, jota sai.

V31: ”Koko selviytymisen taustalla on työtovereiden tuki. Ilman heitä olisi kaikki ollut paljon vaikeampaa. Puhuin heille, koska he ovat luotettavia ja halusivat olla tukena. Suhde on vain lujittunut kriisin aikana.”

2) Näkymätön työläinen

Näkymättömän työläisen yhteisössä keskustellaan paljon ja kotiasiatkin ovat aiheena usein. Keskustelu pidetään kuitenkin mieluiten myönteisissä aiheissa ja kielteiset aiheet ohitetaan nopeasti. Kotiasioista jaetaan yleensä hauskoja sattumuksia. Myös hän puhuu mielellään kotiasioistaan, mutta pitää aiheet kevyinä. Hänen suhteensa työkavereihin ovat myönteisiä tai neutraaleja. Hän ei kuitenkaan tunne heitä niin hyvin, että kutsuisi heitä ystävikseen.

Kun kriisi iskee, hän ottaa heti yhteyttä esimieheen ja jää lyhyelle sairauslomalle. Keskustelu sujuu asiallisesti. Sairasloman jälkeen hän palaa työpaikalle. Hän mainitsee kriisistään yksittäisissä tilanteissa, jolloin asia selviää muutamille työkavereille. Ei kuitenkaan ole oikein mitään luontevaa väylää kertoa kaikille yhteisesti, joten tieto leviää työyhteisössä epätasaisesti. Jotkut tietävät, jotkut eivät. Hän arvelee, että suurin osa on kuullut jotakin kautta, mutta hän ei ole varma. Kaikki, joille hän kertoo, reagoivat pahoittelevasti ja osaaottavasti. Hänen työpöydälleen ilmestyy kimppu kukkia ja kaunis kortti. He eivät kuitenkaan tunnu oikein tietävän, mitä sanoa. Ajan kuluessa hän huomaa, ettei ole sanottu oikein mitään.

Työhönpaluun jälkeen hän kysyy esimieheltään, voitaisiinko hänen työtaakalleen tehdä jotakin ja voiko hän hoitaa kriisiin liittyviä käytännön asioita työajalla. Esimies sanoo ymmärtävänsä, mutta hän ei vaikuta erityisen tyytyväiseltä. Hän toteaa, että tällaiset asiat kuuluvat elämään ja kehottaa pärjäämään. Esimies ei kysy vointia.

Kriisin myötä näkymätön työläinen pistää merkille, ettei hänen tilanteestaan haluta oikein puhua. Joskus joku kysyy, miten hän jakslee, mutta vaikka toinen kuuntelee, ei se johda pidempään keskusteluun. Joskus hän huomaa, että toinen aavistaa hänellä olevan huonompi päivä, mutta kumpikaan ei ota asiaa esiin. Sen sijaan puhutaan keveistä aiheista. Hän on hämmentynyt siitä, ettei selkeämpää apua tarjota. Ensin hän odottaa, että tilanne muuttuisi, mutta ei se muutu. Hänestä alkaa tuntua, ettei muita kiinnosta ja että he ovat ehkä jo unohtaneetkin. Tulee tunne, että on ehkä parempi olla puhumatta. Joskus hän kuitenkin mainitsee asiasta kuin ohimennen eikä kukaan tartu siihen. Hänestä alkaa tuntua yksinäiseltä.

Jossakin vaiheessa hän huomaa, että hänen laskenut työtehonsa on ongelma. Työyhteisö vaikuttaa odottavan hänen jatkavan niin kuin ennenkin. Esimiehen aluksi järjestämät joustot jäävät pieniksi ja väliaikaisiksi. Esimieskin tuntuu odottavan, että hän suoriutuisi työstään kuten ennenkin ja kun niin ei ole, tuntuu esimies suhtautuvan häneen viileän välinpitämättömästi. Aiheesta ei keskustella. Jos joskus keskustellaankin, pysytään asialinjalla eikä esimiehellä ole tarjota kuin kehotuksia pärjällä. Vaatimukset tuntuvat stressaavilta ja hävettäviltä, vaikka näkymätön työläinen saisi ponnisteltua suoriutumisen tavanomaiselle tasolle. Hän yrittää keskittyä työhönsä, muttei saa siitä nautintoa. Se kuitenkin saa ajatukset muualle ja on elämänalue, joka voi pysyä kasassa puurtamalla kovemmin, joten hän painaa päänsä ja tekee osansa.

Onneksi hänellä on työyhteisössä yksi tai muutama läheisempi henkilö, joiden kanssa hän puhuu kriisistään yksityisesti. Yleensä se tapahtuu tauolla tai kun toimisto on hiljennyt. Nämä henkilöt kuuntelevat ja tukevat häntä hiljaa nyökytellen ja tilanteesta tarkemmin kysellen, ja kerran hän itkeekin saadessaan purkaa sydäntään. Hän tietää, etteivät he ole varsinaisesti ystäviä, mutta heidän tukensa on kuitenkin korvaamatonta ja lievittää yksin jäämisen tunnetta.

Kun kriisi on jo ohi, näkymätön työläinen muistelee aikaa alakuloisesti. Hänestä tuntuu, että kriisi pitkittyi suotta sen takia, että hän yritti suoriutua töistä. Hän huomaa toivovansa, että edes joku olisi silloin puuttanut hänen tilanteeseensa – että joku olisi välittänyt niin paljon, että olisi pysäyttänyt hänet ja kertonut, ettei työssä suoriutuminen ole yhtä tärkeää kuin kriisin hoitaminen ja joka olisi ehkä jopa auttanut kriisistä yli pääsemisessä.

V22: ”Olisin halunnut puhua hieman enemmän asiasta, mutta suurin osa kollegoista ei ymmärtänyt koko asiaa.”

V26: ”Työ ylipäänsä antoi muuta ajateltavaa eli siinä mielessä työyhteisökin piti minut kiinni arjessa ja rutiineissa. Rasittavaa oli ehkä liiallinenkin hienotunteisuus, ettei kukaan esimerkiksi kyseenalaistanut sitä, että jatkoin työntekoa kuin mitään ei olisi tapahtunut.”

3) Karvas pettymys

Hän on henkilö, joka tulee sekä kokemaan karvaan pettymyksen että tuntemaan itse olevansa sellainen. Ennen kriisiä hän kuuluu työyhteisöön, jossa keskustellaan keveistä aiheista. Kielteisistä tai liian henkilökohtaisista asioista ei yleensä puhuta. Hänen suhteensa työkavereihin ovat myönteisiä tai neutraaleja, mutta etäisiä; ei hän varsinaisesti tunne muita eivätkä muut tunne häntä.

Kriisin iskiessä hän menee seuraavana päivänä esimiehen puheille kertomaan tilanteestaan. Esimies ei tunnu ymmärtävän sitä vaan ohittaa asian latteilla kommenteilla. Kriisin kokija on hämmentynyt laimeasta suhtautumisesta.

Tämän jälkeen hän hakeutuu työterveyteen. Työterveyslääkäri vähättelee häntä. Loukattuna hän jää sairauslomalle.

Sairauslomalta palatessaan työyhteisö ei tiedä tapahtuneesta. Hän mainitsee asiasta yksittäisissä keskusteluissa. Hän ei varsinaisesti salaile sitä, muttei ole luontevaa paikkaa kertoa asiasta kaikille. Muut eivät tunnu reagoivan oikein mitenkään. He eivät vaikuta ymmärtävän tapahtuneen vakavuutta ja pian keskustelu palaakin kevyisiin aiheisiin. Hänestä tuntuu jälleen ohitetulta ja tyrmätyltä.

Kun kriisi jatkuu, alkaa esimies vaikuttaa turhautuneelta hänen jatkuvaan väsyneisyyteensä ja huonoihin päiviin. Erään kerran esimies suoraan vähättelee häntä ja hänen ongelmansa. Hänelle ilmaistaan, että töissä työn pitäisi mennä kotiasioiden edelle ja että hänen pitäisi käyttäytyä ammattimaisesti. Esimies muuttuu vaativaksi ja ikäväksi. Hänelle asetetaan jopa entistä enemmän työtä vastoin hänen toiveitaan.

Hän ei löydä työyhteisöstä ketään, kenelle puhua. Kukaan ei tunnu tukevan häntä. Sen sijaan hänestä tuntuu, että työyhteisön suhtautuminen on suuri pettymys, mikä on stressaavaa ja etäännyttävää. Hänen suhteensa yksittäisiin henkilöihin ja etenkin esimieheen etäännyvät tahdittomien keskusteluyritysten myötä. Hänestä tuntuu, ettei hän haluaakaan enää puhua kenellekään, sillä muut eivät kuitenkaan ymmärtäisi tai välittäisi. Hänen on paha olla töissä ja hän miettii, löytäisikö työtä jostakin muualta.

V3: ”Olin palaamassa hyvin huonokuntoisena töihin ja esimies tuli juttelemaan ensimmäisenä työpäivänä. Sanoin, että saattaa olla että pärjään jotenkin, mutta voi olla, että joudun tosi lyhyellä varoitusajalla pois töistä. Esimies totesi, että no, katsotaan. Sitten jouduin jäämään seuraavana päivänä kesken päivää pois töistä ja esimies löi minulle luurin korvaan. Myöhemmin sairauslomaa jouduttiin jatkamaan, mistä soitin esimiehelle. Hän sanoi, että no, olimme ajatelleetkin, että sinusta ei ole nyt hyötyä. Sanoin sitten, mitä minulle on tapahtunut ja ettei kiinnosta tuo teidän työyhteisönne pärjääminen enää ptkääkään. Hän sanoi että no, kiitos hei.”

V38: ”Työyhteisön luonne oli sellainen, että vähäteltiin tunneasioita. He eivät ymmärtäneet, kuinka kriisini voi vaikuttaa niin pahasti minuun, että tarvitsen sairauslomaa. Kyllä se tuntui pahalta, koska ei voinut keskustella henkilöiden kanssa, joiden kanssa tuli oltua läheisissä tekemisissä päivittäin jo parhaimmillaan parinkymmenen vuoden ajan.”

4) Itsenäinen puurtaja

Itsenäisen puurtajan työyhteisössä keskustellaan asioista. Yksittäisten henkilöiden välillä on kuitenkin suuria eroja: jotkut puhuvat enemmän ja toiset vähemmän.

Yhteisössä ollaan totuttu siihen, että kukin jakaa sen verran kuin haluaa. Yhteiset keskustelut pysyvätkin enimmäkseen myönteisissä ja kevyissä aiheissa. Vakavammat keskustelut käydään yksityisesti. Hän itse ei ole koskaan välittänyt jakaa omia asioitaan työkavereilleen; mieluiten hän pitää työn ja kodin selkeästi erillään. Hän mainitsee kuulumisistaan, muttei ryhdy avaamaan niitä sen enempää. Hänen suhteensa muihin ovat myönteisiä tai neutraaleja. Hänen suhteidensa läheisyyttä määrittelee se, että hän näkee heidän olevan samassa yhteisössä tekemässä ensisijaisesti töitä.

Kun kriisi iskee, hän kirjoittaa kaikille yhteisen sähköpostin. Siinä hän kertoo tapahtumasta tapansa mukaisesti pääpiirteittäin menemättä yksityiskohtiin. Viestissä hän esittää toiveensa siitä, ettei asiasta puhuttaisi. Hän kertoo, että se on paras keino auttaa häntä tässä elämäntilanteessa. Hän saa muutamia osaaottavia vastauksia, mutta töissä asiaa ei oteta esille. Joku käy yksityisesti mainitsemassa, että jos hän vain tarvitsee, on apua kyllä saatavilla. Se tuntuu hänestä mukavalta, vaikkei hän aiokaan tarttua tarjoukseen.

Esimiehen kanssa he sopivat, että jos hän tarvitsee, töissä kyllä joustetaan. Hän kuitenkin tekee selväksi, ettei halua jäädä sairauslomalle vaan keskittyä töihinsä. Hän

onkin poissa vain sen verran kuin on aivan pakko. Hänen pyynnöstään esimies järjestää hänelle lisää tehtäviä.

Kriisin hän käsittelee työajan ulkopuolella. Hän keskittyy tekemään paljon töitä ja on ylpeä huomattessaan, että ainakin tämä elämänsä alue on hallinnassa ja työpäivät hyvät. Työ on hänen turvasatamansa, jossa ei tarvitse ajatella kriisiä. Keskustelu työkavereiden kanssa aivan muista aiheista auttaa saamaan ajatukset muualle ja se tekee hänelle hyvää. Koko aikana työkaverit eivät yritä keskustella hänen kanssaan asiasta, mistä hän on kiitollinen. Hän pistää merkille, että joskus joku sanoo jotakin piristävää kun hänellä on hyvä päivä ja tulee tunne, että jos hän haluaisi puhua, kuuntelija kyllä löytyisi. Kun kriisi alkaa olla takanapäin, on itsenäinen puurtaja hyvillään ja huojentunut työyhteisönsä toiminnasta ja saamastaan kohtelusta. Hänestä tuntuu, että muut kunnioittivat hänen päätöstään olla puhumatta asiasta.

V1: ”Missään vaiheessa kukaan ei asiaa ottanut esille ja olen siihen hyvin tyytyväinen. He olisivat kyllä kuunnelleet, tiedän sen varmasti, mutta olin sanonut esimiehelleni, että haluan minua kohdeltavan kuten tähänkin saakka, osana tiimiä. Että töissä saisin ajatukseni muualle ja jokainen heistä kunnioitti tätä toivetta.”

5)Yksityisen varjelija

Hänen työyhteisössään on tapana keskustella paljon, mutta ihmisten välillä on eroja. Jotkut jakavat kotiasioitaan avoimesti, jotkut eivät ollenkaan. Usein keskustelu on sävyltään juoruilevaa. Hän itse ei halua puhua kotiasioistaan eikä oikein luotakaan moneen henkilöön työpaikallaan.

Kun hänen kriisinsä iskee, liittyy se henkilöön, jonka myös työkaverit tuntevat. Hän itse ilmoittaa asiasta vain esimiehelle, joka suhtautuu siihen ammattimaisesti. He sopivat käytännön järjestelyistä ja esimies vakuuttaa, että töissä pärjätään kyllä, vaikka hän olisikin sairaslomalla. Hänen luvallaan esimies kertoo uutisen myös muille työyhteisössä, sillä koskettaahan se myös heitä.

Sairaslomalta palaamisen jälkeen työkaverit kysyvät häneltä tarkemmin, mitä on tapahtunut. Hän kertoo lyhyesti tapahtuneesta. Muut vaikuttavat järkyttyneiltä ja osaaottavilta. Sen jälkeen hänen kertomansa jotenkin leviää työyhteisössä. Vaikuttaa

siltä kuin kaikki tietäisivät, poislukien yksittäiset henkilöt, mutta on päällepäin vaikea sanoa, kuinka moni tietää ja mitä. Moni lähestyy häntä haluten tarjota apua ja kysyen hänen vointiaan ja tilannettaan. Hän uskoo heidän tarkoittavan pohjimmiltaan hyvää, mutta kokee sen silti tungettelevaksi. Hän ei haluaisi puhua kriisistään töissä. Siksi hän vastailee kysymyksiin niukasti ja vältellen.

Lisäksi hän on huolissaan, että jotkut kyselevät vain saadakseen kauhistella asiaa. Hän pelkää asiansa päätyvän juoruilun kohteeksi ja kahvipöytäkeskustelujen aiheeksi.

Työyhteisössä on onneksi yksi tai muutama sellainen henkilö, johon hän luottaa. Heille hän kertoo tarkemmin kriisistään ja he ovat välittäviä ja kuuntelevat häntä. Heidän tuestaan hän on kiitollinen, vaikka melko vähän hän heillekään lopulta puhuu.

Kriisin aikana hän yrittää käsitellä asiaa työajan ulkopuolella. Työyhteisön pyrkimykset ottaa kontaktia jatkuvat hänen mielestään tungettelevina, tahdittomina ja ei-toivottuina. Hänestä on stressaavaa joutua käsittelemään aihetta myös töissä vastoin tahtoaan ja hän haluaisi vain tulla jätetyksi rauhaan.

V32: ”Minusta on tullut joillekin maskotti, joka kaipaa nyt apua ja huolenpitoa. En ollut aiemmin erityinen ja nyt olen todella erityinen. Tämä liittyy siihen, että nämä ihmiset, joiden mielestä olen nyt erityinen [ja jotka] eivät vaivautuneet edes tervehtimään minua ennen onnnettomuutta, haluavat nyt nostaa itsensä sankarin ja auttajan rooliin.”

4.5 KRIISIN JÄLKEEN

Kyselyn päätteeksi pyysin vastaajia kertomaan, olisivatko he toivoneet työyhteisön toimivan jotenkin eri tavalla heidän kriisinsä aikaan tai jos voisivat, tekisivätkö he itse jotakin toisin. Kysyin myös, mitä he itse sanoisivat sellaisille henkilöille, jotka joutuvat kokemaan henkilökohtaisen kriisin samalla kun olisivat täysipäiväisesti töissä.

4.5.1 Mitä vastaajat tekisivät toisin

Ensimmäiseen kysymykseen vastasi 31 vastaajaa. Kolmannes kertoi, ettei muuttaisi työpaikalla mitään. Heistä yksi olisi käsitellyt kriisiään vapaa-ajalla aktiivisemmin.

Reilu viidennes olisi toivonut esimieheltä enemmän tukea. Osa heistä täsmensi, että olisivat toivoneet nimenomaisesti työtaakan keventämistä tai että olisivat itse osanneet kieltäytyä kohtuuttomalta tuntuneesta työmäärästä. Lisäksi monet kokivat, että heidän olisi pitänyt hakea sairauslomaa tai muuta pidempiaikaista vapaata töistä. Muutamat toivoivat, että heidän tilanteeseensa oltaisiin puututtu niin, etteivät he olisi jatkaneet sumussa eteenpäin.

Esimerkiksi vastaaja 3 krisittoi esimiehensä koettua suhtautumista, esimerkkiä ja riittämätöntä käytännön tukea:

V3: ”Esimiehen asennoitumisella on mielestäni suuri merkitys. Jos esimies suhtautuu vähättelevästi/negatiivisesti/välinpitämättömästi, se tarttuu myös herkästi työyhteisöön. Meillä esimies oli myös hyvin hampaaton, eikä uskaltanut tarttua työyhteisön käytännönkään epäkohtiin ollenkaan. Nuo kaikki asiat haluaisin itse tehdä toisin, jos toimisin esimiehenä.”

Monet vastaajista kokivat, että heidän olisi pitänyt hakeutua työterveyteen. Lähes yhtä moni kuitenkin kertoi käyttäneensä työterveyden palveluita, mutta etteivät he saaneet siellä tarvitsemaansa apua. Eräs vastaaja esimerkiksi ei saanut sieltä keskusteluapua vaan kertoi hakeutuneensa muuta kautta terapiaan.

Esimerkiksi vastaaja 39 arveli jälkikäteen, että hänen olisi pitänyt hakeutua työterveyteen, minkä lisäksi hänen vastauksessaan voi nähdä toiveen muiden puuttumisesta tilanteeseen. Vastaaja 36 puolestaan oli hakeutunut työterveyteen, mutta pettynyt.

V39: ”Olisin ohjannut itseni mahdollisimman nopeasti työterveyteen juttusille. Näin ei kuitenkaan koskaan käynyt. Olisin myöskin kaivanut enemmän puuttuvaa toimintaa omaan ongelmakäyttämiseeni, sillä uskon sen ahdistaneen ihmisiä.”

V36: ”Työterveyslääkäriltä sain tukun unilääkkeitä, rauhoittavia ja kaksi viikkoa sairauslomaa, en muuta. Lopulta hankkiuduin itse avun piiriin, terapia kesti 1,5 vuotta.”

Muutamit vastaajista kertoivat, että olisivat muuttaneet omaa tapaansa puhua kriisistä työyhteisössä. Kaksi olisi puhunut enemmän työyhteisön kanssa ja eräs vastaaja, joka oli päättänyt olla kertomatta kenellekään, olisi kertonut esimiehelleen. Eräs vastaajista puolestaan sanoi, että hänen olisi pitänyt kuormittaa työyhteisönsä jäseniä ongelmillaan tasaisemmin sen sijaan, että puhui aina samoille henkilöille. Kukaan ei todennut, että olisi ollut parempi puhua kriisistä vähemmän.

4.5.2 Mitä vastaajat sanoisivat muille kriisin kokijoille

35 henkilöä vastasi tähän kysymykseen.

Työntekoon liittyvät ajatukset esiintyivät vastauksissa kaikkein eniten ja jakoivat mielipiteitä jyrkästi. Osa neuvoisi muita kriisin kokijoita vähentämään työntekoa tai jäämään kokonaan pois töistä esimerkiksi pidemmälle sairauslomalle. He sanoisivat, että kotiasiat ovat tärkeämpiä kuin työ ja että kotiasioiden hoitaminen ei saa kärsiä siitä, että on töissä liian ankara itselleen. Monet tätä mieltä olleet muistuttaisivat myös, että esimiehen kuuluu järjestää työtehtäviä uudelleen tarpeen niin vaatiessa.

V38: ”Sanoisin, että jos mahdollista, keskity perheeseen tai siihen kriisiin. Hae ulkopuolista apua, sillä sitä ei tarvitse hävetä, ja mikäli työyhteisö ei ole luonteeltaan sellainen joka voi auttaa, unohda se. Oma henkinen hyvinvointi on 100 kertaa tärkeämpi kuin työ. Priorisoi elämääsi. Loppujen lopuksi työ on vain rahaa, se ei merkitse mitään pitkässä juoksussa.”

V9: ”Käskisin ottamaan omaa aikaa vaikka puoliväkisin ja lisäisin, että omalla mielenterveydellä ei voi leikkiä. Marttyyrimaisessa itsensä venyttämässä ei ole mitään ihailtavaa tai melodramaattisen sisukasta - se on vain ihan helvetin tyhmää ja satuttaa myös kaikkia läheisiä.”

Yhtä moni vastaaja kuitenkin päinvastoin suosittelisi keskittymään työntekoon. He ilmaisivat, että työ auttaa saamaan ajatukset muualle ja näin tarjoaa rauhan muutoin kaaottisessa tilanteessa. Jotkut mainitsivat, että työhön liittyvä rutiini on tärkeää vaikeina aikoina. Eräs vastaaja sanoi, että suosittelisi sairauslomaa, jos työn ulkopuolella on läheisiä ihmisiä, joiden puoleen kääntyä, mutta että jos läheisiä ei ole, voi olla parempi olla töissä kuin yksin kotona.

Esimerkiksi vastaaja 17 ja 16 selittivät, miksi heidän mielestään töihin keskittyminen voi auttaa kriisin aikana:

V17: ”Riittävä paine töissä, jotta töihin joutuu keskittymään. Näin alitajunta saa aikaa työstää eikä ajattelu jumiudu yhteen päättymättömään luuppiin.”

V16: ”Sopivan kiireinen tahti töissä antaa omille ajatuksille taukoa. Se ei poista sitä surua, mutta on hetki päivässä, jolloin on 'ajatuksistaan vapaa'.”

Tässä sinänsä kahtiajakoisessa keskustelussa voi nähdä taustalla kenties ajatuksen siitä, että tukea antaviin asioihin kannattaa keskittyä ja rasitteeksi käyvistä asioista luopua. Jos työstä saa mielenrauhaa, vastaajat kannustaisivat pitämään siitä kiinni, mutta jos työ on voimia vievä rasite, suosittelevat vastaajat vähentämään sitä ja suuntaamaan voimavarat enemmän kotiasioihin. Jotkut vastaajista ilmaisivatkin, että jotkut tarvitsevat kriisin aikaan mahdollisuuden puhua kriisistään, jotkut tarvitsevat mahdollisuuden keskittyä vain työntekoon ja jotkut tarvitsevat kokonaan tauon työnteosta, joten ihmisten olisi tärkeää voida tehdä kuten itselleen parhaaksi kokevat. Toisaalta jotkut vastaajat kyseenalaistivat kriisin kokijan kyvyn tehdä tilanteessa järkevintä ratkaisua. He ilmaisivat olevansa huolissaan siitä, että työ voi tuntua helpolta paikalta paeta ongelmia ja jättää ne käsittelemättä.

Esimerkiksi vastaaja 23 piti työhön uppoutumista potentiaalisesti huonona vaihtoehtona kun taas vastaaja 29 puolusti työhön keskittyvien valintaa:

V23: ”Toivoisin, että ne ihmiset eivät hukuttautuisi työntekoon niin, että kriisi jää sitten sen vuoksi käsittelemättä. Toivoisin heidän myös miettivän tarkasti, ovatko he todella työkykyisiä kriisin vuoksi.”

V29: ”Uskon, että ihmiset, jotka valitsevat tekevänsä töitä samalla kun hoitavat henkilökohtaisen elämänsä kriisiä, tietävät tarkalleen, mitä ovat tekemässä. Heillä on selkeä päämäärä ja tavoite niin koti- kuin työelämässä.”

Vastaaja 36 puolestaan pohti molempia vaihtoehtoja:

V36: ”Työstä voi olla jopa apua kriisin ylittämässä ja käsittelyssä, etenkin jos työyhteisöstä saa tukea, empatiaa ja ymmärrystä. Ei välttämättä ole hyvä idea jäädä kotiin potemaan ja vajoamaan yhä syvemmälle kriisin syövereihin. Rutiinit töissä voivat rauhoittaa järkkynyttä mieltä. Mutta jos työssä olo ahdistaa entisestään, tai työn tekeminen osoittautuu mahdottomaksi, tunteet ovat liiaksi pinnassa, on tärkeä hakea ratkaisuja ja vaihtoehtoja etenkin akuutin vaiheen aikana.”

Monet vastaajista kommentoivat myös muiden apuun tukeutumista. Suuri osa neuvoi hakeutumaan tarvittaessa työterveyteen ja jotkut kehottivat hakemaan apua läheisiltä ja muilta ihmisiltä. Monet kehottivat puhumaan kriisistä rohkeasti työyhteisössä ja

kokivat, että myös heille työyhteisöstä oli ollut suuri apu. He kertoivat, että ihmiset haluavat kyllä auttaa, jos heille vain antaa siihen tilaisuuden. Jotkut kuitenkin olivat sitä mieltä, että on parempi olla kuormittamatta muita liikaa ja sen sijaan tunnistaa, milloin on parempi hakea ammattikeskusteluapua. Muutamat puolestaan sanoisivat, ettei kaikkien tarvitsekaan tietää, mutta että esimiehelle kannattaa kertoa ja että muille on hyvä kertoa jotakin, jos kriisi vaikuttaa jotenkin työntekoon. Lisäksi eräs vastaaja neuvoisi, että vaikkei asiasta töissä yleisesti puhuisikaan, olisi hyvä olla edes yksi luotettu henkilö, johon tarvittaessa tukeutua.

Vastaaja 35 esimerkiksi uskoi työkavereiden haluun auttaa ja kehotti puhumaan heille, kun taas vastaaja 36 pohti muiden liiallista kuormittamista:

V35: ”Työkaverit ovat ihmisiä siinä missä muutkin. Heillä on omat kokemuksensa kriiseistä ja he varmasti osaavat ja tahtovat auttaa sinua jollain tavalla. Heille pitää vain kertoa miten ja missä tarvitset apua.”

V36: ”Sekään ei ole oikein, että kriisiä läpikäyvä levittää liiaksi omaa pahaa oloaan työyhteisössä, ja asettaa työtoverit jatkuvasti epämieluisaan asemaan. Työkaverin tai esimiehen tehtävä ei ole toimia terapeuttina, mutta esimiehen kuuluu ottaa työntekijän kriisi vakavasti.”

Muita asioita, joita vastaajat sanoisivat muille kriisin kokeneille, oli melko vähän. Yksi kehotti kuuntelemaan itseään ja muiden neuvoja. Yksi halusi muistuttaa, ettei minkään kriisin syy ole koskaan yksin kriisin kokijan. Yksi neuvoi keskittymään hetkeen ja asiaan kerrallaan. Yksi kehotti vapaa-ajalla meditoimaan, urheilemaan, ulkoilemaan, pitämään päiväkirjaa, näkemään ystäviä ja tekemään jotakin muuta mukavaa. Monet toivottaisivat jaksamista ja sanoisivat rohkaisun sanoja siitä, miten lopulta olo helpottaa. Näin kirjoittivat esimerkiksi vastaajat 20 ja 8:

V20: ”Jos kaadut, nouse ylös ja putsaa polvet ja ettenpäin sanoi mummo lumessa. Puhu asiasta ystävien kanssa ja jos muu ei auta, etsi ammattiauttajan apua.”

V8: ”Olkaa vahvana.”

5 POHDINTA

5.1 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä tutkimuksessa olin kiinnostunut ihmisten näkemyksistä ja kokemuksista koskien vuorovaikutusta työpaikalla sellaisena aikana, jona henkilöllä on kodin piirissä vakava kriisi. Tutkimukseni teoreettisessa taustoituksessa nostin esiin etenkin yliläikkymisen ja sosiaalisen tuen. Lähestymistapani oli fenomenologinen, aineistonkeruu tapahtui sähköisenä lomaketutkimuksena ja analyysimenetelmäksi valitsin laadullisen sisällönanalyysin, jossa hyödynsin myös kyseiseen tutkimusmenetelmään kuuluvaa sisällön erittelyä. Tutkimuskysymykseni olivat:

1. Millaisia näkemyksiä ja kokemuksia kodin piiriin kuuluvan kriisin kokeneilla ihmisillä on kriisiään koskevasta vuorovaikutuksesta työyhteisössä?
2. Millaisia näkemyksiä ja kokemuksia kodin piiriin kuuluvan kriisin kokeneilla ihmisillä on kriisiään koskevasta vuorovaikutuksesta yksittäisissä työyhteisön viestintäsuhteissa?

Seuraavaksi esittelen tutkimuksen johtopäätökset. Ensin käsittelen työyhteisöjen valmiutta keskustella kodin piiriin kuuluvasta kriisistä. Toiseksi esitän pohdintani koskien kriisiin liittyvän muutoksen hallintaa. Sen jälkeen käsittelen kriisin kokijoiden tarvetta kokea työyhteisössään myötätuntoa, ymmärretyksi tulemista ja käytännön tukea. Neljänneksi esittelen, miten myötätuntoa ja ymmärrystä koskevien odotusten toivottiin ilmenevän ja miten työyhteisöjen koettiin odotuksiin vastanneen. Viimeiseksi ehdotan, miten organisaatiot ja työyhteisöt voivat tutkimuksen perusteella toimia kun joku yhteisön jäsenistä kohtaa kodin piiriin kuuluvan kriisin.

5.1.1 Työyhteisön valmius keskustella kriisistä

Vastaajien mukaan yliläikkymistä tapahtui kotoa työyhteisöön, kuten oli aiemman kirjallisuuden perusteella odotettavissa. Myönteisten keskustelunaiheiden yliläikkyminen oli kuitenkin vastaajien kertoman mukaan huomattavasti yleisempää kuin kielteisten aiheiden: vain 25% vastaajista ilmoitti heidän työyhteisössään puhutun myös kielteisistä asioista ja 45% erikseen mainitsi, ettei niistä ollut tapana puhua. Onkin mielenkiintoista huomata, kuinka vastauksista kävi ilmi samojen elämänalueiden välillä olevia aiheesta riippuvaisia rajoja.

Tämä on kiehtova huomio siitä näkökulmasta, että yleensä yliläikkymistutkimus keskittyy alueiden keskinäisvaikutukseen kiinnittämättä erityistä huomiota siihen, millaiset keskusteluaiheet siirtyvät alueiden välillä ja millaiset eivät. Myöskään esimerkiksi Clarkin (2000) malli työn ja kodin rajasta ei kommentoi mitenkään rajan läpäisevyyden vaihtelemista aihesisällön mukaan; mallissa kuvaillaan rajaa yleisemmällä tasolla määrittellen sitä esimerkiksi sen mukaan, siirtyykö asioita alueelta toiselle paljon vai vähän. Ilman asiasisällön huomioon ottamista jää vuorovaikutuksen tutkimukseen tarkoitettu malli varsin vajavaiseksi.

Työyhteisöjen keskustelutavoissa myönteiset ja kielteiset aiheet paljastivat myös käytännönläheisemmän huomion: työyhteisön avoimuutta arvioitaessa selkein yksittäinen indikaattori oli se, missä määrin yhteisössä voitiin puhua kielteisistä ja vaikeista asioista. Yhteisössä saatettiin puhua paljonkin myönteisistä asioista ja siitä saattoi muodostua avoimuuden mielikuva, joka kannusti kriisin kokevaa työntekijää hakemaan apua työyhteisöstään vain huomatakseen karvaasti, etteivät kielteiset keskustelunaiheet olleetkaan niin tervetulleita kuin hän oli kuvitellut. Tällainen työyhteisö pystyi aineiston perusteella vastaamaan työntekijän odotuksiin vain, jos työntekijä itsekään ei halunnut puhua kriisistään töissä. Yhteisön valmiudesta vastata työntekijöiden vaikeisiin aikoihin rakentavasti voikin kertoa paljon yksinkertainen kysymys: puhummeko me myös sellaisista henkilökohtaisista asioista, jotka ovat kielteisiä tai vaikeita?

Keskusteluvalmiuden tärkeyden puolesta puhuu se, että merkittävä osa vastaajista oli huomannut alkaneensa puhua kotiasioistaan työyhteisölle kriisin myötä aiempaa enemmän: 38% puhui enemmän, 18% saman verran kuin ennen ja 8% vähemmän. Kaiken kaikkiaan vastaajista 63% ilmaisi, että he halusivat puhua kriisistään töissä ainakin jossakin määrin: 48% halusi puhua ja 15% halusi jossakin määrin eli niin, että he halusivat puhua vain vähän tai että he halusivat puhua vain tietyille henkilöille.

5.1.2 Kriisiin liittyvän muutoksen hallinta

Aineistosta nousi esiin myös tietynlainen huoli rooleihin liittyvästä muutoksesta ja sen hallitsemisesta. Jo aiemmasta tutkimuksesta tiedetään, että se tunnetila, jolla työntekijä saapuu työpaikalle, vaikuttaa hänen koko päivän mielialaansa (Rothbard & Wilk, 2011). Tämän tutkimuksen vastaajien yleisin syy haluta puhua kriisistä työyhteisössä oli halu selittää, miksi vaikuttaa erilaiselta kuin aiemmin (48% vastaajista); vastaavasti yleisin syy haluta olla puhumatta oli huoli siitä, että suhde toiseen osapuoleen muuttuisi (79%). Lisäksi silloin kun kriisin edetessä vastaajat kokivat työyhteisön suhtautumisen heidän kriisiinsä muuttuneen myönteisestä kielteiseksi, arvelivat he syyksi sen, että kriisi näkyi heissä kielteisesti työpaikalla: he olivat itkuisia, uupuneita tai heidän oli muutoin selvästi paha olla. Tällaisissa vastauksissa voi nähdä, että vastaajat tiedostivat jonkin heissä itsessään muuttuneen ja että heillä oli tarve viestiä se muille. On muistettava, että kotona vastaajien elämäntilanne merkittävästi muuttui ja se yleensä muutti myös rooliodotuksia. Perheellisestä saattoi tulla yksinhuoltaja, vaimosta leski tai omaishoitaja, terveestä sairas.

Michelin ryhmän (2011) meta-analyysistä käy ilmi, että epäselvyys yksilön roolista perheessä on keskeinen tekijä ristiriidoissa työn ja kodin tasapainottelussa. Lienee mahdollista, että se epävarmuus ja epätasapaino olisivat osatekijöitä, jotka joillakin johtaisivat tarpeeseen uudelleenmäärittellä myös työroolia – lisäähän myös työroolin epäselvyys elämänalueiden ristiriitaa entisestään. Kenties ihmisillä on kriisin aikana tarve vuorovaikutuksessa selventää, uudelleenmäärittellä ja vahvistaa henkilökohtaisia rajoja ei pelkästään kriisin ensisijaisella elämänalueella eli kotona vaan myös työyhteisössä, johon vaikutukset heijastuvat.

Osa vastaajista (63%) ratkaisi tilanteen ryhtymällä puhumaan kriisistään töissä ainakin jonkun kanssa. Toiseksi yleisimmäksi puhumisen syyksi mainittiinkin se, että puhuminen helpotti oloa (36% vastaajista). He saivat työyhteisöltään myös sosiaalista tukea. Osa vastaajista (35%) kuitenkin oli päättänyt, etteivät halua keskustella kriisistään työyhteisönsä kanssa. Kuten yllä totean, heistä 79% ei halunnut puhua, koska heillä oli jonkinasteinen huoli suhteen muuttumisesta toiseen osapuoleen. Syytä voi verrata siihen, että jotkut halusivat puhua selittääkseen, miksi vaikuttivat erilaiselta. Kenties molempiin liittyy kokemus muutoksesta ja muuttuneisuudesta. Ehkä toiset pyrkivät hallitsemaan sitä keskustelemalla siitä, toiset vaikenemalla tai suoraan ilmoittamalla, etteivät halua puhua. Joka tapauksessa selvää on, että molemmissa tapauksissa muutos huolestuttaa ihmisiä ja he ilmaisevat tarvetta pyrkiä hallitsemaan sitä jollakin tavalla. Myös Yoshimura (2013) arvioi työn ja kodin ristiriitojen ratkaisutapojen liittyvän perimmiltään pyrkimykseen palauttaa yksilön kokemus siitä, että hän hallitsee tilanteen. Myös Michelin ryhmän (2011) meta-analyysi korosti yksilön uskon omiin vaikutusmahdollisuuksiinsa helpottavan ristiriitatilanteita.

Tässä tutkimuksessa toiseksi yleisin syy olla puhumatta kriisistä työyhteisössä oli se, että suhde työyhteisöön oli sellainen, että oli luontevampaa pitää työ- ja kotiasiat erillään (57% vastaajista). Ihmiset, jotka eivät olleet niin läheisiä työkavereidensa kanssa, että olisivat puhuneet kriisin kaltaisista vakavista kotiasioista, ilmeisesti pitivät elämänosalueensa niin selkeästi erillään, että paine keskustella rooli-odotuksista oli vähäisempi. Kenties kriisiytynyt kotitilanne ei samalla tavalla heijastellut työrooliin kuin sellaisilla vastaajilla, joilla työn ja kodin yliläikkyminen oli tavanomaisempaa.

5.1.3 Kriisin kokeneiden tarve myötätuntoon, ymmärrykseen ja käytännön tukeen

Mitä tulee tutkimuskysymyksiini, osoittautuivat ne aineistossani johtavan yhtenäiseen, samankaltaiseen keskusteluun. Yhä uudestaan ja uudestaan nousi esiin se, miten tärkeänä vastaajat pitivät sitä, että heitä kohtaan oltiin myötätuntoisia, että heidän tilannettaan ymmärrettiin ja että heitä autettiin työtaakan kanssa. Ensimmäinen näistä liittyi emotionaaliseen tukeen, toinen jonkinlaiseen ajatukseen siitä, että tiedollisella tasolla saavutettiin yhteisymmärrys tilanteesta ja kolmanteen liittyi tarve suoriutua käytännön työstä ilman, että siitä muodostui lisätaakkaa valmiiksi uuvuttavassa

elämäntilanteessa. Housen (1981) luokittelun mukaan voitaisiin siis puhua ainakin emotionaalisesta ja instrumentaalisesta tuesta. Tulokset mukailevat aiempaa sosiaalisen tuen tutkimusta, jonka mukaan työyhteisön jäseniltä saatu tuki helpottaa yksilön kokemaa stressiä ja uupumusta (esim. Ellis & Miller, 1994; Zhang & Zhu, 2007), vähentää työn ja kotielämän yhteensovittamisen ongelmia ja niistä aiheutuvaa rasitetta (esim. Michel ym, 2011, Yoshimura, 2013) ja auttaa yksilöä selviämään kokemastaan psyykkisestä kriisistä (esim. Saari, 2005). Seuraavaksi tiivistän, miten myötätunnon, ymmärryksen ja konkreettisen tuen tarve ilmenivät tutkimuksen eri osa-alueilla.

Kysyttäessä, millaista oli kriisiä koskeva vuorovaikutus heidän työyhteisössään, vastaajat kuvailivat, kuinka myönteisesti kriisiin suhtautuneessa työyhteisössä he saivat osakseen myötätunnon osoituksia ja kuinka heidän yhteisönsä vaikutti ymmärtävän kriisiä. Kielteisesti suhtautuva yhteisö puolestaan tuntui vastaajista välttelevän aihetta ja vähättelevän kriisiä ja kriisin kokijaa. Samoin kuvaillessaan työyhteisöltään saamaansa tukea kertoivat vastaajat saaneensa myötätuntoa, tukea käytännön taakan kanssa ja työrauhan keskittyä työhön ilman kriisistä puhumista. Rasitteeksi he kokivat työhön liittyvät paineet, työyhteisön epävakaa tilanteen ja työyhteisön ymmärtämättömän, välttelevän tai vähättelevän suhtautumisen.

Kun pyysin vastaajia kuvailemaan kokemuksiaan yksittäisistä henkilöistä, joiden kanssa he olivat töissä puhuneet kriisistään, kuvailivat he näihin suhteisiin kuuluvia hyviä puolia hyvin samansuuntaisesti. He kertoivat saaneensa tukea siitä, että heidän murheitaan kuunneltiin, tilannetta ymmärrettiin, heidän oli mahdollista ilmaista tunteitaan, heidän pahaan oloonsa reagoitiin, heidän tilannettaan onnistuttiin sanoittamaan hyvin, muut jakoivat heille omia samankaltaisia kokemuksiaan ja heiltä kysyttiin vointia, jaksamista ja konkreettisia asioita. Lisäksi myönteisiksi koetuissa suhteissa heidän käytännön työtaakkaansa helpotettiin, he saivat käytännön neuvoja ja heille ilmaistiin, että apua on saatavilla, että kriisin hoitaminen menee työn edelle ja että heitä arvostetaan työntekijöinä.

Osa henkilöistä, joiden kanssa kriisistä puhuttiin, olivat henkilöitä, joiden vastaajat kokivat käyttäytyneen heitä kohtaan kielteisesti. Vastaajat kokivat, etteivät nämä henkilöt olleet kiinnostuneita kiriisistä, että he vähätelivät vastaajia tai vastaajien tilannetta ja että he olivat joustamattomia työasioissa.

Kun pyysin vastaajia kuvailemaan kokemuksiaan sellaisten henkilöiden kanssa, joiden kanssa he eivät puhuneet kriisistään, olivat myös puhumatta jättämisen syyt samanlaisia. Vastaajat eivät halunneet puhua heille, sillä pitivät heitä epäempaattisina, ymmärtämättöminä, kiinnostumattomina, epäluotettavina tai yleiseltä käytökseltään epämiellyttävinä.

Läpi tutkimuksen oli siis nähtävissä tarve saada osakseen myötätuntoa, tulla ymmärretyksi ja saada tukea käytännön työtaakan kanssa. Näistä kolmesta oli yhdessä eniten apua kriisin aikana, mutta toisaalta vastaajat eivät usein tuntuneet odottavan paljoakaan myötätuntoisuutta tai ymmärrystä; sen sijaan jos alentunutta työkykyä ei työyhteisössä hyväksytty, aiheutti se usein ristiriitoja ja lisää stressiä. Yksi mahdollinen syy tähän voi olla se, että Clarkin mukaan ensisijaisesti arvostettavia keinoja päämäärien tavoittamiseen ovat töissä vastuullisuus ja pystyvyys ja kotona kyky olla rakastava ja antelias (Clark & Farmer, 1998, viitattu lähteessä Clark, 2000, 755). Aineiston perusteella vaikutti siltä, että jos työyhteisössä ilmaistiin rakastavuutta ja anteliaisuutta, oli se vaikuttava ja merkityksellinen kokemus yksilölle, jolla näiden käyttäytymismallien tavanomaisempi ympäristö, koti, oli akuutisti kriisiytynyt. Samalla sitä ei kuitenkaan juurikaan vaikutettu odotetun, sillä sen puuttumista harvoin kritisoitiin ja sen ilmaisemisesta jopa yllätettiin.

Useimmat ongelmat syntyivät tilanteessa, jossa kriisin kokija ei kyennytkään osoittamaan sellaista vastuullisuutta ja pystyvyyttä, jollaista työyhteisö ja etenkin esimiehet vaikuttivat heiltä odottavan. Tällaisesta ristiriidasta käytetään yliläikkymistutkimuksessa käsitettä ”roolin ylläkirjautuminen”, jonka tiedetään aiemman tutkimuksen perusteella lisäävän ristiriitoja niin työ- kuin kotielämässäkkin (Michel ym, 2011). Monet tämän tutkimuksen vastaajat kertoivat yllättyneensä siitä, että lyhyen sairausloman jälkeen heistä tuntui, että heidän oletettiin heti jatkavan niin kuin ennenkin. Useimmat kuitenkin kokivat, että kriisi vaikutti merkittävästi heidän mielialaansa ja jaksamiseensa töissä vielä kuukausia tai vuosia: puoli vuotta kriisin tapahtumisen jälkeen vain puolet vastaajista ilmoitti kokeneensa, ettei vaikutus ollut enää merkittävä, vuoden kohdalla 68% vastaajista koki merkittävän vaikutuksen lakanneen ja kahden vuoden jälkeen vastaava luku oli 78%. Tämä on aiemmankin tiedon valossa tavallista, sillä kriisistä toipumisen vaiheet kestävät yhteensä keskimäärin vuodesta kolmeen vuotta (Lönqvist ym., 2009). Saari (2005) toteaaakin, että kriisin

jälkeen töihin palattaessa olisi suotuisinta, jos työtä voisi tehdä joustavasti esimerkiksi vähemmällä työmäärällä ja lyhyemmillä työpäivillä. Tämän suosituksen puolesta puhuu myös esimerkiksi Jansenin tutkimusryhmä (2003), jonka tulosten mukaan työntekijät, joilla on vaikeuksia yhdistää työn ja perhe-elämän vaatimukset, ovat muita todennäköisemmin vuotta myöhemmin pitkäaikaisesti uupuneita ja työstä palautumisen tarpeessa. Vaarana tällaisessa tilanteessa on siis ongelmien kasaantuminen.

Tässä tutkimuksessa monet vastaajat kokivat, että heidän työtehonsa lasku kärjistyi kohtuuttomilta tuntuviin odotuksiin ja jopa työmäärän lisäämiseen vastoin heidän tahtoaan sekä sellaiseen toisen osapuolen käyttäytymiseen, joka tuntui kylmältä, etäiseltä tai vähättelevältä, jopa ilkeältä. Useimmin tällaiset tilanteet syntyivät suhteessa esimieheen. Näissä tilanteissa vaikutti siltä, että kodista alkanut kriisi muutti yksilön kokemusta työpaikalla siinä määrin, että työrooliin liittyviä odotuksia olisi ollut tarve selventää ja uudelleenmääritellä. Muuttuihan vastaajilla kotielämä niin dramaattisesti, että he joutuivat yleensä määrittelemään uudelleen sen, millaisia ihmisiä he olivat ja monen prioriteetit elämässä muuttuivat: monet kertoivat alkaneensa ajatella, että työ on lopulta vain työtä ja he alkoivat arvostaa elämää sen ulkopuolella aiempaa enemmän. Samaan aikaan oli tavanomaista, että vastaajat kokivat, ettei työyhteisö ja etenkin esimiehet pitäneet tilannetta yhtä muuttuneena. Tämä lienee sikäli ymmärrettävää, että siinä missä vastaajilla saattoi muuttua koko elämä, työyhteisön mittakaavassa se oli lopulta usein varsin pieni tekijä, jonka huomaaminen ja huomioon ottaminen saattoi olla haastavaa. Jo varhaisesta yliläikkymistutkimuksesta tiedetään, että työntekijöillä on usein vaikeuksia neuvotella rajoista silloin kun ne ovat epäselviä (esim. Hall & Richter, 1988).

Ei ole lopulta yllättävää, että joidenkin vastaajien kohdalla työn ja kodin rajaan liittyvä neuvottelu vaikutti epäonnistuneen. Pahimmillaan tilanne johti vastaajien etäännyttämiseen työyhteisöstään ja työpaikan vaihdokseen tai sen suunnitteluun. Tämä noudattaa Michelin ryhmän meta-analyysiä, jossa työn ja kodin epätasapainosta koituu yhtiöille lisääntyneitä poissaoloja, heikentynyttä sitoutuneisuutta työhön ja irtisanoutumisia (Michel ym., 2011, 690). Myös työpaikan ihmissuhteista tiedetään, että jos työntekijä kokee esimiehensä kohtelevan häntä epäkunnioittavasti, on todennäköistä, että hänen kunnioituksensa ja tyytyväisyytensä esimiestä kohtaan laskee (Leung, Su & Morris, 2001, viitattu lähteessä Sias, 2009, 27–28) ja alhainen tyytyväisyys esimies-

alaisuuteeseen puolestaan lisää todennäköisyyttä, että työntekijä vaihtaa työpaikkaa (Harris & Kacmar, 2006, viitattu lähteessä Sias, 2009, 40).

Huolimatta näistä esiin nostamistani ongelmallisuuksista puhuivat tämän tutkimuksen vastaajat hyvin selkeää kieltä monista onnistumisista. Työpaikkansa ilmapiiriä kommentoineista 75% arvioi ilmapiirin olleen hyvä. Keskustelukulttuuria saattoi pitää avoimena 50% yhteisöistä, mikä on enemmän kuin oli sulkeutuneita yhteisöjä, joita oli 35%. Vastaajista 63% halusi edes jossakin määrin puhua kriisistään työyhteisölleen ja kriisistä kertoneista 82% koki myönteisen vastaanoton kertoessaan. Vastaajista 72% koki saaneensa tukea työyhteisöltään kriisinsä aikana; 47% vastaajista koki, että oli yhteisö pelkästään voimavara eikä lainkaan rasite. Kun he kuvailivat suhdettaan sellaisiin henkilöihin, joiden kanssa he töissä puhuivat kriisistään, kuvailivat he työkavereita myönteiseksi kontaktiksi 93% suhteista ja esimiehiä 66% suhteista. Kaikista suhteista 22% lähentyi kriisin aikana, mikä on merkittävästi enemmän kuin se 9%, joka etääntyi.

5.1.4 Kriisin kokijan toiveet myötätunnon ja ymmärryksen ilmaisusta ja työyhteisön koettu vastaus

Se, miten ihmiset toivoivat työyhteisönsä suhtautuvan heidän kriisiinsä, vaihteli jonkin verran. Jotkut olisivat toivoneet, että työyhteisö olisi aktiivisesti osoittanut myötätuntoa, ymmärrystä ja konkreettista tukea työtaakan kanssa. Jotkut taas kokivat saavansa juuri nämä asiat, jos työyhteisö ei puuttunut heidän asioihinsa vaan keskittyi muihin asioihin. Näiden perusasetelmien pohjalta vaikutti aineistosta nousevan esiin kuusi eri kertomustyyppiä. Kertomustyyppit rakentuivat vastaajan kokemuksista hänen kriisin aikaisen työyhteisönsä kanssa ja pitivät siis sisällään ne tavat, joilla kriisin käsittely yleensä onnistui tai epäonnistui. Niistä välittyvä viesti on lopulta melko selvä: kriisin kokijat olisivat yleensä alkujärkytyksen jälkeen kyenneet itse kertomaan, miten he olisivat toivoneet heidän tilanteeseensa suhtauduttavan. Heiltä ei vain ehkä kysyty eivätkä he välttämättä osanneet omatoimisesti ottaa asiaa esiin.

Kertomustyypeistä käytän nimiä vaalittu ystävä, näkymätön työläinen, karvas pettymys, itsenäinen puurtaja ja yksityisen varjelija.

Vaalittu ystävä oli vastaaja, jolla oli jo ennen kriisiä läheiset välit työyhteisössään ja joka kriisin aikana sai runsaasti myötätuntoa, ymmärrystä ja konkreettista apua. Hänen suhteensa työyhteisössä olivat läheisiä ja hänen odotuksensa rakentuivat sen varaan, että hänestä välitettiin. Työyhteisö vastasi odotusten mukaisesti ja vastaaja koki saaneensa runsaasti tukea yhteisöltään. Kriisin jälkeen hän oli hyvin kiitollinen.

Näkymätön työläinen oli vastaaja, jolla oli hyvät, muttei erityisen läheiset välit työyhteisöönsä. Kun kriisi alkoi, hän yritti puhua aiheesta työyhteisössään. Työyhteisö vastasi alkuun myötätuntoisesti ja ymmärtäväisesti, mutta pidemmän päälle mikään ei tuntunut muuttuneen. Kriisi jäi arjessa unohdetuksi ja vastaajan odotettiin jatkavan töitään kuten ennenkin. Työpaikalla ei tultu vastaan hänen tarvitessa helpotusta työtaakkansa kanssa. Vastaaja tunsu tulleen ohitetuksi ja koki olonsa yhteisössä yksinäiseksi.

Karvas pettymys oli vastaaja, jolla näkymättömän työläisen tapaan oli hyvät, muttei erityisen läheiset välit työyhteisöönsä. Kriisin alkaessa hän yritti puhua aiheesta, mutta hänen huolenaiheensa tyrmättiin. Häntä ja hänen tilannettaan vähäteltiin. Hänen odotettiin jatkavan töitään kuten ennenkin ja kun hänellä oli vaikeuksia yltää vaaditulle tasolle, alkoi esimies käyttäytyä vastaajan mielestä kylmästi ja tahdittomasti. Hän oli tyrmistynyt ja loukkaantunut. Hänen suhteensa työyhteisössä etäännyivät ja hän alkoi harkita työpaikan vaihtamista.

Itsenäinen puurtaja puolestaan oli vastaaja, jolla oli hyvät tai neutraalit välit työyhteisöönsä. Suhteita määritteli se, että hän koki suhteiden perustuvan ensisijaisesti työlle. Kun kriisi iski, hän ilmoitti asiasta työyhteisölleen pyytäen, ettei asiasta keskusteltaisi töissä. Niin tapahtui. Töissä puhuttiin muista asioista eikä kriisiä otettu esiin. Tämä oli vastaajalle erittäin tärkeää ja kriisin jälkeen hän oli kiitollinen työyhteisölleen.

Yksityisen varjelija oli vastaaja, jolla oli hyvät tai neutraalit välit työyhteisössään, mutta joukossa oli henkilöitä, joita hän piti epäluotettavina ja juoruilevina. Se vahvisti hänen käsitystään siitä, ettei hän itse halua jakaa kotiasioitaan muille. Kriisin alkaessa hän toivoi, ettei työpaikalla puhuttaisi asiasta, mutta työyhteisö reagoi pyrkimällä aktiivisesti tarjoamaan apuaan. Tämä aiheutti ristiriitoja kun vastaaja halusi pitää

kriisinsä yksityisenä ja työyhteisö yritti tyrkyttää osanottojaan.

Tässä yhteydessä nostan esiin vielä itsenäisen puurtajan mielenkiintoisena ja aiemmasta tutkimuksesta osittain eroavana vastaajaryhmänä. He olivat henkilöitä, joille työ ja koti olivat vahvasti erillisiä elämänalueita ja joiden työkyky saattoi jopa parantua kriisin aikana heidän löytäessä työstä jatkuvuutta, onnistumista ja rauhaa muun elämän myrskyisyyden keskellä. Clarkin (2000, 758) mukaan kirjallisuus kuitenkin pitää alueiden yhdistymistä parempana ratkaisuna kuin erillään pitämistä. Yoshimuran (2013) mukaan kun työn ja kodin tasapaino järkkyy, on tilanteen kieltäminen tai sen välttely huonoja strategioita, jotka johtavat vain entistä suurempaan epätasapainoon. Sosiaalisen tuen tutkimus pitää keskeisiltä yhteisöiltä saatavaa tukea ensisijaisen tärkeänä yksilön hyvinvoinnille. Silti juuri nämä vastaajat olivat eräitä aineiston tyytyväisimmistä. Heidän tyytyväisyytensä vaikutti perustuvan juuri sille, että elämänalueet olivat erillisiä, kriisin vaikutuksia työpaikalla ei käsitelty ja sosiaalista tukea ei haluttu.

Eräs mahdollisuus on se, että nämä vastaajat ratkaisivat yliläikkymiseen potentiaalisesti liittyvän ristiriidan tavalla, joka noudattaa työssä arvostettavia piirteitä: vastuullisuutta ja pystyvyyttä ilman rakastamista tai anteliaisuutta. Ehkä ristiriitoja ei syntynyt, koska he omaehtoisesti vahvistivat työhön liitettäviä mielikuvia. Monet näistä vastaajista kertoivat olleensa ylpeitä pystyessään osoittamaan luotettavuutensa ja kykeneväisyytensä vaikeina aikoina. Tämä on sikäli ymmärrettävää, että tutkimusten mukaan usko omiin vaikutusmahdollisuuksiin suojaa ihmistä työn ja kodin ristiriidoilta (Michel ym., 2011). Myös Clarkin (2000) mukaan yksilön kyky vaikuttaa elämänalueeseensa ja vahva identifioituminen sen arvoihin auttaa häntä saavuttamaan tasapainon kyseisen elämänalueen ja muiden elämänalueiden välillä. Sosiaalisen tuen tutkimuksen piirissäkin tiedetään, että vaikka tuki on tärkeää, on myös syitä, miksi jotkut eivät halua tukea joissakin yhteisöissä. Esimerkiksi Vangelistin (2009, 41–42) mukaan yksilöt voivat kokea, että tuki heikentää itsetuntoa, aiheuttaa riippuvuutta tuen antajasta sekä huolta siitä, miltä yksilö vaikuttaa ulospäin, aikaansaa henkistä velkaantumista ja tuottaa sosiaalisia ongelmia, mikäli yksilö ei pysty täyttämään tuen antajan odotuksia.

Tämän valossa on ymmärrettävää, etteivät monet vastaajat kokeneet työyhteisöään oikeaksi tahoksi toimimaan tukijana. Kenties heillä oli tuen antajat jollakin toisella elämänalueella. Vastaajien kertoessa syitä, miksi he eivät keskustelleet joidenkin henkilöiden kanssa kriisistään työpaikalla, oli 65% suhteista syynä se, ettei vakavista, kielteisistä asioista keskusteleminen kuulunut heidän suhteeseensa muutenkaan. Kyse ei siis tällöin ole ollut siitä, että merkittävästä asiasta oltaisiin jätetty kertomatta poikkeuksena normista vaan osana normia kun muutoinkaan ei ollut tapana keskustella mistään vastaavasta. Tämä vahvistaa kyseessä olleen työn ja kodin elämänpiirien vahva erillisuus jo ennen kriisiä.

5.1.5 Ehdotuksia organisaatioille ja työyhteisöille

Organisaatioita ja työyhteisöjä ajatellen kiteyttäisin tutkimukseni pohjalta neuvot työntekijän henkilökohtaisen kriisin kohtaamiseen näin:

1. Kriisin kokijan kotielämä on dramaattisesti muuttunut ja epävarma. Hän ei todennäköisesti tarkkaan tiedä, mitä hänen elämässään tulee lähiaikoina – tai lähivuosina – tapahtumaan. On hyvin mahdollista, että kotielämän muuttuminen tulee vaatimaan työroolin selventämistä ja uudelleenmäärittelyä, johtuu se sitten kotielämän käytännön muutoksista, yleisestä uupumuksesta tai elämänarvojen muuttumisesta. Työrooli ei välttämättä muutu paljon, mutta epävarmuus on hyvä poistaa. Tähän liittyy yliläikkymistutkimuksessa sellaiset käsitteet kuin roolikonflikti, roolin epäselvyys ja roolin yllirasittuminen.
2. Kriisin kokija todennäköisesti toivoo työyhteisönsä osoittavan myötätuntoa. Jotkut kokevat myötätunnoksi murheiden aktiivisen kuuntelemisen ja myötäelämisen, jotkut ovat tyytyväisiä ajoittaiseen voinnin kysymiseen ja joillekin se tarkoittaa vaikenemista koko asiasta. Kriisin kokija todennäköisesti osaa kertoa itse, miten hän haluaisi häntä kohdeltavan. Kriisistä selviäminen on kuitenkin monivaiheinen ja muuttuva prosessi, joten on tärkeää säilyttää mahdollisuus myöhemmin muuttaa toiveitaan.

3. Kriisin kokija todennäköisesti toivoo muiden yrittävän ymmärtää hänen tilannettaan. Tässä aineistossa se vaikuttaisi manifestoituvan niin, että myötätuntoon liittyviä toiveita kunnioitetaan, ovat ne sitten toiveita aktiivisesta läsnäolosta tai aiheesta keskustelemattomuudesta.

4. Monien vastaajien työteho heikkeni kriisin aikana ainakin väliaikaisesti ja vaikutus kesti usein vuosia. Tämä liittyi sekä fyysiseen että psyykkiseen stressiin, mutta myös yliläikkymiseen liittyvän resurssiteorian mukaan tämä on ymmärrettävää; sen mukaan roolipaineet vähentävät yksilön rajallisia resursseja kuten aikaa, huomiokykyä ja energiaa. He tarvitsivat silloin työyhteisönsä ja etenkin esimiestensä tukea siinä, miten työn kanssa jatkossa selviydytään niin, ettei siitä synny lisää paineita. Mikäli tämä keskustelu epäonnistuu, koituu siitä merkittävää haittaa sekä kriisin kokilalle että hänen työyhteisölleen. Uskon, että monet organisaatiot hyötyisivät, mikäli etenkin esimiehet ohjeistettaisiin tai koulutettaisiin käsittelemään näitä kriisejä, joita vääjäämättä heidän työyhteisöissään tapahtuu.

5. Keskustele yksityisesti. Monet vastaajista eivät halunneet puhua koko työyhteisölle tai muiden läsnäollessa. Mikäli kyse on kasvokkain keskustelemisesta ja kriisin kokenut joutuu niin voimakkaan tunnereaktion valtaan, ettette pysty käsittelemään asiaa, älä jätä sitä viimeiseksi keskusteluksi. On mahdollista, että voimakkaan tunnereaktion osoittaminen herättää häpeää, joka johtaa etääntymiseen. Siksi voi olla tärkeää tehdä selväksi, ettei suru tai ahdistus ole häpeällistä ja että olet yhä avoin keskustelemaan hänen toiveistaan koskien sitä, mitä hän työyhteisöltään toivoo.

6. Kaikille vastaajista ei ollut selvää, miten tai missä määrin he olisivat voineet kriisinsä aikana hyödyntää työterveyshuollon palveluita. Myös monet esimiehet ilmeisesti eivät antaneet riittävää ohjeistusta asiassa. Tämä on seikka, joka lienisi organisaatioissa kaikkein helpoiten ratkaistavissa.

5.2 TUTKIMUKSEN ARVIOINTI

Määrällistä tutkimusta arvioidaan yleensä sen validiteetin ja reliabiliteetin näkökulmasta eli tutkitaanko sitä, mitä on tarkoitus tutkia, ja kuinka luotettavana tutkimusta voidaan pitää. Määrällisessä tutkimuksessa luotettavuutta on toistettavuus, tarkkuus ja objektiivisuus. Laadullinen tutkimus on kuitenkin keskeisesti erilainen lähestymistapa tutkimiseen ja siksi samat arviointikriteerit eivät välttämättä ole yhtä hyödyllisiä sen piirissä. Laadulliselle tutkimukselle ei kuitenkaan ole vakiintunut mitään yksittäistä arviointikriteeristöä. Jotkut tutkijat käyttävät validiteetin ja reliabiliteetin termejä siinä määrin kuin niitä pystyy soveltamaan, jotkut puolestaan ovat ehdottaneet erilaisia vaihtoehtoisia kriteeristöjä. Tätä tutkimusta arvioin Corbinin (2008) kriteerien valossa. Valitsin kriteeristön siksi, että se on verrattain uusi ja perustuu Corbinin ohella monien muiden kokeneiden tutkijoiden kirjallisuuteen. Monet kriteereistä ovatkin esiintyneet aiemmin muissa vastaavanlaisissa kriteeristöissä jossakin muodossa.

Ensimmäinen kriteeri on tutkimuksen *hyödynnettävyys* (applicability). Tällä Corbin viittaa kysymykseen siitä, tarjoaako tutkimus uutta tietoa ja voiko siitä olla hyötyä tulevissa tutkimuksissa tai onko sille käytännön sovellutuksia (mts. 305). Tutkimukseni rajaus tekee siitä ainutlaatuisen. Yliläikkymistä on tutkittu vuorovaikutuksen näkökulmasta vain vähän, puheviestinnän tieteenalalla vielä vähemmän ja Suomessa harvoin. Lisäksi aiemmissa tutkimuksissa ollaan harvoin oltu kiinnostuneita poikkeustilanteista kuten juuri kodin piiriin kuuluvasta akuutista kriisistä. Siksi tutkimus pystyy tarjoamaan uutta tietoa. Lisäksi tutkimustuloksia on mahdollista hyödyntää esimerkiksi tehtäessä organisaatioille ohjeistuksia tai uusia käytänteitä tai koulutettaessa esimiehiä. Tutkimusta tehdessäni minua lähestyttiin erään merkittävän suomalaisen organisaation taholta toiveena jakaa tulokset mahdollisesti hyödynnettäviksi tulevissa ohjeistuksissa, jotka toteutuessaan koskettaisivat merkittävää määrää erilaisia suomalaisia organisaatioita.

Toinen kriteeri on tutkimuksen *käsitteellisyys* (concept) eli missä määrin tutkimus täydentää olemassa olevia tieteellisiä käsitteitä tai tarjoaa uusia. Tutkimuksessani käytän teoreettisessa pohjustuksessa erittäin tunnettua ja tutkittua sosiaalisen tuen käsitettä, mutta lisäksi myös vähemmän tutkittuja yliläikkymisen ja työn ja kodin rajan käsitteitä.

Etenkin Clarkin työn ja kodin rajan malli on hyvin uusi ja vähän tutkittu, joten esimerkiksi siitä tunnistin tämän tutkimuksen valossa, ettei malli ota vielä huomioon sitä, että samankin elämänalueen sisällä eri keskustelunaiheita voivat koskea erilaiset odotukset. Omassa tutkimuksessani tämä kävi ilmi siinä, että työyhteisöissä saattoi tapahtua runsaasti ylläilyä koskien kodin piiriin kuuluvia myönteisiä aiheita, muttei kuitenkaan kielteisiä aiheita. Lisäksi tutkimustuloksissa esittelemäni luokat nousevat suoraan aineistosta, mikä tekee niistä itsenäisiä uusia käsitteitä. Niitä on kuitenkin mahdollista verrata teoriataustassa esittelemiini käsitteisiin, mikä tarjoaa mahdollisuuden siihen, että aiemmat käsitteet voisivat täydentyä keräämilläni havainnoilla.

Kolmas kriteeri on *käsitteiden sitominen asiayhteyteen* (contextualization of concepts). Tällä Corbin viittaa siihen, onko lukijalle tarjottu riittävästi taustoitusta, jotta hän voi ymmärtää käsitteisiin liittyvän kokonaiskuvan. Tähän kriteeriin olen pyrkinyt vastaamaan esitellessäni teorioita ja aiempaa tutkimusta. Rajausvalintani vaikuttavat luonnollisesti siihen, miltä tuo tausta lukijan silmiin näyttää, mutta olen pyrkinyt valitsemaan mielestäni relevantteja aiheita ja esittelemään ne riittävässä laajuudessa. Varsinaisessa aineistossa puolestaan ei ollut yhtä yhtenäistä taustaa, sillä vastaajat olivat eri organisaatioista ja tutkimus keskittyi heidän yksilöllisiin käsityksiinsä heidän työyhteisöistään.

Neljäs kriteeri on *järkevyys* (logic). Corbinin mukaan lukijan tulee voida seurata tutkijan ajatuksenjuoksua ja päätöksentekoa niin, että hän pystyy sen ymmärtämään ja kyseenalaistamaan. Olen pyrkinyt olemaan mahdollisimman läpinäkyvä selittäessäni käyttämiäni tutkimusmenetelmiä, jotta lukija voi tarvittaessa tarkastella niitä myös kriittisesti. Myös tuloksissa tarkoitukseni on ollut selittää ja kuvata niitä ajatusketjuja, joihin tulokseni perustuvat. Osana tätä olen muun muassa kertonut aina kaikki erilaiset aiheeseen liittyvät vastaukset, jotka aineistosta suinkin löysin, enkä pelkästään vastauksia, jotka selkeimmin sopisivat juuri kyseisiin luokkiin. Mikäli olen esittänyt ajatuksen, jota en suoraan voi aineistoni avulla perustella, olen ilmaissut sen hypoteettisuuden suoraan. Näin tapahtui esimerkiksi esitellessäni tapoja, joilla työyhteisö oli rasite. Siinä pohdin muiden onnen satuttavuuden olevan todennäköisesti laajemmin esiintyvä kokemus kuin vain yhden vastaajani, mutta totesin myös, että ilman selkeää näyttöä aineistossani jää tämä ajatus hypoteettiseksi.

Viides kriteeri on *syvyys* (depth) eli se, kuinka syvälle tutkija on päässyt tutkimassaan aiheessa. Onnistuessaan tämän tulisi näkyä käsitteiden kuvauksissa välittyvänä rikkautena. Tässä kriteerissä onnistumisesta minulla on ristiriitainen näkemys. Tutkimus on tyyliltään kuvaileva eikä sikäli pyri monimutkaisempaan analyysiin. Kenties sen takia tietynlaista syvyyden kokemusta en aina itse ole kokenut tutkimuksen kytteen saavuttamaan. Jos kuitenkin mietin kuvausten laajuutta ja sitä, miten monia eri osa-alueita valitusta aiheesta on tutkittu, voidaan tutkimuksen päässeen melko syvällekin. Toisaalta tutkimuksessa on tyypittelyosa, joka on analyysinä monimutkaisempi ja ottaa huomioon aineiston kokonaisuudessaan, ei pelkästään osa-alue kerrallaan. Sen kohdalla koen tutkimuksen onnistuneen tavoittamaan syvempää ymmärrystä valitusta aiheesta.

Kuudes kriteeri on *monipuolisuus* (variation). Corbin korostaa hyvässä tutkimuksessa tulevan näkyville erilaisuutta: tuloksia, joissa on vaihtelua, ja tapauksia, jotka poikkeavat muista. Hyvässä laadullisessa tutkimuksessa näkyy hänen mukaansa elämän monimutkaisuus. Monipuolisuus oli eräs niistä seikoista, joiden tähden valitsin aineistonkeruumenetelmäksi lomakekyselyn. Se, että jokin asia, kuten luvussa 4.3.2 pohdittu aihe muiden onnen satuttavuudesta, tuli vastaan ainoastaan yhdessä vastauksessa neljäkymmenen joukossa tarkoittaa, että olisi ollut täysin mahdollista myös olla löytämättä kyseistä näkökulmaa. Myös monissa muissa luokitteluissa pienimmät luokat koostuivat vain kahden tai kolmen vastaajan kokemuksista. Näiden määrällisesti vähäisten, mutta sisällöllisesti antoisien luokkien esittely yleisempien kokemusten rinnalla oli valinta, jolla pyrin vastaamaan monipuolisuuden kriteeriin.

Seitsemäs kriteeri on *luovuus* (creativity). Luovassa tutkimuksessa tutkija onnistuu sanoittamaan aihetta uudella tavalla tai lähestymään sitä uudesta näkökulmasta, vaikkei tutkimusaihe olisikaan ainutlaatuinen. Omassa tutkimuksessani koen, että tutkimus on tehty melko perinteisesti. Luokittelu seuraa menetelmään kuuluvaa systemaattisuutta ja tuloksissa olen esitellyt tulokset aihealue kerrallaan. Rakenteellisesti tutkimus ei siis ole erityisen luova. Toisaalta koen, että tyypittelyosassa ja pohdinnassa olen onnistunut sisällön tasolla tuomaan esiin uutta synteesiä ja sellaista keskustelua teorian ja aiempien tutkimusten kanssa, jota voisi pitää onnistuneena pyrkimyksenä tieteelliseen luovuuteen.

Kahdeksas kriteeri on *herkkyys* (sensitivity) eli onko tutkimuksessa onnistuneesti annettu aineiston puhua puolestaan vai ohjasivatko ennakoasenteet tutkimusta. Corbinin mukaan hyvässä laadullisessa analyysissä tutkija pystyy tunnistamaan omat oletuksensa ja arvioimaan aineistoa avoimesti. Aloittaessani tutkielman aikomukseni oli tehdä hyvin teoriaohjaava tutkimus, jossa tarkastelin aineistoa tiukasti valitsemieni teorioiden pohjalta. Ryhtyessäni tekemään kyselyä aloin kuitenkin kyseenalaistaa lähestymistavan mielekkyyttä. Kun ohjaajani kannusti kysymään mahdollisimman paljon avoimia kysymyksiä, päädyin entisestään etääntymään alkuperäisestä suunnitelmastani. Kun lopulta näin aineiston, koin voimakkaasti, ettei teoriaohjaava lähestymistapa tekisi oikeutta vastaajieni kokemuksille. He puhuivat kokemuksista omalla tavallaan, jota oli mielestäni hedelmällistä verrata teorioihin, mutta josta olisi menettänyt paljon rikkautta pakottamalla jo koodausvaiheessa ilmaisut ahtaisiin, ennalta määrättyihin koodeihin. Sen sijaan koodit muodostuivat tiivistelmiksi vastaajien käyttämistä ilmaisuista. Koin, että tässä suhteessa tein lopulta tarpeellisen päätöksen.

Yhdeksäs kriteeri on *todiste muistiinpanoista* (evidence of memos). Corbin on erityisesti grounded theory -menetelmän tutkija, jossa tutkijan intuitio ja tulkinta ovat vielä korostuneemmassa asemassa kuin esimerkiksi sisällönanalyysissä. Ilman muistiinpanoja tällainen tutkimus herättää epäilyksiä tulosten perusteltavuudesta. Omassa tutkimuksessani koko aineisto on kirjallisessa muodossa eivätkä tulokset perustu mihinkään muuhun. Siksi en pidä tätä kriteeriä erityisen relevanttina tutkimukseni kannalta, mutta ajatuksen periaate näkyy tulosten yhteydessä esitetyissä suorissa lainauksissa, jotka osaltaan myös vahvistavat käsitystä jonkinlaisen aineiston aidosta olemassaolosta.

Kymmenes kriteeri on *tunnistettavuus* (fit). Tällä Corbin tarkoittaa sitä, vaikuttavatko tulokset tutkimuksen tekijän ja tutkittavien mielestä samaistuttavilta ja sellaisilta, että ne vastaavat heidän kokemuksiaan. En valitettavasti pro gradu -tutkielman rajoissa ryhtynyt hankkimaan palautetta vastatakseni tähän kriteeriin.

5.3 JATKOTUTKIMUSKYSYMYKSET

Tämä tutkimus vastasi monelta osin siihen, millaisia käsityksiä ja kokemuksia kriisin kokijoilla oli työyhteisöstään etenkin tarpeiden ja toiveiden näkökulmasta.

Roolikonflikti, roolin epäselvyys ja roolin yllirasittuminen ovat termejä, jotka esiintyvät paljon aiemmassa yliläikkymistutkimuksessa. Aihe on tällä tutkimusalueella keskeinen ja kuitenkin viestinnällinen tutkimus ei ole merkittävästi ottanut tähän keskusteluun osaa. Myöskään tässä tutkimuksessa ei tutkittu rooleja, vaikka tulokset vahvasti viittaavat siihen, että kyseisellä näkökulmalla olisi paljon annettavaa. Olisikin mielenkiintoista nähdä tulevissa tutkimuksissa kysyttävän esimerkiksi, miten työhön ja kotiin liittyvät rooliristiriidat ilmenevät työpaikan vuorovaikutuksessa. Mitä käsityksiä ihmisillä niistä on? Miten niistä viestitään? Ovatko ne läsnä työyhteisön puhekulttuurissa ja millaisia ne ovat? Työyhteisöjen hierarkkinen luonne, rooliristiriitojen yleisyys ja niiden merkittävät vaikutukset koko työyhteisöön voisivat mahdollistaa myös aiheen kriittisen tutkimisen. Liittykö valta rooliristiriidoista keskustelemiseen työyhteisössä?

Tutkimuksessani merkittävä osa vastaajista oli enimmäkseen tyytyväisiä työyhteisönsä suhtautumiseen ja käyttäytymiseen. Mielestäni tämä on tärkeää, sillä myös onnistumisten tutkiminen on arvokasta. Tyytymättömyys oli kuitenkin harvinaisempaa tässä aineistossa, joten olisi mielenkiintoista nähdä tutkimus, joka keskittyisi rajatummin kielteisiin kokemuksiin. Psykkisistä kriiseistä tiedetään, että uudet vastoinkäymiset muutoinkin jopa vuosia kestäväen paranemisprosessin aikana altistavat henkilön tilanteen uudelleenpahenemiselle ja prosessin pitkittymiselle (esim. Saari, 2005). Myös tämän tutkimuksen vastaajilla työyhteisön ja etenkin esimiehen kielteiseksi koettu suhtautuminen vaikutti aiheuttavan lisästressiä ja usein aikeen vaihtaa työpaikkaa. Tulevissa tutkimuksissa voitaisiin tarkemmin perehtyä siihen, miten kriisin kokeneen ja hänen työyhteisönsä suhteiden heikkeneminen tapahtuu ja mitkä ovat ne avaintekijät, joihin kenties olisi mahdollista puuttua ennen kuin tilanne etenee esimerkiksi työpaikkakiusaamiseksi. Aihe on tärkeä, sillä aiemman tutkimuksen perusteella tiedetään, että huonot suhteet työpaikalla ovat haitallisia niin yksilöille, yhteisöille kuin organisaatioillekin (esim. Sias, 2009).

Tutkimuksestani kävi ilmi, että vastaajat toivoivat työyhteisöltään myötätuntoa ja ymmärrystä, mutta että heillä oli erilaisia käsityksiä siitä, miten niitä tulisi osoittaa. Jotkut toivoivat vahvaa emotionaalista tukea, johon kuului tunteista ja tilanteesta keskustelemista ja myötäelämistä. Jotkut toivoivat, että työyhteisö osoittaisi tukensa olemalla puhumatta asiasta. Aiemmastakin tutkimuksesta tiedetään, että joskus ihmiset eivät halua muilta sellaista käyttäytymistä, jota tutkimus pitää tärkeänä, yksilön hyvinvointia lisäävänä sosiaalisena tukena (esim. Vangelisti, 2009). Lehman ja Hemphill (1990) puolestaan esittivät, että usein ihmisille riittää, että muut ilmaisevat tukensa ja läsnäolonsa, vaikkeivät osaisikaan auttaa. Tässä tutkimuksessa oli kuitenkin myös vastaajia, jotka kokivat tuen ilmaisemisen tungetteleväksi ja epämiellyttäväksi ja että olisi ollut parempi, ettei sitä oltaisi yritetty tarjota. Jatkotutkimuksen kannalta kiehtovaa olisikin selvittää, miksi sosiaalinen tuki joskus onnistuu ja joskus ei. Millainen tuen ilmaiseminen koetaan epämiellyttäväksi? Miksi?

Neljänneksi ehdotan, että tulevissa tutkimuksissa otettaisiin selvää siitä, vaikuttaako kriisin tyyppi siihen, miten aiheesta halutaan työyhteisössä puhua. Tähänkin tutkimukseen vastanneiden joukossa oli henkilöitä, joiden kriisi oli luonteeltaan lyhyenä ajanjaksona tapahtuva, esimerkiksi avioero, ja joidenkin kriisi oli luonteeltaan pysyvä, esimerkiksi oma tai puolison sairastuminen. Kriiseinä nämä ovat erilaisia, sillä jälkimmäiseen liittyy erilaista itsensä uudelleenmäärittelyä ja omanlaistaan jälkiseuraamusten kanssa elämään opettelemista (esim. Saari, 2005). Tekeekö se näihin liittyvästä vuorovaikutuksestakin erilaista?

Entä millaista on vuorovaikutus sen jälkeen kun varsinainen psyykkisen kriisin käsitteleminen on jo ohi ja muutokset on hyväksytty osaksi itseä? Onko yksilön vuorovaikutus työpaikalla erilaista? Jos henkilö jää työyhteisöön, muuttuuko työyhteisön vuorovaikutustavat kun joku muu kokee kodin piiriin kuuluvan kriisin? Jotkut tämän tutkimuksen vastaajat kommentoivat, että työyhteisön suhtautuminen heitä kohtaan saattoi osittain johtua siitä, että yhteisössä oli ennenkin käsitelty kriisejä yhdessä ja jotkut kommentoivat, että jatkossa he itse suhtautuivat muiden kriiseihin eri tavalla. Entä muuttuuko työyhteisön vuorovaikutustavat, jos kriisin kokenut henkilö on lopulta lähtenyt? Kaiken kaikkiaan: miten työyhteisön aiemmat kokemukset kodin piiriin kuuluvien kriisien käsittelemisestä muokkaavat yhteisön käsityksiä kriiseihin liittyvästä vuorovaikutuksesta?

Viimeiseksi ehdotan, että tulevissa tutkimuksissa ylläilyksen vuorovaikutustutkimusta tarkasteltaisiin Petronion yksityisyyden hallinnan teorian (communication privacy management) näkökulmasta. Tässä tutkimuksessa oli ilmeistä, että osa vastaajista halusi kertoa tilanteestaan paljon ja jotkut eivät ollenkaan. Lisäksi joillakin oli huoli siitä, että jos he kertovat jollekin, tieto voi leviää ja siitä saatetaan alkaa juoruilla. Petronion teoria käsittelee nimenomaisesti yksityisasioiden jakamista, joten sen avulla voisi olla mahdollista tutkia, millaisia käsityksiä ihmisillä on kodin piiriin kuuluvasta kriisistä kertomisesta ja kertomatta jättämisestä.

LÄHTEET

- Albrecht, T. L. & Goldsmith, D. J. (2003). Social support, social networks and health. Teoksessa T. L. Thompson, A. M. Dorsey, K. I. Miller & R. Parrott (toim.), *Handbook of health communication*. (s. 263–284). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Allen, T. D., Herst, D. E. L., Bruck, C. S. & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: A review and agenda for future research. *Journal of Occupational Psychology*, 5, 278–308.
- Antila, J. (2005). *Veteen piirretty viiva? Työn ja yksityiselämän välisen rajapinnan tarkastelua. Työpoliittinen tutkimus nro 272*. Helsinki: Työministeriö.
- Antonucci, T. C. & Israel, B. A. (1986). Veridicality of social support: A comparison of principal and network members' responses. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 54, 432–437.
- Beach, B. (1989). *Integrating work and family life*. Albany, NY: State University of New York Press.
- Berkman, L. F. & Syme, S. L. (1979). Social networks, host resistance, and mortality: A nine-year follow-up study of Alameda County residents. *American Journal of Epidemiology*, 109, 186–204.
- Bruner, J. (1990). *Acts of meaning*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Burleson, B. R. & MacGeorge, E. L. (2002). Supportive communication. Teoksessa M. L. Knapp & J. A. Daly (toim.), *Handbook of interpersonal communication*. (s. 374–424). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Burke, R. J., Weir, T. & Duwors, R. E. J. (1980). Work demands on administrators and spouse wellbeing. *Human Relations*, 33, 253–278.
- Buzzanell, P. M., Meisenbach, R., Remke, R., Liu, M., Bowers, V. & Conn, C. (2005). The good working mother: Managerial women's sensemaking and feelings about work-family issues. *Communication studies*, 56, 261–285.
- Carlson, D. S. & Kacmar, K. M. (2000). Work-nonwork conflict in the organization: Do life role values make a difference? *Journal of Management*, 26, 1031–1054.
- Cassell, G. (1976). The contribution of the social environment to host resistance. *American Journal of Epidemiology*, 104, 107–123.
- Clark, S. C. & Farmer, P. M. K. (1998). Living in two different worlds: Measuring cultural and value differences between work and home, and their effect on border-crossing. Esitelmä Institute of Behavioral and Applied Management -instituutin vuotuisessa konferenssissa Orlandossa, Floridassa, lokakuussa 1998.
- Clark, S.C. (2000). Work/family border theory: A new theory of work/family balance. *Human Relations*, 53, 747–770.

- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38, 300–314.
- Cohen, S. (2001). Social relationships and susceptibility to the common cold. Teoksessa C. D. Ryff & B. H. Singer (toim.), *Emotion, social relationships, and health* (s. 221–233). New York: Oxford University Press.
- Cohen, S., Gottlieb, B. H. & Underwood, L. G. (2000). Social relationships and health. Teoksessa S. Cohen, L. G. Underwood & B. H. Gottlieb (toim.), *Social support measurement and intervention: A guide for health and social scientists* (s. 3–25). New York: Oxford University Press.
- Cohen, S. & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98, 310–357.
- Coontz, S. (1992). *The way we never were*. New York: Basic Books.
- Corbin, J.M. (2008). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*. LA: SAGE.
- Duckworth, J.D. & Buzzanell, P.M. (2009). Constructing work-life balance and fatherhood: Men's framing of the meanings of both work and family. *Communication studies*, 60, 558–573.
- Ellis, B. H. & Miller, K. I. (1994). Supportive communication among nurses: Effects on commitment, burnout, and retention. *Health Communication*, 6, 77–96.
- English-Lueck, J.A. (2002). *Cultures@Silicon Valley*. Stanford, CA: Stanford University Press.
- Evans, P. & Bartolome, F. (1980). The relationship between professional and private life. Teoksessa C.B. Derr (toim.) *Work, family, and career*. (s. 281-317). New York: Praeger.
- Flynn, G. (1995). Warning: Your best ideas may work against you. *Personnel Journal*, 74, 77-96.
- Galinsky, E. & Stein, P.J. (1990). The impact of human resource policies on employees: Balancing work/family life. *Journal of Family Issues*, 8, 368-383.
- Googins, B. K. (1991). *Work/family conflicts: Private lives - public responses*. New York: Auburn House.
- Greenhaus, J. H. & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76-88.
- Greenhaus, J. H., Bedian, A. G. & Mossholder, K. W. (1987). Work experiences, job performance, and feelings of personal and family well-being. *Journal of Vocational Behavior*, 31, 200-215.
- Hall, D. T. (1972). A model of coping with role conflict: The role behavior of college educated women. *Administrative Science Quarterly*, 17, 471–486.

- Hall, D. T. & Richter, J. (1988). Balancing work life and home life: What can organizations do to help? *Academy of Management Executive*, 11, 213–223.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Holahan, C. J., Moos, R. H., Holahan, C. K. & Brennan, P. L. (1995). Social support, coping, and depressive symptoms in a late-middle-aged sample of patients reporting cardiac illness. *Health Psychology*, 14, 152–163.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2009). *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2009). *Tutkimushaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus.
- Hoffman, M. F. & Cowan, R. L. (2010). Be careful what you ask for: Structuration theory and work/life accommodation. *Communication Studies*, 61, 205–223.
- Hopkins, K. M. (2001). Manager intervention with troubled supervisors. *Management Communication Quarterly*, 15, 83–99.
- Jackson, S. E. & Maslach, C. (1982). After-effects of job related stress. Families as victims. *Journal of Occupational Behavior*, 3, 63–77.
- Jansen, N., Kant, I., Kristensen, T. & Nijhuis, F. (2003). Antecedents and consequences of work-family conflict: A prospective cohort study. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 45(5), 479–491.
- Jorgenson, J. (2000). Interpreting the intersections of work and family: Frame conflicts in women's work. *Electronic Journal of Communication*, 10.
- Judge, T. A. & Ilias, R. (2004). Affect and job satisfaction: A study of their relationship at work and at home. *Journal of Applied Psychology*, 89, 661–673.
- Kanter, R. M. (1977). *Work and family in the United States: A critical review and agenda for research and policy*. NY: Russell Sage Foundation.
- Katz, D. & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations*. NY: Wiley.
- Kauppinen, T., Hanhela, R., Heikkilä, P., Lehtinen, S., Lindström, K., Toikkanen, J. & Tossavainen, A. (toim.). (2003). *Työ ja terveys Suomessa 2003*. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Kirby, E. L., Golden, A. G., Medved, C. E., Jorgenson, J. & Buzzanell, P. M. (2003). An Organizational Communication Challenge to the Discourse of Work and Family Research: From Problematics to Empowerment. Teoksessa P.J. Kalbfleisch (toim.), *Communication Yearbook* 27, (s. 1–44). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Kirby, E. L., & Krone, K. J. (2002). "The policy exists but you can't really use it": Communication and the structuration of work-family policies. *Journal of Applied Communication Research*, 30, 50–77.

- Kirby, E. L. (2001). Blurring personal and professional boundaries: Perceptions of men and women regarding talking about family and personal life. Esitelmä International Communication Association -tiedeyhdistyksen vuotuisessa tapaamisessa Washingtonissa.
- Koponen, L. & Sillanpää, K. (2005). *Potilaan hoito päivystyksessä*. Helsinki: Tammi.
- Koskinen, S., Lundqvist, A & Ristiluoma, N. (2012). *Terveys, toimintakyky ja hyvinvointi Suomessa 2011. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen raportti 68/2012*. Tampere: Suomen yliopistopaino.
- Krause, N., Liang, J. & Yatomi, N. (1989). Satisfaction with social support and depressive symptoms: A panel analysis. *Psychology and Aging*, 4, 88–97.
- Lackner, J. B., Joseph, J. G., Ostrow, D. G., Kessler, R. C., Eshleman, S., Wortman, C. B., ym. (1993). A longitudinal study of psychological distress in a cohort of gay men: Effects of social support and coping strategies. *Journal of Nervous and Mental Disease*, 181, 4–12.
- Lehman, D. R. & Hemphill, K. J. (1990). Recipients' perceptions of support attempts and attributions for support attempt that fail. *Journal of Social and Personal Relationships*, 7, 563–574.
- Lönnqvist, J., Heikkinen, M., Henriksson, M., Marttunen, M. & Partonen, T. (2009). *Psykiatria*. Helsinki: Duodecim.
- Medved, C.E., Brogan, S.M., McClanahan, A.M., Morris, J.F. & Shepherd, G.J. (2006). *The Journal of Family Communication*, 6, 161–180.
- Medved, C. E. (2004). The everyday accomplishment of work and family: Exploring practical actions in daily routines. *Communication studies*, 55, 128–145.
- Michel, J.S., Kotrba, L.M., Mitchelson, J.K., Clark, M.A. & Baltes, B.B. (2011). Antecedents of work-family conflict: A meta-analytic review. *Journal of Organizational Behavior*, 32, 689–725.
- Mikkola, L. (2009). Sosiaalinen tuki työssä: katsaus 2000-luvun tutkimuskirjallisuuteen. Teoksessa T. Valkonen, P. Isotalus, M. Siitonen & M. Valo. (toim.), *Prologi. Puheviestinnän vuosikirja 2009*, (s. 26–47). Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Morf, M. (1989). *The work/life dichotomy*. NY: Quorum Books.
- Mustajoki, M., Alila, A., Matilainen, E. & Rasimus, M. (2007). *Sairaanhoidajan käsikirja*. Helsinki: Duodecim.
- Mäkelä, J. (2007). *Lapsettomuudesta puhuminen ja tuen saaminen läheisiltä*. Puheviestinnän pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto, puheopin laitos.
- Netemeyer, R. G., McMurrian, R., & Boles, J. S. (1996). Development and validation of work–family conflict and family–work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81, 400–410.

- Nippert-Eng, C. E. (1996). *Home and work: Negotiating boundaries through everyday life*. Chicago: University of Chicago Press.
- Norris, F. H. & Kaniasty, K. (1996). Received and perceived social support in times of stress: A test of the social support deterioration deterrence model. *Journal of Personality and Social Psychology*, 71, 498–511.
- Pahkinen, E. (2012). *Kyselytutkimusten otantamenetelmät ja aineistoanalyysi*. Jyväskylä: JULPU.
- Parasuman, S., Greenhaus, J. H. & Granrose, C. K.. (1992). Role stressors, social support, and well-being among two-career couples. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 339–356.
- Piotrkowski, C. S. (1978). *Work and family system: A naturalistic study of working-class and lower-middle-class families*. New York: Free Press.
- Reifman, A. (1995). Social relationships, recovery from illness, and survival: A literature review. *Annals of Behavioral Medicine*, 17, 124–131.
- Repetti, R. L. (1987). Individual and common components of the social environment. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 710–720.
- Rothbard, N. & Wilk, S. (2011). Waking up on the right or wrong side of the bed: Start-of-workday mood, work events, employee affect, and performance. *Academy of Management Journal*, 54, 959–980.
- Rychlak, J. F. (1981). *Personality and psychotherapy: A theory-construction approach*. Boston: Houston Mifflin.
- Saari, S. (2005). *Bolt from the blue: coping with disasters and acute traumas*. PA: Jessica Kingsley Publishers.
- Sprecher, S., Metts, S., Burlison, B. R., Hatfield, E. & Thompson, A. (1995). Domains of expressive interaction in intimate relationships: associations with satisfaction and commitment. *Family Relations*, 44, 203–210.
- Staines, G.L. (1980). Spillover versus compensation: A review of the literature on the relationship between work and non-work. *Human Relations*, 33, 111–129.
- Syväoja, L. (2009). *Työ puheenaiheena parisuhteessa. Puheviestinnän näkökulma ylläilykymiseen*. Puheviestinnän pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto, puheopin laitos.
- Thompson, J.A. & Bunderson, J.S. (2001). Work-nonwork conflict and the phenomenology of time: Beyond the balance metaphor. *Work and Occupations*, 28(1), 17–39.
- Tilastokeskus (2015a). *Sivilisäädyn muutokset vuonna 2014*. Haettu 2.1.2016 osoitteesta http://www.stat.fi/til/ssaaty/2014/ssaaty_2014_2015-04-21_tie_001_fi.html.

- Tilastokeskus (2015b). *Kuolemansyyt vuonna 2014*. Haettu 2.1.2016 osoitteesta http://www.stat.fi/til/ksyyt/2014/ksyyt_2014_2015-12-30_fi.pdf.
- Vangelisti, A. L. (2009). Challenges in conceptualizing social support. *Journal of Social and Personal Relationships*, 26, 39–51.
- Weick, K.E. (1979). *The social psychology of organizing*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Wethington, E. & Kessler, R. C. (1986). Perceived support, received support, and adjustment to stressful life events. *Journal of Health and Social Behavior*, 27, 78–89.
- Whetten, D. A. & Cameron, K.S. (1998). *Developing management skills*. Reading, MA: Addison Wesley Longman.
- Yoshimura, C. G. (2013). A dialectic approach to work-family conflict. *The northwest journal of communication*, 41, 7–40.
- Zhang, Q. & Zhu, W. (2007). Teacher stress, burnout, and social support in Chinese secondary education. *Human Communication*, 10, 487–496.

LIITTEET

Liite 1: Kyselylomakkeen ohjeistus ja kysymykset

[kyselylomakkeen sivu 1]

Työ ja koti ovat monella tavalla merkittäviä elämänalueita. Aiemman tutkimuksen perusteella tiedetään jo paljon siitä, miten ne vaikuttavat toinen toisiinsa. Yksilöt ja työyhteisöt ovat kuitenkin luonnollisesti erilaisia esimerkiksi siinä, miten työasioista puhutaan kotona tai kotiasioista puhutaan työpaikalla. Tässä tutkimuksessa pyrkimyksenä on tarkemmin selvittää, millaisia kokemuksia ihmisillä on työyhteisöistään aikoina, jolloin he ovat kohdanneet kotona vakavan kriisin. Vastaavanlaista tutkimusta ei ole Suomessa ennen tehty.

Tutkimus on osa Helsingin yliopiston puheviestinnän pro gradu -tutkielmaa.

Vastaajat

Toivon sinun vastaavan kyselyyn, mikäli:

1) olet kokenut kotona vakavan kriisin samalla kun olet ollut täysipäiväisesti töissä

JA

2) koet kuuluneesi kriisin aikana työyhteisöön.

Mikäli kriisisi on parhaillaan vielä kesken, voit osallistua vastaamalla niihin kysymyksiin, joihin mielestäsi on tällä hetkellä annettavissa vastaus.

Mikäli olet kokenut useamman kriisin, jotka tapahtuivat kuitenkin eri aikaan, valitse niistä yksi.

Mikäli olet kokenut useamman samanaikaisen kriisin, voit valita, kuvailenko kyseistä ajanjaksoa vai keskitytkö enemmän vastaamaan yhden kriisin näkökulmasta.

Vastausaika

Aineistonkeruu päättyy 31.8.2015 klo 23.59.

Aihealueet

Kysely koostuu seuraavista osioista:

I. Vastaajan ja työn tiedot (9 kysymystä)

II. Kriisin taustatiedot (3 kysymystä)

III. Työn ja kodin yhdistäminen (3 kysymystä)

IV. Työyhteisön suhtautuminen kriisin aikana (3-6 kysymystä)

V. Keskustelu yksittäisten henkilöiden ja ryhmien kanssa (0-30 kysymystä)

VI. Kriisin jälkeen (3 kysymystä)

Lomakkeen täyttäminen

Useimmat lomakkeen kentistä on mahdollista jättää tyhjiksi. Tämä tarkoittaa, että voit halutessasi vastata kyselyyn siltä osin kuin koet omien kokemustesi kannalta keskeiseksi. Pakolliset kentät on merkitty tähdellä (*).

Vastaamiseen kannattaa varata aikaa noin 30 minuuttia.

Henkilötiedot

Ensimmäisen aineistonkeruun päätyttyä on mahdollista, että pienemmälle joukolle lähetetään kutsu syventävään verkkohaastatteluun. Henkilöt, jotka tarjoutuvat antamaan lisätietoja, voivat jättää kyselyn lopuksi yhteystietonsa. Muussa tapauksessa mitään henkilötietoja ei tallenneta.

Valmiissa tutkielmassa voidaan esittää esimerkkeinä aineistosta poimittuja lyhyitä lainauksia, jotka pyritään valitsemaan niin, ettei vastaajaa ole mahdollista tunnistaa.

Lisätiedot

Lisätietoja tutkimuksesta voi pyytää sähköpostitse (hanna.m.viitanen@helsinki.fi).

[kyselyn sivu 2]

I. VASTAAJAN JA TYÖN TIEDOT

* 1. Tämänhetkinen ikä

2. Sukupuoli

* 3. Minkä ikäinen olit sinä aikana kun käsittelit kriisiä?

4. Mikä oli koulutuksesi kriisin aikana?

5. Mikä oli tai mitkä olivat työnimikkeesi kriisin aikana?

* 6. Millaisia työtehtäviä sinulla oli tavanomaisena päivänä?

* 7. Kuvaile lyhyesti kriisin aikaista työyhteisöäsi.

Millainen oli työyhteisön rakenne? Montako henkilöä yhteisöön lukeutui? Millainen ilmapiiri töissä oli? Oliko yhteisössä tapahtunut jotakin merkittävää, joka vaikutti kriisisi aikana?

* 8. Muistele keskustelurutiineja työyhteisössäsi.

Keiden työyhteisösi jäsenten kanssa olit tekemisissä tavanomaisena työpäivänäsi?

Millaisissa tilanteissa yleensä keskustelitte keskenänne?

(Esim. työn ohessa, yhteisillä lounastauoilla, saapuessa/poistuessa, vapaa-ajalla)?

Missä fyysisessä tilassa tai **millä teknisillä välineillä** keskustelunne yleensä tapahtuivat?

(Esim. taukuhuoneessa, käytävällä, esimiehen toimistossa, puhelimitse, sähköpostitse.)

* 9. Rajoittiko jokin mahdollisuuksiasi keskustella työyhteisösi jäsenten kanssa? (Esim. työskentelit yksin, teillä ei ollut yhteisiä tiloja, oli liian meluisaa.)

[kyselyn sivu 3]

II. KRIISIN TAUSTATIEDOT

*1. Mikä oli kokemasi kriisi?

Alasvetovalikon vaihtoehdot: avio-/avoero, puolison menehtyminen, puolison sairastuminen, lapsen tai muun huollettavan sairastuminen, oma sairastuminen, muu kriisi.

* 2. Kerro lyhyesti omin sanoin, millaisesta kriisistä oli kyse ja miten se vaikutti elämääsi.

* 3. Kuinka kauan arvioit kriisin vaikuttaneen merkittävästi mielialaasi ja jaksamiseesi töissä? Oliko tässä mielestäsi erotettavissa erilaisia vaiheita?

[kyselyn sivu 4]

Lisäohjeet

Lomakkeen rakenne tästä eteenpäin

Useimmat kaikista lomakkeen kysymyksistä on koottu tälle sivulle. Halutessasi voit selata kyselyn loppuun nähdäksesi kaikki kysymykset ennen vastaamista. Liiku tällöin käyttäen alalaidan linkkejä "Seuraava" ja "Edellinen". Jo antamasi vastaukset eivät pyyhkiydy.

Kysymyksiin vastaaminen

Tutkimuksen kannalta on sitä parempi, mitä laajemmin ja yksityiskohtaisemmin pystyt vastaamaan. Mikäli jokin kohta ei tunnu omalla kohdallasi mielekkäältä, voit vastata siihen lyhyesti tai jättää kokonaan tyhjäksi keskittyäksesi paremmin muihin kysymyksiin.

III. Työn ja kodin yhdistäminen

Jotkut pitävät työn ja yksityiselämän mieluiten erillään kun jotkut puolestaan mielellään yhdistävät molempia elämänalueita. Yksilöt ja työyhteisöt ovat tässä suhteessa luonnollisesti erilaisia. Seuraaviin kysymyksiin ei olekaan olemassa oikeita tai vääriä vastauksia. Vastaa niihin vapaasti oman kokemuksesi mukaisesti.

1. Missä määrin työpaikallanne oli tapana puhua kotiin ja perheeseen liittyvistä asioista? Millaisista aiheista puhuttiin? Oliko aiheita, joista ei puhuttu?

2. Kuinka tavanomaista itsellesi oli puhua kotiasioistasi ennen kriisiä? Muuttuiko tapasi puhua tai puhumisen määrä kriisin aikana? Jos muuttui, miten?

3. Kuinka tavanomaista sinulle oli tehdä muita kotiin ja perheeseen liittyviä asioita töissä? Esimerkiksi piditkö yhteyttä perheenjäseniisi tai hoiditko kotiasioita työajalla? Huomasitko eroa ennen kriisiä ja kriisin aikana?

IV. TYÖYHTEISÖN SUHTAUTUMINEN KRIISIN AIKANA

Vastatessasi seuraaviin kysymyksiin toivon sinun miettivän työyhteisöä kokonaisuutena eli laajemmin kuin yksittäisinä henkilöinä.

1. Halusitko itse puhua kriisistä töissä? Miksi tai miksi et?

Jos halusit keskustella, mistä aiheista puhuit tai olisit halunnut puhua? Entä oliko aiheita, joista et kuitenkaan halunnut keskustella?

2. Oliko työyhteisöstäsi apua kriisisi kanssa? Millä tavalla? Mitä ajatuksia tai tunteita se sinussa herätti? Miten se vaikutti sinuun?

3. Oliko työyhteisösi jollakin tavalla rasite kriisin aikaan? Millä tavalla? Millaisia ajatuksia tai tunteita se sinussa herätti? Miten se vaikutti sinuun?

**Jos koko työyhteisö tiesi kriisistäsi, vastaa vielä seuraaviin kysymyksiin.
Muussa tapauksessa siirry seuraavalle sivulle.**

1. Miten kerroit työyhteisöllesi kriisistä kotona tai miten se heille muutoin selvisi?

2. Miten töissä otettiin uutinen vastaan? Oliko vastaanotossa jotakin odottamatonta? Miksi arvelet muiden suhtautuneen niin?

3. Muuttuiko suhtautuminen kriisin aikana? Millä tavalla? Oliko jokin yllättävää? Miksi arvelet suhtautumisen pysyneen samanlaisena tai muuttuneen?

[kyselyn sivut 5–6]

V. HENKILÖT JA RYHMÄT, JOIDEN KANSSA PUHUIN KRIISISTÄNI

Seuraavaksi pyydän sinua muistelemaan yksittäisiä henkilöitä tai ryhmiä, joiden kanssa keskustelit tai jätit keskustelematta kotona vallitsevasta kriisistä. Luethan kysymykset tarkkaan. Vastaa mahdollisimman laajasti ja yksityiskohtaisesti.

Valitse 1–5 työyhteisön henkilöä tai ryhmää, joiden kanssa puhuit jotakin kriisistäsi.

Keskustelut välillänne ovat voineet tapahtua sinun tai heidän aloitteesta ja ne ovat voineet olla mielestäsi mieluisia tai epämieluisia. Tärkeintä valinnan kannalta on, että keskustelitte aiheesta ainakin kerran. Alle voit täyttää keskustelujanne koskevan yleisen kuvauksen ja/tai kuvailla jonkin yksittäisen mieleen jääneen tilanteen. Voit vastata siltä osin kuin itse koet kohdallasi merkitykselliseksi ja jättää osan kohdista tyhjiksi.

Henkilö/ryhmä 1

1. Kuka hän oli? (Esim. lähin työkaveri, esimies, ryhmän assistentti, oma tiimi)

2. Mieti keskustelujanne kriisin aikana.

Miten päädyitte keskustelemaan kriisistäsi? Kerroitko itse vai selvisikö se hänelle/heille muulla tavalla?

Kuinka usein puhuitte kriisistäsi? Millaisissa tilanteissa? Mistä puhuitte?

Mikä keskusteluissanne oli sinulle merkityksellisintä tai vaikuttavinta? Koitko tilanteet enemmän apuna vai rasitteena?

Miksi arvelet puhuneesi asioista hänelle/heille?

Muuttuiko suhteenne kriisin aikana?

Kerro vapaasti.

3. Kuvaile jokin erityisesti mieleesi jäänyt tilanne välillänne.

Tutkijan kommentti: Tämän jälkeen vastaajille tarjottiin identtiset ohjeistukset ja vastauskentät henkilöille/ryhmille 2 ja 3. Niiden jälkeen tarjottiin rastittamalla vaihtoehto avata vielä kuvailtaviksi henkilöt/ryhmät 4 ja 5. Mikäli heitä ei tarjouduttu kuvailemaan, siirryttiin suoraan henkilöihin ja ryhmiin, joiden kanssa kriisistä ei puhuttu.

[kyselyn sivut 7–8]

VI. HENKILÖT JA RYHMÄT, JOIDEN KANSSA EN PUHUNUT KRIISISTÄNI

Valitse nyt 1–5 työyhteisön henkilöä tai ryhmää, joiden kanssa et puhunut kriisistäsi. Alle voit täyttää keskustelemattomuuttanne koskevan yleisen kuvauksen ja/tai kuvailla jonkin yksittäisen mieleen jääneen tilanteen.

Voit vastata siltä osin kuin itse koet kohdallasi merkitykselliseksi ja jättää osan kohdista tyhjiksi.

Henkilö/ryhmä 1

1. Kuka hän oli? (Esim. lähin työkaveri, esimies, ryhmän assistentti, oma tiimi)

2. Mieti keskustelemattomuuttanne.

Yrititkö sinä tai hän/he aloittaa keskustelua kriisistäsi?

Etkö itse halunnut puhua, eikä hänen/heidän kanssaan voinut puhua vai oliko kyse jostakin muusta? Mistä se mielestäsi saattoi johtua?

Jos olisit halunnut puhua jostakin, mistä olisit toivonut voivasi puhua hänen/heidän kanssaan?

Kerro vapaasti.

3. Kuvaile jokin erityisesti mieleesi jäänyt tilanne välillänne.

Tutkijan kommentti: Tämän jälkeen vastaajille tarjottiin identtiset ohjeistukset ja vastauskentät henkilöille/ryhmille 2 ja 3. Niiden jälkeen tarjottiin rastittamalla vaihtoehto avata vielä kuvailtaviksi henkilöt/ryhmät 4 ja 5. Mikäli heitä ei tarjouduttu kuvailemaan, siirryttiin suoraan lomakkeen viimeiseen osioon.

[kyselyn sivu 9]

VII. KRIISIN JÄLKEEN

1. Mitä työyhteisöstäsi jäi erityisesti mieleen tuon elämäntilanteen myötä?

2. Jos voisit muuttaa jotakin siinä, miten töissä kriisiin suhtauduttiin, mitä muuttaisit? Tekisitkö itse jotakin toisin?

3. Mitä sanoisit heille, jotka tekevät täysipäiväisesti töitä samalla kun käsittelevät kotona kriisiä?

[kyselyn sivu 10]

LOPUKSI

1. Jäikö jotakin kysymättä? Tuleeko mieleesi vielä jotakin muuta? Haluatko jättää palautetta tutkimuksesta? Sana on vapaa.

2. Aineiston analyysin jälkeen saatan esittää vielä syventäviä kysymyksiä osalle vastaajista. Mikäli sinuun saa ottaa yhteyttä tähän tarkoitukseen, jätä alle sähköpostiosoitteesi. Osoitetta käytetään vain tätä tutkimusta varten.

Kiitos ajastasi!