

**TYÖUUPUMUSTARINOITA INFORMAATIOTEKNOLOGIAN ALALTA:
Syyt, kokemukset ja kehittyminen**

Pirjo Hämäläinen

Lisensiaatin tutkimus

Työ- ja organisaatiopsykologian
erikoispsykologikoulutus

Jyväskylän yliopisto

Joulukuu 2004

SISÄLTÖ

1. JOHDANTO	4
1.1. Tutkimuksen lähtökohta	4
1.2. Työuupumus ilmiönä	6
1.3. Informaatioteknologia-alan työssä kuormittavat tekijät	9
1.4. Työuupumus tarinallisena haasteena	11
1.5. Tutkimuksen tavoitteet	13
2. TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	14
2.1. Tutkittavat	14
2.2. Aineiston keruu	14
2.3. Aineiston analyysiprosessin eteneminen	15
2.3.1. Tekijöiden ja -kokemusten sisällönanalyysi: horisontaalinen analyysi	15
2.3.2. Työuupumuksen kehittyminen: vertikaalinen analyysi	16
2.3.3. Ydintarinoiden tyypittely	17
3. TULOKSET	20
3.1. Työuupumusta aiheuttavien tekijöiden ja kokemusten tarkastelu	20
3.1.1. Työuupumusta aiheuttavat tekijät	20
3.1.2. Työuupumuskokemukset	21
3.2. Työuupumuksen kehittyminen	23
3.2.1. ”Työn imusta uuteen työorientaatioon”-tarinat	23
3.2.2. ”Työn mielekkyyden menetyksestä ulkoiseen muutokseen pyrkivien”-tarinat	31
3.2.3. Yhteenveto työuupumuksen kehittämisestä kahdessa tarinatyyppissä	37
4. DISKUSSIO	39
4.1. Työuupumusta aiheuttavat tekijät ja työuupumuskokemukset it-alalla	39
4.2. Työuupumuksen kehittymisen tarinalliset tulkinnat	40
4.2.1. ”Työn imusta uuteen työorientaatioon”-tarinat	40
4.2.2. ”Työn mielekkyyden menetyksestä ulkoiseen muutokseen pyrkivien”-tarinat	42
4.3. Hypoteesi yksilöllisten tekijöiden merkityksestä työuupumuksen kehittämisessä	43
4.4. Tutkimustulosten vertailua työuupumuksen kehittymismalleihin	44
4.5. Työterveyshuollon näkökulma	45
4.6. Tutkimuksen luotettavuus ja rajoitukset	47
Lähteet	49
Liitteet	59

TIIVISTELMÄ

Tutkimuksen tavoitteena oli kuvailla, miten it-alan nuoret aikuiset rakentavat kertomuksissaan työuupumuskokemustaan työterveyspsykologin ensimmäisellä vastaanottokäynnillä: millaiset seikat he kokevat merkityksellisinä työuupumukseensa vaikuttavina tekijöinä, millainen kokemus työuupumus on sekä millaisena kehityksellisenä prosessina työuupumus ilmenee. Työuupumusta tarkasteltiin sosiaalisen konstruktionismin ja narratiivisuuden näkökulmasta.

Tutkimuksessa haastateltiin kahdeksan it-alan työntekijää yksityiseltä sektorilta käyttämällä teemahaastattelua. Litteroidun aineiston analyysi suoritettiin sisällönanalyysillä ja ”lexical signalling”-kertomusrakenneanalyysillä (Cortazzi, 1993). Sisällönanalyysi toi esille työuupumusta it-alalla aiheuttavat tekijät ja kokemukset. Tekijöissä painoutuivat työhön ja työoloihin liittyvät tekijät: työn määrällinen ja laadullinen ylikuormitus, esimiestoimintaan ja työyhteisöihin liittyvät ongelmat sekä organisaatiomuutokset. Yksilölliset tekijät olivat toiseksi yleisin työuupumusta aiheuttava tekijäryhmä. Sosiaaliset tekijät työn ulkopuolella sekä yhteiskuntaan liittyvät tekijät aiheuttivat vain vähän työuupumusta it-alalla. Kokemuksia analysoitaessa esille tulivat Maslachin (1982) työuupumusmääritelmän kolmen komponentin osa-alueet: väsymys, kyynistyneisyys ja ammatillisen itsetunnon aleneminen. Lisäksi esille tuli muita työuupumukseen yhteydessä olevia oireita, kuten kognitiiviseen toimintakykyyn liittyviä tekijöitä.

Kertomusrakenneanalyysi mahdollisti aineiston tarinamuotoisen jäsennyksen, ja toi tietoa työuupumuksen yksilöllisistä merkityksistä ja kehittymisestä. Kertomusrakenneanalyysin avulla luotiin kullekin työuupuneelle ns. ydintarinat. Ydintarinoiden tyypittelykriteereiksi valittiin kertomusten lähtötilanteet ja arviointiosuudet sekä itseen liittyvien syytekijöiden määrä tehdyn sisällönanalyysin perusteella. Näiden kriteereiden perusteella paljastui kaksi tarinatyyppeä, joiden tarinalliset tulkinnat poikkesivat toisistaan. Ne toivat esille kaksi erilaista tapaa kokea työuupumus sekä siihen liittyvät syytekijät. Ensimmäinen tarinatyyppeä edusti työuupumuskokemusta, jossa työuupumus kehittyi nopeasti alkaen työn imusta, väsymyksen ja uniongelmiensa kautta kyynistymisen piirteisiin. Työuupumuskokemus koettiin kuitenkin itseä hyödyttävänä oppimiskokemuksena, joka synnytti uuden työorientaation. Toisessa tarinatyypissä työuupumus koettiin jäsentymättömänä sisäisenä tarinana, jonka tarinallinen tulkinta viittasi avuttomuuden kokemukseen vaikuttaa työtilanteeseensa ja paineeseen hakeutua uusiin työtehtäviin. Työuupumus oli kehittynyt pidemmän ajan kuluessa erilaisten kuormittavien tilanteiden seurauksena ja keskeisin työuupumuskokemus oli kyynistyneisyys, joka ilmeni prosessin eri vaiheissa eri tavoin. Eroja tarinallisissa tulkinnoissa selitettiin Rotterin (1966) sisäisen ja ulkoisen kontrolliorientaatio-käsitteen avulla, jolloin myös itseä koskevien syytätelmämäärien erot kummassakin tarinatyypissä tulivat ymmärrettäviksi.

Tutkimustulokset toivat esille tarpeen luoda työterveyshuoltoon sellaisia työhön ja työoloihin kohdistuvia kehittämistoimenpiteitä, joissa yksilölliset merkityksenannot ja vaikutusmahdollisuuksien lisääminen tulevat nykyistä paremmin huomioonotetuiksi. Käytännössä tämä merkitsee ns. työntekijöitä osallistavien kehittämismallien käyttöä. Toiseksi tutkimus toi esille työuupumuksen yksilölliset kehityskulut, ja tarpeen kehittää työuupuneille ”matalan kynnyksen” ohjauskäytäntöjä perinteisten pitkien terapioiden rinnalle, joissa mahdollistuu asiakkaan sisäisen tarinan muutos joko itsen ja oman elämäntarinan prosessoinnin kautta tai ammatillisesti painottuvan ohjauksen kautta, johon myös uupuneen esimiehen osallistuminen on keskeistä.

Avainsanat: työuupumus, it-ala, nuoret työntekijät, narratiivisuus.

1. JOHDANTO

1.1. Tutkimuksen lähtökohta

Työssä ilmenevästä kiireestä, paineista, uupumisesta ja jaksamisesta, ”hullun työn taudista”, aloitettiin 2000-luvun alussa puhua kollektiivisesti (Riikonen, Makkonen & Vilkkumaa, 2002). Julkisuudessa ”hullun työn tauti” liitettiin erityisesti informaatioteknologian alaan ja sen työolosuhteisiin mm. siellä tehtyihin ylipitkiin työaikoihin. Vaikka viimeisten vuosien aikana on ollut havaittavissa merkkejä it-alan työaikojen ”normalisoitumisesta” (esim. Julkunen, Nätti & Anttila, 2004), it-alan työ koetaan monien tutkimusten mukaan edelleen paineisenä, mikä aiheuttaa riskin myös työuupumuksen kokemiseen: Kivistön ja Kalimon (2002) tutkimuksessa 53 % it-alan työntekijöistä koki vähintään lievää työuupumusta. Kivistön (2002) tutkimuksessa erityisesti nuoret aikuiset (alle 35-vuotiaat) ja naiset kokivat uupumisasteista väsymystä jopa huolestuttavan yleisesti. Informaatioteknologian alalla kuormitusta aiheuttavat erityisesti työn liiallinen määrä, jatkuvat muutokset sekä esimiestyön koettu huono laatu (Kalimo, 2000; Kivistö & Kalimo, 2001, 2002). Samansuuntaisia tutkimustuloksia on esitetty myös kansainvälisissä it-alan työuupumusta koskevissa tutkimuksissa (esim. Hoonakker, Carayon, Marian & Schoepke, 2004; Moore, 1998), vaikkakin it-alaan kohdistunut työuupumustutkimus on ollut vielä varsin hajanaista ja vähäistä (Thong & Yap, 2000) keskittyen pääasiassa it-alan kuormittavien työolosuhteiden tutkimiseen.

Työuupumus on monitekijäinen hyvinvoinnin häiriö, joka voi kehittyä missä tahansa ammatissa. Se on seurausta työntekijän kokemasta epätasapainosta työn vaatimusten ja/tai työstä puuttuvien voimavarojen välillä (Bakker, Demerouti, Taris, Schaufeli & Schreurs, 2003; Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001), johon myös yksilöllisillä tekijöillä on omat vaikutuksensa (esim. Riolli & Savicki, 2003). Työuupumuksen keskeisenä oireena pidetään uupumusasteista väsymystä, joka on reaktio yksilölliset voimavarat ylittäneeseen työperäiseen kuormitukseen työssä (ks. esim. Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Toisena merkittävänä työuupumuksen oireena pidetään mielekkyyden vähenemistä työtä kohtaan, kyynistymistä (Bakker ym. 2003; Demerouti ym., 2001).

Työuupumuksella on monitasoisia seurauksia: yksilötasolla työuupumus heikentää terveyttä ja yleistä hyvinvointia vaikuttaen haitallisesti myös perhe-elämään (Maslach & Leiter, 1997; Schaufeli & Buunk, 1996). Lisäksi työuupumus vähentää yksilön työtyytyväisyyttä ja sitoutumista työhön altistaen työpaikan vaihtamiseen (Hoonakker, ym. 2004; Lee & Ashforth,

1996; Moore, 1998, Wright & Cropanzano, 1998). Työuupumus vaikuttaa näin organisaation tuottavuuteen ja on myös kansantaloudellisesti merkittävä asia.

Työuupumustutkimuksen pääasiallisena tutkimusparadigmana on ollut stressiteoreettinen näkökulma. Stressitutkimus onkin tuottanut runsaasti tietoa työuupumuksesta ilmiönä ja prosessina, sen syistä ja seurauksista sekä siltä suojaavista tekijöistä. Vähemmän on sen sijaan julkaistu tutkimuksia, joissa olisi tutkittu työssään uupuneiden kokemuksia yksilöllisesti, ymmärtävällä tutkimusotteella, johon suuntaan on ollut kuitenkin selviä paineita ihmistieteiden alueella mm. erilaisten kvantitatiivisten tutkimusmenetelmien rajoitusten vuoksi (Kinnunen & Hätininen, 2002; Moore, 1998).

Käsillä olevaan tutkimukseen valittu sosiaalisen konstruktionismin näkökulma, johon myös narratiivinen näkökulma lukeutuu, tuo stressitutkimuksen rinnalle lisätietoa työuupumukseen liittyvistä yksilöllisistä merkityksistä. Tarinanäkökulma korostaa ihmisen omaa subjektiviteettia ja tulkintaa, merkitysten antoa tapahtumille ja ilmiöille, mikä on monien tutkijoiden mielestä tärkeää työkyvyn ja työmarkkinakelpoisuuden säilyttämisessä mediakylläisessä ja kaaottisessa postmodernissa maailmassa (mm. Vattimo, 1996; Hirschhorn, 1997).

Narratiivisissa tutkimuksissa on havaittu, että erilaisissa työntekijää kuormittavissa tilanteissa korostuu mielekkyyden etsiminen tapahtumille. Tällöin tapahtumat käännetään usein tarinoiksi, joita voi kertoa itselleen ja muille (Bruner, 1986; Hänninen, 1999; Riessman, 1993). Narratiivisesta näkökulmasta tarkasteltuna työuupumusprosessissa työntekijän vallitseva sisäinen tarina, käsitys itsestä työntekijänä vallitsevassa tilanteessa ja kulttuurissa, ajautuu ei-koherenttiin tilaan, ”katkos-kohtaan”, mikä aiheuttaa ahdistusta. Katkoksen ovat saattaneet aiheuttaa esim. jatkuvat muutokset työtilanteessa tai alati vaihtuvat kulttuuriset mallitarinat, jotka paineistavat työntekijää tarkastelemaan vallitsevaa sisäistä tarinaansa. Jäsentymätön sisäinen tarina paineistaa työntekijän myös hakeutumaan työterveyshuoltoon luomaan uutta sisäistä tarinaa itsestään työntekijänä yhdessä työterveyshuollon ammattihenkilön kanssa.

Käsillä olevassa haastattelututkimuksessa ensisijaisesti kuvaillaan, miten it-alan alle 40-vuotiaat työntekijät rakentavat omaa työuupumustaan kertomuksissaan työterveyshuollossa psykologin vastaanotolla; ts. kyse on siitä, mistä asioista työntekijät kertovat puhuessaan työuupumuksestaan. Työuupumuskertomukset tuovat esiin it-alalla uupuneiden nuorten aikuisten äänet: työntekijät tuottavat samasta ilmiöstä omasta näkökulmastaan muodostetun tarinansa, joka voi luoda ymmärrystä toisille, vastaavanlaisessa tilanteessa oleville. Monipuolinen tutkimus helpottaa myös työterveyshuollon ammattilaisia hahmottamaan työuupumusilmiön monitahoisuuden ja yksilöllisyyden. Vaikka työuupumusilmiö on melko yleinen, työuupumuksen synty ja kokeminen sekä lopulta myös toipuminen ovat yksilöllisiä.

1.2. Työuupumus ilmiönä

Työuupumuksesta on esitetty useita määritelmiä, joissa työuupumuksen eri komponentit (esimerkiksi uupumusasteinen väsymys, depersonalisaatio tai kyynistyneisyys, ahdistuneisuus ja jännittyneisyys, välinpitämättömyys, frustraatio) ovat yhteydessä toisiinsa eri tavoin (Burke & Richardsen, 2001; Cherniss, 1980; Freudenberger & Richelson, 1980; Maslach, 1982).

Kirjallisuudessa käytetyin, ja myös käsillä olevan tutkimuksen näkökulmaksi valittu määritelmä työuupumuksesta, on Cristina Maslachin määritelmä (1982), jonka hän alun perin kehitti ihmissuhdetyötä tekeville, mutta josta Maslach ja kollegat ovat muokanneet myös ihmissuhdetyön ulkopuolisissa ammateissa käytettävän määritelmän (Maslach, Jackson & Leiter, 1996).

Ihmissuhdetyön ulkopuolella käytettävän määritelmän kolme komponenttia ovat emotionaalinen uupumus, kyynistyneisyys sekä ammatillisen itsetunnon lasku. Emotionaalisessa uupumuksessa on kysymys energian tyhjentymisen tunteesta ja voimavarojen riittämättömyydestä tilanteen käsittelyyn. Kyynistyneisyydessä on kysymys työn yleisestä etäännyttämisestä sekä työn merkityksen ja mielekkyyden kyseenalaistamisesta. Ammatillisen itsetunnon lasku kattaa laajasti työssä suoriutumisen sekä sosiaaliset että ei-sosiaaliset aspektit. Määritelmä on saanut tukea useissa tutkimuksissa (mm. Bakker ym. 2003; Demerouti ym. 2001; Posig & Kickul, 2003).

Työuupumuksen kehittymisestä on esitetty myös useita malleja, joista keskeisin on Maslachin ja Leiterin kolmen komponentin työuupumuksen prosessimalli (Leiter & Maslach, 1988). Prosessimallissa uupumisasteinen väsymys on ensimmäinen reaktio lisääntyneisiin työn vaatimuksiin ja ristiriitoihin työssä. Tämän jälkeen työntekijä alkaa suojautua väsymystä ja huolta vastaan muuttamalla suhtautumistaan asiakkaisiin kylmäksi ja etäiseksi ja samalla työn mielekkyys vähenee. Kyynistyminen (depersonalisaatio) nähdään suoja- eli selviytymiskeinona hyvinvointia uhkaavassa tilanteessa. Sen sijaan ammatillisen itsetunnon heikkeneminen on osittain tästä prosessista riippumaton ja etenee yksilön omien voimavarojen ja saadun sosiaalisen tuen ehdoilla rinnakkain uupumusasteisen väsymyksen ja kyynistymisen (depersonalisaation) kanssa.

Maslachin työuupumusmääritelmän osa-alueista ja kehittymisestä on tehty laajasti tutkimusta. Empiiristä tukea kolmesta työuupumuksen ulottuvuudesta ovat saaneet ennen kaikkea uupumusasteinen väsymys ja kyynistyminen (Bakker ym. 2003; Demerouti ym. 2001; Lee & Ashforth, 1990, 1996; Posig & Kickul, 2003), vaikkakin niiden kehittymisestä on oltu eri mieltä. Esimerkiksi Golembieswskin ja Munzenriederin (1988) kahdeksan vaiheen työuupumusmallissa työuupumuksen alussa työntekijä etäännytyy asiakkaista, mikä johtaa nopeasti ammatillisen tehokkuuden laskuun altistaen uupumiselle. Mallin ensimmäisiä vaiheita Golembieswski ja

Munzenrieder kutsuvat heikentyneeksi työtyytyväisyydeksi, jolloin työuupumusoireisto on vielä vähäinen. Kahdeksannessa vaiheessa kaikki uupumuksen oireet yhdistyvät ja työntekijä on huomattavan ahdistunut ja masentunut. Mallin mukaan uupumuksen eteneminen vaihtelee eri työntekijöillä eikä aina kulje jokaisen vaiheen kautta. Myös ammatillisen itsetunnon ja tehokkuuden kehittymisestä ollaan tutkijoiden piirissä oltu eri mieltä: onko ammatillisen itsetunnon ja tehokkuuden aleneminen seurausta emotionaalisesta uupumisesta ja kyynistymisestä, ja millä ehdoilla, vai altistaako ammatillisen itsetunnon alhaisuus kahden muun työuupumusdimension kokemiseen (esim. Hakanen, 2002; Lee & Ashforth, 1996; Posig & Kickul, 2003; van Dierendonck, Schaufeli & Buunk, 2001).

Kolmen komponentin työuupumusmallin rinnalle kehitetty yksilöllisiä resursseja ja voimavaroja painottava näkökulma, conservation of resources (COR) -teoria (Hoboll, 1989; Hoboll, 2002; Hoboll & Freedy, 1993) on saanut viime vuosina suosiota työuupumustutkijoiden keskuudessa painottaessaan yksilöllisten vahvuuksien ja voimavarojen merkitystä. COR-teoriamallin mukaan työuupumuksessa on kyse energia- ja voimavarojen tyhjentymisestä. Työuupumus nähdään menetysten spiraalina, jossa jokainen edellinen menetys saattaa johtaa uusien voimavarojen menetykseen. Voimavaroja ovat ne asiat joita ihminen arvostaa: aineelliset objektit (esim. talo ja auto), olosuhteet (esim. pysyvä työpaikka, avioliitto), henkilökohtaiset ominaisuudet (esim. itsearvostus), ja erilaiset energian muodot (voima, tieto, raha). Jos yksilöä uhkaa voimavarojen menetys tai hän menettää voimavarojaan, syntyy stressiä. Siksi yksilö pyrkii suojaamaan itseään voimavarojen menetykseltä. Työuupumuksen ehkäisyssä on siksi tärkeintä lisätä yksilön voimavaroja ja suojata häntä voimavarojen menetykseltä. Hobollin ja Freedyn malli on saanut tukea mm. Riollin ja Savickin (2003) ja Wrightin ja Cropanzanon (1998) tutkimuksista.

Työuupumusta aiheuttavista tekijöistä työhön ja työympäristöön liittyvät tekijät nähdään nykyään keskeisinä työuupumuksessa (Bakker ym. 2003; Cherniss, 1993; Demerouti ym., 2001; Maslach & Schaufeli, 1993; Maslach & Leiter, 1997). Työuupumusta aiheuttavat tekijät työssä jaetaan työn vaatimuksiin ja työn tarjoamiin vähäisiin voimavaroihin (mm. Bakker ym. 2003; Demerouti ym. 2001). Työn vaatimuksiin kuuluvat esimerkiksi työn määrälliset ja laadulliset vaatimukset (työn määrällinen ylikuormitus ja aikapaineet, rooliepäselvyydet, epäsuotuisat fyysiset työolot sekä asiakassuhteiden laatu). Työn voimavaroina pidetään tekijöitä, jotka mm. auttavat työntekijää hallitsemaan työn vaatimustekijöitä tai edistävät hänen työssä kehittymistään. Esimerkkeinä työn voimavaroista ovat vaikutusmahdollisuudet omaan työhön, sosiaalinen tuki esimieheltä ja työtovereilta, oikeudenmukaisuus ja työntekijän ja yrityksen samansuuntaiset arvot. Työn vaatimuksilla on havaittu olevan yhteys lisääntyneeseen emotionaaliseen uupumukseen ja

työn vähäisillä voimavaroilla lisääntyneeseen kyynistymiseen ja ammatillisen itsetunnon alenemiseen (mm. Bakker, ym. 2003).

Yksilöllisistä tekijöistä erilaisten persoonallisuustekijöiden, kuten emotionaalisen epätasapainon (Kinnunen, Vermulst, Geris & Mäkikangas, 2003), idealisoidun minäkuvan romahduksen ja narsististen häiriöiden (Schaufeli & Buuk, 1996) ja neuroottisuuden (Goddard, Patton & Creed, 2004) on havaittu olevan yhteydessä lisääntyneeseen työuupumuksen kokemiseen. Myös pessimistisen havainto- ja ajattelumallin (Rioli & Savicki, 2003), heikon persoonallisen kontrollin (Schmitz, Neumann & Oppermann, 2000) ja heikon koherenssin tunteen (esim. Kalimo, Pahkin, Mutanen & Toppinen-Tanner, 2003) on havaittu olevan yhteydessä työuupumukseen. Yksilön selviytymiskeinoista emotio- ja välttämissuuntautuneet ongelmanratkaisukeinot on havaittu olevan yhteydessä runsaampaan työuupumukseen kuin ongelman aktiiviseen ratkaisuun suuntautuneet keinot (Ek, 2002; Rioli & Savicki, 2003; Sears, Urizer & Evans, 2000).

Yksilöllisiä tulkintoja ja merkityksenantoja esiin tuovissa tutkimuksissa (mm. Toskala, 1999) merkittävänä työuupumuksen yhteydessä olevana merkitysorganisaationa on pidetty menetyksen, vaille jäämisen ja pettymyksen merkitysorganisaatiota. Se merkitsee ensinnäkin alttiutta pettymyksen kokemiselle, johon yhdistyvät katkeruuden ja vihan tunteet; toiseksi vastuullisuuden tunnetta, johon yhdistyvät velvollisuudentuntoisuus ja tunnollisuus sekä avuttomuuden, voimattomuuden ja toivottomuuden kokeminen. Myös syyllisyyden tunteiden ja itsensä vähättelyn, suojaavan etäisyyden ylläpitämisen sekä oman tarvitsevuuden kieltämisen on todettu olevan yhteydessä työuupumuksen kehittymiseen (Alho & Ruuska, 2002).

Yhteiskunnallisista työuupumusta aiheuttavista tekijöistä epävarmuus työmarkkina- asemasta, työsuhteiden lyheneminen ja työn monipuolistuminen sekä sisällöllinen haasteellisuus aiheuttavat voimavaroja vähentäviä tilanteita ollen yhteydessä työuupumukseen (Kalimo & Toppinen, 1997; Winnubst, De Jong & Schabracq, 1996). Toppinen-Tannerin (2000) mukaan nuorilla työntekijöillä työsuhteen epävarmuus on eräs keskeinen työuupumusta selittävä tekijä: määräaikainen työsuhde vaatii usein suurta tehokkuutta ja sitoutumista työhön (Ek, 2002). Nuoruus merkitsee usein myös kokemattomuutta ja epärealistista idealismia työssä, mikä altistaa työuupumuksen kokemiseen (Bakker, Demerouti & Schaufeli, 2002; Schaufeli & Buunk, 1996).

Työuupumuksella on tutkimusten mukaan yksilöön kohdistuvia, työyhteisö- ja organisatorisia sekä yhteiskunnallisia vaikutuksia. Yksilötason seurauksia ovat mm. heikentynyt hyvinvointi kuten ärtyneisyys ja vihamielisyys, keskittymiskyvyn aleneminen ja jännittyneisyys (Posig & Kickul, 2003). Myös unihäiriöt ja heikentynyt henkinen työkyky ovat yhteydessä työuupumukseen (Kalimo & Toppinen, 1997). Käyttäytymistason vaikutukset näkyvät mm. lääkkeiden ja alkoholin käytön lisääntymisenä, hyperaktiivisuutena ja jopa väkivaltaisuutena

(Maslach & Leiter, 1997). Lisäksi työuupumuksella on yhteys parisuhdetytymättömyyteen (Mauno & Kinnunen, 1999) ja vanhemmuuteen (Kinnunen & Pulkkinen, 2001).

Työuupumuksella on selvät vaikutukset myös organisaatioon: se on yhteydessä alhaiseen työtyytyväisyyteen ja -sitoutumiseen sekä halukkuuteen vaihtaa ammattia tai työpaikkaa (Burke & Richardsen, 2001; Hoonakker ym, 2004; Moore, 1998; Wright & Cropanzano, 1998). Työuupumus vähentää myös työn laatua, innovatiivisuutta ja tuottavuutta (Lee & Ashforth, 1996; Maslach & Leiter, 1997).

Pitkälle kehittyneeseen työuupumukseen sisältyy usein myös muita, diagnosoitavissa olevia oireita kuten masennus. Masennuksella ja työuupumuksella onkin havaittu olevan yhteisiä piirteitä: Hongiston ja Pietinhuhdan (2003) pro gradu -työssä työuupumuksen ja masennuksen yhteisiksi piirteiksi havaittiin negatiivinen minäkuva (työuupumuksessa kompetenssin kyseenlaistaminen), suojautuminen etäisyyttä ylläpitämällä (työuupumuksessa sosiaalinen vetäytyminen) sekä vihan ja katkeruuden tunteet (työuupumuksessa ärsytyskynnyksen madaltuminen). Vaikka lääketieteellisesti tarkasteltuna uupumusta pidetään usein masennuksen prosessikuvauksena, ovat tutkijat halunneet erottaa masennuksen ja työuupumuksen toisistaan (ks. Kinnunen, Hätinen, Toskala, Männikkö, Pekkonen, Sörensen, Mauno, Aro & Alen, 2004): työuupumus eroaa masennuksesta siinä, että se on kolmiulotteinen käsite, ja se on alun perin työ- ja tilannespesifi; masennus on mieluummin työuupumuksen seuraus kuin osa työuupumusilmiötä.

Työuupumusta hoidetaan nykyään useimmiten sairausloman, oireiden mukaisen lääkityksen ja pitkäaikaisen terapian avulla (Kalimo, Toppinen & Hakanen, 1998). Jonkin verran on kehitetty myös erilaisia ryhmämuotoisia kuntoutus- ja terapiamalleja työssään uupuneille (Kinnunen ym., 2004; Näätänen, Grandell, Kähönen, Miikkulainen, Saarnio, Salmela-Aro & Nurmi, 2002; van Dierendonck, Schaufeli & Buunk, 1996).

1.3. Informaatioteknologia-alan työssä kuormittavat tekijät

Informaatioteknologia-alan ammattilaisiksi määritellään työntekijät, jotka käyttävät työssään runsaasti tieto- ja viestintäteknologiaa, vastaanottavat, käsittelevät ja luovat uutta tietoa (Julkunen & Nätti, 2000) ja työntekijöillä on vähintään ylemmän keskiasteen koulutus (Blom, 1999). Julkunen ym. (2004) mukaan informaatioteknologian-alan työ muodostaa tietointensiiviseen työn ytimen, jonka Koski (2000) jakaa symbolimuotoisen informaation jalostamiseen perustuvaksi ja suorittavaksi, tietotekniseksi työksi.

It-alan työolosuhteet sisältävät useita stressille ja työuupumukselle altistavia tekijöitä. Työolotekijöistä työn määrällinen ylikuormitus, aikapaineet ja kiire, joka näkyy ajan puutteena ja töiden kasaantumisenä sekä ylipitkinä työaikoina, on havaittu olevan keskeinen työssä kuormittumiseen ja työuupumukseen yhteydessä oleva tekijä it-alalla (Dash, 2000; Hoonakker ym., 2004; Kivistö & Kalimo, 2002; Moore, 1998; Sonnentag, Broadbeck, Heinbokel & Stolte, 1994). Härmän, Kivistön, Kalimon ja Sallisen (2002) tutkimuksessa tietotekniikan ammattilaisista 88 % teki ylitöitä keskimääräisen viikkotyöajan ollessa 44,3 tuntia. Lisäksi 27 % työskenteli yli 50 tuntia viikossa. Heikot mahdollisuudet työn ajalliseen kontrolliin olivat Toppisen ja Kalimon (1995) it-alalle suunnatussa tutkimuksessa selvässä yhteydessä runsaaseen uupumisasteiseen väsymykseen.

Kuormitusta aiheuttavat myös yleinen globalisoituminen ja tekninen kehitys, kuten ohjelmistojen ja laiteympäristöjen muutokset, jotka aiheuttavat muutoksia työtehtävien sisällöissä ja vaatimuksissa sekä painetta mm. jatkuvaan opiskeluun (Kivistö & Kalimo, 2002, Sonnentag ym., 1994). Myös organisaatiomuutokset aiheuttavat paineita jo ennestään kuormittaviin työtilanteisiin, ja voivat olla laukaisevina tekijöinä työuupumukseen (Kalimo, 2000). Kivistön ja Kalimon (2002) tutkimuksessa organisaatiomuutoksiin liittyvät tekijät aiheuttivat kuormitusta noin neljännekselle vastanneista.

Uralla etenemisen mahdollisuuksien puuttuminen ja rooliristiriidat ovat myös keskeisiä työuupumukseen yhteydessä olevia tekijöitä it-alalla (Hoonakker ym., 2004; Moore, 1998) altistaen samalla halukkuuteen vaihtaa työpaikkaa (Hoonakker ym., 2004; Moore, 1998). Työntekijöiden vaihtuvuus onkin kansainvälisissä it-alan organisaatioissa nopeaa: keskimääräinen työssäoloaika yrityksessä on hieman yli neljä vuotta (Hoonakker ym., 2004)

Johtamiseen liittyvät seikat, kuten niukka kannustus ja rohkaisun puute kuormittavat myös it-alan työntekijöitä (Carayon, Hoonakker, Marchand, & Schwarz, 2003; Hoonakker ym. 2004; Kivistö & Kalimo, 2002;). Esimiestyö voi vaikuttaa työuupumukseen sosiaalisen tuen kautta joko suoraan tai toimien välillisesti stressiä vähentävänä ja työuupumusta estävänä tekijänä (Posig & Kickul, 2003; Winnubst & Schabracq, 1996). Hoonakker ym. (2004) havaitsivat selvän yhteyden esimieheltä saadun tuen ja vähäisemmän emotionaalisen uupumisen ja työnvaihtohalukkuuden välillä, erityisesti naispuolisilla it-alan työntekijöillä. Kalimo ym. (2003) havaitsivat, että esimieheltä saatu vähäinen tuen määrä ja työntekijöiden kokema tyytymättömyys johtamiseen olivat yhteydessä työuupumuksen lisääntymiseen kymmenen vuoden seurantajaksolla. Hamborgin ja Greifin (1996) mukaan teknologian lisääntymisen myötä sosiaalisen tuen tarjoamat mahdollisuudet puskuroida ja helpottaa työn vaatimuksia ovat kuitenkin vähenemässä.

1.4. Työuupumus tarinallisena haasteena

Narratiivisen lähestymistavan lähtökohta on, että ihminen elää elämäänsä ikään kuin se olisi tarina, jonka päähenkilö hän itse on (Hänninen & Valkonen, 1998; MacIntyre, 1981), ja se sopii näin ollen hyvin psykologiatieteessä voimistuneeseen haasteeseen tarkastella ihmistä aktiivisena, merkityksiä antavana toimijana ja tutkia ihmiselämän ilmiöitä prosessimaisina, kielellisesti tulkittuina ja aikaan ja paikkaan sidottuina (Hänninen, 1996; Riessman, 1993). Sosiaaliselle konstruktionismille ja narratiiviselle näkökulmalle ominainen tiedonkäsitys korostaa näkemystä, jonka mukaan ihmiset rakentavat tietonsa ja identiteettinsä kertomustensa välityksellä (Burr, 1995; Heikkinen, 2001). Näin tieto maailmasta ja ihmisestä itsestään muuttuu koko ajan. Yhtä, kaikille yhteistä todellisuutta ei ole olemassa, vaan todellisuus muodostetaan ihmismielissä ja sosiaalisessa vuorovaikutuksessa kielen avulla. Kieli ei siis ainoastaan heijasta vaan myös luo sosiaalista todellisuutta (Hänninen, 1999). Tieto ja totuus ovat näin ollen kertomusten kudelmia, jotka muodostuvat aikaisemmista kertomuksista ammentaen jatkuvasti uutta materiaalia siitä sosiaalisesta ja kulttuurisesta tarinavarannosta, joka uusiutuu myös koko ajan. Näin ollen myös narratiivisessa tutkimuksessa tutkimusraportti muodostaa aina uuden kertomuksen, totuuden edellisestä kertomuksesta pyrkien objektiivisen totuuden sijaan luomaan useita autenttisia totuuksia.

Kirjallisuudessa narratiivisuuden käsite on monimerkityksinen. Hännisen (1996) mukaan tarina viittaa sisäisen tarinan kokemukselliseen muotoon, kertomus tarinan esitykseen ja draama ihmisen toimintaan tai pyrkimykseen toteuttaa tarinallisia projekteja. Tarina, kertomus ja draama ovat osa samaa ilmiötä, todellisuutta, muodostaen kokonaisuuden. Käytännössä kertomuksen, sisäisen tarinan ja toteutuvan draaman kytkee toisiinsa tarinallisen kiertokulun prosessi, jonka lähtökohtana on aina situaatio, joka käsittää ihmisen elämäntilanteen rajat ja mahdollisuudet. Myös yhteiskunta ja historia kytkeytyvät mukaan yksilölliseen kokemukseen sosiaalisen tarinavarannon ja siellä olevien mallitarinoiden kautta, joiden avulla yksilö tulkitsee elämänsä tapahtumia sekä tarjolla olevia mahdollisuuksiaan. Sosiaalinen mallitarina merkitsee siis tarinaa, jonka mukaisesti jokin tapahtuma yleisellä tasolla selitetään.

Hännisen (1999) ja Sarbinin (1986) mukaan narratiivi on ajatusväline tai kehikko, jonka avulla ihminen antaa merkityksiä tapahtumille. Toiseksi narratiivilla nähdään olevan alku, keskikohta ja loppu, jotka seuraavat ajallisesti toisiaan. Kolmanneksi narratiivissa tapahtumat kytkeytyvät toisiinsa inhimillisinä syiden ja seurausten ketjuna, moraalisessa ja emotionaalisessa jännitekentässä. Tarinallinen tulkinta määrittelee tapahtumat toivoa tai pettymystä herättäviksi tai syyllisyyden aiheuttajiksi. Nämä tulkinnat ilmentävät sisäisen tarinan juonirakenteita, joita

voivat olla esim. tragedia, komedia, sankaritarina, ironia (Polkinghorne, 1995). Sarbinin (1986) mukaan nimenomaan juoni tekee kertomuksesta tarinan ja keskeistä juonirakenteelle ovat erilaiset pulmalliset tilanteet ja yritykset ratkaista niitä. Neljänneksi narratiivissa tuodaan esiin vain niitä seikkoja, joilla on merkitystä juonen kannalta. Viidenneksi narratiivi on ainutkertainen, sillä se kertoo, miten asiat kytkeytyvät toisiinsa kunkin yksilön ainutkertaisessa kokemuksessa. Toisaalta kuudenneksi narratiivi kertoo jotakin yleistä inhimillisestä elämästä.

Terveystutkimuksissa on havaittu, että vakava sairaus aiheuttaa ihmisen vallitsevaan tarinaan katkoksen tai tyhjiön, mitä voi kutsua myös tarinalliseksi haasteeksi. Hännisen (1996) mukaan sairastuminen saa yksilön pohtimaan mm. sen syitä, ja pakottaa muuttamaan käsitystä itsestä ja paikastaan sosiaalisessa kentässä sekä haastaa kuvittelemaan erilaisia tulevaisuuden vaihtoehtoja. Sairaus pakottaa ihmisen orientoitumaan uudelleen, ja näin haastaa sisäisen tarinan itsestä ja elämästä muutokseen.

Muutostilanne aiheuttaa aina itseen liittyvien vallitsevien käsitysten pohdintaa, jolloin syntyy helposti ristiriitaa esimerkiksi ideaalisen ja todellisen tilanteen välille, mikä toisaalta paineistaa yksilöä prosessoimaan ristiriitaansa. Hypoteettisesti ajatellen myös työuupumuksessa voi olla kysymys sisäisen tarinan ajautumisesta epäkoherenttiin tilaan, jolloin työntekijän sisäiseen tarinaan muodostuu katkos, jota hän pyrkii jäsentämään uudelleen esimerkiksi kertomalla työuupumustarinaansa eri konteksteissa tehdäkseen näin tarinastaan ja sen syy-seuraussuhteista ymmärrettävän.

Postmodernin työelämän muutokset haastavat työntekijää entistä useammin sisäisen tarinansa tutkimiseen (mm. Hirschhorn, 1997). Erilaiset muutokset organisaatiossa, työntekijävaihdokset, ja uudet oppimistilanteet tai muuttuvat kulttuuriset mallitarinat luovat paineen tarkastella sisäistä tarinaa uudesta näkökulmasta (Hänninen, 1996). Media julkaisee jatkuvasti tieteellisiä tutkimustuloksia ja muita uusia mallitarinoita mm. siitä, miten elää ja olla. Esimerkiksi Julkusen ym. (2004) tutkimuksessa esitetty keskiluokan uusi mallitarina, ”elämässä pitää olla muutakin kuin työ”, vaikuttaa työntekijöiden sisäiseen tarinaan kyseenalaisten vallitsevaa sisäistä tarinaa ja sen eri puolia.

Katkos sisäisessä tarinassa voi olla seurausta myös siitä, että ihminen on tullut sijoitetuksi sellaiseen tarinaan, jota toiset ovat kertoneet hänestä tai hänen suhteistaan (White & Epston, 1990). Hän ei koe olevansa oman elämänsä subjekti, eikä koe elävänsä elämää, joka tyydyttäisi häntä. Kyse voi olla myös jo lapsuudenaikana syntyneistä ns. dominoivista tarinoista, joita yksilö pyrkii kertomaan itsestään, ja jotka ovat yhteneväisiä usein lapsuudenaikaisen ”narratiivisen sävyn” kanssa. Muutokset ulkoisissa tilanteissa auttavat siis usein yksilöä prosessoimaan myös lapsuudenaikaisia tarinoita itsestään ja muuttamaan niitä.

Heiskasen (2001) mukaan yksilön tarina on usein katkoskohdissa ongelmien kyllästävä. Pulmatilanteissa ihmisellä on usein vaikeaa saada perspektiiviä elämäänsä ja löytää vaihtoehtoisia tapoja lähestyä ja ratkoa ongelmaa. Narratiivisessa ohjauksessa vallitsevaan sisäiseen tarinaan pyritään pulmatilanteissa etsimään poikkeustarinoita menneisyydestä, nykyisyydestä tai tulevaisuudesta (White, 1994). Löydettyjä poikkeustarinoita pyritään kasvattamaan, ja näin yksipuolinen ongelmatarina voidaan vähitellen nähdä uudesta näkökulmasta ja toisenlaisessa yhteyksissä kuin aiemmin. Uuden sisäisen tarinan alku voi olla oivallus nykyisestä tilanteesta sosiaalisessa vuorovaikutuksessa tapahtuvassa dialogisessa hetkessä.

1.5. Tutkimuksen tavoitteet

Käsillä olevassa tutkimuksessa työuupumus käsitetään jäsentymättömäksi sisäisen tarinan tilaksi tai tarinalliseksi haasteeksi, jonka tutkimiseen ja uudelleen konstruointiin ovat paineistaneet kullekin uupuneelle ainutlaatuiset ulkoiset ja/tai sisäiset syyt. Näitä jäsentymättömiä tarinoitaan työssään uupuneet, it-alan työntekijät, ovat tulleet konstruoimaan työterveyspsykologin vastaanotolle luodakseen ymmärrystä ja uutta sisäistä tarinaa itsestään työntekijänä. Jäsentymättömät sisäiset tarinat saavat ilmaisumuotonsa työuupumuskertomuksissa, joilla on alku, keskikohta ja loppu ja joita analysoimalla saadaan esiin yksilölliset työuupumusta aiheuttavien tekijöiden ja seurausten ketjut. Kertomusten ongelmia ja ratkaisuja analysoimalla voidaan saada esiin kunkin uupuneen tarinalliset tulkinnat, juonet, jotka tuovat esiin tarinoiden emotionaalisen aspektin ja tapahtumien merkitykset kertojalleen. Tarinallinen tulkinta määrittelee työuupumuskertomuksen tapahtumat esimerkiksi toivoa tai pettymystä herättäväksi, syyllisyyttä tai häpeää aiheuttavaksi. Työuupumuskertomuksissa voidaan todennäköisesti nähdä paitsi runsaasti yksilöllisyyttä myös kaikille yhteisiä piirteitä työuupumuskokemuksesta.

Käsillä olevan tutkimuksen päätutkimusongelma on: Kuinka työssään uupuneet it-alan nuoret aikuiset rakentavat työuupumustaan kertomuksissaan työterveyspsykologin ensimmäisellä vastaanottokäynnillään? Tässä yhteydessä tarkastellaan lisäksi, millaiset syytekijät vaikuttavat työuupumuksen syntymiseen, millainen kokemus työuupumus on sekä millaisia yksilöllisiä prosesseja, vaiheita, ajallisia jaksoja työuupumuksen kehittymiseen liittyy.

2. TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

2.1. Tutkittavat

Tutkimushaastatteluun osallistui kahdeksan 27-37-vuotiasta, informaatioteknologian ammattilaista. Heistä kolme oli miehiä ja viisi naista. Koulutustaustaltaan he olivat tekniseltä tai kaupalliselta alalta alemman- tai ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneita. Kaikki työskentelivät samassa it-alan yrityksessä käyttäen tietotekniikkaa keskeisenä työvälineenään.

He olivat tulleet työterveyspsykologin vastaanotolle työterveyslääkärin läheteellä. Lääkärin mukaan heidän työterveyshuoltoon tulonsa syy oli työuupumus, joka johtui ensisijaisesti työperäisistä syistä. Lisäksi osalla heistä oli myös muita diagnosoitavia oireita, kuten depressiota, unettomuutta, ahdistuneisuutta.

Haastateltavat olivat työuupumusprosessissaan hyvin erilaisissa vaiheissa. Osa haastateltavista osallistui tutkimukseen työuupumusprosessinsa ”akuutissa” alkuvaiheessa, kun taas osa heistä oli jo selvästi toipumassa työuupumuksestaan, he ikään kuin muistelivat työuupumuskokemustaan. Haastateltavia ei valikoitu tutkimukseen erityisin kriteerein, vaan he edustivat it-alan ”tavanomaisia” työuupumusasiakkaita.

2.2. Aineiston keruu

Pääasiallisena tiedonhankintamenetelmänä oli teemahaastattelu, jonka haastatteluteemoina olivat 1) työuupumusta aiheuttavat tekijät, 2) työuupumusprosessin vaiheet, 3) työuupumuskokemus. Haastattelu eteni haastateltavan ehdoilla joustavasti teemasta toiseen. Haastattelun alussa pyysin haastateltavia kuvaamaan työuupumusprosessiaan piirtämällä sen viivana paperille. Näin he visualisoivat oman työuupumuskertomuksensa lähtötilanteen ja sitä seuranneet vaiheet haastattelupäivään saakka. Samalla he palauttivat mieleensä erilaisia vaiheita ja kokemuksia prosessin ajalta. Työuupumusviiva helpotti minua seuraamaan työuupumusprosessin eri vaiheita ja käännekohtia, ja myös haastateltavat kokivat ko. viivan piirtämisen pääsääntöisesti myönteisenä, tarinaansa jäsentävinä.

Aineiston keruu aloitettiin maaliskuussa 2003 ja se jatkui toukokuuhun 2004 saakka. Tapasin kutakin haastateltavaa yhteensä kaksi-neljä kertaa yksilöllisestä tarpeesta riippuen. Kuuden haastateltavan tapauksessa tutkimushaastattelu toteutettiin ensimmäisellä työterveyspsykologin

vastaanottokäynnillä ja kaksi tutkimushaastattelua toteutettiin myöhemmillä vastaanottokäynneillä erinäisten käytännön ongelmien vuoksi. Haastattelujen kesto vaihteli 60 minuutista 90 minuuttiin, ollen keskimäärin noin 75 minuuttia. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroinnin suoritti ammattimainen konekirjoittaja. Litteroitua tekstiä kertyi yhteensä noin 120 liuskaa.

Ennen tutkimusprosessin aloittamista yrityksen edustaja ja tutkija tekivät kirjallisen sopimuksen tutkimuksen suorittamiseen ja vaitiolovelvollisuuteen liittyvistä ehdoista. Tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuus turvattiin siten, että työterveyslääkäri tiedusteli vastaanotollaan jokaiselta haastateltavalta mahdollisuutta ja halukkuutta osallistua ko. tutkimukseen. Samassa yhteydessä lääkäri kertoi lyhyesti tutkimushankkeesta ja sen tavoitteista sekä tutkimuksen luottamuksellisuudesta ja vapaaehtoisuudesta. Samat asiat toistettiin vielä psykologin vastaanotolla, ja samalla tutkimukseen osallistuvilla oli mahdollisuus esittää tutkimuksen toteutukseen liittyviä kysymyksiä. Jokaisella haastateltavalla oli useita päiviä aikaa harkita osallistumistaan tutkimukseen. Kieltäytyessään osallistumasta asiakkaalla oli mahdollisuus hankkiutua toisen työterveyspsykologin vastaanotolle.

2.3. Aineiston analyysiprosessin eteneminen

2.3.1. Työuupumustekijöiden ja -kokemusten sisällönanalyysi: horisontaalinen analyysi

Analyysin aluksi halusin saada kokonaiskuvan it-alan työuupumukseen vaikuttaneista tekijöistä ja kokemuksista ja verrata tuloksia tuoreimpiin it-alaa ja tietointensiivistä työtä koskeviin työuupumustutkimustuloksiin. Saadakseni kokonaiskuvan tutkittavieni konstruoimista käsityksistä tein päätöksen toteuttaa Lieblin, Tuval-Mashiachin ja Zilberin (1998) ”categorical-content”-lukutapaa, jonka mukaan tekstiaineisto luokitellaan pienempiin yksiköihin sisältöjensä mukaisesti. Tätä aineiston analyysitapaa kutsutaan myös sisällönanalyysiksi, mikä on klassinen tapa narratiivisen aineiston analyysissa psykologian piirissä (Kvale, 1996; Riessman, 1993).

Analyysimenetelmän valinnan jälkeen pohdin sisältökategorioita, joihin tekstiaineistoni lajittelevin. Lieblin ym. (1998) tuovat esiin mahdollisuuden kerätä sisältökategoriat teorioista ja malleista, joihin ko. tekstiaineisto luokitellaan. Tämän mallin mukaisesti nimesin sisältökategorioiksi työuupumusta käsittelevässä kirjallisuudessa usein esitetyt neljä näkökulmaa työuupumuksen syntyyn yhteydessä olevista tekijöistä (ks. esim. Schaufeli & Buunk, 1996): 1) yksilölliset tekijät (esim. persoonallisuuden piirteet, ominaisuudet, asenteet); 2) sosiaaliset ja vuorovaikutukselliset tekijät (esim. työn ulkopuolisten sosiaalisten suhteiden merkitys); 3) työhön liittyvät tekijät (esim. työn laadullinen ja määrällinen ylikuormitus, vaikutusmahdollisuuksien

puute, ihmissuhdeongelmat työssä, esimissuhteiden toimimattomuus, palkitsemisjärjestelmä, epäoikeudenmukaisuus ja arvostusongelmat (Maslach & Leiter 1997); 4) yhteiskuntaan liittyvät tekijät (esim. työsuhteiden epävarmuus).

Toisena mielenkiinnonkohteenani olivat työuupumuskokemukset.

Työuupumuskokemuksia koskevat sisältökategoriat keräsin sekä Christina Maslachin (ks. esim. Maslach & Leiter, 1997) työuupumusmallista että aineistolähtöisesti. Maslachin mallin kolme komponenttia ovat väsymys (voimattomuus, palautumisen ongelma), kyynistyminen (psykkinen etäisyys, mielekkyyden aleneminen, ärtymyskyynnyksen madaltuminen) sekä ammatillisen itsetunnon aleneminen (mm. kokemukset siitä, ettei kykene saavuttamaan samanlaisia tuloksia työssä tai olemaan yhtä pätevä kuin aiemmin). Maslachin kolmen työuupumuskomponentin lisäksi keräsin tekstiaineistosta ns. aineistolähtöisesti esille myös muita kokemuksia, jotka haastateltavat konstruoivat työuupumuskokemuksiin.

2.3.2. Työuupumuksen kehittyminen: vertikaalinen analyysi

Jatkoin analyysia toteuttamalla vertikaalisen analyysin, joka toi esille työuupumuksen yksilöllisen kehittymisen ja lisäymmärrystä yksilöllisten tekijöiden vaikutuksesta työuupumusiin.

Vertikaalisen analyysin toteutin kertomusrakennanalyysillä, mikä mahdollisti tarinamuotoisen jäsennyksen kunkin haastateltavan kertomuksesta. Kertomusrakennanalyysin toteutin Labovin lineaarista kerrontamallia muistuttavalla ”lexical signalling” -mallilla (Cortazzi, 1993). ”Lexical signalling” -analyysimallilla etsitään kertomuksista rakenteita, joiden avulla tutkija voi jäsentää kertomuksen tapahtumia. Kertomuksen rakenne jäljitetään kertomuksissa tapahtuvia muutoksia apuna käyttäen, ja tulokseksi saadaan kertomuksen 1) lähtötilanne, 2) ongelma, 3) ratkaisu ja 4) arviointi. Kertomuksissa tapahtuvat muutokset voidaan jäljittää tiettyjen sanallisten ilmaisujen ja vihjeiden avulla: 1) Lähtötilanne on tarinan alku, joka on jokaisessa kertomuksessa luonnollisesti erilainen; 2) ongelma on usein lähtötilanteen odotuksiin nähden tapahtunut muutos, jonka voi löytää etsimällä tekstistä esim. seuraavia ilmaisuja: ongelma, taaksepäin meno, tarve, huoli, huono, riski, kova, vaikeus, muutos; 3) ratkaisusta ongelmaan kertovat usein seuraavat ilmaisut: ratkaisu, vastaus, hallinta, yllämeno, kehitys, ehkäisy, hoito, apu; 4) arviointi tapahtumasta ja sen merkityksestä voi löytyä ilmaisuista: menestys, epäonnistuminen, parempi, huonompi, ymmärtää, pettymys, kehitys.

Lexical signalling- kertomusanalyysimallia noudattaen muotoilin kullekin haastateltavalle ns. työuupumuksen ”ydintarinan”. 1) Kertomusten lähtötilanteet toivat esille kunkin

tarinassa työn aloitukseen liittyviä näkökohtia, esim. millaisia odotuksia kertojalla oli ollut työtä kohtaan; tai mitä asioita kertoja painotti aloittaessaan kertomaan työuupumusprosessin alkuvaiheesta; 2) ensimmäisessä ongelmassa tuotiin esille niitä ulkoisia ja itsessä havaittuja muutoksia, joita oli tapahtunut lähtötilanteen odotuksiin verrattuna; 3) ratkaisu toi esille erilaisia keinoja ratkaista em. itsen tai ulkoiseen tekijään liittyvä ongelma; 4) uusi ongelma havaittiin ratkaisun jälkeiseen tilanteeseen tullessa muutoksena joko itsessä tai ulkoisissa puitteissa; 5) ratkaisut em. ongelmaan olivat erilaisia; 6) arviointi toi esille, mitä kokemus oli kertojalleen merkinnyt, millaisia johtopäätöksiä kertoja oli kokemuksestaan tehnyt, millainen oli ollut kertojan odotusrakenteen murros. Kertomusrakenneanalyysin osat on esitetty liitteessä 1 ja sen tuloksena syntyneet ydintarinat liitteessä 2.

Toisin sanoen ”lexical signalling” -analyysillä hahmotin kunkin haastateltavan työuupumuksen kehitysprosessin: ensinnäkin millainen oli kunkin työssään uupuneen lähtötilanne, ja toiseksi millaisia ulkoisiin tekijöihin liittyviä ongelmia kunkin työuupumusprosessiin liittyi. Kolmanneksi analyysi toi esille itsen liittyviä ongelmia työuupumuksen kehittymisen prosessissa, ts. ”työuupumuksen oireet” prosessin eri vaiheissa. Neljänneksi analyysi toi esille erilaisia ratkaisuyrityksiä sekä ulkoisiin että itsen liittyviin ongelmiin. Viidenneksi analyysin avulla hahmotin, millainen oli tarinan päätös, sen merkitys kertojalleen, tarinan tulkinta.

2.3.3. Ydintarinoiden tyypittely

Analyysin seuraava vaihe oli ydintarinoiden tyypittely. Ydintarinoiden toistuvan lukemisen jälkeen tyypittely tehtiin kolmen kriteerin perusteella. Kertomusten arviointiosuuksien yhtäläisyydet ja erot valittiin luokittelun keskeiseksi kriteeriksi. Tarinoiden analyysikirjallisuudessa arviointiosuus nähdään tärkeänä osana kertomusta, koska se tuo esiin, miksi tarina on kerrottu, ja toisaalta sen, millainen johtopäätös, tulkinta kertojalla on tilanteestaan ja itsestään tarinansa päähenkilönä (Hyvärinen, 1994). Tässä tutkimuksessa havaittiin, että neljän kertomuksen arviointiosuudessa uupunut arvioi kokemiaan tapahtumia oppimiskokemuksina, joihin voi itse, omalla toiminnallaan ja aktiivisuudellaan vaikuttaa. Sen sijaan neljän kertomuksen arviointiosuudet toivat esille avuttomuutta vaikuttaa työolosuhteisiinsa tällä hetkellä tai myöhemmin, ja johtopäätöksenä olivat työuupumuksen ulkoiset ratkaisut, esim. työpaikan vaihto. Teoreettisesti jaottelua voidaan perustella kontrolliorientaation käsitteellä. Sen avulla voidaan ymmärtää yksilöiden arviointiosuuksien eroja, jotka koskevat vaikuttamismahdollisuuksia: sisäinen-ulkoisen kontrolliorientaatio (internal/external locus of control) kuvaa yksilön tulkintaa ympäristön

vaikutuksista hänen käyttäytymiseensä (Rotter, 1966). Kun yksilö kokee, ettei voi vaikuttaa häntä ympäröiviin olosuhteisiin, hänen tulkintansa on ulkoinen, ja hän kokee avuttomuutta. Toisaalta, jos hän tulkitsee voivansa vaikuttaa ympärillään oleviin olosuhteisiinsa, on hänen kontrolliorientaationsa sisäistävä (Rotter, 1966).

Toiseksi ydintarinoiden tyypittelykriteeriksi valittiin kertomusten lähtötilanteet, joissa toistuvan lukemisen jälkeen havaittiin niin ikään tiettyjä yhtäläisyyksiä ja eroja.

Työuupumuskirjallisuudessa tuodaan usein esille se, että uupuneet työntekijät ovat olleet työtä aloittaessaan voimakkaasti motivoituneita ja innostuneita (ks. esim. Schaufeli & Buunk, 1996).

Myös tässä tutkimuksessa osassa kertomuksia oli lähtötilanteeseen konstruoitu innostusta ja voimakkaita positiivisia tuntemuksia. Toisaalta esiin tuli myös vastakkaisia kertomuksia, joissa lähtötilanteeseen konstruoitiin kuormitusta ja negatiivisia kokemuksia.

Kolmanneksi ydintarinoiden tyypittelykriteeriksi valittiin se, missä määrin uupuneet näkivät työuupumuksensa syyksi itseen liittyvät tekijät. Näissä tekijöissä havaittiin selviä eroja, jotka kertovat siitä, miten kertoja oli arvioinut tapahtumien merkitystä ja itseään tarinansa päähenkilönä. Kertajat, jotka kokivat kykenevänsä vaikuttamaan työolosuhteisiinsa, kokivat myös itseen liittyviä syytekijöitä yleisesti enemmän kuin avuttomuutta vaikuttaa työolosuhteisiinsa esiin tuoneet uupuneet. Syytekijät ovat siten teoreettisesti yhteydessä edellä mainittuun kontrolliorientaatiokäsitteeseen (esim. Garber & Seligman, 1980). Ydintarinoiden tyypittelykriteerien täytyminen kunkin haastateltavan kohdalla on esitetty taulukossa 1.

Taulukko 1. Ydintarinoiden tyypittelykriteerien täytyminen kunkin haastateltavan kohdalla

TAPAUS	TYYPITTELYKRITERI		
	lähtötilanne	itseen liittyvät syytekijät	Loppuarviointi
Esa	innostus	paljon, 7	opin uutta, jatkan työssäni, vaikutan aktiivisesti itseeni ja työhöni
Ritu	innostus	paljon, 8	opin uutta, jatkan työssäni, vaikutan aktiivisesti itseeni ja työhöni
Saija	innostus	paljon, 7	opin uutta, vaikutan itseeni, työhöni en voi vaikuttaa
Heli	innostus	jonkin verran, 4	opin uutta, jatkan työssäni, vaikutan aktiivisesti itseeni ja työhöni
Make	kuormitus, mielekkyyden menetys	ei lainkaan, 0	en voi vaikuttaa nykyiseen työhöni
Sami	innostus	jonkin verran, 2	en voi vaikuttaa nykyiseen työhöni
Heidi	kuormitus, mielekkyyden menetys	jonkin verran, 3	en voi vaikuttaa nykyiseen työhöni
Mari	kuormitus, mielekkyyden menetys	jonkin verran, 2	en voi vaikuttaa nykyiseen työhöni

Näiden kolmen kriteerien perusteella muodostui seuraavat kaksi tarinatyyppeä:

Tarinatyyppi 1: Esa, Ritu, Heli ja Saija edustavat uupujia, joiden lähtötilanteissa esiin tulivat innostuneisuus ja motivoituminen työtä kohtaan. Esa, Ritu ja Saija kokivat tässä tutkimusjoukossa olevansa eniten vastuussa omasta uupumisestaan, ts. kokivat eniten itseen liittyviä syytekijöitä työuupumukseensa vaikuttavina. Heli koki jonkin verran itseen liittyviä syytekijöitä, mutta ennen kaikkea työolosuhteet olivat hänen mielestään vastuussa uupumisesta. Kaikki kokivat tarinoidensa arviointiosuuksien perusteella kykenevänsä vaikuttamaan omaan tilanteeseensa ja vaikeuksiinsa lähinnä itsessään olevia asioita kehittämällä: muuttamalla omaa asennettaan hyvinvointia lisääväksi ja pitämällä huolta omista voimavaroistaan esim. liikkumalla ja sosiaalisista suhteista huolehtimalla. Työssä Esa, Ritu ja Heli aikoivat vaikuttaa aktiivisesti omiin työolosuhteisiinsa esim. ottamalla yhteyttä esimieheensä. Nimesin tarinatyypin 1 ”työn imusta uuteen työorientaatioon” -tarinoiksi.

Tarinatyyppi 2: Toista työuupumusryhmää edustavat Heidi, Mari, Sami ja Make. Heidän, Marin ja Maken lähtötilanteissa esiin tuli pitkäaikainen työn kuormittavuus. Samilla lähtötilanteessa korostui innostuneisuus, mikä oli tämän ryhmän tarinoille poikkeuksellista. Heidi, Mari ja Sami toivat esiin itseen liittyviä syytekijöitä jonkin verran uupumiseensa vaikuttavina tekijöinä. Make edusti ainoaa uupujaa, joka ei maininnut ainuttakaan itseensä liittyvää syytä työuupumuksensa aiheuttajana. Tarinoiden arviointiosuuksissa korostuivat vähäiset vaikuttamisen mahdollisuudet nykyiseen työtilanteeseen: haastateltavat kokivat, etteivät voi vaikuttaa omaan työhönsä ja sen työuupumusta aiheuttaviin tekijöihin. Työuupumuksensa ratkaisemiseksi heidän olisi vaihdettava työpaikkaa/tehtäviä tai hakeuduttava koulutukseen. Nimesin tarinatyypin 2 ”työn mielekkyyden menetyksestä ulkoiseen muutokseen pyrkivien” -tarinoiksi.

3. TULOKSET

3.1. Työuupumusta aiheuttavien tekijöiden ja kokemusten tarkastelu

3.1.1. Työuupumusta aiheuttavat tekijät

Käsillä olevassa tutkimuksessa työhön liittyvät syytekijät konstruointiin merkittävimmiksi työuupumusta aiheuttaviksi tekijöiksi (93 viittausta). Toiseksi eniten viittauksia sai yksilöllisten tekijöiden luokka (34 viittausta). Sosiaaliset ongelmat työn ulkopuolella saivat viisi viittausta, yhteiskunnalliset tekijät sekä muut tekijät yhden viittauksen kumpikin. Työuupumusta aiheuttavat syytekijät on esitetty liitteessä 3.

Työssä eniten uupumusta aiheuttivat työn määrälliset (22 viittausta) ja työn laadulliset (19 viittausta) syytekijät. Seitsemän kahdeksasta haastateltavasta koki työn määrällisen kuormituksen työuupumusta aiheuttavaksi. Työssä kuormittivat erityisesti työpäivän pituus ja työn yleinen kuormittavuuden tunne. Kaikki haastateltavat toivat esiin työn laatuun liittyviä tekijöitä työuupumuksen syytekijöinä: erityisesti uudet työtehtävät ja työvälineiden käyttöön liittyvät kysymykset kuormittivat. Kolmanneksi eniten työuupumusta aiheuttivat sosiaaliset ongelmat työssä (16 viittausta) ja esimiestyö (14 viittausta). Sosiaalisten ongelmien ja esimiestyössä koettujen syytekijöiden määrissä oli kuitenkin suurta vaihtelua: muutamat haastatelluista kokivat ne hyvinkin kuormittavina, kun taas toiset eivät maininneet niitä lainkaan kuormitusta aiheuttavina tekijöinä. Myös työn organisointiin liittyvien tekijöiden (12 viittausta) ja organisaatiomuutosten koettiin aiheuttavan työuupumusta (10 viittausta).

Toisena merkittävänä työuupumukseen syytekijäryhmänä olivat yksilölliset tekijät (34 viittausta). Yksilöllisistä tekijöistä mm. oma kunnianhimo, vaatimustaso sekä velvollisuuden tunne tulivat esille merkittävinä työuupumuksen syytekijöinä. Myös oma kypsymättömyys, taitopuutteet sekä työn liiallinen keskeisyys työntekijän elämässä nähtiin työuupumusta aiheuttavina. Kaikki haastateltavat yhtä lukuun ottamatta toivat esille ainakin yhden yksilöllisen syytekijän työuupumukseensa vaikuttavana. Näin ollen yksilöllisten tekijöiden koetussa vaikuttavuudessa työuupumukseen oli havaittavissa suurta yksilöllistä vaihtelua.

Työn ulkopuolisten sosiaalisten ja yhteiskunnallisten tekijöiden vaikutukset työuupumusta aiheuttavina jäivät tässä tutkimuksessa kokonaisuutena vähäisiksi, vaikkakin yksittäisten työntekijöiden kohdalla niiden merkitys on ollut tärkeä. Vain yksi haastateltava toi esiin työn ulkopuoliset sosiaaliset suhteet työuupumukseensa vaikuttavana tekijänä. Työn ulkopuolisten

sosiaalisten tekijöiden vähäisyys liittyy todennäköisesti osittain työntekijöiden siviilisäätyyn ja lapsettomuuteen: puolet haastatelluista elivät yksin, toinen puoli eli vakituudessa parisuhteessa ja vain yhdellä haastatelluista oli lapsi.

Yhteiskunnallisista työuupumusta aiheuttavista tekijöistä yksi haastateltava toi esille työnantajan vaihdokset ja sitä seuraavat vaikutukset työsuhteeseen, mm. vuosilomien pituuteen. Kalimon ja Toppisen (1997) mukaan epävarmuus mm. työmarkkina-asemasta ja työsuhteiden lyheneminen ovat voimavaroja vähentäviä tilanteita ja yhteydessä työuupumukseen. Toppinen - Tannerin (2000) mukaan nuorilla työntekijöillä työsuhteen epävarmuus on eräs keskeinen työuupumusta selittävä tekijä: määräaikainen työsuhteeseen vaatii usein suurta tehokkuutta ja sitoutumista työhön (Ek, 2002). Kuitenkin it-alalla työn on havaittu olevan suhteellisesti ottaen turvattua ja mm. määräaikaiset työsuhteet ovat olleet harvinaisempia kuin muiden alojen töissä (esim. Kalimo, 2000). Myös tässä tutkimuksessa kaikki haastateltavat työskentelivät vakinaisissa työsuhteissa, eikä kukaan tuonut haastatteluissa esiin epävarmuutta työsuhteeseensa liittyen. Näin ollen työsuhteeseen liittyvät tekijät eivät olleet merkittävässä roolissa vaikuttamassa työuupumukseen.

Kaikkiaan sisällönanalyysin tulokset noudattelevat pitkälle it-alan työuupumusta käsittelevissä tutkimuksissa esiin tulleita syytekijöitä, joissa työn määrällinen ja laadullinen ylikuormitus, työn organisointiin liittyvät ongelmat, eri syistä johtuva epävarmuus esim. organisaatiomuutosten ja tietotekniikan kehittymisen yhteydessä, sekä esimiestyöhön ja sosiaalisiin suhteisiin liittyvät vaikeudet on havaittu keskeisiksi kuormittumisessa ja työuupumuksessa (Dash, 2000; Hoonakker ym., 2004; Kivistö & Kalimo, 2002; Moore 1998; Sonnentag ym., 1994).

Yksilöllisten syytekijöiden vaikutuksesta it-alan työuupumukseen on saatavilla niukasti tutkimustuloksia. Riollin ja Savichin (2003) it-alalla tehdyssä tutkimuksessa yksilölliset tekijät olivat erityisen merkittäviä tilanteissa, joissa työn voimavaroja oli niukasti. Kun työ sisälsi niukasti voimavaroja pessimistinen ajattelu- ja orientaatiomalli sekä välttämisseuntautuneet selviytymiskeinot olivat yhteydessä voimakkaampaan uupumukseen kuin optimistinen orientaatio- ja ajattelumalli sekä ongelman ratkaisuun suuntautuneet keinot. Tässä tutkimuksessa havaitut yksilölliset tekijät olivat juuri niitä, jotka useimmin tulevat esille (esim. Schaufeli & Buunk, 1996).

3.1.2. Työuupumuskokemukset

Käsillä olevassa tutkimuksessa työuupumuskokemukset jaettiin Maslachin (1982) kolmen komponentin mallin mukaisesti uupumusasteiseen väsymykseen, kynnistymiseen ja ammatillisen

itsetunnon alenemiseen (ks. liite 4). Eniten esille tuotiin emotionaaliseen uupumukseen, väsymykseen ja kyynistymiseen liittyviä viittauksia (väsymys 30, kyynistyminen 32). Kaikki haastateltavat toivat ainakin yhden kerran omassa haastattelussaan esille ko. kokemuksen. Kyynistymisestä esille tulivat erityisesti mielekkyyden ja motivaation väheneminen työtä kohtaan sekä ärtymyskynnyksen madaltuminen ja yleinen ärtymyksen tunteiden kokemisen lisääntyminen. Ammatillisen itsetunnon ja kompetenssin tunteen alenemiseen liittyviä viittauksia tuli esille 15. Kaikki haastateltavat toivat ainakin yhden kerran omassa haastattelussaan esille ko. kokemuksen.

Edellä esitettyjen Maslachin mallin mukaisten työuupumuskokemusten lisäksi haastateltavat toivat esille myös muita psyykkisiä työuupumusoireita (49 viittausta). Tämä ”muiksi psyykkisiksi oireiksi” nimetty luokka sisälsi monenlaisia oireita: kognitiivisista oireista mm. psyykkisen juuttumisen työasioihin työpäivän jälkeen ja muistiongelmia. Lisäksi esiin tuli vaikeuksia ajattelun selkeyden ylläpitämisessä, keskittymisessä ja päätöksenteossa sekä itkuisuutta, pelkoja, masennusta ja yleistä ”paha oloa” ja ajan tajun hämärtymiseen liittyviä kokemuksia. Tähän luokkaan kuuluivat myös tehokkuuden vaatimusten lisääntyminen, hämmennyksen tunteet omista työuupumuskokemuksista sekä kokemus elämän kapeutumisesta, joita kutakin tuli esille muutamia viittauksia.

Työuupumuksen sosiaalisista vaikutuksista sosiaalinen eristäytyminen lisääntyi (15 viittausta) ja voimavaroja lisäävä harrastaminen väheni (10 viittausta) sekä sosiaaliset ongelmat työssä lisääntyivät (11 viittausta). Uniongelmia ja fyysisiä oireita tuotiin myös esille (18 viittausta).

Yhteenvedon käsillä olevan tutkimuksen tulokset noudattelevat pitkälle Maslachin (1982) mallin mukaista oletusta työuupumuskokemuksista, jossa uupumusasteinen väsymys ja kyynistyneisyys muodostavat työuupumuskokemuksen ytimen (Bakker ym. 2003; Demerouti ym. 2001; Lee & Ashforth, 1990, 1996; Posig & Kickul, 2003), ja jotka olivat myös tässä tutkimuksessa selvästi eniten koetut työuupumuskokemukset. Esille tuli myös ammatillisen itsetunnon alenemiseen liittyviä viitteitä, joskin selvästi vähemmän kuin uupumusasteiseen väsymykseen ja kyynistymiseen liittyviä kokemuksia. Tutkimustulokset ammatillisen itsetunnon alenemisesta ja kehittymisestä sekä yhteyksistä kahteen muuhun työuupumusdimensioon ovatkin olleet ristiriitaisia (esim. Hakanen, 2002; Lee & Ashforth, 1996; Posig & Kickul, 2003; van Dierendonck, Schaufeli & Buunk, 2001). It-alalta työuupumuskokemusten tutkimustuloksia on varsin niukasti saatavilla. Pääasiassa tähänastisissa tutkimustuloksissa on ollut esillä uupumusasteinen väsymys (Hoonakker ym., 2004; Kivistö, 2002; Moore, 1998; Toppinen & Kalimo, 1995).

3.2. Työuupumuksen kehittyminen

Työuupumuksen kehittymisen kuvaus tuo esiin haastateltavien yksilölliset, työuupumusta aiheuttavien syiden ja seurausten ketjut sekä kunkin tarinallisen tulkinnan omasta työuupumuksestaan. Tulosten esittely etenee kertomusten lähtötilanteista päätyen uupuneiden arviointeihin omista kokemuksistaan. Lähtötilanteiden ja arviointiosuuksien väliin jäävät kertomusrakenneanalyysissä esiin tulleet ulkoisiin tilanteisiin ja itseen liittyvät ongelmat ja ratkaisut, jotka olen tutkijana tulkinnut työuupumuskokemuksiksi ja erilaisiksi työuupumuksen oireiksi sekä yrityksiksi ratkaista niissä esiintyvät, usein negatiivisiksi tulkitut tilanteet. Lisäksi olen nimennyt nämä kokemukset otsikoilla ”työuupumuksen ensioireet” ja ”työuupumuskokemusten syveneminen” sekä ”ratkaisut”.

Tutkimustulosten esittelyssä olen pitäytynyt kahden tarinamallin tyypittelyssä siitäkin huolimatta, että tyypittelyn myötä syy-seuraussuhdeketjujen yksilöllisyys jonkin verran hämärtyy (ks. kpl 2.3.3., s. 17). Lukijan on hyvä huomata myös se, että molemmissa tarinamallien kokemuksissa esiintyy samanlaisuutta ja päällekkäisyyttä, vaikka sitä ei tutkimustulosten esittelyssä erityisesti tuodakaan esille. Tyypittelyn merkitys onkin mieluummin korostaa tyyppien välisiä eroja kuin tuoda esille samanlaisuutta. Tyypittelyssä pitäytymällä on kyetty kuitenkin jonkin verran tiivistämään esille tulleiden kertomusten sisällöllistä runsautta, ja näin selkiyttämään tulosten esittelyä.

3.2.1. ”Työn imusta uuteen työorientaatioon” -tarinat

Lähtötilanteet

”Työn imusta uuteen työorientaatioon” -tarinoiden kaikki tarinatyyppin edustajat (Esa, Heli, Ritu ja Saija) olivat itse hakeutuneet aikaisempaa vaativampiin tehtäviin. Ulkoisina haasteina tarinoissa esiintyi mm. uuden oppimista ja paine tehdä suuria työmääriä. Työn aloitukseen liittyi kaikilla innostuneisuus, mikä näkyi tarmokkuutena, omistautumisena ja työhön uppoutumisena. Innostuksen ja työn ulkoisten paineiden myötä jokainen tämän tarinatyyppin edustaja oli työskennellyt ylitöitä useita tunteja viikossa päästäkseen tavoitteisiinsa. Tarinoissa tuli esille halukkuus suoriutua tehtävistään hyvin, ylittää itselle asetetut tavoitteet ja etsiä omia rajojaan. Työuupumusta he olivat alkaneet kokea yksilöllisesti: eri pituisten työskentelyaikojen jälkeen ja eri tavoin.

Esa oli kertomuksensa lähtötilanteessa hyvin innostunut omasta työstään. Työtä oli paljon ja hän teki pitkiä työpäiviä. Työn määrä lisääntyi vähitellen ja työpäivistä tuli 12-tunnin

mittaisia. Esalla oli laaja-alainen vastuu projektista. Hän oli kiinnostunut oppimaan uutta ja kunnianhimoinen työssään. Esa kertoi työuupumuksensa alkutilanteesta näin:

” Alkuun homma oli ihan hallussa, tekemistä oli paljon ja sitä myös teki paljon... mulla tekninen vastuu... mulla oli kova kunnianhimo ja aivan älytön halu tehdä töitä. Se on laaja osa-alue ja halusin ymmärtää siitä kaiken, mulla oli tässä vaiheessa kiinnostus siihen, siitä se lähti se, se oli se oma kunnianhimo... olen aina ollut semmoinen, pystynyt laajoja kokonaisuuksia ymmärtämään ja tonkimaan..”

Heli aloitti työnsä innostuneena, ja koki työssään aluksi onnistumisen kokemuksia. Suhde työhön oli positiivinen. Kun työmäärä alkoi yllättäen kasvaa Heli vastasi siihen lisäämällä työpäiviensä pituutta. Heli kertoi alkutilanteestaan:

”...työtaakka alkoi kasvamaan... sinnittelin ne päivät, 9:n kieppeillä toimeen, silloin alussa kun ne lähti ne päivät venymään sitten, tietysti niin silloin sitä ehkä tajunnut, ja ajattelin, että nyt on hyvä kausi, että nyt tehdään ihan miten vaan. huomasi, että jos esim. lähtee joskus seitsemältä töistä...mähän voin tehdä vaikka mitä, tässä on pitkä ilta aikaa, ...jos meni johonkin yhdeksään, kymmeneen, niin sitten sai itsellekin sitä aikaa, ja sitten jaksaa muutakin tehdä ja tosiaan ehkäpä katsella telkkaria tai lehtiä lukemalla...Saatoin sitten 12:een saakka sitten kirjoitella meilejä ...oli kiva kun sain jotakin tehtyä ja jokin asia sitten onnistu, niin äkkiä tein töitä, oli niinkö ihan mukavaa...”

Ritu vaihtoi työtehtäviä organisaation sisällä saadakseen uusia haasteita. Samaan aikaan yrityksessä suoritettiin mittavaa organisaatiomuutosta, mikä vaikutti Ritun työtehtävien sisältöön sekä ilmapiiriin työtiimissä, jossa Ritu uutena työntekijänä aloitti työnsä. Ritu koki, ettei saanut riittävästi perehdytystä uusiin tehtäviinsä. Ritu kertoi omasta alkutilanteestaan:

”vaikka olin iloinen, että nyt sai uusia haasteita, lähti iloisena, mutta siinä sitten tuli nämä irtisanomiset, mitkä vaikuttivat siihen, että ei saanut saanut tarpeeksi perehdytystä, meni varmasti kaikilla motivaatio siihen työntekoon. Että vaikka itse yritti, että hei, että tässä on pakko jatkaa, niin siltikään ei välttämättä saanut perehdytystä. ”

Saija aloitti haasteelliset työt ulkomailla kuusi vuotta sitten. Hän halusi osoittaa itselleen ja muille olevansa ammatillisesti pätevä naisena ja kaupallisen koulutuksen saaneena miesvaltaisessa insinöörimaailmassa. Saija kertoi kertomukseensa konstruoimasta alustaan:

” (kertoo työuupumusviivastaan) Tämä alku on hirveä innostus, kun tulin yritykseen, oli tämmöinen ota paikkasi tilanne, olin nainen, jonka piti koko ajan vastapuolelle todistaa, että mä tiedän miksi mä olen täällä, mä en turvaa niinkö miehen siivellä, vaan että mä tulin tekemään töitä ...”

”Työn imusta uuteen työorientaatioon” -kertomusten työuupumuskokemusten alkuun konstruoitu innostuneisuus on käsitteellisesti lähellä ”työn imun” käsitettä, jonka Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma ja Bakker (2002) määrittelevät positiivis-affektiiviseksi tilaksi, jota luonnehtivat voima, omistautuminen ja syventyminen. Voima viittaa energiaan, halun panostaa

työhön ja siihen, että henkilö ei väsy helposti eikä anna periksi vaikeuksille. Omistautuminen viittaa voimakkaaseen sitoutumiseen työhön, johon liittyy innostuksen, mielekkyyden, ylpeyden ja inspiraation tunteita. Syventyminen taas viittaa miellyttävään täydelliseen työhön syventymiseen, jota luonnehtivat ajan nopea kuluminen ja kyvyttömyys irrottautua työstä. Työhön sitoutuminen ja työn imu nähdään työuupumuksen antiteesinä (Schaufeli ym., 2002; Schaufeli, Martinez, Pinto, Salanova & Bakker, 2002). Ajatus on ristiriidassa työuupumustutkimuksen uranuurtajana pidetyn psykiatri Freudenbergerin havaintojen kanssa: hänen mukaansa suurimmassa uupumisriskissä olivat työntekijät, jotka olivat idealistisia ja sitoutuneita työhönsä (Schaufeli & Buunk, 1996).

Työuupumuksen esimerkit

Työuupumuksen esimerkkejä oli kullakin uupuneella edeltänyt erilainen määrä ulkoisia muutos- ja ongelmatilanteita. Tämä oli seurausta paitsi elämänkulun yksilöllisyydestä myös eri pituisesta ajasta työuupumuksen kehityksessä: Ritulla aika lähtötilanteesta työssä uupumisen esimerkkeihin oli ½ vuotta. Helin ja Esan kertomuksissa lähtötilanteen innostuksen ja uupumisen ensioireiden välillä oli noin 1 ½ vuotta. Saijan kertomuksessa ensimmäiset työuupumuksen merkit tulivat esiin noin kahden vuoden kuluessa työn aloittamisesta. Yleisimmät työuupumuksen esimerkeistä tässä tarinatyypissä olivat väsymys ja uniongelmat.

Esa ja Heli toivat esiin hämmennystään työuupumuksen esimerkkien ilmaantuessa: nuorille työntekijöille tuli yllätyksenä se, että ihminen tarvitsee myös pitkien työpäivien jälkeen palautumisaikaa sekä fyysisesti että psyykkisesti. Heli ja Esan kertoivat hämmennyksestään:

Heli: ”... en mä silloin syksyn puolella itekkään tajunnut että se tahti semmoist..., että sen olisi pitänyt olla käsissä,... Mutta mä en tiedä, mistä se johtuu, mutta mä en ole ihan itse ymmärtänyt sitä tilannetta.”

Esa: ”..hämmennys oli, koska ensin ei ymmärtänyt itse, että mikä on vialla, ja sitten kun meni ammattilaiselle sanomaan, niin sekään ei anna mitään apua.”.

Ritun, Esan ja Helin tarinoissa voimakas väsymys ja/tai uniongelmat olivat keskeisiä merkkejä työuupumuksen alkuvaiheessa. Esalla unettomuusoireet alkoivat haastavan projektin jälkeen.

”...semmoinen aktiivisuus väheni, semmoinen väsynyt olo kun kotiin pääsi, niin ei paljon jaksanut lähteä. Varsinkin ne unijutut, sen takia mulla se rytmi niin sekaisin. puoli neljältä aamuyöllä heräämistä ja sitten 2 ja 2 ½ tuntia sängyssä pyörimistä ja joskus 7:ltä nukahti ja kun piti herätä niin väsytti aivan kauhiasti.”

Helin tarinassa ensimmäiset työuupumusoireet liittyvät ylivireystilaan ja sen myötä uniongelmiin.

”...kun mä menen nukkumaan ja mä nukuin muutaman tunnin ja sitten mä heräsin ja heti lähti pyörimään kaikki, unissaankin alitajunnassa varmaan pyöritteli niitä asioita ja kun mä heräsin keskellä yötä ja ei mua väsyttänyt yhtään, mä olin ihan pirteä ja mietin kaikkia työasioita ...monta tuntiakin olin hereillä, ja sitten kun mä joskus aloin tiskaamaan astioita tai jotain tällaista, sain käytettyä sen kerran hyödyksi ja sitten taas nukahdin muutaman tunnin ja kello soi... Sitten kun tällainen jatkui, niin hain vihkoon ja kynän, ehkä 4 – 5 tuntia nukuin yössä, sitähan tavallaan koko ajan kertyi semmoista univelkaa. Sitten mä aloin tekemään sillai, että mä menin myöhään nukkumaan, niin sitten sain tavallaan kuitenkin 4 – 5 ja 6:kin nukuttua putkeen, kummiskin parempi, vaikka sekin on mulle ihan liian vähän.”

Myös Ritu toi esiin voimakasta väsymystään ja aamuyön uniongelmiaan:

”Parin kuukauden päästä olin siinä tilanteessa, että olin ihan puun ja kuoren välissä, en enää jaksanut mulla kertakaikkisesti loppui voimat ... heräsi aamuyöstä, keppuroitti siellä ja yritti nukkua, mutta sitä oli tosi väsynyt...se oli vain sitä aamulla töihin ja sitten toipumaan ja aamulla taas töihin...”

Saijan tarinassa ensimmäiset työuupumuksen merkit esiintyivät työn ulkopuolisina sosiaalisina ongelmina: Saija erosi miehestään kaksi vuotta työnsä aloittamisen jälkeen. Avioero helpotti aluksi Saijan oloa antaen tilaa työroolin toteuttamiselle ja vähentäen yksityiselämän roolipaineita. Saija kertoi parisuhdeongelmistaan näin:

”...siinä vaiheessa alkoi olla sillä lailla, että alkoi miettiä että hetkinen, ollaanko me kämppäkavereita tai mitä me ollaan...”

”...että alkoi vieraantua aivan niinkö kunnolla. Sekin paheni vielä kun tultiin Suomeen, niin mulla oli semmoinen olo kun mä tulin, että mä istuin nurkassa niin että en halua nähdä mitään, en ketään enkä puhua kellekään, jättäkää mut rauhaan...”

...”Kaikki meni ihan sekaisin kun me erottiin, mutta sekin meni jotenkin ohi, se vaan oli väistämätöntä, pakko. Siinä tuli semmoinen pieni piikki kuitenkin sillai että mä jaksoin skarpata siinä hommassa... Se oli mulle semmoinen nousu toisaalta, se helpotti sitä mun olemista, koska se ei enää ahdistanut, mutta sekin saattoi ahdistaa mua kauheesti...”

Tietointensiivisessä työssä aivojen vireyteen ja toimintakykyyn liittyvät seikat ovat tärkeällä sijalla. Vireys ja toimintakyky vaihtelevat esim. vuorokauden ajan ja unen riittävyyden myötä (Härmä, Sallinen, Stenberg, Stenberg, Telakivi, Värri & Partinen, 2000). Univajeen vaikutusten tutkimuksissa on havaittu mm., että tarkkaavaisuus ja psyykkinen suorituskyky esim. looginen päättelykyky heikentyvät ja virheiden määrä kasvaa. Univaje muuttaa käyttäytymisen rutiininomaiseksi, tuttuja toiminta- ja käyttäytymismalleja toistavaksi ja innovatiivisuutta vähentäväksi. Myös muisti ja oppiminen heikentyvät univajeen seurauksena (Härmä ym., 2000).

Ratkaisuryitykset ensimmäisiin uupumisen merkkeihin

Esa jatkoi työskentelyään, ja vaikka hän kokikin unettomuutta ja epämääräistä pahaa oloa sekä keskittymisvaikeuksia, hän koki kykenevänsä tekemään työnsä yhtä hyvin kuin aikaisemminkin. Tämä piirre tekee tuen osoittamisen myös esimiehen taholta vaikeaksi ja siten tilanteet saattavat kärjistyä ja tulla yllätyksenä eri tahoille. Esa kertoi seuraavasti:

”...pettävää siinä että töissä ei mitään moittimista, ettei se työteho oli pudonnut siitä ei mulla siinä mielessä ole mitään vaikeuksia sitä omaa työtä hoitaa, vaikka olisi ollut ihan huonompi päivä, niin teknisiä asioita osaan hyvin...”

Avioeron jälkeen Saija hakeutui entistä vaativampiin tehtäviin, sillä noususuhdanteinen ura oli hänelle tärkeää. Tämä oli merkinä itselle asetetuista tehokkuusvaatimusten kasvusta, joka on tyypillistä työssään uupuneille, ja tuli esiin myös Helillä työuupumuksen kehittyessä pidemmälle. Työssään uupunut pyrkii ylläpitämään toimintakykyään eläen kärjistyneessä tilanteessa, jossa toisena osapuolena on pyrkimys edelleen pärjätä ja selviytyä itsellisesti ponnistellen ja toisena voimakas uupumus, jolle ei voi antaa periksi (Kinnunen ym., 2004).

Saijan työpäivät pitenivät ja työn kuormitus kasvoi. Samalla hän opiskeli ja harrasti liikuntaa innokkaasti pysyäkseen hyvässä työkuunnossa.

”Mä tein varmaan kolmen ihmisen hommia silloin, mutta mä en osannut valittaa siitä, mutta tuntui, että mun olisi pitänyt pystyä tekemään, mä pystyin tekemään sitä mistä hirveä stressi. Mä olen aina pitänyt huolta silleen, että mä olen hyvässä kunnossa. Ja tavallisestikin mä teen työtä enkä yhtään mitään muuta. ”
”...semmoista, että mä en kerinnyt tehdä kaikkea mitä mun piti tehdä, mulla ei ehkä 16 tuntia päivässä riittänyt ja mulla oli huono omatunto siitä että mä en kerennyt tehdä sitä...”

Ritun väsymysoireet olivat niin vaikeat, että hän hakeutui noin ½ vuoden jälkeen työterveyshuoltoon jaksamattomuuden, itkuisuuden, voimakkaan uupumisen vuoksi. Työterveyslääkäri kirjoitti Ritulle kolmen viikon sairausloman.

Heli nukkui joululomallaan paljon, ja väsymysoireet lievittyivät. Sukulaiset ihmettelivät Helin väsymystä, mutta Heli ei ollut asiasta erityisen huolissaan vielä tässä vaiheessa.

Työuupumuskokemusten syveneminen

Voimakkaan työhön sitoutumisen jälkeen Saija alkoi kokea vähitellen ristiriitaisia tunteita: hän oli ajoittain hyvin aktiivinen ja toisinaan hyvin väsynyt. Ajoittain hänellä katosi motivaatio kaikesta mitä hän teki. Esa, Heli ja Saija eristäytyivät vähitellen sekä sosiaalisesti että työn ulkopuolisista

aktiiviteeteista. Elämä kaventui työn ja kodin väliseksi rutiiniksi. Sosiaalisesta eristäytymisestään Esa, Saija ja Heli kertoivat seuraavasti:

”Esa: Sehän oli myös eristäytyminen, olen kuitenkin sosiaalinen kaveriporukassa”

”Heli: tavallaan sillalalla jos voisi sanoa, että ihmissuhteet kärsi, niin...”

Saija: ”... Kausittain hirveän sosiaalinen ja tai sitten niin että on ikään kuin normaalielämää. Ja taas tuli niitä kausia, että jättäkää mut nyt rauhaan, mä haluan nyt panna verhon eteen..”

Sosiaalisten aktiiviteettien väheneminen on tyypillinen reaktio uupumisprosessin edetessä (Alho & Ruuska, 2002; Hongisto & Pietinhuhta, 2003; Schaufeli & Buunk, 1996). Se liittyy paitsi väsymykseen myös mielekkyyden ongelmiin työssä ja työn ulkopuolella. Sosiaalinen vetäytyminen liitetään usein työuupumuksen kyynistymisen osa-alueeseen, ts. suojaavan etäisyyden ylläpitoon muita kohtaan.

Työ, johon Esalla alussa oli kunnianhimoinen ja innostunut suhde, ja josta Heli ja Saija olivat saaneet onnistumisen kokemuksia, alkoi tuntua yksitoikkoiselta ja vähemmän mielekkäältä. Helin ja Esan itseluottamus laski ammatillisesti ja Esa alkoi kokea epävarmuutta myös työn ulkopuolisissa sosiaalisissa suhteissa. Työssä Esa oli ärtynyt ja kireä, josta sai palautettakin omalta esimieheltään. Alkoholien käytön Esa lopetti, sillä se lisäsi hänen oireitaan. Sen sijaan tupakointi, jota hän ei ollut aiemmin kertomansa mukaan harrastanut, rauhoitti häntä.

Helille tehokkuusvaatimusten lisääntyminen tuli esiin, kun hän koki voimiensa vähitellen kadonneen ja mielekkyys työtä kohtaan alkoi vähentyä. Hän yritti yhä enemmän, ja sinnitteli, ponnisteli. Hän ärsyyntyi, kun huomasi muiden olevan hitaita tai vailla tavoitteita.

”... että hirveän tehokkaasti pitää tehdä koko ajan... työpaikalla tai sitten työpaikan ulkona sä puhut jonkun ihmisen kanssa, sä voit kertoa jotakin tapauksia, ja sitten se lähtee se juttu harhailemaan aivan sitten muualle, ja semmoiset ärsyttää myös hirveästi, että miten toi ihminen voi haaskata aikaa, jolloin ei niinkö pääse siinä asiassa eteenpäin, ja silloin erään hyvin puheliaan kaverini kanssa mua ärsyttää aivan älyttömästi, miten se niinkö pääsis siihen asiaan, miten sillä on aikaa jaaritella tällaisia tyhjäänpäiväisyyksi...semmoinen ylitehokkuus niinkö sitten siirtyi tavallaan siihen ihmiseen, viikonloppuisin harrastetaan ja tuli semmoinen että piti olla hirveän tehokas koko ajan, että tavallaan saa sen ajan niinkö mahdollisimman hyvin käytettyä – että on se sinänsä ihan hullua...”

Saija toi esille myös voimakkaita ristiriitoja työn organisoinnissa ja työhön liittyvissä arvoissa. Työn organisoinnissa suunnittelemattomuus oli Saijan mielestä voimakkaasti uuvuttava tekijä, mikä todennäköisesti korostui Saijan väsymyksen lisääntyessä: hän alkoi olla yhä kriittisempi ja kokea asioita negatiivisemmin kuin normaalitilassa. Näin ollen tekijät ja kokemukset vahvistivat toisiaan spiraalimaisesti edeten vähentäen onnistumisen kokemuksia työssä ja mahdollisten voimavarojen syntymistä syventäen näin työuupumuksen ”syöksykierrettä” ja

voimavarojen ehtymiseen etenevää polkua (ks. Hoboll, 1989; Hoboll, 2002; Hobfoll & Freedy, 1993).

”... mua ärsytti hirveesti, että meillä ei ole mitään tietoa mitä joku on saattanut maksaa tai huomasiitteko mitä materiaalia sinne meni... kun nyt mä sanon tästä näin, niin mä tiedän, että sun pää on vadilla siitä puolen vuoden päästä viimeistään... Mä en halunnut lähteä siihen, se oli aivan käsittämätöntä, että minkä takia täytyy tehdä tällöistä...”

”...raamat oli tosin hyvin selvillä, kaikki oli uusia toisilleen, että kyllä käytiin palaverissa läpi, mutta mun mielestä se, että mikä sieltä puuttui, oli se perustelut, että miksi, mihin pyritään, tai tiedettiin mihin pyritään, epäjohtonmukaisuuksia...”

Kognitiiviset oireet, hajamielisyys, muistiongelmät, sekä vaikeudet päätöksenteossa ovat työuupumuksessa varsin yleisiä. Niitä voi pitää seurauksena jatkuvasti korkealla olevasta aktiivisuudesta (Schaufeli & Buunk, 1996). Heli kärsi muistiongelmista: hän sopi asioita mutta unohti ne saman tien ja Esa keskittymisvaikeuksista. Myös Saija toi esiin kognitiivisia oireitaan seuraavasti:

Saija: ”Mä olen ihan hokara. Mä saatan panna puhelimen jääkaappiin, mä haen sitä ja mä kuulen että se on jossakin, mä haen sitä hirveesti...” Mä ajattelen, että kyllä varmaan asian muistan, mutta kun mä lähden jonnekin, mä tiedän että okei, mää saatan kun mä ajan autolla, että hetkinen, mihin mä olen menossa. Mä en muistanut semmoista, että vähän aikaa tosissaan keskittyä ja miettiä, että mikä tässä oli tämä juttu. Mihin mä lähdin ja miksi mä lähdin...”

”Saattaa olla että tänä aamuna olen menossa vessaan, mä haen sitten hirveesti auton avaimia, mä otan avaimet vessaan, ihan tällöisiä.”...mä unohtelen asioita, että mulla jää yksityiskohtia huomaamatta hirveesti. Ärsyttää itseäkin.

Esa: ”keskittymiskyvyn puute alkoi vaivaamaan... ajatuksien harhailut...”

Heli: ”...sovin asioita ja unohtin ne jostain syystä saman tien... enkä edes tajunnut sitä...”

Ratkaisuyritykset työuupumusoireiden lisääntymiseen

Heli jäi sairauslomalle kolmeksi viikoksi. Esa sen sijaan kävi työssä koko ajan huolimatta epämääräisestä pahasta olost, keskittymisvaikeuksista sekä pitkään jatkuneista uniongelmista. Työuupumuksen yhä syventyessä Saija halusi vaihtaa työtehtävänsä vaatimattomampiin tehtäviin yrityksenä vähentää työuupumusoireitaan. Saijalla työtehtävien haasteiden vähentäminen ei kuitenkaan auttanut, vaan hän koki olevansa edelleen väsynyt. Saijan kertomuksessa tuli selvimmin esille sisäinen dialogi, jossa hän kävi sisäistä keskustelua itsensä kanssa siitä, mikä minulle on tärkeää, mitä minä elämältäni haluan. Se kertoo vallitsevan sisäisen tarinan muutoksesta. Saijalle aiemmin tärkeät arvot, status ja valta, menettivät merkityksensä elämän sisällössä.

”...että työ on varmaan ollut ykkösenä aika pitkään. Silloin kun mä tulin niin mä toin semmoisen auton ja kun me erottiin, niin mä ostin sen asunnon. Jotenkin kaikki alkoi tuntua sillai merkityksettömältä”

”...Status ja valta, musta yhtäkkiä alkoi tuntua, että mä olen saanut vallanhimoni tyydytettyä, että on päästy tähän asemaan, minkä vaihdoin auton pois, mulla oli semmoinen Sportti, mikä herätti hirveesti huomiota, mä nykyään ajan Volkkarilla ja yhtäkkiä vaan tuli semmoinen tarve, että yritän muuttua näkymättömäksi...”

”...Mua alkoi ärsyttää, kun oltiin liikenteessä, niin ihan tuntemattomat ihmiset alkoi selittämään, miehet, että mä tiedän kuka sä olet ja missä olet töissä, missä sä asut ja millä autolla ajat, jotenkin tuntui aina turhalta...”

Saija hakeutui tämän jälkeen työterveyshuoltoon ja jäi kolmen viikon sairauslomalle.

Arviointi

Ritu toi arviointiosuudessaan esille arvopohdintoja työn ja muun elämän suhteesta ja omasta asenteestaan työtä kohtaan. Ritu koki oppineensa kokemuksestaan, ja halusi vähentää työn merkitystä elämässään saadakseen aikaa voimavarojensa vaalimiseen:

*”...työ on tärkeä, mutta se ei saisi olla liian tärkeä, pitäisi nyt tosissaankin vähän niinkö vähentää vielä sitä työjuttua, merkitystä. Tänä päivänä on niitä vaihtoehtoja, mullakin oli työssä niin paljon vaihtoehtoja mä en osannut ottaa sitä oikeata, yritin liikaa. Nyt sitten ehkä osaa katsoa jo paljon silleen, että tekee sen minkä pystyy ja myöntää sen, että tänään en ehtinyt tekemään kaikkea, huomenna uusi päivä...
...Kun kävi pohjalla, niin kyllä sieltä ei ollut mitään pääsyä kuin ylöspäin, että kyllä sitä nyt sitten, toivottavasti ei enää tarvitse toiste, tai ehkä jos rupeaa niitä huomaamaan, niin sitten osaa taas kääntää eri vaihteen päälle ajoissa...”*

Esa totesi loppuarvioinnissaan selvittäneensä uupumisensa syy-seuraussuhteet. Hän koki oman kunnianhimon ja kokemattomuutensa työelämässä ensisijaisesti vaikuttaneen uupumiseensa. Hän koki, että kokemus opetti hänelle mm. itsestä monia asioita ja lisäsi hänen ihmistuntemustaan. Hän koki, että työ oli merkinnyt aina hänelle enemmän kuin henkilökohtaista toimeentuloa. Jatkossa hän aikoi pitää parempaa huolta omasta hyvinvoinnistaan.

”Esa: Itsetuntemusta...semmoisia asioita, että miksi johonkin asiaan reagoi niinkö reagoi ja se on vähän niinkö omia rajoja ja...no, sitä omaa käyttäytymistä oppinut ymmärtämään”.

Loppuarvioinnissaan Heli kertoi pohtineensa omia arvojaan ja ottavansa opiksi kokemuksestaan tulevaisuutta varten:

”Omat arvot vahvistuneet ja ehkä jos joskus tulee tällöisiä joitakin tilanteita, että pitää vaikka esim. perheen ja työn asioiden välillä tehdä jotain valintaa, niin tietävästi tällöinen että mihin päin vie. Kyllä varmaan sitä miten reagoi tietyissä tilanteissa ja ehkä toivoisin ainakin, että vielä tämä pystyy muistissa, että jos niinkö tulevaisuudessa tulee vähän semmoista samantyyppistä, niin jo pikkuisen aikaisemmin pystyisi tunnistamaan, ettei tarvitse ihan enää perusteellisesti käydä niitä...”

Saijan kertomuksessa työuupumusprosessi eteni ”työn imusta”, väsymyksen ja mielekkyyden menetyksen kautta arvojen ja itseän liittyvien tekijöiden pohdintaan, mikä viittaa vahvasti siihen suuntaan, että myös hän hakee ratkaisua työuupumukseensa itsestään käsin, vaikkei hän sitä aktiivisesti ensimmäisessä haastattelussaan tuokaan esille.

”... tuntui niin kauhealta myöntää olevansa niin heikko. Että mä olen sairastunut vahvuuteen.”

3.2.2. ”Työn mielekkyyden menetyksestä ulkoiseen muutokseen pyrkivien” -tarinat

Lähtötilanteet

”Työn mielekkyyden menetyksestä ulkoiseen muutokseen pyrkivien tarinat” edustavat työuupumustarinoita, joiden kertomusten lähtötilanteisiin konstruointiin runsaasti työskentelyn vaativuutta ja kuormittavuutta: kertojat olivat yrittäneet sopeutua usean vuoden ajan jatkuneisiin kuormittaviin olosuhteisiin. Kaikkien (Maken, Samin, Heidin ja Marin) kertomusten lähtötilanteisiin konstruointiin voimakasta mielekkyyden alenemista työtä kohtaan. Myös turhauman tunteet esimiestä ja työyhteisöä kohtaan olivat useimmilla lisääntyneet. Ainoastaan Samin kertomuksen lähtötilanne oli poikkeuksellinen muihin tämän tarinatyyppin tarinoiden lähtötilanteisiin verrattuna: Sami konstruoi innostusta työn tekoa ja uutta oppimista kohtaan. Sami oli valmis panostamaan paljon kehittyäkseen työelämässä ja päästäkseen urallaan eteenpäin. Samille opiskelu merkitsi konkreettisesti nousua työntekijäluokasta keskiluokkaan hänen kouluttautuessaan ammattimiehestä insinööriksi. Toisaalta Samin kertomuksessa tuli esiin myös pitkän opiskeluajan aiheuttama väsymys: Sami kertoi alkutilanteestaan:

*”...valmistuin teknikoksi työn ohessa. Sitten menin vielä insinöörikoulutukseen”
...”että mä viikonloppuisin menin kouluun ja viikot töitä, siinä on tietenkkin se että kun 6 päivää viikossa tekee aktiivisesti, työ ei anna älyllisesti mitään vielä silloin vielä, koulu oli taas sitä älynystyröitten hieromista...ja tietenkinhän siinä uupuu...”*

Make kertoi lähtötilanteessaan työssään jo jonkin aikaa esiintyneistä stressaavista työrupeamista kahdesti vuodessa sekä uusien työtapojen käyttöönotosta ja esimiehen vaihtumisesta ja pettymyksestä tämän esimiestaitoihin. Maken kokemus oli, että työtehtävien suorittaminen tuli tulevaisuudessa muodostumaan yhä vaativammaksi. Make kertoi alkutilanteestaan näin:

*”...työuupumus johtuu (työn) määrästä ja kuormasta...Meillä on puolivuotistavoitteet, ja aina kun loppu lähestyy, niin tavallaan se tietää herkästi sitä stressikäyrän nousua, koska silloin juostaan jotta saadaan viimeiset tavoitteet täyteen, se on vuoden vaiheen toiminnasta se kesä-heinäkuun vaihe, niin yleensä nousee senkin takia...
...oikeastaan ne tuli molemmat kertarysäyksellä, jotka on vaikuttanut selkeästi uupumiseen: esimies vaihtui ja toinen on se, että meillä organisaatiossa työtavat muuttui tuossa vuoden vaihteessa... tämä uusi tapa tehdä töitä... meni se pari kuukautta ennen kuin oli perillä siitä että miten tätä työtä nyt tehdään, kun se muuttui aika radikaalisti... jolloin se tietty rytmi, mikä ennen oli kuukaudessa, niin se on kadonnut kokonaan. Voisi sanoa, että kaikkia asioita pitäisi pystyä tasapainottamaan keskenään, se lisää sitä työn kompleksisuutta aika kiitettävästi.
...tuntuu, että päinvastoin tälläkin hetkellä se on vain vielä pahenemassa työkuorman suhteen...”*

Heidin lähtötilanteessa korostuivat aiempi työuupumusepisodi sekä nykyinen kuormittava työ, johon organisaatiomuutos toi lisää paineita. Hänen työnsä oli vaativaa ja hänen työroolinsa ainutkertainen. Heidin konstruoimasta kertomuksen lähtötilanteesta saa käsityksen, että

Heidin työ on lähivuosina ollut ikään kuin sarja muutoksia ja kuormittavia aikoja, jossa suuri työmäärä ja uudet oppimisen haasteet ovat seuranneet toisiaan. Lisäksi Heidi oli kokenut työnantajavaihdoksen ja tästä seuranneen vuosilomien lyhyiden kuormitusta aiheuttavaksi. Heidi kertoi kuormittavista tekijöistään näin:

”...edellisestä urakasta työssä jäi ehkä vähän semmoinen pieni väsymys päälle. On ensimmäinen organisaatiomuutos, mikä näkyvästi vaikutti myös mun työhön...mietin mihin tässä nyt joudutaan.... Aikaisemmin kyllä on ollut tosi pitkiäkin päiviä... Välillä tuli semmoisia kellon ympärilläkin ja joinakin viikkoina oli semmoinen melkein 20 ylityötuntia... keväällä oli semmoinen iso koulutusrupeama, otettiin uusi työkalu käyttöön ...Jos ei olisi tullut uusia asiakkaita ja sitten se uusi työkalu... mä olen ainut, joka tekee tätä työtä, niin se on mun niskaan kaatunut ne koulutukset ja siinä sivussa pitää sitten tehdä muutkin työt.... ei ole semmoista tuuraajaa lomien ajaksi taikka on jossakin työreissussa, niin se on ollut koko tämän 4 vuotta ongelma...Ei ollut sitten täyspitkää kesälomaa, ehkä ei vielä tänäkään vuonna talvilomaa. Siitä jäi ehkä jonkinlainen väsymys päälle...”

Mari toi lähtötilanteeseensa muistot muutaman vuoden takaisesta henkilökohtaisesta kriisistään. Henkilökohtaisen kriisin jälkeen hän oli kokenut myös väsymys/työuupumisepisodin, jonka takia hän oli ollut sairauslomalla vuonna 2002. Mari kertoi kuormittavasta alkutilanteestaan:

”...silloin kun tulin xlle töihin ja kevät meni, oli kesä ja huomasin tietynlaisia paniikkihäiriöoireita. Joo, kun mulla ei lomaa ollut, niin huomasin kesän jälkeen, että oli hirveän vaikeaa, olin tietenkin väsynyt ja oli kauhean vaikea olla töissä....varsinkin punasteleminen, jotenkin jännittäminen, se oli mun ongelma ja se välillä tuntui kasvavan hirveäksi möröksi, se meni sitten ohi. Aikaisemmin tuntui, että kun edellinen työni, että mä jouduin jopa esittelemään ja muuta, siinä ihmetteli, että mikä nyt on, miksi yhtäkkiä jossakin palaverissa jännitän jotakin tilannetta ihan hirveästi, no, se meni sitten siitä ohi, sitten meni tosiaan hyvin...”

Työuupumus alkaa usein väsymyksellä, joka on merkinä energian ja voimavarojen vähenemisestä suhteessa työn vaatimukseen (esim. Maslach & Leiter, 1997; Lee & Ashford, 1990; 1996; Posig & Kickul, 2003). Väsymys kehittyy usein pitkäaikaisen prosessin seurauksena. Esimerkiksi Kivistön ja Kalimon (2002) tutkimuksessa suurimmalla osalla, joilla havaittiin työuupumuksen oireita vuonna 2001, oli niitä ollut jo vuonna 1995. Väsymys ja uupumisoireilu olivat myös tässä tarinatyypissä kestäneet pitkän ajan, jopa useita vuosia, mikä kertoo siitä, että väsymys- ja uupumiskierre voivat johtaa noidankehään, jossa väsyminen ja uupuminen vähentävät työntekijän kokemusta hallita tilanteita omin keinoin (Semmer, 1996) syventäen työuupumusta.

Työuupumuksen ensimerkit

”Työn mielekkyyden menetyksestä ulkoiseen muutokseen pyrkivien tarinoissa työuupumuksen ensimerkeiksi nimetyt kokemukset liittyivät selkeimmin työn mielekkyyden kyseenalaistamiseen ja

motivaation laskuun väsymisen ohella, ts. kyynistymiseen. Kyynistyminen tuli esille monella tavoin: Make tunnisti itsessään motivaation vähenemistä mm. uuden oppimisen suhteen. Lisäksi hän eristäytyi työssä sosiaalisesta elämästä, ja työstä kehittyi yksin puurtamista tiukkoja aikatauluja vastaan. Make kertoi kyynistymisen kokemuksistaan näin:

”...kun siellä uusia asioita ajetaan sisään, niin huomasi erityisesti, että siellä oli tiettyä muutosvastarintaa, että mitä uusia asioita yritti siirtää eteenpäin että niitä ei halunnut ottaa vastaan, lykkäs sitä mahdollisimman pitkälle.”

Myös Samin tarinassa työuupumus alkoi kyynistymisellä: Sami koki työtehtäviensä haasteellisuuden vähenemistä, johon hän reagoi väsymyksellä ja tylsistymällä. Hän koki, ettei jaksakaan myöskään työn ulkopuolella innostua mistään. Sami:

”...sitten siinä tuli se työn yksinkertaisuus alkoi korostumaan, että sekin alkoi sitten tylsistyttämään, masentamaan kaikin puolin, että työaika tuntuu liukuhihnalta, että samaa ruuvia sä samaa ruuvia päivästä toiseen kierrät, välillä tuntuu vähän raskaalta. Olin aika uupunut, ettei jaksanut edes niitä normaaleita rutineita enää tehdä...”

Sami koki tämän tutkimuksen muihin osallistujiin nähden poikkeavasti työtehtävänsä erityisen yksinkertaisiksi ja haasteettomiksi. Se voi liittyä joko voimistuneeseen kyynistymiseen, jonka luonnollisena seurauksena työ alkaa tuntua vähemmän mielekkäältä, tai toisena selitysvaihtoehtona ovat Samin taitoihin nähden liian yksinkertaiset tehtävät: Kivistön ja Kalimon (2002) mukaan 26 % it-alan työntekijöistä työskentelee taitoihinsa nähden liian vaatimattomissa tehtävissä.

Myös fyysisiä oireita tuotiin esille työuupumuksen ensioireina. Työuupumuksen fyysisiä oireita voivat olla mm. psykosomaattiset sairaudet, jotka vaihtelevat vilustumisesta sydänsairauksiin saakka (Kalimo & Toppinen, 1997). Heidin työuupumuksen ensimerkkeinä olivat sydämen rytmi- ja väsymysoireet sekä huomattavasti koholla oleva verenpaine. Samalla Heidi koki työssäkäynnin mielekkyyden kyseenalaistamista:

*”Kuitenkin se oma työ on alkanut tuntumaan tämmöiseltä liukuhihnahommalta, että sitä apteekin hyllyltä vakiovastauksia ja mihinkään ei ehdi menemään syvemmälle ja haluaisi mieluummin keskittyä johonkin pienempään porukkaan ja siellä kehittää sitä hommaa eteenpäin eikä vaan tämmöisellä tulipalojen sammuttamisella niinkö se nykyään on.
...Monestikin menee se ilta siinä, kun pääset kotiin, niin sitten sitä rojahtaa siinä sohvalla ja makaa siinä koko illan ja katsoo telkkaria, ei niinkö hirveästi ole tullut harrastettua mitään tommoista liikuntaa, kuitenkin päivät menee silleen niinkö sormia läpsäyttämällä ja taas on yksi viikko takana ja taas on yksi viikko takana, mihinkään ei ehdi. Mulla alkoi sitten ne verenpaineoireilut tai tuntui hankalalta ja rytmihäiriöitä oli välillä mitattiin sitä verenpainetta ja se oli taas yhtä korkealla tai vähän korkeammassakin lukemissa kuin silloin syksyllä. Se vetää olon tosi veteläksi, siitä tulee tosi heikko olo, että tuntuu, että saa sydärin.”*

Ratkaisuyritykset ensimmäisiin uupumisen merkkeihin

Hieman epätyyppillisesti Make hakeutui varhain työterveyshuoltoon, vaikkei hän kokenutkaan voimakkaita työuupumuksen oireita, kuten unettomuutta tai ahdistusta, jotka pitkittyessään alentavat yksilön työssä selviytymistä.

Marin aiempi työuupumus otettiin työnantajan näkökulmasta vakavasti ja työtä organisoitiin Marin voimavaroja paremmin vastaaviksi. Lisäksi hän sai mahdollisuuden hakeutua myöhemmin haastavampiin ja itseä tyydyttävämpiin tehtäviin, joihin pääsyä odotellessa hän jatkoi työtään sairauslomansa jälkeen.

Heidi koki, että sietämättömäksi kehittyneelle tilanteelle on tehtävä jotakin, ja hän hakeutui esimiehensä kanssa pohtimaan työtehtäviensä vaihtoa. Heidi havaitsi kuitenkin, ettei päätöksen tekeminen ollutkaan helppo. Niinpä hän jatkoi työtään väsymyksestään huolimatta entisissä tehtävissään miettien aktiivisesti omaan työtilannettaan ja siinä selviytymistä. Heidi kertoi näin:

”... Joululoman aikana sitten päätin, että nyt aika vaihtaa hommia, jotakin uutta pitäisi saada, tämä nykyinen maistuu niin puulta ja heti loppiaisen jälkeen oli ne kehityskeskustelut esimiehen kanssa ja silloin sanoin, että nyt olisi aika alkaa miettiä joitakin uusia tehtäviä, mutta kun ei oikein tiedä että mitä. Siinä sitten keskusteltiin ja esimies ehdotteli kaikkia vaihtoehtoja, että kiinnostaisiko se ja kiinnostaisiko se, enkä mihinkään osannut sanoa yhtään mitään. On hirveän hankala kun ei tiedä että mitä jokin tietty tehtävä pitää sisällään, että olisiko se semmoista mitä tykkäisi tehdä, ja esimies ehdotti, että käyn tämmöisessä urasuunnittelupalaverissa konsultin kanssa, että siellä sitten mietitään niitä eri vaihtoehtoja ja...minä kävin siellä, tunnin ajan juteltiin ja hän sitten sanoi minulle, että tämä kuulostaa ihan siltä, että mulla on alkavan burn outin oireita...”

Sami hakeutui yhä haastavampiin tehtäviin työuupumuksen ensimerkkien jälkeen mikä helpotti hänen uupumisoireitaan. Tätä voidaan pitää tehokkuusvaatimusten kasvuna. Sami kertoi näin:

”...se alkoi uupumaan ja mä aloin hakemaan, että täytyi jotakin liikettä saada elämään, pääsin siine 1999-2000 vaiheessa, silloin oli hienoo, en ollut ikinä käynyt ulkomailla, ja heti pääsin semmoiseen hommaan, missä keskimäärin 90 matkustuspäivää, siinähän ei juuri kerkeä ajatella sitä että homma on uutta, pitää opiskella koko ajan ja oppia, heitellään niinkö ympäriinsä, siellä käyt, siellä käyt, se tietenkin luo semmoisen että tähän on hienoo, yes, yes”.

Työuupumiskokemusten syveneminen

Työuupumuksen affektiiviset oireet voidaan jakaa oireisiin, joihin liittyy depressiivisiä piirteitä (masentunut mieliala, avuttomuus, toivottomuus, merkityksettömyys) sekä oireisiin, joihin liittyy keskeisesti aggressiot ja ahdistuneisuus (pettymyksen sietokyky alentunut, ärtyneisyys, ylisensitiivisyys, ja vihamielinen käyttäytyminen sekä epäileväisyys) (Schaufeli & Buunk, 1996). Myös työuupuneille tehdyssä merkitysorganisaatioiden tutkimuksessa löydettiin pettymyksen

kokeminen, johon liittyy katkeruuden ja vihan tunteet tyypillisiksi merkityksiksi työuupumuksessa (ks. esim. Alho & Ruuska, 2002).

Käsillä olevassa tutkimuksessa mm. ärtymyskynnyksen madaltuminen tuli hyvin yleisesti esille työuupumuksen kehittymisen jossain vaiheessa kyynistymisen oireena. Mari toi kertomuksessaan esiin pettymyksen lisääntymisen ja työn mielekkyyden alenemisen seurauksena esiin tulleet aggressiiviset purkaukset kotona. Ne olivat Marin mukaan niin voimakkaita, että niitä oli vaikeaa hallita. Mari kertoi purkauksistaan näin:

”... Nyt olen huomannut ihan selvästi, kun sieltä ei tule enää semmoista haastetta eikä semmoista mitään iloa, sulla on oikeastaan pakkopulla, että no, kunhan nyt olen täällä töissä. Mulle on tullut semmoinen hirveä kiukku, se on oikeastaan kasvanut viime syksystä lähtien, tunne että mua on petetty, että mulle on luvattu helpotusta, että tulee työkaveri...”
”Semmoinen tunne tulee, että olen vihainen, mutta kun en tiedä että kenelle voin olla vihainen, jotenkin tuntuu, että kun kotona tulee purettua sitä kiukkuja ja vihaa, oikeastaan siinä olen hirveän paljon säikähtänyt välillä raivostunut tai semmoinen niinkö, tulee kauheita kiukunpuuskia ja mä saatan suuttua semmoisista asioista, että kun mulla ei ole salaattiin vaikka kaikkia aineksia, ei olekaan kurkkua tarpeeksi tai jotakin vastaavaa, semmoiset niinkö pienet asiat tuntuvat että niinkö maailmanloppu...”

Työyhteisö- ja organisaatiotasolla työuupumus vaikuttaa paitsi työtehoon myös työyhteisön ilmapiiriin (Maslach & Leiter, 1997). Heidän tilanteessa organisaatiomuutos aiheutti työuupumuksen syvenemisen työilmapiiriin heikentymisen ja työssä esiin tulleiden sosiaalisten ongelmien vuoksi. Myös Sami ja Make kokivat työpaikallaan sosiaalisia ongelmia: Make koki pettymystä uutta esimiestään kohtaan. Samilla oli ongelmia tiiminsä ja esimiehensä kanssa. Mari liitti kertomuksessaan työuupumuksen merkkeihin katkeroitumisen tuntemukset työtovereita ja esimiehiä kohtaan:

Mari: ”Sitten kun menin töihin, oli kiire ja se esimies sitä ajatellut, sitä asiaa ei käsitelty, ei viety loppuun asti (työuupumus). Tuli semmoinen että etkö sinäkään sitten välitä... Sanoin sitä, että tuntuu, että nyt ei ole mennyt tämä työnjako Pn kanssa esimerkiksi tasan ja muuta, mutta sitten näin, että hänelläkin on hirveästi töitä, niin ei voinut sinnekään päin kuormittaa, ja yritetään että otetaan kolmas, ja sitä ruvettiin hakemaan, se ei ole mennyt läpi.”

Heidi: ”Muutenkin ilmapiiri ollut aika huono viimeisen puolen vuoden ajan. Puhutaan pahaa selän takana toisista. On semmoisia ristiriitoja, kilpailutilanteita ja että joittenkin mielestä yksi lusmuilee ja hänen mielestä häntä kiusataan, kun muut yrittää vaatia, että teepä nyt omat työsi...meidän tiimissä on se ongelma, että niistä asioista ei uskalleta puhua siellä kun ollaan kaikki saman pöydän ääressä, että pienemmissä porukoissa kyllä kitistään ja valitetaan ja sitten kun ollaan siellä saman pöydän ääressä, niin sitten kukaan ei uskalla nostaa sitä kissaa pöydälle. Tai sitten jos johonkin asiaan ollaan tyttymättömiä, niin sitten hiljaa nökötetään...”

Sami: ”Tuli semmoinen tiimikin, jonka kanssa ei oikein tullut toimeen, mä sain aliarvostetut arvostelut, meillä on semmoinen seuranta vuositasona, pitää pärjätä. Silloin mä sanoin, että mä en hyväksy tuota, koska mä olen tehnyt senkin hommia, pitää katsoo tilanne uusiksi. Tietysti se vie kauheesti energiaa, kun mä jouduin todistamaan sen, että asia on todellakin näin, että alahan nostaa sitä arvostelua, että mä en hyväksy tommoista.”

Make: ”Niin olisiko sille varattu n. reilu 2 tuntia aikaa, ja ensimmäinen toista tuntia tuntui, että käytiin sitä läpi, mitä niinkö tuli saavutettua viimeiseen puoleen vuoteen, minusta tuntui, että me puhuttiin taas niinkö ihan väärästä asiasta niinkö kehityskeskustelun kannalta. Tuntuu, että se keskustelu, mitä käytiin, niin ei ehkä vastannut minun käsitystä siitä, että mitä sen olisi pitänyt olla.”

Työuupumuksen kehittyessä Heidi ja Sami alkoivat syyttää itseään erityisen voimakkaasti, etsien vikoja itsestään ja omista kyvyistään. Samin ja Heidin tarinoissa oli löydettävissä ammatillisen itsetunnon heikkenemiseen liittyviä viittauksia: pelkoja siitä, ettei suoriudu työstään (Sami: ei ole aloitekykyä enää) ja etteivät työasiat pysy hallinnassa (Heidi: ei osaa sitä mitä normaalisti osaa). Myös huonommuuden tunteet verrattuna omaan aikaisempaan pätevyyteen ja menestymiseen olivat tyypillisiä esimerkkejä ammatillisen itsetunnon heikentymisestä. Heidi ja Sami kuvasivat kokemustaan näin:

Sami: ”...oli se alemmuuskompleksi että ei arvosteta...joutui niinkö itse taistelemaan sen ylös, että ei ollut huomattu sitä asiaa, että mä tein tosiaan niin paljon.”

Heidi: ”... musta ei ole enää mihinkään. Tuntui, että sitä menetti uskonsa siihen omaan osaamiseen, että ei osaa enää tehdä niitä vanhojakaan juttuja, mitkä on hyvin ollut hallussa ennen. Kaikki hyvinkin yksinkertaiset asiat alkoivat tuntumaan kauhean vaikealta. miten muilla riittää tätä energiaa, tuntuu, että itsestä ei ole enää mihinkään. En ole siihen löytänyt vastausta vielä, että mikä mussa on vikana kun mä en jaksa... Niin, ei kai, semmoisia hirveän ristiriitaisia ajatuksia tulee, että tämä ei voi minusta johtua, että kyllä se tästä työstä kiinni, ja välillä on taas ihan vaan minusta kiinni, jotenkin ei välillä tiedä mitä ajatteli...miten muilla riittää tätä energiaa, tuntuu, että itsestä ei ole enää mihinkään...”

Ratkaisuyritykset työuupumusoireiden lisääntymiseen

Heidi, Mari ja Sami hakeutuivat työterveyshuoltoon, jossa heille määrättiin oireenmukainen lääkitys sekä sairauslomaa neljästä vuorokaudesta kolmeen viikkoon. Make jatkoi työntekoaan oireistaan huolimatta.

Arviointi

Tarinoiden loppuarvioinneissa korostuivat odottaminen, epä tietoisuus tulevaisuudesta sekä haaveet ulkoisista työuupumuksen ratkaisuista: työpaikan tai työtehtävien vaihto- sekä koulutustoiveet.

Samn loppuarvioinnissa tuli esiin epä tietoisuus tulevaisuutta kohtaan: jatkaako nykyisissä työtehtävissä vai hakeutuako muualle töihin.

”Olen ajatellut mennä asiat vähän omalla painollaan, se varmaan pyörii tuolla jossain taustalla, mutta siinä on varmaan se, että mä ottanut tämmöisen kannan, että mä teen nyt, tästä seuraava kuukausi että lopetanko vai jatkanko... et sillai niinkö edennyt kerrallaan aina kuukausi eteenpäin”.

Heidin tarinassa korostuivat niin ikään epätietoisuus ja koulutushaaveet:

”Itsestä tuntuu, että toisaalta katselee ja odottelee, mitä muutos käytännössä tarkoittaa, että olenko mä omalla alueella, jään niinkö odottamaan sitä jatkaako tätä nykyistä hommaa, mutta toisaalta vähän epäilyttää, että mitään nyt kovin konkreettista muutosta kuitenkaan tulisi, että nyt olisi kuitenkin hyvä aika hakeutua ihan toisenlaisiin tehtäviin...”

Myös Make yritti sietää nykyistä tilannettaan ja etsiä samalla uusia työtehtäviä.

”...vaihtaisko työtehtäviä vähintään, tai jopa työantajaakin. Ehkä helpompi vaihtoehto nykyään olisi kokeilla vaihtaa vain talon sisällä työtehtäviä ja toivoa, että ne ei seuraisi ne vanhat työt uuteen perässä. Aina voi hakea mennä ja tietää että kuinka hyvin oikeasti mahdollisuudet sitä kokeilla”.

Marin tilanne oli siinä määrin akuutti ja hänen uupumisoireensa siinä määrin voimakkaat, että hän jäi haastattelun jälkeen sairauslomalle lepäämään väsymystään. Joka tapauksessa myös hän toi aktiivisesti esille halunsa työtehtävien muutokseen.

”Jotenkin tekee mieli jäädä vain kotia nukkumaan ja käpertyä sohvan nurkkaan ja olla vain omien ajatusten kanssa... saisi pysäytettyä sen, ehtisi ajatella asiat loppuun asti. Sitten kun olen yöllä herännyt, niin se on ainut aika viikolla ajatella niitä asioita ja sitten taas kostautuu kun ei saa nukkuttua eikä levätyä tarpeeksi...olen kurkkua myöten täynnä tuota ja muuta sitten se, että olen pettynyt. Tuntuu, että ei kiinnostakaan enää, mua ei kiinnosta kouluttaa itseä eikä mitään tavallaan uutta opiskelemaan, mä tunnen, että olen tavallaan väärässä ympäristössä, tai tavallaan se ei ole mun alaa...”

3.2.3. Yhteenveto työuupumuksen kehittymisestä kahdessa tarinatyyppissä

”Työn imusta uuteen työorientaatioon” -tarinoiden alussa vallitsi positiivisuus ja odottavuus työn palkitsevuudesta itselle, työhön sitoutuminen ja innokkuus. Työtä tehtiin myös määrällisesti paljon. Alkuinnostusta seurasi melko lyhyessä ajassa yleisimmin väsymys ja uniongelmat, ja/tai tehokkuusvaatimusten kasvu työskentelyä kohtaan, jotka kapeuttivat työntekijän elämää. Yritykset vähentää väsymystä ja ratkaista uniongelmia olivat tehottomia ja työuupumus syveni. Työuupumuksen syvenemiseen liittyivät yleisimmin sosiaalisten aktiviteettien (ihmissuhteiden ja harrastusten) väheneminen ja kognitiivisten oireiden lisääntyminen, jotka vähensivät työssä onnistumisen mahdollisuuksia. Lisäksi esille tuli myös mielekkyyden kyseenalaistamista työtä kohtaan. Loppuarvioinneissaan tarinoiden edustajat toivat vahvasti esille työuupumuksen oppimiskokemuksena, jonka avulla he olivat oppineet uusia asioita sekä itsestään että muista ihmisistä. Itseen liittyvät syytekijät olivat yhdessä ulkoisiin olosuhteisiin liittyvien syytekijöiden kanssa vaikuttamassa näkemykseen työuupumukseen johtaneista syistä.

”Työn mielekkyyden menettäneiden ulkoiseen muutokseen pyrkivien” -tarinoiden alussa oli esillä kuormitukseen liittyviä tapahtumia, joiden aiheuttama pitkäaikainen väsymys jatkui ja ensimmäisinä työuupumusmerkkeinä tuli esille työn mielekkyyden vähenemistä, mikä näkyi haluttomuutena oppia uutta, työtehtävien haasteellisuuden vähenemisenä ja motivaation laskuna. Myös fyysisiä oireita tuli jonkin verran esille. Ratkaisuyritykset ensimmäisiin uupumisen merkkeihin olivat aktiivisia yrityksiä muuttaa tilanne itselle ulkoisesti sopivammaksi. Ratkaisuyritysten epäonnistuttua ja työuupumuksen syvetessä esiintyi lisääntyviä turhauman kokemuksia ja ärtymystä sekä sosiaalisia ongelmia työssä. Esille tuli myös ammatillisen itsetunnon alenemisen piirteitä ja myös vahvoja itsesyytöksiä omaa tilannetta kohtaan. Loppuarvioinneissaan tarinoiden edustajat toivat esiin avuttomuuden vaikuttaa nykyisiin työtehtäviinsä ja he jäivät epätietoisina odottamaan ulkoisten olosuhteiden muutoksia mietiskellen samalla uusia työtehtäviä tai opiskelua. Itseen liittyviä syytekijöitä oli jonkin verran esillä työuupumukseen vaikuttavina, mutta suurimmalta osaltaan syytekijät liittyivät ulkoisiin työolosuhteisiin.

4. DISKUSSIO

4.1. Työuupumusta aiheuttavat tekijät ja työuupumuskokemukset it-alalla

Käsillä olevassa tutkimuksessa merkittävimmät työuupumukselle altistavat tekijät haastateltavien mukaan olivat työn määrällinen ja laadullinen ylikuormitus, työyhteisön sosiaaliin- ja esimiehuhteisiin liittyvät ongelmat sekä työn organisointiin ja organisaatiomuutoksiin liittyvät tekijät. Samansuuntaisia tuloksia on saatu sekä kotimaisista että ulkomaisista it-alan työolojen kuormittavuustutkimuksista (esim. Dash, 2000; Hoonakker ym., 2004; Kivistö & Kalimo, 2002; Moore, 1998; Sonnentag ym., 1994).

Yksilöllisistä tekijöistä esimerkiksi persoonallisuuteen liittyvät ominaisuudet ja taitoihin sekä ikään liittyvät tekijät olivat haastateltavien mukaan yhteydessä työuupumuksen kokemiseen, joskin tässä suhteessa haastateltavien kokemusten välillä oli suurta yksilöllistä vaihtelua. Yksilöllisten tekijöiden on jo pitkään tiedetty olevan yhteydessä työuupumuskokemukseen: voimakkaan kunnianhimon, korkeaan vaatimustason sekä velvollisuuden tunteen, nuoren iän sekä vähäisen työkokemuksen on havaittu altistavan työuupumukselle (Schaufeli & Buunk, 1996). Yksilöllisten tekijöiden on havaittu olevan yhteydessä työuupumuksen lisääntymiseen erityisesti, kun työn tarjoamia voimavaroja on niukasti (Rioli & Savicki, 2003). Lisäksi on havaittu, että yksilölliset tekijät voivat edistää tai estää työn tarjoamien hallintamahdollisuuksien hyödyntämistä ja sitä kautta vaikuttaa työuupumuksen kehittymiseen vaativissa työoloissa (Fernet, Guay & Senecal, 2004).

Työelämän ulkopuolisilla sosiaalisilla ongelmilla ja yhteiskunnallisilla tekijöillä oli kokonaisuutena vain vähän vaikutusta työuupumuksen kokemiseen, joskin yksittäisille työntekijöille niillä on ollut suuri merkitys työuupumuksen kehittymisessä. It-alalla työn onkin havaittu olevan suhteellisesti ottaen turvattua 2000-luvun alussa ja mm. määräaikaist työsuhteet ovat olleet harvinaisempia kuin muiden alojen töissä (Kalimo, 2000).

Tässä tutkimuksessa selvästi eniten koetut työuupumuskokemukset olivat uupumusasteinen väsymys ja kyynistyneisyys, jotka muodostavat työuupumuskokemuksen ytimen (Bakker ym. 2003; Demerouti ym. 2001; Lee & Ashforth, 1990, 1996; Posig & Kickul, 2003). Esille tuli myös ammatillisen itsetunnon alenemiseen liittyviä kokemuksia. Aikaisemmissa it-alan työuupumuskokemusten tutkimuksissa on korostunut uupumusasteinen väsymys (Kivistö, 2002; Moore, 1998; Toppinen & Kalimo, 1995), joten kyynistymisen kokemusten runsaus uupumusasteisen väsymyksen rinnalla on uusi löydös aikaisempiin tutkimustuloksiin verrattuna.

Kuormittavista työoloista huolimatta it-alan on havaittu tarjoavan myös positiivisia haasteita, työn voimavaroja, enemmän kuin muiden alojen töiden keskimäärin, ts. tilaisuuksia toteuttaa itseään ja kehittää omia ammatillisia kykyjään, sekä kokeilla ammatillisia rajojaan (Carayon ym., 2003; Kalimo & Kivistö, 2002). It-alan työstä on näin helppo, ainakin aluksi, innostua. Tähän ”työn imu”-asenteeseen, mikä näyttää olevan jonkinlainen vallitseva ”sosiaalinen mallitarina” nuorten aikuisten keskuudessa tällä hetkellä (Julkunen ym., 2004), liittyy kuitenkin valitettavan usein myös ylipitkät työajat (esim. Hakanen, 2002) ja omalle hyvinvoinnille tärkeiden seikkojen, kuten voimavaroista huolehtimisen, unohtaminen. Tämän tutkimuksen perusteella on mahdollista väittää, että tähän positiiviseen ilmiöön, ”työn imuun”, liittyy myös riski työuupumuksen kokemiseen.

4.2. Työuupumuksen kehittymisen tarinalliset tulkinnat

4.2.1. ”Työn imusta uuteen työorientaatioon” -tarinat

”Työn imusta uuteen työorientaatioon” -tarinoiden tarinallinen tulkinta eli juoni tulee esille kertomusten ajallisten vaiheiden, ongelmien ja ratkaisuyritysten analysoinnin kautta: Tarinoiden alussa vallitsee positiivisuus, ja odottavuus työn palkitsevuudesta itselle, työhön sitoutuminen ja innokkuus, työtä myös tehdään määrällisesti paljon. Alkuinnostus romahtaa melko lyhyen ajan seurauksena yleisimmin väsymykseen ja unioingelmiin, ja/tai paradoksaalisesti tehokkuusvaatimusten kasvuun, jotka kapeuttavat elämää voimakkaasti. Väsymyksen ja unettomuuden ratkaisuyritykset ovat tehottomia ja ongelmat lisääntyvät ja laajenevat liittyen yleisimmin sosiaalisten aktiviteettien (ihmissuhteiden ja harrastusten) vähenemiseen ja kognitiivisten oireiden lisääntymiseen sekä myös mielekkyyden kyseenalaistamiseen työtä kohtaan, joka oli aluksi ollut voimakas innostuksen lähde. Juonen etenemisessä on nähtävissä selvästi voimakas pettymys alkutilanteeseen verrattuna sekä voimavarojen alenemisen ”syöksykierre” erityisesti sosiaalisten aktiviteettien osalta. Lisäksi kognitiiviset oireet vähentävät työssä onnistumisen kokemusten saavuttamista. Juonen kannalta keskeinen on tarinan tulkinta, mikä tässä tarinatyyppissä on kuitenkin, yllättäen, positiivinen.

Loppuarvioinneissaan ”työn imusta uuteen työorientaatioon” -tarinoiden edustajat toivat vahvasti esille työuupumuksen oppimiskokemuksena, josta he olivat oppineet uusia asioita sekä itsestään että muista ihmisistä. Lisäksi kaikki tekivät päätöksen kiinnittää tulevaisuudessa

nykyistä enemmän huomiota hyvinvoinnistaan huolehtimiseen. Tarinallinen tulkinta viittaa vahvasti siihen, että tarinat ovat toivoa herättäviä myös tulevaisuuden suhteen. Koska kertominen ei ainoastaan heijasta vaan myös luo sosiaalista todellisuutta (Hänninen, 1999), toivon ja myönteisyyden viriäminen tulevaisuuteen auttaa työntekijöitä luomaan myönteisen kuvan itsestään työntekijänä myös nykyisyydessä. Myös menneestä sisäisestä tarinastaan tämän tarinatyyppin edustajilla oli positiivinen näkemys. Työuupumus on siis itseä hyödyttävä oppimiskokemus.

”Työn imusta uuteen työorientaatioon” -tarinoiden arviointiosuuksien ratkaisut, ts. kokemuksista oppiminen, arvojen tarkistaminen sekä päätökset omien asenteiden ja käyttäytymismallien muuttamisesta omaa hyvinvointia paremmin tukevaksi, viittaavat ns. sisäiseen kontrolliorientaatioon (internal locus of control), yksilön kykyyn kokea ympäröivä maailma siten, että siihen voi itse, omalla toiminnallaan vaikuttaa (Rotter, 1966). Työntekijän ”subjektius” oman tarinansa päähenkilönä säilyy. ”Subjektisuuden” tunteen tärkeydestä ihmisen hyvinvoinnille kertoo mm. se, että ”subjektisuuden” tunteen palautus on mm. narratiivisen terapian keskeisin tavoite (White & Epston, 1990). Samalla kokemukset mahdollisuudesta vaikuttaa vahvistavat työntekijän kokemusta omista kyvyistään esim. aktiivisena ongelmatilanteiden ratkaisijana. Näin toistuvista onnistumisen kokemuksista kehittyy vähitellen yksilöllisiä voimavaroja. Ongelman aktiiviseen ratkaisuun suuntautuneiden keinojen onkin havaittu suojaavan työuupumukselta (Ek, 2002; Rioli & Savicki, 2003; Sears, Urizer & Evans, 2000).

Sisäistä kontrolliorientaationäkemyistä tukee myös se, että tässä tarinatyyppissä tulivat vahvimmin esiin itseä koskevat syy päätelmät työuupumuksen aiheuttajana. Ritu, Saija ja Esa toivat kertomuksissaan useita sellaisia tekijöitä esille itsestään kuin mm. liiallinen kunnianhimo, korkea vaatimustaso ja vastuuntunto sekä kypsymättömyys, joiden he kokivat olleen merkittäviä vaikuttajia työuupumuskokemukseensa työolotekijöiden ohella. Jos sisäisen kontrolliorientaation omaavalla on vahva taipumus syyttää itseään epäonnistumisistaan ja ongelmistaan, voi sisäinen kontrolliorientaatio myös lisätä uupumisen riskiä (Krause & Stryker, 1984) ja alttiutta masentua (Brown & Siegel, 1988). Itsensä voimakas syyllistäminen voi ehkäistä aktiivisten selviytymiskeinojen käyttöä, ja vähentää kokemusta mahdollisuuksistaan vaikuttaa (Krause & Stryker, 1984). Hyvinvoinnin säilyttämisessä on havaittu tunteen omista vaikuttamisen mahdollisuuksista olevan tärkeintä, siitäkin huolimatta, että kokee olevansa vastuussa itse tilanteesta (Brown & Siegel, 1988; Ojanen, 2003).

4.2.2. ”Työn mielekkyyden menetyksestä ulkoiseen muutokseen pyrkivien” -tarinat

”Työn mielekkyyden menetyksestä ulkoiseen muutokseen pyrkivien” -tarinoiden alussa on esillä voimakkaaseen kuormitukseen liittyviä tapahtumia esim. aikaisempia työuupumuskokemuksia, pitkään jatkuneita vaativia työrupeamia ja työn ja opintojen yhteensovittamista. Tarinoiden alun ja ensimmäisten ongelmien välillä ei ole suurta odotusrakenteen muutosta, vaan kuormittuneisuus ja negatiivisuus jatkuvat ensimmäisten työuupumusmerkkien myötä: työn mielekkyys alkaa vähentyä entisestään, mikä näkyy eri tarinoissa hieman eri tavoin: haluttomuutena oppia uutta, työtehtävien haasteellisuuden vähenemisenä ja motivaation laskuna. Myös fyysisiä oireita tuli jonkin verran esille. Ratkaisuyritykset ensimmäisiin uupumisen merkkeihin olivat aktiivisia yrityksiä muuttaa tilanne itselle sopivammaksi. Yritykset kuitenkin epäonnistuivat ja tästä seurasi yleisellä tasolla yhä lisääntyviä turhauman kokemuksia ja ärtymystä sekä sosiaalisia ongelmia työssä. Lopulta mielekkyyden aleneminen alkoi osalla tarinatyyppin edustajista näkyä paitsi ammatillisen itsetunnon alenemisen piirteinä, myös vahvoina itsesyytöksinä omaa tilannetta kohtaan.

Loppuarvioinneissaan ”työn mielekkyyden menetyksestä ulkoiseen muutokseen pyrkivien” -tarinoiden kertojat toivat esiin avuttomuuden vaikuttaa nykyisiin työtehtäviinsä siten, että työtehtävät tukisivat heidän pyrkimystään säilyttää hyvinvointinsa työssä. He jäivät epätietoisina odottamaan ulkoisten olosuhteiden muutoksia mietiskellen samalla uusia työtehtäviä tai opiskelua. Tarinallinen tulkinta viittaa voimakkaasti turhauman tunteisiin ja avuttomuuden kokemuksiin vaikuttaa nykyisiin työoloihinsa. Vaikka tarinoissa esiintyy aktiivisia muutosmielikuvia, on tarinoiden tulkinnassa nähtävissä myös passiivista odotusta tulevaisuuden suhteen. Tulevaisuuden kokeminen epämääräisenä vaikuttaa myös vallitsevaan tarinaan itsestä työntekijänä, kieli ei vain heijasta vaan myös luo sosiaalista todellisuutta (Hänninen, 1999). Myös menneisyyden kautta peilatut tarinat näyttäytyvät pääosin kuormittavina. Tarina itsestä työntekijänä ja omasta tilanteesta on muodostunut sisäisen konstruoinnin kautta ongelmien kyllästäväksi, turhauttavaksi ja vaikeaksi muuttaa. Työuupumus on näin ollen kokemus, joka paineistaa työntekijän työn/tehtävien vaihtoon. Työnvaihtohalukkuuden ja lisääntyneen kuormituksen työssä on havaittu olevan voimakkaassa yhteydessä toisiinsa it-alalla (esim. Hoonakker, 2004; Moore, 1998).

Kun yksilö kokee, ettei voi vaikuttaa häntä ympäröiviin olosuhteisiin, hänen kontrolliorientaationsa on ulkoinen (external locus of control, Rotter 1966). Ulkoinen kontrolliorientaatio altistaa tutkimusten mukaan työuupumuksen kokemiseen (Keanu, Ducette, & Adler, 1985; Krause & Stryker, 1984; Schmitz ym., 2000; Semmer, 1996) ja on yhteydessä erityisesti kyynistymiseen (Lunenburt & Cadavid, 1992). Ulkoisen kontrolliorientaation omaavilla

on havaittu olevan vaikeuksia löytää selviytymiskeinoja kuormittavien tilanteiden muuttamiseksi vähemmän kuormittaviksi (Krause & Stryker, 1984). Lisäksi selviytymiskeinoista emootio- ja välttämissuuntautuneiden ongelmanratkaisukeinojen on havaittu olevan yhteydessä työuupumuksen kokemiseen (Ek, 2002; Riolli & Savicki, 2003; Sears, Urizer & Evans, 2000).

Ulkoista kontrolliorientaatiohypoteesia vahvistaa myös se, että työn mielekkyyden menettäneille ja ulkoiseen muutokseen pyrkivien tarinoille on tyypillisempää kokea itseä koskevia syytekijöitä kokonaisuutena vähemmän kuin toisessa tarinatyyppissä. Yksilöllistä vaihtelua tuli esiin kuitenkin paljon: Heidi, Mari ja Sami kokivat itsen liittyviä syytekijöitä jonkin verran, kun taas Make ei tuonut esille ainoatakaan itsen liittyvää syytä työuupumuksensa aiheuttajana. Heidi, Mari ja Sami voivatkin olla alttiina masennuksen kokemiselle, koska löytävät myös itsestään työuupumusta aiheuttaneita tekijöitä ja syyttävät itseään epäonnistumisestaan työssä ollen samalla kuitenkin avuttomia vaikuttamaan nykyisiin työtilanteisiinsa. Itsensä syyllistäminen ja kokemus vaikutusmahdollisuuksien puuttumisesta altistaa voimakkaasti masennuksen kokemiseen (Brown & Siegel, 1988). Make sen sijaan kykeni säilyttämään ns. illusorisen hohteen optimismin -asenteen (esim. Eronen, 2000), mikä suojaa hänen itsetuntoaan ja voi auttaa häntä aktiiviseen tilanteen muutokseen ja säilyttämään hyvinvointinsa ilman masennuksen oireita.

”Työn mielekkyyden menetyksestä ulkoiseen muutokseen pyrkivien” -tarinatyyppin edustajat kokivat työskennelleensä pitkään kuormittavissa olosuhteissa, joihin ei ole voinut vaikuttaa, mikä voi johtaa siihen, että ihminen ”oppi avuttomaksi”, eikä kykene kehittämään taitojaan ja kokemaan myönteisiä kokemuksia työssään (Ojanen, 2003; Seligman, 1975, 1999). Arviointiosuudet toivat esille myös sen, että useat heistä jäivät edelleen odottamaan työuupumusta aiheuttavien tilanteiden ulkoista muutosta, mikä vahvistaa opitun avuttomuuden kokemista.

4.3. Hypoteesi yksilöllisten tekijöiden merkityksestä työuupumuksen kehittymisessä

Tämän tutkimuksen perusteella voi esittää hypoteesin siitä, että yksilöllisistä tekijöistä kontrolliorientaatiotaipumuksella on vaikutusta siihen, miten työntekijät konstruoivat työuupumuskokemustaan: sisäisen ja ulkoisen kontrolliorientaatiotaipumuksen omaavat työntekijät kokevat työuupumusprosessin eri tavoin ja prosessoivat tarinaansa erilaisin keinoin luodakseen sisäisestä tarinastaan jälleen koherentin, joka palauttaa myös hyvinvoinnin.

Sisäisen kontrolliorientaatiotaipumuksen omaavat työntekijät luottavat ensisijaisesti itseensä, sisäiseen prosessointiinsa ja sisäiseen muutokseen. He tunnistavat todennäköisesti

väsymyksensä melko nopeasti, mikä auttaa esim. sosiaalisen tuen aktiivista hakemista sosiaalisista verkostoista ja työterveyshuollosta ja pysäyttää voimavarojen vähenemisen prosessin. Heidän sisäistävä tyyliinsä on yhteydessä todennäköisesti myös sisäisiin ratkaisumalleihin. Kun sisäisen kontrolliorientaation omaavat työntekijät hakevat ratkaisuja sisäisestä maailmastaan, he pohtivat omia arvojaan ja tavoitteitaan päätyen kenties toisenlaiseen elämäntapaan, jolloin myös työpaikan vaihto voi olla ajankohtainen. Äärimmäisessä muodossaan he voivat päätyä myös masennukseen voimavarojen vähennyttyä niin, että näkevät syyt ongelmiinsa ensisijaisesti vain itsestään johtuvina.

Ulkoisen kontrolliorientaatiotaipumuksen omaavat näkevät työuupumuksen syyt ulkoisissa tekijöissä, ja luottavat ensisijaisesti ulkoiseen, tilanteen muutokseen, jonka myötä myös sisäinen tarina voi jäsentyä uudelleen. Ulkoisen kontrolliorientaation omaavat työntekijät menettävät työuupumusprosessin kehittymisen pitkittyessä mielekkyytensä työtehtäviin, kun eivät koe voivansa vaikuttaa aktiivisesti työolosuhteisiinsa. Mielekkyyden menetykseen on yhteydessä voimakas etäisyyden ylläpito muihin ihmisiin sekä työssä että työn ulkopuolella, mikä voi vaikeuttaa myös sosiaalisen tuen hyödyntämistä voimavarana. Viime kädessä ulkoinen muutos toteutetaan työpaikkaa vaihtamalla. Jos ulkoisten olosuhteiden muutos on vaikea toteuttaa, heidän sisäinen tarinansa jää jäsentymättömäksi ja/tai negatiivissävytteiseksi, ja heillä on alttius masentua.

4.4. Tutkimustulosten vertailua työuupumuksen kehittymismalleihin

”Työn imusta uuteen työorientaatioon” -tarinoiden kehityksessä voidaan havaita piirteitä Leiterin ja Maslachin (1988) prosessimallin mukaisesta työuupumuksen kehitysprosessista, jossa uupumus alkaa voimakkailla väsymysoireilla edeten vähitellen mielekkyyden alenemiseen ja lopulta itsetunnon laskuun. Näiden tarinoiden kertojat olivat aluksi innostuneita työstään, tarmokkaita ja työhönsä uppoutuneita. He tekivät paljon työtä ja kokivat työn määrällisen kuormituksen ensisijaiseksi työuupumuksensa aiheuttajaksi. Alkuajan innostus ja työn suuri määrä johtivat väsymykseen melko lyhyen työskentelyn seurauksena (1/2 vuotta-1 1/2 vuotta) ja ensimmäiset uupumisen merkit liittyivät väsymykseen ja uniongelmiin, sekä myös tehokkuusvaatimusten lisääntymiseen, jotka voimakkuudessaan kapeuttivat heidän elämänsä työn ja kodin väliseksi rutiiniksi. Työuupumusoireiden syvenemisvaiheessa voitiin nähdä myös etäisyyden ylläpitoa muihin eli depersonalisaation lisääntymistä: sosiaaliset aktiviteetit vähenivät ja sosiaalinen eristäytyminen sekä työpaikan että työn ulkopuolella olevista ihmissuhteista oli yleistä. Myös työn mielekkyyttä alettiin epäillä.

”Työn mielekkyyden menetyksestä ulkoiseen muutokseen pyrkivien” -tarinoissa on havaittavissa Golembiewskin vaihemallin (Golembiewski & Munzenrieder, 1988) mukainen työuupumuksen kehitysprosessi: aluksi työntekijä kyynistyy, kokien työn mielekkyyden alenemista ja etäisyyttä muihin, mikä on yksilön keino selviytyä tilanteesta, mikä ylittää hänen voimavaransa. Tämä johtaa pian ammatillisen tehokkuuden laskuun ja lopulta voimakkaaseen väsymykseen. Työn mielekkyyden menettäneet ulkoiseen muutokseen pyrkivien tarinoissa uupuneet toivat heti alussa esiin vahvaa työn mielekkyyden alenemista nykyisiä työtehtäviä ja työyhteisöjä kohtaan: kyynistyminen, jopa katkeroituminen ja sosiaalisen etäisyyden ylläpito suhteessa työtovereihin ja esimiehiin ja/tai ongelmat sosiaalisissa suhteissa työssä. Lisäksi esille tuli vahvoja kokemuksia ammatillisen itsetunnon alenemisesta ja itsensä syyllistämistä.

Kummankin tarinamallin työuupumuksen kehittymisessä on havaittavissa myös voimavarojen spiraalimaisen vähenemisen piirteitä Hobfollin ja Freedyin (1993) COR-teorian mukaisesti: työuupumus on kuin voimavarojen vähenemisen syöksykierre, jossa työuupumuksen oireiden vahvistuminen, psyykkisen ja fyysisen tilan heikkeneminen sekä voimavarojen asteittainen väheneminen ajavat työntekijän lopulta prosessin viimeiselle asteelle, jonka tuloksena on voimavaroista riisuttu, syvästi uupunut yksilö, joka suurella todennäköisyydellä kärsii myös kliinisen masennuksen oireista.

Yhteenvedona voi todeta, että yleisimmät työuupumuksen kehitykselliset mallit saavat tukea myös käsillä olevan tutkimuksen tuloksista. Työuupumuksen kolme osa-aluetta, väsymys, kyynisyys erilaisine ilmenemismuotoineen sekä ammatillisen itsetunnon lasku, ovat työuupumuksessa keskeisiä elementtejä. Viitteitä tuli myös siitä, että työuupumuksen kolme osa-aluetta voivat esiintyä keskenään ajallisesti erilaisissa järjestyksissä. Myös voimavaroilla on tärkeä merkitys työuupumuksen kehittymisessä: työuupumuksen keskeinen ilmiö on voimavarojen väheneminen, jonka pysäyttäminen ja palauttaminen on uupuneen kannalta keskeistä.

4.5. Työterveyshuollon näkökulma

Koska työolojen koetaan vaikuttavan merkittävästi työuupumuksen kehittymiseen it-alalla tulisi työoloja kehittää joko vähentämällä työn vaatimuksia tai lisäämällä työn voimavaroja siihen suuntaan, että työntekijän on mahdollista kokea hallitsevansa työn vaatimustekijöitä ja kehittyä työssään (Bakker ym., 2003; Demerouti ym., 2001). Työterveyshuollon asiantuntijat voivat toimia konsultteina esimiehille työolojen kehittämisessä ja suosia ns. osallistavia kehittämisen menetelmiä (ks. esim. Vartiainen, 1994). Käytännössä tämä merkitsee työntekijöiden aktiivista mukanaoloa

työnsä kehittämässä yhdessä esimiesten ja työyhteisön jäsenten sekä työn kehittäjien kanssa. Samalla ns. työn osallistava kehittäminen mahdollistaa yksittäisen työntekijän kontrolliohjaamisen kehittymisen siihen suuntaan, että hänelle vahvistuu kokemus omista vaikutusmahdollisuuksistaan, ja kyky tunnistaa työssä kuormittuneisuutensa aste sekä hakea aktiivisesti tukea jaksamiselleen mahdollisimman nopeasti. Työterveyshuollossa tulisi panostaa myös esimiesten koulutukseen ja kehittämiseen työuupumusilmiön tunnistamiseksi ja hallitsemiseksi.

Työuupumuksen ehkäisemiseksi ja hyvinvoinnin palauttamiseksi tarvitaan työterveyshuollossa myös nykyistä monipuolisempia yksilötasolle kohdistuvia keinoja. Nuoret, teknisesti orientoituneet työntekijät tarvitsevat informaatiota ja opastusta mm. työn ja ihmisen välisestä suhteesta ja hyvinvoinnin säilyttämisestä työssä. Työuupumuksen yksilökeskeiseen ohjaukseen tarvitaan pitkäkestoisten terapioiden rinnalle myös lyhyempikestoisia vaihtoehtoja, joiden avulla voidaan työntekijöiden yksilölliset voimavarat ja ”subjektius” oman tarinansa päähenkilönä palauttaa mahdollisimman nopeasti. Tehdyn tutkimuksen perusteella tarvitaan ainakin kahdentyyppistä ohjausta: Ensinnäkin ohjausta, jossa työssään uupuneet voivat tarkastella sisäistä tarinaansa ja luoda perspektiiviä elämäänsä sekä löytää vallitsevaan sisäiseen tarinaan poikkeustarinoita (White, 1994), joiden avulla yksipuolinen ongelmatarina itsestä työntekijänä voidaan nähdä uudesta näkökulmasta. Toiseksi sisäisen tarinan katkoskohta voidaan eheyttää ja työntekijän ”subjektius” oman tarinansa päähenkilönä palauttaa myös ulkoisia olosuhteita muuttamalla. Näiltä osin ohjaus painottuu ensisijaisesti ammatilliseen ohjaukseen ja esimiehen kiinteään mukanaoloon ohjausprosessissa uusien työ-/koulutusmahdollisuuksien arvioimiseksi.

Uhkana työolojen kehittämislle ovat sellaiset, vielä nykyäänkin valittavan yleiset, yritysjohton asenteet, joissa työuupumus ymmärretään yksipuolisesti yksilön persoonasta ja elämäntilanteesta johtuvaksi (Ahola, Honkonen, Kalimo, Nykyri, Aromaa & Lönnqvist, 2004; Jantunen, Lämsä & Takala, 2001). Yritysjohton ja esimiesten asenteet vaikuttavat myös yksittäisten työntekijöiden asenteisiin työuupumusta kohtaan: sitä pidetään merkinä liian mittaviksi asetetuista henkilökohtaisista haasteista ja odotuksista, sekä näiden toteutumisen epäonnistumisesta (Julkunen ym., 2004). Työuupumus onkin edelleen usein häpeätunteiden sävyttämä ilmiö, ja siksi työssä yritetään sinnitellä mahdollisimman pitkään erilaisista työuupumusoireista huolimatta. Tämä asenne lisää mahdollisuuksia uupumus-voimattomuus noidankehän syntymiselle (Semmer, 1996), jolloin työntekijälle vahvistuu kokemus, ettei hän kykene hallitsemaan stressaavia tilanteita, mikä vähentää hänen voimavarojaan ja altistaa työuupumuskokemukseen, työpaikan vaihtoon tai masennukseen.

4.6. Tutkimuksen luotettavuus ja rajoitukset

Narratiivisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa käytetään usein termejä todentuntuisuus, läpinäkyvyys ja siirrettävyys (Connelly & Clandinin, 1996). Todentuntuisuutta voidaan arvioida sen perusteella, tuntuvatko tutkimuksessa esitetyt tarinat lukijasta todentuntuisilta. Läpinäkyvyys tulee narratiivisessa tutkimuksessa esille mm. suorissa lainauksissa, joita myös tässä tutkimuksessa on pyritty tuomaan esille mahdollisimman runsaasti, jotta lukija voi tehdä päätelmiä tutkijan tekemistä tulkinnoista ja seurata prosessia. Siirrettävyys tulee esille tulosten käyttökelpoisuudessa ja siinä, missä määrin tuloksia voidaan yleistää muiden tutkimusten tuloksiin. Käsillä olevassa tutkimuksessa tulosten peilaaminen muihin tutkimustuloksiin toi esille runsaasti samankaltaisuutta, mikä johtaa myös arvioimaan kriittisesti tutkimuksen toteutukseen liittyviä valintoja.

Käsillä olevassa tutkimuksessa työuupumus oli määritelty etukäteen tietynlaiseksi ilmiöksi: oli sovittu, että ennen tutkimukseen osallistumista työterveyslääkäri arvioi haastateltavat työssään uupuneiksi varmistaen tiettyjen kriteerien täyttymisen, esimerkiksi, että kyseessä oli työuupumus, joka johtui ensisijaisesti työperäisistä syistä. Tämä sopii työterveyshuollon kontekstiin, jossa asiakkaiden tilanteet määritellään jo alkuvaiheessa tietyiksi ilmiöiksi ja sairauksiksi, jotka vaativat hoitoa ja ohjausta. Myös teemahaastattelu etukäteen pohdittuine teemoineen ohjasi haastattelujen kulkua ja työuupumuksesta esiin tulleita seikkoja. Johdattelevuuden välttämiseksi haastateltaville annettiin mahdollisuus kertoa omin sanoin ja suhteellisen vapaasti tilanteistaan ja niihin liittyvistä merkityksistään. Toisaalta ns. avoin haastattelu ja sen toteutus olisi vaatinut teemahaastattelua enemmän aikaa ja useita tapaamiskertoja, eikä se olisi sopinut työterveyshuollon kontekstiin.

Esioletuksiini tutkijana on vaikuttanut myös se, että työuupumuksesta on runsaasti saatavilla olevaa tutkimustietoa. Vaarana on, että ko. tutkimustieto on ennakkokäsityksiä luomalla vaikuttanut tekemiini tulkintoihini. Esimerkiksi sisällönanalyysissä käytin hyödykseni Maslachin (1982) teorian mukaista jaottelua kolmen dimension työuupumuskokemuksista. Toisaalta työuupumuksesta puhutaan julkisuudessa paljon, ja voi olla, että sosiaaliset mallitarinat vaikuttavat myös työssään uupuneiden antamiin merkityksiin omista tilanteistaan.

Rajoituksia johtopäätösten luotettavuudelle aiheuttavat myös tarinoiden kertomiseen liittyvä ajankohdat, jotka ovat seurausta käytännön tilanteisiin liittyvistä tekijöistä: ”Työnimusta uuteen työorientaatioon” -kertomuksista kolme neljästä kerrottiin mennessä aikamuodossa, tarinoina, joihin kertojat olivat saaneet etäisyyttä. Tarinat kerrottiin tilanteessa, jossa työuupumuskokemuksen syy-seuraussuhteet olivat saaneet ymmärrettävän kulun asiakkaan

mielessä: Heli ja Ritu tulivat vastaanotolleni sairauslomansa lopussa: kun Heli oli nukkunut väsymyksensä pois ja konstruoinut tilannettaan työterveyslääkärinsä kanssa ja Ritu oli viettänyt vuosilomansa jäsenellen tilannettaan ystävättärensä kanssa. Esan tarina nauhoitettiin sen jälkeen, kun hän oli käynyt vastaanotollani selvittämässä tilannettaan kolme kertaa viikon välein ja saanut tarinansa jäsenyksen. Saija oli ainut, joka kertoi tarinaansa ”akuutissa” tilassa. ”Työn mielekkyyden menettäneet ulkoiseen muutokseen pyrkivien” -tarinat kerrottiin tilanteessa, jossa tarinan kertojat olivat hämmentyneitä ja ahdistuneita omasta tilanteestaan ja kokemuksistaan, sisäinen tarina oli jäsentymätön ja tarinallinen haaste vailla ratkaisua. He kertoivat tarinansa ”akuutissa” tilanteessa. Kertomusten haastatteluajankohtia on toisaalta myös hyvin vaikea ennakoita, sillä inhimillisessä elämässä tapahtuu koko ajan asioita, jotka vaikuttavat työssään uupuneiden merkityksiin ja esille tuontiin, heidän sisäisiin tarinoihinsa.

Tutkimus lisäsi vielä varsin niukasti saatavilla olevaa tietoa it-alan työuupumuksesta laajentaen näkökulmaa it-alan kuormittavien työolojen tutkimuksesta työuupumuksen yksilöllisiin kokemuksiin ja kehittymiseen, joita havainnollistettiin kertomusten avulla. Kyynistymisen kokemus oli aiemmista tutkimustuloksista poiketen yhtä runsasta kuin uupumusasteinen väsymys, mikä todennäköisesti kertoo kuitenkin pikemminkin kyselylomakkeiden vaikeudesta tavoittaa ko. ilmiö kuin kyynistymisen lisääntymisestä. Kyynistyminen ja sen yhteydet työntekijän kokemiin vähäisiin vaikutusmahdollisuuksiin on kuitenkin voimakas signaali mm. työterveyshuollolle siitä, että it-alan työolojen ns. osallistava kehittäminen on jatkossakin välttämätöntä yksittäisen työntekijän vaikutusmahdollisuuskokemusten lisäämiseksi ja siten työuupumuksen ja vakavan masennuksen ehkäisemiseksi. Se on merkki myös yrityksille työolojen kehittämisen välttämättömyydestä mm. henkilöstön työnvaihtoahallituksen vähentämiseksi. Tutkimuksessa tuli esille myös, että työterveyshuollossa tarvitaan yksilökeskeiseen työuupumuksen hoitoon ”matalan kynnyksen” ohjausmalleja, joissa painottuu joko psykososiaalinen tai ammatillinen ohjaus. Lisäksi tutkimus paljasti työn imuun liittyvän riskin työuupumuksen kokemiselle, ja kysymyksen, voidaanko työn imua pitää työuupumuksen antiteesinä ja sellaisenaan tavoiteltavana ilmiönä.

Jatkotutkimuksen aiheena voisivat olla ymmärryksen syventäminen työuupumuksen kehittymisestä kahdessa tarinatyyppissä pitkällä aikavälillä: millaisia tarinoita kahden tarinatyyppin edustajat kertoisivat tällä hetkellä itsestään ja tilanteestaan, ja miten pysyviä esim. kontrolliorientaatiotaipumukset ovat olleet, sekä mitkä tekijät ovat vaikuttaneet muutoksiin tarinoissa. Toiseksi it-alan työn vaatimusten ja voimavarojen tutkimus, ja yhteydet uupumusasteiseen väsymykseen ja kyynistymiseen helpottaisivat työterveyshuollon palvelujen ja toimintamallien kehittämistä it-alan työuupumuksen ehkäisemiseksi työyhteisötasolla.

Lähteet

- Ahola, K., Honkonen, T., Kalimo, R., Nykyri, E., Aromaa, A., & Lönnqvist, J. (2004). Työuupumus Suomessa. Terveys 2000 tutkimuksen tuloksia. *Suomen lääkärilehti*, 59, 4109-4113.
- Alho, I. & Ruuska, P. (2002). *Työuupumus merkitysorganisaatioiden näkökulmasta*. Psykologian pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto.
- Antonovsky, A. (1987). *Unraveling the mystery of the health. How people manage stress and stay well*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli W. B. (2002). Validation of the Maslach burnout inventory – General survey: An internet study. *Anxiety, Stress and Coping: An International Journal*, 15 (3), 245-260.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., Taris, T. W., Schaufeli, W. B., & Schreurs, P. J. G. (2003). A multigroup analysis of the job demands-resources model in four home care organizations. *International Journal of Stress Management*, 10 (11), 16-38.
- Blom, R. (toim.) (1999). *Mikä Suomessa muuttui? Sosiologinen kuva 1990-luvusta*. Helsinki: Hanki ja jää/Gaudeamus.
- Brown, J. D., & Siegel, J. M. (1988). Attributions of negative life events and depression: The role of perceived control. *Journal of Personality & Social Psychology*, 54 (2), 316-322.
- Bruner, J. (1986). *Actual minds, possible worlds*. Cambridge, Massachusetts: Harvard university press.
- Burke, R. J., & Richardsen, A. M. (2001). Psychological burnout in organizations. Teoksessa R. T. Golembiewski (toim.), *Handbook of Organizational Behavior*, 2. painos (s. 327-363). New York: Dekker.
- Burr, V. (1995). *An introduction to social constructionism*. London: Routledge.

Carayon, P., Hoonakker, P., Marchhand, S. & Schwarz, J. (2003). *Job characteristics and quality of working life in the it workforce: the role of gender*. Saatavilla [www-muodossa:](http://www.muodossa:)

[URL:http://cqp2.engr.wisc.edu/itwf/docs/ACM%202003%20Carayon%20et%20al.pdf](http://cqp2.engr.wisc.edu/itwf/docs/ACM%202003%20Carayon%20et%20al.pdf)

Luettu 20.10.2004.

Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. New York: Praeger.

Cherniss, C. (1993). Role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration of burnout.

Teoksessa W.B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (toim.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research* (s.135-149) Washington, D.C: Taylor & Francis.

Cortazzi, M. (1993). *Narrative analysis*. Social Research and Educational Studies Series, 12. London: The Falmer Press.

Connely, F. M. & Clandinin, D. J. (1996). Narrative inquiry. Teoksessa J.P. Keeves (toim.) *Educational research, methodology and measurement: An international handbook*, (s. 81-86) Adelaide: Pergamon.

Dash, J. (2000). *Workload, stress rise for IT, firms respond, suggested: But companies move to address work/life balance issues*. Computerworld, 00104841, 6/19/2000, 34, issue 25. Saatavilla

[www-muodossa:](http://www.muodossa:) <URL:<http://www.computerworld.com.printthis/2000/0,4814,45939,00.html>>.

Luettu 15.9.2004.

Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86 (3), 499-512.

Ek, E. (2002). Nuorten aikuisten työssä jaksamisen ja sitä edistävät yksilö- ja työyhteisötason tekijät. *Työterveyslääkäri*, 1, 15-20.

Eronen, S. (2000). *Achievement and social strategies and the cumulation of the positive and negative experience during young adulthood*. Väitöskirja. Helsingin yliopisto.

Fernet, C., Guay, F., & Senecal, L. (2004). Adjusting to job demands: The role of work self-determination and job control in predicting burnout. *Journal of Vocational Behavior*, 65, 39-56.

Freudenberger, H., & Richelson, G. (1980). *Burn-Out: The high cost of achievement*. New York: Anchor Press.

Garber, J. & Seligman, M.E.P. (1980). *Human helplessness. Theory and applications*. New York: Academic.

Goddard, R., Patton, W., & Creed, P. (2004). The importance and place of neuroticism in predicting burnout in employment service case managers. *Journal of Applied Psychology*, 34 (2), 282-296.

Golembiewski, R., & Munzenrider, R. (1988). *Phases of burnout: Developments in concepts and applications*. New York: Praeger.

Hakanen, J. (2002). Työuupumuksesta työn imuun. Positiivisen työhyvinvointikäsitteen arviointimenetelmän suomalaisen version validointi opetusalan organisaatiossa. *Työ ja Ihminen*, 16 (1), 42-58.

Hamborg, K.C., & Greif, S. (1996). New technologies and stress. Teoksessa M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst & C. L. Cooper (toim.), *Handbook of Work and Health Psychology* (s. 160-181). New York: Wiley.

Heikkinen, H. L. T. (2001). Narratiivinen tutkimus -todellisuus kertomuksena. Teoksessa Aaltola, J., & Valli, R. (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II*, (s. 125-150). Jyväskylä: PS-kustannus, Gummerus.

Heiskanen, V. (2001). Michael White ja tarinoiden keveä syvyys. *Ratkes*, 4, 4-10.

Hirschhorn, L. (1997). *Reworking authority: Leading and following in the post-modern organization*. Cambridge, MA: MIT Press.

Hoboll, S.E. (1989). Conservation of resources.: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44, 513-524.

Hoboll, S. E. (2002). Social and psychological resources and adaption. *Review of General Psychology*, 6 (4), 307-324.

Hobfoll, S.E., & Freedy, J. (1993). Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout. Teoksessa W.B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (toim.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (s.115-129) Washington, D. C: Taylor & Francis.

Hongisto, H., & Pietinhuhta, P. (2003). *Työuupumus ja depression merkitysorganisaatiokokemuksellinen näkökulma*. Psykologian pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto.

Hoonakker, P., Carayon, P., Schoepke, J., & Marian, A. (2004). *Job and organizational factors as predictors of turnover in the it work force: Differences between men and woman*. Saatavilla www-muodossa:<URL:<http://cqpi2.engr.wisc.edu/itwf/docs/underrep.pdf>>Luettu 19.10.2004

Hyvärinen, M. (1994). *Viimeiset taistot*. Tampere: Vastapaino.

Hänninen, V. (1996). Tarinallisuus ja terveystutkimus. *Sosiaalinen Aikakauslehti*, 33, 109-118.

Hänninen, V. (1999). *Sisäinen tarina, elämä ja muutos*. Tampereen yliopisto, sosiologian ja sosiaalipsykologian laitos. Tampereen yliopistopaino Oy Juvenes Print.

Hänninen, V., & Valkonen, J. (1998). *Kunnon tarinoita. Tarinallinen näkökulma kuntoutukseen*. Kuntoutussäätiön Tutkimuksia 59/98.

Härmä, M., Sallinen, M., Stenberg, D., Stenberg, T., Telakivi, T., Värri, A. & Partinen, M. (2000). Vireyden ja toimintakyvyn ylläpito tietointensiivisessä työssä. *Työ ja Ihminen*, 14 (2), 161-168.

Härmä, M., Kivistö, M., Kalimo, R. & Sallinen, M. (2002). Työn vaatimukset, työajat ja uni tietotekniikan ammattilaisilla. Julkaisussa M. Härmä & T. Nupponen (toim.), *Työn muutos ja hyvinvointi tietoyhteiskunnassa* (s. 108-117). *Sitran raportteja 22*. Helsinki.

Jantunen, J., Lämsä, A-M., & Takala, T. (2001). *Työuupumus johdon jäsentämänä*. Jyväskylän yliopisto, taloustieteiden tiedekunta, Working paper n:o 241/2001.

Jones, F., & Fletcher, B. C. (1996). Job control and health. Teoksessa M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst & C. L. Cooper (toim.), *Handbook of Work and Health Psychology* (s. 34-48). New York: Wiley.

Julkunen, R., & Nätti, J. (2000). Uudet työkuulttuurit, työaika, perhe ja sosiaalinen elämä. *Työ ja Ihminen*, 14 (2), 198-205.

Julkunen, R., Nätti, J., & Anttila, T. (2004). *Aikanyrjähdys- keskiluokka työn puristuksessa*. Tampere: Vastapaino.

Kalimo, R. (2000). Ihmisen voimavarat ja kuormittuminen. *Työ ja Ihminen*, 14 (2), 169-176

Kalimo, R., & Toppinen, S. (1997). *Työuupumus Suomen työikäisellä väestöllä*. Työterveyslaitos, Helsinki.

Kalimo, R., Toppinen, S., & Hakanen, J. (1998). *Työuupumus tutkimusten valossa*. Koulutusaineisto. Työterveyslaitos. Ihmisen voimavarat työhön -ohjelma.

Kalimo, R., Pahkin, K. Mutanen, P., & Toppinen-Tanner, S. (2003). Staying well or burning out at work: characteristics and personal resources as long-term predictors. *Work & Stress*, 17(2), 109-122.

Keanu, A., Ducette, J., & Adler, D. C. (1985). Stress in ICU and non-ICU nurses. *Nursing Research*, 34 (4), 231-236.

Kinnunen, U., & Hättinen, M. (2002). Työuupumuksen kehitykselliset mallit. *Psykologia*, 37 (4), 274-281.

Kinnunen, U., Hättinen, M., Toskala, A., Männikkö, K., Pekkonen, M., Sörensén, L., Mauno, S., Aro, A., & Ale'n, M. (2004). *Työuupumus: Arviointi, kehittyminen ja intervention vaikuttavuus*. Jyväskylän yliopiston psykologian laitoksen julkaisuja 350.

Kinnunen, U., Vermulst, A., Gerris, J., & Mäkikangas, A. (2003). Work-family conflict and its relations to well-being: the role of personality as a moderating factor. *Personality and Individual Differences*, 35, 1669-1683.

Kinnunen, U., & Pulkkinen, L. (2001). Linking job characteristics to parenting behavior via job-related affect. Teoksessa J. Gerris (toim.), *Dynamics of parenting* (s. 233-249). Leuven: Garant-Publishers.

Kivistö, M. (2002). Työssä jaksaminen it-alalla. Kolmikymppiset voivat huonoiten. *Economic Trends*, 2/2002.

Kivistö, M., & Kalimo, R. (2001). *Mikä uuvuttaa? Mistä voimavaroja?* Työterveiset 3. Saatavilla www –muodossa:<URL:<http://www.occuphealth.fi/ttl/tiedotus/tyoterv/301/07mikauuvuttaa.htm>>. Luettu 30.6.2004.

Kivistö, M., & Kalimo, R. (2002). Tietotekniikan ammattilaisen työ, voimavarat ja hyvinvointi. Teoksessa M. Härmä & T. Nupponen (toim.), *Työn muutos ja hyvinvointi tietoyhteiskunnassa* (s.93-104). *Sitran raportteja 22*. Helsinki.

Koski, J.T. (1998). *Infoähky ja muita kirjoituksia oppimisesta, organisaatioista ja tietoyhteiskunnasta*. Saarijärvi: Gummerus.

Koski, J.T. (2000). Näkökulmia informaatiotulvan ongelmaan. *Työ ja Ihminen*, 14 (2), 94-103.

Krause, N. & Stryker, S. (1984). Stress and well-being: The buffering role of locus of control beliefs. *Social Science & Medicine*, 18 (9), 783-790.

Kvale, S. (1996). *Interviews. An introduction to qualitative research interviewing*. Thousand Oaks (CA): Sage.

Lee, R. T., & Asforth, B. E. (1990). On the meaning of Maslach`'s three dimensios of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 75 (6), 743-747.

Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensios of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81 (2), 123-133.

Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behaviour*, 9, 297-308.

Lieblich, A., Tuval-Mashiach, R. & Zilber, T. (1998). *Narrative research. Reading, analysis and interpretation*. Applied Social Research Methods Series, Volume 47. Sage Publications.

Lunenburg, F. C., & Cadavid, V. (1992). Locus of control, pupil ideology, and dimensions of teacher burnout. *Journal of Instructional Psychology*, 19 (1), 13-22.

MacIntyre, A. (1981). *After virtue. A study in moral theory*. Notre Dame: University Press.

Maslach, C. (1982). *Burn out: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Maslach, C., & Schaufeli, W.B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. Teoksessa W.B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (toim.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (s.1-16) Washington, D.C: Taylor & Francis.

Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. P. (1996). *MBI: Maslach burnout inventory manual* (3.painos). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C., & Leiter, M.P (1997). *The truth about burnout: how organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.

Mauno, S. & Kinnunen, U. (1999). The effects of job stressors on marital satisfaction in Finnish dual-earner couples. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 879-895.

Moore, J. E. (1998). *On the road to turnover: An examination of work exhaustion in technology professionals*. Saatavilla www-muodossa: <URL:<http://www.siu.edu/~joemoor/smp1misq.doc>>. Luettu 16.4.2002.

Näätänen, P., Grandell, T., Kähönen, K., Miikkulainen, T., Saarnio, M., Salmela-Aro, K., & Nurmi, J-E. (2002). Työuupumuksen ryhmähoidon tutkimus- ja kehittämishanke Balanssi. *Psykologia*, 37(4), 332-344.

Ojanen, M. (2003). *Sisältä vai ulkoa ohjattu minä?* Saatavilla www-muodossa: [URL:http://www.uta.fi/laitokset/psyk/studies/opetmat/perpsy03/mina_sismot.htm](http://www.uta.fi/laitokset/psyk/studies/opetmat/perpsy03/mina_sismot.htm). Luettu 12.7.2004.

- Polkinghorne, D. E. (1995). Narrative configuration in qualitative analysis. Teoksessa J. A. Hatch & R. Wisniewski (toim.). *Life history and narrative* (s. 5-23). Qualitative Studies Series, vol 1. London: Falmer Press, 5-23.
- Posig, M., & Kickul, J. (2003). Extending our understanding of burnout: test of an integrated model in nonservice occupations. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8 (1), 3-19.
- Rantanen, J.(2000). Tietointensiivisen työn kehitysnäkymiä Suomessa. *Työ ja Ihminen*, 14(2), 89-93
- Reich, R. (1995). *Rajaton maailma*. Helsinki: Sitra.
- Riessman, C. (1993). *Narrative analysis*. London: Sage.
- Riikonen, E., Makkonen, M., & Vilkkumaa, I. (2002). *Hullun työn tauti: lukemisto tulevan työhyvinvointikeskustelun pohjaksi*. Tampere: Vastapaino.
- Rioli, L., & Savicki, V. (2003). Optimism and coping as moderators of the relation between work resources and burnout in information service workers. *International Journal of Stress Management*, 10 (3), 235-252.
- Rotter, J.B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs*, 80, n:o. 609.
- Sarbin, T. R. (1986). The narrative as a root metaphor for psychology. Teoksessa T. R. Sarbin (toim.), *Narrative psychology. Storied nature on human conduct*. New York: Praeger.
- Schaufeli, W. B. & Buunk, B. P. (1996). Professional burnout. Teoksessa M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst & C. L. Cooper (toim.), *Handbook of Work and Health Psychology* (s. 310-346). New York: Wiley.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.

- Schaufeli, W. B., Martinez, I. M., Pinto, A. M., Salanova, M., & Bakker, A. B. (2002). Burnout and engagement in university students: A cross-national study. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 33 (5), 464-481.
- Sears, S. F. Jr, Urizar, G. G. Jr., & Evans. G. D. (2000). Examining a stress-coping model of burnout and depression in extension agents. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5 (1), 56-62.
- Semmer, N. (1996). Individual differences, work stress and health. Teoksessa M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst & C. L. Cooper (toim.), *Handbook of Work and Health Psychology* (s. 51-84). New York: Wiley.
- Schmitz, N., Neumann, W., & Oppermann, R. (2000). Stress, burnout and locus of control in German nurses. *International Journal of Nursing Studies*, 37, 95-99.
- Seligman, M.E.P. (1975). *Learned helplessness: On depression, development and death*. San Francisco: W.H. Freeman.
- Seligman, M. E. P. (1999). *Optimistin käsikirja*. Helsinki: Otava.
- Sonnentag, S., Broadbeck, F.C., Heinbokel, T., & Stolte, W. (1994). Stressor-burnout relationship in software development teams. *Journal of Occupational Psychology*, 67, 327-341.
- Thong, J. Y. L., & Yap, C. S. (2000). Information systems and occupational stress: a theoretical framework. *Omega*, 28, 681-692.
- Toskala, A. (1999). Työuupumus ja ihmiselämän keskeiset merkitykset. *Yksilöstä yhteisöön*, 12 (1), 6-10.
- Toppinen-Tanner, S. (2000). *Miksi nuori uupuu?* Työterveiset. Saatavilla www-muodossa: <URL:<http://www.occuphealth.fi/ttl/tiedotus/tyoterv/2000/uupumus04.htm>>. Luettu 30.4.2004.

Toppinen, S. & Kalimo, R. (1995). Henkinen väsymys, kyynisyys ja ammatillinen pätevyys tunne: työuupumusta ennustavat tekijät tietotekniikan ammattilaisilla ja muilla. *Työ ja Ihminen*, 9 (4), 235-254.

Uski, S. (1996). *Kaaoksen kartanlukija*. Filosofi G. Vattimon haastattelu. Saatavilla www-muodossa:<URL:http://www.helsinki.fi/lehdet/yolehti/1996_6/ylart7.htm>. Luettu 30.4.2003.

White, M. (1994). Ongelmien eksternalisointi sekä elämän ja ihmissuhteiden käsikirjoituksen uudelleenkirjoittaminen. *Perheterapia*, 3, 15-32.

White, M., & Epston, D. (1990). *Narrative means to therapeutic ends*. New York: Norton.

Winnubst, J. A. M. & Schabracq, M. J. (1996). Social support, stress and organization: Towards optimal matching. Teoksessa M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst & C. L. Cooper (toim.), *Handbook of Work and Health Psychology* (s. 81-101). New York: Wiley.

Winnubst, J. A. M., de Jong, R. D. & Schabracq, M. J (1996). The diagnosis of role strains at work: The dutch version of organizational stress questionnaire. Teoksessa M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst & C. L. Cooper (toim.), *Handbook of Work and Health Psychology* (s. 104-125). New York: Wiley.

Wright, T.A., & Cropanzano, R. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology*, 83 (3), 486-493.

Van Dierendonck, D., Schaufeli, W. B., & Buunk, B. P. (1998). The evaluation of an individual burnout intervention program: the role on inequity and social support. *Journal of Applied Psychology*, 83, 392-407.

Van Dierendonck, D., Schaufeli, W. B., & Buunk, B. P. (2001). Toward a process model of burnout: Results from a secondary analysis. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 222.

Vartiainen, M. (1994). Työn muutoksen välineet. Muutoksen hallinnan sosiotekniset menetelmät. Helsinki: Otatieto.

Liite 1. Kertomusrakennelmyyksiin osat kunkin haastateltavan osalta

Tapaus	lähtötilanne	ongelma I	ratkaisu	ongelma II	ratkaisu	ongelma III	Ratkaisu	arviointi: voinko vaikuttaa/ en voi vaikuttaa
Esa	innostus halu osata halu pärjätä onnistuminen	uniongelmat, kognitiiviset oireet "pahaolo"	yhteys työterveys- huoltoon, työn teon jatkaminen	Uniongelmat, keskittymisvaikeudet, pahaolo, motivaatio- ongelmat, sosiaalinen eristäytyminen, harrastusten laiminlyönti, itsetuottamuksen lasku	yhteys työterveys- huoltoon uudestaan, tupakointi, umilääkkeen käyttö			opin uutta itsestäni ja muista, mitä voi tapahtua, jos en huolehdi itsestäni
Heli	innostus onnistuminen: työmäärän lisääntyminen, pitkät työpäivät	Unihäiriöt, ylivireystila	Joululoma, nukkuminen	Uniongelmat toistuu, itkuisuus, mielekkyyden aleneminen työssä, tehokkuusvaatimusten kasvu, ärsyyntyminen, ammatillisen itsetunnon lasku, muistiongelmat	Yhteys työterveyshuoltoon, sairausloma 3vko			Opin uutta, arvojen pohdinen, yrittäen muutosta asenteissani
Ritu	innostus, työtehtävien vaihto	Organisaatiomuutos, työ oli muuta kuin odotti, sosiaaliset vaikeudet työn ulkopuolella, ei perehdytystä uusiin tehtäviin	Tehokkuus, pitkät työpäivät	Väsymys, elämä työn ja kodin välillä, sosiaalinen eristäytyminen työssä, mielekkyyden väheneminen työssä, uniongelmat	Yhteys työterveyshuoltoon, sairausloma 3vko			opin tästä tapahtumasta itsestäni ja työstä
Saija	innostus, halu näyttää, uudet työtehtävät	Avioero	Tehokkuusvaatimusten lisääntyminen, entistä vaativammat työtehtävät	ristiriitä aktiivisuuden ja passiivisuuden välillä, väsymys, sosiaalinen eristäytyminen, ärtymys, rooliristiriidat, motivaation väheneminen työtä kohtaan	Työtehtävien vaihto vaatimattomampiin		Yhteys työterveys- huoltoon, Sairausloma 3vko	olen yksin, "olen sairastunut vahvuuteen"
Make	työn vaativuus: 2 kertaa vuodessa ruuhkahuiput	Muutokset työssä: esimies ja työn uudelleen organisointi, väsyminen, motivaation Aleneminen, uuden oppimisen halun aleneminen, kognitiiviset ja sosiaaliset ongelmat työssä	Yhteydenotto työterveyshuoltoon, työn jatkaminen					uudet tehtävät
Samu	innostus opinnot ja työ	Työtehtävien haasteellisuuden väheneminen, väsymys, Tylistyminen, sosiaalisten aktiviteettien väheneminen työn ulkopuolella	uudet työt tehokkuusvaatimusten kasvu	työn haasteellisuuden väheneminen, sosiaaliset ongelmat työssä tiimin ja esimiehen kanssa, työn mielekkyyden aleneminen, uniongelmat, ammatillisen itsetunnon aleneminen	Yhteys työterveyshuoltoon, sairausloma 4 pvää, mielialalääkityksen aloittaminen			odotan, mietin irtisanoudunko työstäni
Mari	yksityiselämän ongelmat, Paniikkihäiriöoireita, Uniongelmia	syksyllä 2001, paljon työtä yityötä, uniongelmia	Sairausloma, työmäärässä helpotusta uusien resurssien myötä, haaveet uusista tehtävistä	Työmäärä ei vähene, turhauman lisääntyminen, katkeroitumisen tunteet, sosiaaliset ongelmat työssä, aggressiot kotona, väsymys, mielekkyyden aleneminen työtä kohtaan, itkuisuus, pelot, häpeä, sosiaalisen aktiivisuuden väheneminen työn ulkopuolella	Yhteys työterveyshuoltoon, sairausloma 3vko			Lepo Uudet tehtävät
Heidi	Aikaisempi työuupumusjaksot, suuri työmäärä, uudet työtehtävät, työnantaja vaihdos, ei vuosilomaa	Sydämen rytmioireet, verenpaineen kohoaminen	Kehityskeskustelu esimiehen kanssa, työtehtävien vaihtohalukkuus	Organisaatiomuutos ja sen myötä koetut paineet lisääntyvät, sosiaaliset ongelmat työssä, uniongelmat, fyysiset oireet, mielekkyyden aleneminen työtä kohtaan, itsen syyllistäminen jaksamattomuudesta	Yhteys työterveyshuoltoon, sairausloma 3vko			uudet tehtävät, tai koulutus

Liite 2. Ydintarinat

Maken tarina

Maken tarinan **lähtötilanteessa** korostuvat työn haasteellisuus ja kaksi kertaa vuodessa esiin tulevat ruuhkahuiput, jotka aiheuttavat stressaantumista. Vuodenvaihteessa, jolloin samaan aikaan tapahtui kaksi merkittävää muutosta: esimiehen vaihtuminen ja uusien työtapojen käyttöönotto. **Ensimmäinen ongelma** tuli esiin kun entinen ruuhkahuippu ja uudet työjärjestelyt törmäsivät. Make alkoi tunnistaa itsessään väsymisen merkkejä, motivaation pudotuksen mm. uuden oppimisen suhteen, sekä päättämisen vaikeuksia. Lisäksi hän eristäytyi työssä sosiaalisesta elämästä, ja työstä kehkeytyi yksin puurtamista tiukkoja aikatauluja vastaan. **Ratkaisuna** tähän Make hakeutui työterveyshuoltoon selvittämään tilannettaan. Make **arvioi** tilanteessaan ainoana mahdollisuutenaan olevan uusiin työtehtäviin hakeutumisen.

Samin tarina

Samin tarinan **lähtötilanne** alkaa innostuksesta työn tekoa ja uutta oppimista kohtaan. Hän aloitti pitkäkestoiset ammatilliset opinnot työn ohessa toteuttaen usean vuoden ajan ohjelmaa: Viikot töissä ja viikonloput opinnoissa. Samin tarinan **ensimmäinen ongelma** olikin työtehtävien haasteellisuuden väheneminen ja yksinkertaisuuden korostuminen, johon hän reagoi väsymyksellä ja tylsistymällä. Hän koki ettei jaksakaan myöskään työn ulkopuolella innostua mistään. **Ratkaisuna** tähän hän etsi uusia haasteita työstään, ja tähän työssä matkustaminen toi odotettua vaihtelua. Pian tämäkin ratkaisu näytti johtavan työn haasteiden menetykseen ja ”liukuhihnatyön” korostumiseen ja Samin **toiseen ongelmaan**: hänellä tuli ongelmia myös tiiminsä kanssa ja hän sai esimieheltään arvostelua omasta työpanoksestaan. Uupumisoireet pahenivat, mielenkiinto työtä kohtaan lopahti: Sami alkoi kokea uniongelmia ja hän koki ammatillisen itsetuntonsa uhatuksi. **Ratkaisuna** tähän Sami hakeutui työterveyshuoltoon, oli sairauslomalla muutaman päivän ja alkoi syödä aktiivisuutta lisääviä masennuslääkkeitä. Samin **arviona** omasta tilanteestaan on se, tällä hetkellä hän työskentelee ”päivän kerrallaan” toteuttaen rutiinisti työnsä, miettien tulevaisuuttaan.

Marin tarina

Marin tarinassa korostuvat monenlaiset oireet jo **lähtötilanteen** kuvauksessa: Hän konstruoi työn aloituksen neljä vuotta sitten siinä määrin ahdistavaksi, että hän koki paniikkihäiriötyyppisiä tiloja, hänellä oli univaikeuksia ja yksityiselämässään ongelmia. Hän jännitti sosiaalisia tilanteita, mutta vähitellen sopeutui uusiin tehtäviinsä. **Ensimmäinen ongelma** hänen tarinassaan on syksyn 2001 tapahtumat: hänellä oli paljon työtä, uniongelmia ja hän teki paljon ylitöitä. Eräänä aamuna hän alkoi itkeä työnvaatimusten edessä töissä. **Ratkaisuna** tähän hän hakeutui sairauslomalle. Mari oli ahdistunut koko sairauslomansa ajan, miten hän selviytyy työtehtävistään, kun hän palaa työhönsä sairauslomansa jälkeen. 2002 Mari sai työkaverin jakamaan töitään, ja **toisena ratkaisunaan** ensimmäiseen uupumisepisodeensa Mari jatkoi töitään jakamalla lisääntyneitä työtehtäviään uuden työparinsa kanssa. Keväällä 2003 hänelle tarjoutui mahdollisuus hakeutua toisenlaisiin työtehtäviin, mutta joiden tekeminen oli mahdotonta lisääntyneiden perustehtäviensä takia. Mari jatkoi perustyötään haaveillen samalla uusista tehtävistä. **Toisena ongelmana** tulivat vähitellen lisääntyneet turhautuman ja katkeroitumisen tunteet. Hän koki voimakkaita kiukun tunteita, ja hänen ärtymyskynnyksensä madaltui niin että pienet asiat saivat hänet voimakkaan aggression valtaan, jotka purkaantuivat kotona. Apaattisuus, suru, väsymys ja kiukku vuorottelivat hänen tunneskaalassaan. Hän huomasi haluavansa vain nukkua, ja vapaa ajan toiminnot vähenivät sekä sosiaalisesti että harrastusten suhteen. **Ratkaisuna toiseen ongelmaansa** Mari hakeutui työterveyshuoltoon, josta sai nukahtamislääkityksen univaikeuksiinsa sekä tuli työterveyspsykologille miettimään umpikujaan ajautunutta tilannettaan. Mari **arvioi** haastattelun loppupuolella oman väsymyksensä siinä määrin voimakkaaksi, että hakeutui uudelleen lääkärin vastaanotolle ja jäi sairauslomalle kolmeksi viikoksi lepäämään väsymystään.

Heidin tarina

Heidin **lähtötilanteessa** tulee esille aiempi työuupumusepisode parin vuoden takaa, jossa Heidi koki väsymystä ja uupumusta ison työruuhkan jälkeen. Väsymys meni ohitse tuolloin loman aikana. Nykyinen työuupumusepisode sai Heidin mukaan alkunsa vuosi sitten jolloin Heidille osoitettiin suuri työmäärä, ja Heidi oli ainut joka ko. tehtävää kykeni hoitamaan. Heidin tuli hoitaa uudet työtehtävät olemassa olevien lisäksi ja opetella uusia asioita. Lisäksi Heidi oli kokenut työnantajavaihdoksen so. hänet oli vakinaistettu vuokratyönantajalta nykyisen työnantajan palvelukseen.

Näiden kokemusten jälkeen Heidi koki **ensimmäisen ongelmansa**: hän hakeutui työterveyslääkärin vastaanotolle rytmii- ja väsymysoireiden vuoksi. Hänellä todettiin huomattavasti koholla oleva verenpaine, jonka olemassaoloa hän ihmetteli, sillä työssä hän ei mitään erityistä stressaavaa juuri sillä hetkellä kokenut. Samalla Heidi alkoi kokea työssäkäynnin mielekkyyden kyseenalaistamista. Häntä ei kiinnostanut lähteä töihin. Joululoman aikana hän teki päätöksensä ja **ratkaisuna** ensimmäiseen ongelmaansa hän alkoi aktiivisesti miettiä työtehtävien vaihtoa. Kehityskeskusteluissa esimiehensä kanssa hän ajautui kuitenkin umpikujaan, ja esimiehen ehdotukset tuntuivat Heidistä hankalilta: hän ei osannut tehdä päätöstä suuntaan eikä toiseen. Samaan aikaan organisaatiossa tapahtui laaja muutos, joka kosketti myös Heidiä ja tämän tiimiä. Heidi kertookin muutoksen olleen epäselvyyksineen merkittävä vaikuttaja työuupumuksensa syntyyn. Sitä voi pitää Heidin **toisena ongelmana**. Organisaatiomuutos aiheutti epäselvyyksiä ja epävarmuutta siinä määrin, että työnteko tuntui ajoittain kaaokselta, joka ei ollut kenenkään johtama. Se aiheutti ahdistusta ja vaikeuksia myös työilmapiiriin koko yksikön sisällä, ja lisäsi osaltaan myös Heidin uupumuksen syntyä, koska Heidi piti ilmapiiriä työssä hyvin merkityksellisenä asiana työssä jaksamiseen vaikuttavana tekijänä. Lisäksi suunnitelmat, jotka hän oli yhdessä esimiehensä kanssa luonut muuttuivat totaalisesti, ja uusien työhaasteiden toteuttaminen vaati Heidiltä paljon voimavaroja. Organisaatiomuutoksen myötä Heidi koki joutuneensa tilanteeseen, jossa hän ei kykene vastaamaan annettuihin haasteisiin, ja koki ajoittain että ainoa ratkaisu olisi lopettaa työt kokonaan. Hän koki myös nukkumisessaan ongelmia, koska ei kyennyt pääsemään irti työasioista kotonakaan. Verenpaine oli koholla. Hän koki voimakasta väsymystä ja työn mielekkyys väheni entisestään.

Kotoakaan Heidi ei kokenut saavansa tukea riittävästi. Hän alkoi etsiä vikoja itsestään, omasta persoonastaan, kun ei jaksanut innostua uusista haasteistaan työssä. Lisäksi hän syytti itseään liiallisesta tunnollisuudesta- kun ei voi sairauslomallakaan olla rauhassa. Heidin harrastus- ja sosiaalinen elämä oli ollut melko vähäistä jo ennen uupumistakin: Heidi kertoi olevansa työkeskeinen ihminen, sillä ensimmäiset viisi tärkeintä arvoa elämässä liittyvät työhön. **Ratkaisuna** toiseen ongelmaan Heidi hakeutui työterveyshuoltoon. **Loppuarvioinnissaan** hän toteaa väsymyksestään huolimatta, että oma työ tuntuu liukuhihnahommalta, jossa mihinkään ei ehdi menemään pintaa syvemmälle. Heidi haluaisi siis keskittyä pienempään työmäärään ja ymmärtää ja kehittää sitä syvemmältä. Koulutus- ja /tai työtehtävien vaihto kiinnostavat Heidiä ratkaisuna työuupumukseen.

Saijan tarina

Saijan **lähtötilanne** on voimaa ja innostusta täynnä. Hän aloitti työt ulkomailla kuusi vuotta sitten, jossa hänellä oli suuria haasteita, joihin hän halusi näyttää olevansa kykenevä naisena ja kaupallisen koulutuksen saaneena miesvaltaisessa insinööriamailmassa. Tämä vaikutti siihen, että Saija alkoi tekemään pitkää työpäivää pysyäkseen vauhdissa ja osoittaaksensa pätevyytensä. Saijan tarinan **ensimmäinen ongelma** on työn ulkopuolinen sosiaalinen ongelma, jonka ilmentymä on avioero. Avioliitto ei kestänyt Saijan kovaa työtahtia, ja Suomeen palattuaan kaksi vuotta myöhemmin, Saija erosi miehestään. Ratkaisuna kyynistymiseen eli sosiaaliseen etäisyyden ottoon Saija hakeutui entistä vaativampiin tehtäviin. Hän kertoi tekevänsä ainakin kolmen ihmisen työt, eikä osannut valittaa siitä kenellekään. Samalla hän opiskeli ja harrasti liikuntaa innokkaasti pysyäkseen hyvässä kunnossa. Saijan tarinan **toisena ongelmana** Saija alkoi kokea tunteita, joissa hän ajoittain oli hyvin aktiivinen ja toisinaan hyvin väsynyt sekä työssä että sosiaalisessa elämässään. Ajoittain hänellä katosi motivaatio kaikesta mitä hän teki. Hän huomasi myös ärtymyskynnyksensä madaltuneen ollen helposti ärtyvä ja suorapuheinen. Hän koki suuria rooliristiriitoja tekemissään työtehtävissä, ja suhteet esimieheen tulehtuivat pahoin. Saija koki niiden vaikuttavan omaan uupumiseensa. Työn mielekkyys aleni niin, että **ratkaisuna toiseen ongelmaansa** Saija vaihtoi esimiestehtävänsä vaatimattomampiin tehtäviin. Tämä oli hänen yrityksensä jaksaa paremmin. Työtehtävien haasteiden vähentäminen ei kuitenkaan auttanut vaan Saija koki olevansa edelleen väsynyt, ja kärsi erilaisista oireista: hajamielisuudesta, muistamattomuudesta, viimetippaan jättämisistä, nukkumisen ongelmista, syömisiongelmissa ja sosiaalisesta eristäytymisestä. Lisäksi työn mielekkyys alkoi laskea entisestään: aiemmin tärkeät arvot, status ja valta menettivät merkityksensä Saijan elämän sisällössä. Nämä olivatkin Saijan tarinan **kolmas ongelma**. **Ratkaisuna** tähän Saija hakeutui työterveyshuoltoon ja sairauslomalle. Saija kertoi **loppuarviossaan** huomanneensa olevansa työpaikallaan yksin, ja sairastuneensa vahvuuteen.

Ritun tarina

Ritun työuupumustarinan **lähtötilanteen** alkaa suoraan niistä tekijöistä, jotka hän koki merkityksellisinä tekijöinä uupumisessaan. Hän vaihtoi työtehtäviä organisaation sisällä saadakseen uusia haasteita. Ritun **ensimmäisenä ongelmana** voidaan pitää samaan aikaan yrityksessä suoritettua mittavaa organisaatiomuutosta mikä vaikutti Ritun työtehtävien sisältöön sekä ilmapiiriin ko. tiimissä jossa Ritu uutena työntekijänä aloitti työnsä. Lisäksi Ritulla oli painolastinaan läheisten ihmisten vaikeudet, vakavat sairaudet, joissa Ritu toimi tukijan roolissa. Hänelle tärkeät

kontaktit olivat päättyneet organisaatiomuutosten myötä, Ritu ei saanut tarvitsemaansa perehdytystä, ja Ritu koki joutuvansa kantapään kautta opettelemaan uudet työt. Hänellä ei ollut valmiina tarvittavaa tietotaitoa. **Ratkaisuna** tähän, Ritu teki pitkää työpäivää ja yritti yksin ja itsenäisesti omaksua työtehtävät huonoin tuloksin. Ritu koki, ettei esimies ymmärtänyt hänen tietotaitonsa puutteita eivätkä työkaverit ymmärtäneet miten vähän hän tiesi ja olisi tarvinnut tukea ja perehdytystä. Aikansa yritettyään hän alkoi väsyä kovasti, ja tämä oli hänen **toinen ongelmansa**: hänen elämänsä rajoittui työn ja kodin välille, hän eristäytyi työpaikalla ihmisistä ja kotonakin ylläpiti vain muutamat kontaktit. Kotona hän joutui kovasti pakottamaan itseään arkipäivän askareisiin ja ulkoiluun sekä aamuisin itsensä töihin mielekkyyden puuttuessa. Toisaalta hänellä oli selkeitä uniongelmia aamuyöllä. **Ratkaisuna** tähän hän hakeutui työterveyshuoltoon. **Loppuarviossaan** Ritu tuo esille, että täytyy olla muutakin elämää kuin työ. Työ on ollut aina tärkeä, liiankin tärkeä, Ritun mielestä. Tulevaisuudessa hän aikoo vähentää työn merkityksellisyyttä omaan elämäänsä tietoisesti.

Esan tarina

Esan **lähtötilanne** oli se, että hän oli hyvin innostunut omasta työstään. Työtä oli paljon, ja hän teki pitkiä työpäiviä: työpäivät venyivät 12-tuntisiksi. Esalla oli laaja-alainen vastuu ko. projektista, ja hän halusi itse olla selvillä kaikesta tekemästään. Hän oli kiinnostunut oppimaan uutta ja kunnianhimoinen työssään. Projekti saatiin valmiiksi ja Esa lähti tyytyväisenä kesälomalle. Hän tunnisti, että urakka oli ollut kova, mutta hän oli onnistunut siinä. Syksyllä Esan palattua lomalta hän alkoi kokea kummallisia tuntemuksia: tämä olikin Esan **ensimmäinen ongelma**: hän alkoi kärsiä unettomuudesta ts. aamuyön heräämisistä ja keskittymiskyvyn puutteesta sekä yleisestä pahasta olost. Työnsä hän hoiti hyvin, mutta muu elämä alkoi kärsiä. Esan **ratkaisu** oli yhteydenotto työterveyslääkärille noin puoli vuotta ensimmäisten oireiden jälkeen: Työterveyslääkäri kirjoitti nukahtamislääkkeitä eikä Esa ollut tyytyväinen lääkärin diagnosointiin ja hoitoon. Esa teki työnsä, nukkui vähän paremmin nukahtamislääkkeillä, mutta paha olo ja keskittymisvaikeudet jatkuivat. Hän alkoi eristäytyä myös sosiaalisesti, eikä jaksanut harrastaa mitään, kuten oli aiemmin tehnyt. Työ, johon hänellä alussa oli kunnianhimoinen suhde, alkoi vaikuttaa yksitoikkoiselta ja vähemmän mielekkäältä. Hänen itseluottamuksensa laski nolleen sekä ammatillisesti että sosiaalisesti. Alkoholin käytön Esa jätti lähes kokonaan, mutta tupakointi, jota hän ei ollut aiemmin kertomansa mukaan harrastanut, rauhoitti häntä hieman. Työssä hän oli ärtynyt ja kireä, josta sai palautettakin omalta esimieheltään. Tämä oli Esan **toinen ongelma**, jota hän yritti **ratkaista** menemällä uudestaan työterveyslääkärin vastaanotolle, joka sitten teki lähetteen psykologin vastaanotolle. **Loppuarviointina** Esa kertoo selvittäneensä uupumisensa syy-seuraussuhteet, ja kokee uupumiseensa vaikuttaneen ensisijassa oman kunnianhimon ja kokemattomuutensa työelämässä. Hän kokee, että kokemus on opettanut hänelle mm. itsestä monia asioita ja lisännyt myös ihmistuntemusta. Esa koki, että työ on hänelle aina merkinnyt enemmän kuin vain elannon hankkimista, ja se on sitä edelleenkin, mutta jatkossa hän ajattelee olevansa viisaampi oman itsensä hoitamisessa.

Helin tarina

Helin **lähtötilanne**: hän aloitti työnsä innostuneena, ja aluksi nautti työnsä tuloksista. Kun työmäärä alkoi yllättäen kasvaa Heli vastasi siihen lisäämällä työpäiviensä pituutta. Aluksi hän koki, että tehdään nyt pidempää päivää- 12 tuntisia päiviä. Projektissa oli tiukat aikataulut ja välitavoitteisiin oli päästävä, lisäksi projektissa oli erinäisiä muutoksia jotka vaikeuttivat projektinhallintaa. Heli koki, että koska hänellä ei ole perhettä, hänellä oli suuri kiusaus jäädä pidemmäksi aikaa töihin, kun hänellä ei ollut perhevelvollisuuksia. Kun Heli teki töitä jonkin aikaa paljon hänen **ensimmäinen ongelmansa** oli unihäiriöt. Hän meni nukkumaan mutta heräsi parin tunnin kuluttua miettimässä työasioita. Työasiat pyörivät mielessä koko ajan eikä niistä päässyt irti. Hän heräsi keskellä yötä ja alkoi virkeänä tekemään arkiaskareitaan, jotka olivat jääneet normaaliajalla tekemättä. Syksyllä hän nukkui noin 4-5 tunnin yöunia. Ja **ratkaisuna** väsymykseensä hän nukkui lähes koko joululomansa. Joululoman jälkeen muutama viikko sujui työssä normaalisti, mutta **toisena ongelmana** alkoivat uniongelmat uudestaan. Se jälkeen Helin työn mielekkyyks alkoi kärsiä. Häntä väsytti työlle ajan antaminen ja muun elämän kaventuminen: hän ei jaksanut enää tavata ystäviään ja viettää aikaansa heidän kanssaan. Lisäksi häntä alkoi ärsyttää jonkinlainen tehottomuus: hän alkoi vaatia sekä itseltään että muilta ehdotonta tehokkuutta. Heli ärsyntyi pitkistä keskusteluista joissa ei ollut tavoitetta. Työ muuttui pakkotyöksi, johon Heli joutui pakottamaan itsensä. Lisäksi hän alkoi tuntea voimakasta riittämättömyyden tunnetta työssään, ja arvioi, onko hänellä edes riittävästi kapasiteettia suoriutua ko. työtehtävistä. Heli alkoi myös kärsiä muistiongelmist: hän sopi asioita mutta unohti ne saman tien. **Ratkaisuna** hän hakeutui työterveyslääkärille, ja jäi sairauslomalle kolmeksi viikoksi. **Loppuarviointina** Heli ajattelee olleensa ”hullu” kun ei puuttunut tilanteeseensa jo aiemmin. Hän oli hämmentynyt eikä ymmärtänyt kertomansa mukaan tilanteen luonnetta. Kokemus on auttanut häntä arvioimaan työn ja muun elämän suhdetta.

Liite 3. Työuupumusta aiheuttavat tekijät: sisällönanalyysin tulokset

Tekijät 1.TYÖ	Saija	Sami	Esa	Heidi	Mari	Heli	Make	Ritu	yhteensä	montako eri vastaajaa
TYÖN MÄÄRÄ										
a) työn määrä			3					1	4	2
b) Työpäivän pituus	3		1	1	1	2		3	11	6
c) Työn yleinen kuormittavuus	1			1		1	2		5	4
d) Kireä työtahti						2			2	1
YHTEENSÄ	4	0	4	2	1	5	2	4	22	7
TYÖN LAATU										
a) Uudet työtehtävät, työvälineet	1		1	3			2	2	9	5
b) Vastuulliset työtehtävät	1		1						2	2
c) Työalueen laajuus			1						1	1
d) Työn haasteellisuus						2			2	1
e) Työtehtävien monimutkaisuus							1		1	1
f) Työn haasteettomuus		3		1	1				5	3
YHTEENSÄ	1	3	3	4	1	2	3	2	19	8
TYÖN ORGANISOINTI										
a) yksin, ainoana tekeminen			1	2	1				4	3
b) rooliristiriidat, arvoriistiriidat	2								2	1
c) työn suunnitteleettomuus, tavoitteiden epäselvyys, epäjohtamukaisuus toiminnassa	3								3	1
d) työkuormituksen epätasainen jakautuminen työntekijöiden välillä, tai ajallisesti					1	1	1		3	3
YHTEENSÄ	5	0	1	2	2	1	1	0	12	6
VAIKUTUSMAHDOLLISUUDET	1						1		2	2
YHTEENSÄ	1	0	0	0	0	0	1	0	2	2
ESIMIESTYÖN ONGELMAT										
a) vaikeudet esimiehen kanssa					1				1	1
b) ristiriidat	2								2	1
c) esimiehen palaute ja tuki puuttuu tai negatiivista		2					2		4	2
d) esimiestehtävät eivät suju					1	1	2		4	3
e) ei saanut perehdytystä	1							2	3	2
YHTEENSÄ	3	2	0	0	2	1	4	2	14	6
SOSIAALISET ongelmat työssä							1		1	1
a) tiimissä: mm. kilpailua, avoimuuden puute		1		1					2	2
b) tuen puute muilta työntekijöiltä								4	4	1
c) ilmapiiriasiat				5				2	7	2
d) sukupuoli-kysymykset								1	1	1
e) arvostus organisaatiossa	1								1	1
YHTEENSÄ	1	1	0	6	0	0	1	7	16	5
ORGANISAATIO muutokset				5			1	1	7	3
Organisaation kypsyy			3						3	1
YHTEENSÄ	0	0	3	5	0	0	1	1	10	4
2. YKSILÖTEKIJÄT										
a) oma kunnianhimo			3						3	1
c) oma kypsymättömyys, pehmeys, kokemuksen puute työelämässä	2		1					1	4	3
d) yksin pärjäämisen pakko	1								1	1
e) työn keskeisyys elämässä	1		1	1		2		1	6	5
f) vastuun tunto				2				1	3	2
g) taitopuutteet			2					2	4	2
h) oma vaatimustaso	2	2						2	6	3
i) huono omatunto	1					1			2	2
j) taustalla aikaisempi väsymys				1	1	1		1	4	4
k) aikaisemmat psyykkiset vaikeudet					1				1	1
YHTEENSÄ	7	2	7	4	2	4	0	8	34	7
3. SOSIAALISET ongelmat työn ulk.										
a) vakavat sairastumiset								2	2	1
b) avioerot	1								1	1
c) muut, tuen puute yksityiselämässä				2					2	1
YHTEENSÄ	1	0	0	2	0	0	0	2	5	3
4. YHTEISKUNNALLISET tekijät, esim. ei kesälomaoikeutta				1					1	1
YHTEENSÄ	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
5. MUUT TEKIJÄT opiskelut		1							1	1
YHTEENSÄ	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1

Liite 4. Työuupumuskokemukset: sisällönanalyysin tulokset

Työuupumuskokemukset	Saija	Sami	Esa	Heidi	Mari	Heli	Mak e	Ritu	Yhteensä	eri vastaajaa
1. väsymys voimattomuus palautumisen ongelma (+Sosiaaliset vaikutukset: harrastusten jääminen, opintojen tai muiden itselle mielekkäiden vapaa-ajan toimintojen keskeytyminen,vapaa-ajan akt.väheneminen)	3+1	2+2	0+2	4+2	5+1	1+1	1+0	4+1	20+10=30	8
2. kyynisyys, psyykkinen etäisyys, mielekkyyden lasku, ärtymyskynnyksen madaltuminen	2	6	4	2	8	3	4	3	32	8
3. itsetunnon lasku, kompetenssin lasku	1	1	1	5	2	2	1	2	15	8
4. muut psyykkiset oireet: muistiongelmat keskittymiskyvyn puute, ajattelun selkeyden menetys, vaikeudet päästä irti työasioista, päätöksenteossa, masennus, itkuisuus, pelot mennä töihin, tehokkuuden vaatimus, hämmennyksen tunteet työuupumuskokemuksista, kokemus elämän kapeutumisesta	6	3	9	8	5	15	1	2	49	8
5. Sosiaaliset vaikutukset: eristäytyminen, ongelmat parisuhteessa/perheessä, sosiaalisissa suhteissa	3	0	2	0	2	3	1	2	15	6
6. Vaikeudet sosiaalisissa suhteissa työssä	2	2	0	2	3	0	1	1	11	6
7. Sosiaaliset vaikutukset: harrastusten jääminen, opintojen tai muiden itselle mielekkäiden vapaa-ajan toimintojen keskeytyminen,	1	2	2	2	1	1	0	1	10	7
8. Fyysiset oireet (esim. korkea verenpaine) ja uniongelmat	5	1	5	4	2	1	0	1	18	3