

SUPPORTIIVINEN VIESTINTÄ TYÖYHTEISÖSSÄ

Puheviestinnän
pro gradu –tutkielma
Syksy 2001

Milla Göös
Viestintätieteiden laitos
Jyväskylän yliopisto

Tiedekunta HUMANISTINEN	Laitos VIESTINTÄTIETEIDEN
Tekijä Göös Milla	
Työn nimi Supporttiivinen viestintä työyhteisössä	
Oppiaine Puheviestintä	Työn laji Pro gradu -tutkielma
Aika Syksy 2001	Sivumäärä 77
<p>Tiivistelmä - Abstract</p> <p>Vaikka supporttiivista viestintää on tarkasteltu aiemmin erityisesti läheisissä ihmissuhteissa (ystävyy-, pari- ja perhesuhteet), sillä on todettu olevan hyvinvointia lisääviä vaikutuksia myös työtovereiden kesken. Tässä työssä supporttiivisuutta tarkastellaan osana jokapäiväistä vuorovaikutusta, joka tapahtuu työtovereiden välillä. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, millaiseksi kohdeorganisaation työntekijät mieltävät supporttiivisen viestinnän, miten tuen antaminen ja saaminen toteutuu työyhteisössä sekä miten työyhteisön interpersonaaliset suhteet ja ilmapiiri vaikuttavat supporttiivisuuden ilmenemiseen. Vaikka lähtökohtana oli samantasoisten työntekijöiden välisen sosiaalisen tuen tarkastelu, toimistopäällikön ja alaisten välinen tuki nousi omaksi tapaukseksi.</p> <p>Useissa tutkimuksissa supporttiivisuutta ei ole tarkasteltu puhtaasti ilmiön tasolla, vaan on tutkittu sen vaikutuksia ja yhteyksiä johonkin toiseen tekijään, kuten työstressiin. Oma tarkasteluni ei keskittynyt niinkään stressitekijöihin, vaan tuen ilmenemiseen työpaikalla erilaisissa olosuhteissa. Kiire luo stressaavat puitteet työnteolle matkatoimistossa, mutta työtovereilta saatava tuki osaltaan sekä ehkäisee että lieventää stressikokemuksia. Tuen tarpeen ei siis tarvitse liittyä erityisen ongelmallisiin olosuhteisiin, vaan se voi olla osa vuorovaikutusta arkipäivän tilanteissa.</p> <p>Kyseessä on tapaustutkimus, joka toteutettiin haastattelemalla erään suomalaisen matkatoimiston Jyväskylän toimipisteen työntekijöitä. Tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Tutkimuksen anti valottaa suhteellisen pienen ja tiiviin työyhteisön sosiaalisen tuen ulottuvuuksia.</p> <p>Tuki liitettiin useimmiten avun saamiseen ja antamiseen työtilanteissa. Tukea pyydetään tarvittaessa suoraan. Toimintasuuntautunut tuki eli tiedollinen tuki ja konkreettinen apu olivat tärkeimpiä näkyviä tuen muotoja työntekijöiden välillä. Tukea saadaan sekä työtovereilta että toimistopäälliköltä. Päivittäisiin työtehtäviin eli matkavarauksiin liittyvät tilanteet hoidetaan pääasiassa työtovereiden tuella, kun taas toimistopäällikön antama tuki liittyy enimmäkseen suurempiin ongelmatilanteisiin tai ristiriitoihin työntekijöiden välillä. Merkittävin tutkimustulos lienee se, että toimistopäälliköltä haetaan ja saadaan paljon emotionaalista tukea.</p> <p>Työyhteisön interpersonaaliset suhteet ja ilmapiiri ovat sidoksissa supporttiivisuuteen siten, että toimivat suhteet ja hyvä ilmapiiri lisäävät tuen saamista ja antamista. Ilmapiiriä luonnehdittiin hyväksi, ja interpersonaaliset suhteet matkatoimistossa vaikuttivat yleisesti ottaen toimivilta. Ristiriitatilanteet pyritään selvittämään mahdollisimman pian puhumalla. Näin tuen välittymistä edesauttava myönteinen ilmapiiri säilyy.</p>	
Asiasanat supporttiivinen viestintä, sosiaalinen tuki, työyhteisö	
Säilytyspaikka Jyväskylän yliopisto / Tourulan kirjasto	
Muita tietoja	

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	4
2	TEOREETTINEN TAUSTA	7
2.1	VIESTINTÄ TYÖYHTEISÖSSÄ JA ORGANISAATIOSSA.....	8
2.2	SOSIAALISEN TUEN TUTKIMUSPERINNE.....	9
2.3	SUPPORTIIVINEN VIESTINTÄ ERI KONTEKSTEISSA.....	11
2.3.1	<i>Supportiivisuus työyhteisössä</i>	11
2.3.2	<i>Supportiivisuus läheisissä ihmissuhteissa</i>	13
2.3.3	<i>Supportiivisuus ja stressi</i>	14
2.4	NÄKÖKULMIA SUPPORTIIVISEEN VIESTINTÄÄN	17
2.4.1	<i>Tuen saajan näkökulma</i>	17
2.4.2	<i>Tuen antajan näkökulma</i>	18
2.4.3	<i>Tuen antajan ja saajan välinen suhde</i>	19
2.5	SOSIAALISEN TUEN VÄLITTYMINEN	21
2.5.1	<i>Tuen pyytämisen ja antamisen ilmaisutapoja</i>	21
2.5.2	<i>Sosiaalisen tuen ilmenemismuotoja</i>	23
2.6	TUEN POSITIIVISIA JA NEGATIIVISIA VAIKUTUKSIA	26
3	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	28
3.1	TUTKIMUSKYSYMYKSET	28
3.2	TUTKIMUKSEN KOHDEORGANISAATIO	29
3.2.1	<i>Työnkuva matkatoimistossa</i>	29
3.2.2	<i>Kokemuksia asiakaspalvelutyöstä matkatoimistossa</i>	31
3.3	TUTKIMUSMENETELMÄ.....	32
3.4	AINEISTON KERUU	33
3.5	AINEISTON ANALYYSI.....	35
4	TULOKSET	37
4.1	VIESTINTÄILMAPIIRI MATKATOIMISTOSSA.....	37
4.1.1	<i>Interpersonaaliset suhteet ja ilmapiiri</i>	37
4.1.2	<i>Käsityksiä työpaikan viestintätilanteista</i>	41
4.2	SOSIAALISEN TUEN MÄÄRITTELYÄ JA KUVAILUA.....	44
4.3	SUPPORTIIVISUUDEN TOTEUTUMINEN TYÖYHTEISÖSSÄ	45

4.3.1	<i>Tuen tarpeen ilmaiseminen</i>	46
4.3.2	<i>Annettu tuki</i>	47
4.3.3	<i>Saatu tuki</i>	48
4.3.4	<i>Tukitilanteita</i>	49
4.3.5	<i>Kokemuksia tuen määrästä ja sen vaikutuksista</i>	50
4.3.6	<i>Supportiivisuus toimistopäällikön ja alaisten välillä</i>	51
5	POHDINTA	54
5.1	TULOSTEN TARKASTELUA.....	54
5.1.1	<i>Suhteet ja ilmapiiri</i>	54
5.1.2	<i>Tukea-antava vuorovaikutus</i>	56
5.1.3	<i>Tuki eri hierarkiatasoilla</i>	58
5.1.4	<i>Stressin ja tuen yhteys</i>	60
5.2	TEORIATAUSTAN ARVIOINTIA.....	62
5.3	TUTKIMUKSEN ARVIOINTIA.....	63
5.3.1	<i>Luotettavuus</i>	63
5.3.2	<i>Tutkimusmenetelmä</i>	64
5.4	JATKOTUTKIMUSHAASTEITA.....	67
	LÄHTEET	70
	LIITE: TEEMAHAASTATTELURUNKO	76

1 JOHDANTO

Valitsin tutkimukseni aiheeksi supportiivisen viestinnän työyhteisössä, koska halusin tarkastella sen ilmenemistä ja vaikutuksia osana jokapäiväistä viestintää työpaikalla. Supportiivisuus liitetään helposti sellaisiin ammattiryhmiin, joiden työnkuvaan kuuluu toisten tukeminen. Tällaisia ammattiryhmiä ovat muun muassa sairaanhoitajat, terapeutit ja muut ammattiauttajat. Tällöin myös tukiroolit ovat selkeät eli yleensä ammattilainen on tukija ja hoidettava on tuettava. Halusin kuitenkin tarkastella supportiivisuutta osana työntekijöiden välistä vuorovaikutusta ilman ennalta määriteltyjä asetelmia tuen antajasta ja saajasta. Tukitilanteen ei myöskään tarvitse olla erityisen stressaava, vaan se voi liittyä jokapäiväisten työtehtävien suorittamiseen. Esimerkiksi avun pyytäminen on jokapäiväistä tutkimassani matkatoimistossa. Kyseessä voi olla pieni muistettava asia, mutta sen selvittäminen voi olla kyseisessä tilanteessa hyvin tärkeää, jotta asiakaspalvelu on sujuvaa.

Supportiivinen viestintä kuvaa viestintäprosessia, jossa tuen antamiseen ja saamiseen liittyviä sanomia ja merkityksiä tuotetaan, vaihdetaan ja tulkitaan. Supportiivista viestintää voidaan siis tarkastella toimintana viestintäkäyttäytymisen tasolla. (Mikkola 2000a, 23.) Usein puhutaan myös *sosiaalisesta tuesta*, joka ilmiötasolla kuvaa sekä yksilön ja hänen sosiaalisen ympäristönsä välisiä kiinnikkeitä että niitä hyvinvointia edistäviä resursseja, jotka toteutuvat vuorovaikutuksessa. Kolmanneksi sosiaalisen tuen käsite viittaa siihen prosessiin, jossa tuki välittyy. (Mikkola 2000a, 15.) Tämä prosessi muuttaa tukiosapuolten affektiivisia, kognitiivisia (esim. asenteet ja uskomukset) ja käyttäytymiseen liittyviä tiloja (Albrecht & Adelman 1987, 20, 22). Käytännössä käsitteitä supportiivinen viestintä ja sosiaalinen tuki voidaan tarkastella lähes synonyymeinä sillä täsmennyksellä, että sosiaalinen tuki käsitetään laajemmaksi käsitteeksi kuin supportiivinen viestintä, joka siis keskittyy itse viestintäprosessiin. Tässä työssä tukea ja supportiivisuutta käsitellään rinnasteisina käsitteinä.

Supportiivisuuden ja sosiaalisen tuen lisäksi puhutaan myös *kollegiaalisesta tuesta* (collegial support). Se voidaan ymmärtää kontekstisidonnaisena tukena eli työtovereiden kesken samassa työyhteisössä välittyvänä tukena.

Ilmiönä sosiaalinen tuki on merkittävä, koska se koskettaa niin montaa tieteenalaa (esim. antropologia, ympäristön suunnittelu, gerontologia, terveyskasvatus ja suunnittelu, psykologia ja sosiologia) (Cohen & Syme 1985, 3). Esimerkiksi viestintätieteissä ja sosiaalipsykologiassa on kiinnostuttu supportiivisesta viestinnästä, koska se liittyy näiden tieteenalojen mielenkiinnon kohteisiin. Yksilölliset, suhteeseen liittyvät ja kontekstisidonnaiset muuttujat, jotka vaikuttavat todennäköisyyteen tarjota tukea ongelmatilanteessa, ovat arvokkaita tutkimuskohteita. Sosiaalipsykologinen auttamista koskeva kirjallisuus tarjoaa oman viitekehyksensä sosiaalisen tuen tutkimiseen läheisissä ihmissuhteissa. Esimerkiksi tuen tarjoamista edesauttavat ja ehkäisevät syyt ovat tärkeitä selvityskohteita. Viestinnällinen sosiaalista tukea käsittelevä kirjallisuus painottaa sanomien, vuorovaikutuksen ja tukea-antavien suhteiden merkitystä. (Barbee & Cunningham 1995, 381 - 384.)

Varhaisimmat sosiaalisen tuen määritelmät 1970-luvulta perustuivat yksilön havaintoihin hyväksymisestä ja huolenpidosta. Kun kiinnostus aiheeseen kasvoi, määritelmiin sisällytettiin interpersonaalinen näkökulma. (Albrecht, Burleson & Goldsmith 1994, 420 – 421.) Oma näkökulmani keskittyy tuen viestinnällisen aspektin tarkasteluun. Albrecht ja Adelman (1987, 19) määrittelevät sosiaalisen tuen sen saajan ja antajan välillä tapahtuvaksi verbaaliseksi ja nonverbaaliseksi viestinnäksi, joka vähentää epävarmuutta kyseessä olevasta tilanteesta, itsestä, toisesta tai suhteesta. Tämä määritelmä tuo hyvin esille supportiivisuuden viestinnällisen puolen.

Supportiivisuus ja stressi on liitetty yhteen monissa tutkimuksissa. Useimmat tutkijat ovat sitä mieltä, että sosiaalinen tuki viittaa sosiaaliin transaktioihin, joiden tarkoituksena on helpottaa selviytymistä jokapäiväisessä elämässä ja erityisesti stressaavissa tilanteissa. Tämä edellyttää sitä, että tuettava havaitsee tukea ja että tukijan tarkoituksena on ollut tukea (Pierce, Sarason & Sarason 1990, 173; Stewart 1993, 3 - 6.) Sosiaalisen tuen on todettu alentavan työstressiä, mutta yhtä tärkeää on sen hyvinvointia ylläpitävä tehtävä myös stressittömissä olosuhteissa.

Shumaker ja Brownell (1984, 13) määrittelevät sosiaalisen tuen sen vastaanottajan hyvinvointia edistäväksi voimavarojen vaihdoksi vähintään kahden ihmisen välillä. Tämä määritelmä ei sido tukea stressaavaan tilanteeseen. Lisäksi siinä huomioidaan

tuen vaihtaminen ja vähintään kahden ihmisen havainnot tuesta. Vastavuoroisuus liittyy siis läheisesti tuen antamiseen ja saamiseen.

Sosiaalisen tuen kontekstia voi hahmottaa seuraavien kysymysten avulla:

1. Kuka on tuen tarjoaja?
2. Millaisesta tuesta on kyse?
3. Kenelle tukea tarjotaan?
4. Millaisesta ongelmasta on kyse?
5. Milloin tukea tarjotaan?
6. Kuinka kauan tukea tarjotaan?
7. Millaisia haittoja sekä tuen antamiseen että sen saamiseen liittyy?
(Cohen & Syme 1985, 10 – 11.)

Voidaan ajatella, että työyhteisö muodostaa sosiaalisen verkoston, jonka olemassaolo kertoo potentiaalisesta saatavilla olevasta tuesta. Tämän sosiaalisen verkoston sisällä on työntekijöiden muodostamia sosiaalisia suhteita, joissa tukea viestitään. Jokainen työntekijä on sekä tukija että tuettava. Käytännössä tukijan ja tuettavan roolit voivat jakautua epätasaisesti, mutta roolit ovat kuitenkin vaihtuvia ja vastavuoroisia koko yhteisön tasolla. Tukea viestitään siten, että ensinnäkin tuen tarvitsija ilmaisee tarvitsevansa tukea. Potentiaalinen tukija joko reagoi tähän tarpeeseen tai sitten ei, mikäli hän ei ole edes havainnut tuen pyyntöä. Mikäli tuen tarve on kuitenkin havaittu, tuen antaja tekee oman tulkintansa tilanteesta ja tarjoaa tukea sen mukaisesti. Näin hän on mielestään antanut tukea. Parhaimmassa tapauksessa tuettava kokee tulleen tuetuksi eli hän on saanut tukea.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, millaiseksi kohdeorganisaation työntekijät mieltävät supportiivisen viestinnän, miten tuen antaminen ja saaminen toteutuu työyhteisössä sekä miten työyhteisön interpersonaaliset suhteet ja ilmapiiri vaikuttavat supportiivisuuden ilmenemiseen. Työni kontekstina on organisaatio ja sen vuorovaikutussuhteet, joista tarkastelen erityisesti epävirallisia suhteita ja niissä esiintyvää supportiivista viestintää. Kyseessä on tapaustutkimus, joka toteutettiin haastattelemalla erään suomalaisen matkatoimiston Jyväskylän toimipisteen työntekijöitä. Vaikka tuloksia ei ole tarkoitus yleistää koskemaan muita työyhteisöjä tai matkatoimistoja, tämä tutkimus valottaa osaltaan supportiivisuuden ilmenemistä

työntekijöiden kesken. Supporttiivinen viestintä toteutuu ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa, mutta itse vuorovaikutuskonteksti asettaa omat raamit tuesta tehtäviin tulkintoihin.

2 TEOREETTINEN TAUSTA

Tässä osassa on tarkoituksena hahmottaa erilaisia näkökulmia sosiaalisen tuen tarkasteluun. Ensin tarkastellaan viestintää työyhteisössä. Sitten käydään läpi sosiaalisen tuen lähtökohtia ja sen esiintymistä eri konteksteissa. Tukiprosessia käsitellään tuen saajan, sen antajan ja heidän muodostamansa suhteen näkökulmista. Tarkasteluun on otettu mukaan myös sosiaalisen tuen välittyminen sanomien ja ilmauksien tasolla. Lopuksi tuodaan esille sekä tuen positiivisia että negatiivisia vaikutuksia.

Sosiaalisen tuen hahmottamista vaikeuttaa erityisesti se, että sitä voidaan tarkastella niin monesta näkökulmasta. Tässä työssä lähtökohtana tuen määrittelylle on sen viestinnällinen aspekti eli tukea-antavan vuorovaikutuksen tarkastelu. Tukea voidaan tarkastella myös laajemmassa kontekstissa kuin kahden ihmisen välillä, jolloin keskitytään ihmisten muodostamiin tukea-antaviin verkostoihin. Tukea voidaan tarkastella esimerkiksi mittaamalla verkoston laajuutta ja kontaktien määrää, mutta ulkoiset ominaisuudet eivät kuitenkaan kerro siitä, miten ihmiset kokevat supportiivisuuden. Onkin tärkeää muistaa, että laadulliset tekijät ovat tärkeämpiä tuen mittareita kuin määrälliset tekijät (Kumpusalo 1991, 19). Sosiaalinen verkosto voi olla laaja, mutta se ei vielä takaa tuen välittymistä.

Koska sosiaalista tukea käsittelevä kirjallisuus perustuu psykologiseen ja lääketieteelliseen tutkimukseen, tutkimuksissa on keskitytty ihmisten käsityksiin ja havaintoihin tuesta. Tutkijat ovat tarkastelleet vähemmän tuen antajan näkökulmaa ja itse supportiivisuuden välittymistä. Tärkeimpiä sosiaalisen tuen mittareita ovat olleet henkiset ja fyysiset terveysvaikutukset. (Barbee & Cunningham 1995, 383.) Tukea-antavilla suhteilla onkin todettu olevan monia positiivisia vaikutuksia terveyteen. Ne

voivat muun muassa auttaa sairaudesta toipumisessa, suojata masennukselta ja alentaa työpaineiden aiheuttamaa stressiä (Albrecht & Adelman 1987, 18 - 19).

2.1 Viestintä työyhteisössä ja organisaatiossa

Åberg (2000, 56) määrittelee työyhteisön ihmisten muodostamaksi organisaatioksi, joka pyrkii järjestelmällisesti tiettyihin tavoitteisiin säätelemällä käytössään olevia voimavaroja. Organisaation jäsenten välinen vuorovaikutus muodostaa kulttuurisen perimän, joka perustuu yhteisiin käsityksiin asioiden tilasta. Tämä kulttuurinen perimä säätelee osaltaan työyhteisön toimintaa.

Organisaation viestintä voidaan jakaa *viralliseen* ja *epäviralliseen* viestintään. Esimerkiksi kokoukset ja palaverit ovat osa virallista viestintää. Epävirallinen viestintä perustuu organisaation jäsenten välisiin sosiaalisiin suhteisiin, joita viralliset rakenteet eivät säätele. Esimerkiksi kahvi- tai ruokatauolla keskusteleminen on osa epävirallista viestintää. Organisaation epävirallista viestintää pidetään arvokkaana sosiaalisen tuen lähteenä (Eisenberg & Goodall 2001, 238). Viestintä organisaatiossa voidaan jakaa myös *horisontaaliseen* ja *vertikaaliseen* viestintään. Horisontaalista viestintää tapahtuu samalla hierarkiatasolla olevien työntekijöiden kesken. Vertikaalinen viestintä kuvaa eri hierarkiatasoilla, esimerkiksi alaisen ja esimiehen välillä, tapahtuvaa viestintää. (Vos & Schoemaker 1999, 85 - 86.) Tässä työssä keskityn lähinnä epäviralliseen viestintään horisontaalisella ja vertikaalisella tasolla.

Organisaatioviestinnän tutkimuksessa on historiallisesti keskitytty tehtävien suorittamiseen ja tuloksiin. Työntekijöiden henkilökohtaisten suhteiden tarkastelu on jäänyt vähäiseksi lukuun ottamatta esimiehen ja alaisten välisten suhteiden tehtäväkeskeisten puolien esiin nostamista. Myös sosiaalisen tuen tarkastelu työpaikalla on ollut vähäistä. (Zimmermann & Applegate 1994, 50 – 51.)

Chapmanin (1993) mukaan työorganisaatioon kuulumisen täyttää perheyhteisössä koetut sosiaaliset perustarpeet. Työntekijät kokevat työorganisaation sijaisperheenä, johon voi kuulua ja jossa voi ilmaista itseään avoimesti. Tämä on varmaankin ideaalikuva työyhteisöstä, sillä totuus voi olla se, ettei työssä viihdytä. Yksi

työviihtyvyyttä heikentävä tekijä on riittämätön tuki. Sen sijaan työtyytyväisyyttä parantavat esimiehen kannustava johtamistyyli, myönteinen ilmapiiri sekä työtovereilta saatu sosiaalinen tuki (Vahtera & Pentti 1995, 61).

2.2 Sosiaalisen tuen tutkimusperinne

Sosiaalista tukea alettiin tutkia Yhdysvalloissa 1940-luvulla. Monissa tutkimuksissa todettiin, että saatu sosiaalinen tuki vähentää erilaisten sairauksien esiintymistä. (Kumpusalo 1991, 18.) Esimerkiksi vähentynyt sosiaalinen tuki perhe- ja työelämässä lisäsi merkittävästi psyykkistä tasapainottomuutta (Holahan & Moos 1981). 1970-luvulta lähtien kiinnostus sosiaaliseen tukeen kasvoi huomattavasti juuri sen terveyteen ja hyvinvointiin positiivisesti vaikuttavien seikkojen takia (Cohen & Syme 1985, 3).

Sosiaalista tukea on tutkittu empiirisesti lähinnä kolmesta näkökulmasta: sosiaalisesta, psykologisesta ja viestinnällisestä näkökulmasta. Varhaisimmat tutkimukset sosiaalisesta tuesta ja terveydestä keskittyivät sosiaalisten verkostojen tarkasteluun. Tutkimusten mukaan pelkkä sosiaalisten verkostojen olemassaolo suojaasi ja paransi terveyttä. Näitä tutkimuksia on kuitenkin kritisoitu useistakin syistä. Ensinnäkin on saatu yhä enemmän todisteita siitä, että sosiaalisten suhteiden rakenteella on vain heikko yhteys saatavilla olevaan tukeen ja sen terveysvaikutuksiin. Toiseksi, kaikki sosiaaliset siteet eivät edistä terveyttä. Itse asiassa monet sosiaaliset suhteet saattavat aiheuttaa stressiä. Tämän takia on tarpeen tutkia myös sosiaalisten suhteiden laatua ja tarkoitusta, eikä vain niiden määrää ja rakennetta. Kolmanneksi, useissa tutkimuksissa on havaittu, että terveysvaikutuksia voi ennustaa parhaiten sen perusteella, miten yksilö kokee suhteen laadun ja tuen saatavuuden, eikä tarkastelemalla sosiaalisten suhteiden rakenteellisia ominaisuuksia. (Burlison, Albrecht, Goldsmith & Sarason 1994, xv – xvi.)

Psykologinen näkökulma painottaa yksilön subjektiivista käsitystä tuetuksi tulemisesta tai saatavilla olevasta tuesta. Alun perin psykologinen näkökulma keskittyi siihen, kuinka yksilön sosiaalisten suhteiden laatu vaikuttaa hänen havaintoihinsa tuesta sekä hänen terveyteensä. Myöhemmin tuetuksi tulemisen tunne on määritelty suhteellisen

pysyväksi persoonallisuuspiirteeksi, jonka alkuperä on varhaisissa kiintymiskokemuksissa. On saatu yhä enemmän todisteita siitä, että tämä pysyvä tuetuksi tulemisen tunne on tärkeä suoja stressiä ja terveysongelmia vastaan. Tähän psykologiseen näkökulmaan sisältyy kuitenkin joitakin rajoitteita. Useat tutkijat ovat osoittaneet, että suhteet itsessään eivät ole suoraan supportiivisia tai ei-supportiivisia. Sen sijaan suhteen osapuolten tietyt teot ja eleet välittävät tukea. (Burleson, Albrecht, Goldsmith & Sarason 1994, xvi.)

1980-luvun loppupuolelta lähtien sosiaalisen tuen tutkimuksessa on keskitytty yhä enemmän suhteissa tapahtuvaan vuorovaikutukseen. Keskeistä tässä tutkimuksessa on ollut ymmärtää, miksi ja miten tuen tarjoaja yrittää tukea ja auttaa näin tuen vastaanottajaa. Viestinnällinen näkökulma auttaa hahmottamaan tätä puolta supportiivisuudesta. Tällöin keskitytään tarkastelemaan supportiivisia sanomia, vuorovaikutusta ja suhteita. (Burleson, Albrecht, Goldsmith & Sarason 1994, xvii.)

Housen ja Kahnin (1985, 85 - 86) mukaan sosiaalisen tuen tutkimuksessa on otettava huomioon kolme näkökulmaa: sosiaaliset suhteet, itse sosiaalinen tuki ja sosiaalinen verkosto. Sosiaalisista suhteista tulisi selvittää ainakin niiden olemassaolo, määrä ja laatu. Sosiaalista tukea tulee tarkastella sen ilmenemismuodon, lähteen, määrän ja laadun valossa. Sosiaalisen verkoston tarkastelussa on kiinnitettävä huomiota muun muassa sen kokoon, tiiviyyteen, moninaisuuteen, kestävyYTEEN, homogeenisyyteen ja vastavuoroisuuteen. Sosiaalisen verkoston koko ei kuitenkaan ole sopiva saadun tuen mittari. Itse asiassa laajakin verkosto voi aiheuttaa tyytymättömyyttä saadun tuen määrään. Laajan sosiaalisen verkoston omaava voi saada tukea odotettua vähemmän, mikäli verkoston jäsenet olettavat muiden jäsenten tukevan tuen tarvitsijaa (Dunkel-Schetter & Bennett 1990, 283).

Barnesin ja Duckin (1994, 175) mukaan tutkimuksissa tulisi keskittyä enemmän siihen, miten tuen välittyminen toteutuu vuorovaikutustilanteissa, joita ei ole tarkoitettu erityisesti tukea-antaviksi tai joihin ei liity mitään varsinaista kriisiä. Saattaa olla helpompaa tutkia sellaisia tilanteita, jotka voidaan identifioida selkeästi tukea-antaviksi kuin tavalliseen vuorovaikutukseen limittyvää tukea. On kuitenkin vaikeaa vetää selvää rajaa niin sanotun normaalin vuorovaikutuksen ja sosiaalisen tukemisen välille.

Jokapäiväinen vuorovaikutus viestittää tuen saatavilla olosta, joka voi konkretisoitua saaduksi tueksi erityisen stressaavassa tilanteessa. (Leatham & Duck 1990, 2.)

2.3 Supporttiivinen viestintä eri konteksteissa

2.3.1 Supporttiivisuus työyhteisössä

Organisaatiokontekstissa tuki on liitetty melko vahvasti osaksi organisaatiokulttuuria ja johtamista. Lisäksi tuen ilmenemiseen on liitetty toisinaan se ennakkokäsitys, että johtaja on tuen tarjoaja ja työntekijä on tuen vastaanottaja. Näin tuen välittyminen on sidottu osaksi työpaikan rooliodotuksia. Tuen pääasiallinen tarkoitus on näyttänyt olevan menestyksellisen liiketoiminnan takaaminen, eikä sinänsä työntekijöiden hyvinvoinnin edistäminen. (Zimmermann & Applegate 1994, 60 – 61.) Tutkimusten mukaan supporttiivisia suhteita edistävässä organisaatioissa tuottavuus on korkeampi, ongelmat ratkaistaan nopeammin ja ristiriitoja esiintyy vähemmän kuin organisaatioissa, joissa suhteet eivät ole kovin supporttiivisia (Andrews & Herschel 1996, 101).

Kun tukea tutkitaan tietyssä kontekstissa, kuten työyhteisössä, on tärkeää tarkastella myös kyseisen organisaation ilmapiiriä (Shumaker & Brownell 1984, 30 – 31). Tuki on sidoksissa vallitseviin vuorovaikutussuhteisiin ja niiden luonteeseen. Mikäli työyhteisössä vallitsee esimerkiksi yhteistyöhenki, tukea on oletettavasti enemmän saatavilla kuin kilpailun sävyttämässä yhteisössä.

Organisaatioilmapiiri (organizational climate) kuvaa työntekijöiden subjektiivisia käsityksiä organisaation politiikasta, rakenteesta, johtajuudesta, arvoista ja säännöistä. Ilmapiirillä on vaikutusta muun muassa työmotivaatioon. Ihanteellinen organisaatioilmapiiri herättää positiivisia tunteita luottamuksesta, avoimuudesta, supporttiivisuudesta, turvallisuudesta ja tyytyväisyydestä. (Baskin, Aronoff & Lattimore 1997, 230.) *Viestintäilmapiiri* (communication climate) kuvaa tulkintoja viestintätilanteista, ihmisten käyttäytymisestä, työntekijöiden välisestä vuorovaikutuksesta ja interpersonalisista konflikteista (Pace & Faules 1994, 100). *Supporttiivisessa ilmapiirissä* toteutuvat harmonia, avoimuus, luottamus, yhteistyö, tasa-arvoisuus, rohkaiseminen ja sosiaalisuus (Wallach 1983, 33).

Vaikka supportiivista viestintää on tarkasteltu erityisesti läheisissä ihmissuhteissa (ystävyy-, pari- ja perhesuhteet), sillä on todettu olevan hyvinvointia lisääviä vaikutuksia myös työtovereiden kesken. Työyhteisöissä työtovereilta saadun sosiaalisen tuen on todettu vaikuttavan positiivisesti työssä jaksamiseen, stressin sietämiseen sekä tyytyväisyyteen ja –motivaatioon. (Mikkola 2000a, 53 – 54.) Sosiaalinen tuki on auttanut muun muassa työn rasitteista selviämisessä johtaen kasvaneeseen tyytyväisyyteen (Zimmermann & Applegate 1994, 52).

Ammattiryhmistä sairaanhoitajat ja muu hoitohenkilökunta ovat olleet usein tutkimuksen kohteina. Zimmermann ja Applegate (1992) tutkivat lohduttamista sosiaalisen tuen muotona erään sairaskodin työntekijöiden keskuudessa. Tulokset osoittavat, että tyytyväisyys saatavilla olevaan lohduttavaan viestintään lisää tyytyväisyyttä työntekijöiden väliseen viestintään kokonaisuudessaan. Albrecht ja Halsey (1992) tutkivat johtavassa asemassa olevien hoitajien ja hoitajien välisten suhteiden supportiivisuutta. Tulosten mukaan ne alaiset, jotka kokivat saaneensa eniten tukea sekä ne johtajat, jotka ilmoittivat antavansa eniten tukea muodostivat suuren varmuuteen, luottamukseen ja vastavuoroisuuteen perustuvia työsuhteita.

Tutkimusten mukaan erityisesti esimiehiltä saatu tuki on merkityksellinen työn kuormitustekijöiden vähentämisessä (Vahtera 1993, 29 – 30). Chapmanin (1993) mukaan vahvimmat tukea-antavat suhteet saattavat kuitenkin kehittyä samantasoisten työntekijöiden välille. Esimiehen ja alaisten välistä supportiivisuutta on kuitenkin tutkittu melko vähän. Vaikka esimies-alaisuutta pidetään tärkeänä, tiedetään vähän esimieheltä saatavan tuen syistä (Yoon & Thye 2000, 295). Ei tiedetä paljonkaan siitä, miten esimiehet kokevat oman tukiroolinsa ja miten alaiset tukevat esimiestään. Lisäksi esimiehen hierarkkisesti korkeampi asema voi aiheuttaa epätasapainoa myös tuen välittymisessä. (Albrecht & Halsey 1992, 239 – 240.)

Yoon ja Thye (2000) ovat analysoineet esimieheltä, työtovereilta ja organisaatiolta saatavaa tukea. He tutkivat supportiivisuutta korealaisten sairaalatyöntekijöiden keskuudessa. Tulosten mukaan alainen saa esimieheltä tukea, mikäli työtoverit ja organisaatio (= ylin johto) tukevat alaista ennestään. Tällöin on oletuksena, että alainen on oikeutettu saamaan tukea myös esimieheltään, koska muutkin tukevat häntä. Lisäksi alaisen tunnetila ja sen aikaansaama käyttäytyminen vaikuttavat esimieheltä saatua

tukeen. Mikäli alainen on aktiivinen ja ystävällinen, hän saa enemmän tukea esimieheltään kuin negatiivisesti ja passiivisesti käyttäytyvä alainen. Jos taas alainen ei saa tukea työtovereiltaan ja organisaatiolta, positiivinen käytös saattaa estää esimieheltä saatavaa tukea. Tätä voidaan selittää siten, että esimies tulkitsee positiivisuuden taktikoinniksi tai ajattelee työntekijän suhtautuvan työhönsä liian kevyesti. Näiden tulosten arvioinnissa on hyvä ottaa huomioon kulttuurinen konteksti. Koreassa on historiallisesti vallinnut voimakas kollektiivinen ja suhdekeskeinen kulttuuri. Siksi muilta saatu tuki vaikuttaa myös esimiehen asennoitumiseen alaista kohtaan.

Vaikka supportiivisuutta tarkastellaan usein kahden ihmisen välisenä viestintänä, se vaikuttaa laajemminkin esimerkiksi koko työyhteisöön. Vaikka jotkut voivat kokea tuen tarjoamisen taakkana, nämä samaiset yhteisön jäsenet voivat tuntea itsensä kuitenkin torjutuiksi, mikäli heiltä ei kysytä tukea. Tämä voi johtaa ristiriitaisuuksiin koko yhteisön tasolla. Vaikka kiinteässä yhteisössä voi esiintyä ristiriitaisuuksia, myös viestintä on vilkkaampaa kuin vähemmän yhtenäisessä yhteisössä. Tällöin tukeakin voi olla enemmän tarjolla. (Sarason, Pierce & Sarason 1990, 503 – 504.) Tukeminen voidaan kokea taakkana esimerkiksi silloin, jos joku tarvitsee erityisen paljon tukea. Kyseessä voi olla uusi työntekijä tai muuten toisten apuun liikaa turvautuva henkilö. Tuen antaja voi kokea sen turhauttavana, jos samaa henkilöä joutuu esimerkiksi neuvomaan samassa asiassa kerta toisensa jälkeen.

2.3.2 Supportiivisuus läheisissä ihmissuhteissa

Tutkimuksen kohteena ovat olleet myös läheiset ihmissuhteet, kuten ystävyys- ja parisuhde. Useat tutkijat ovat todenneet, että ystäviltä ja rakkailta ihmisiltä saatu sosiaalinen tuki edesauttaa henkistä ja fyysistä hyvinvointia (Barbee, Rowatt & Cunningham 1998, 281).

Cutrona ja Suhr (1992) tutkivat naimisissa olevia pareja arvioiden puolison käyttämiä erilaisia tuen ilmaisuja. Oletuksena oli, että tiedollista ja instrumentaalista tukea annettaisiin eniten sellaisessa tilanteessa, jota tuen saaja pystyy kontrolloimaan. Vastaavasti kontrolloimaton tilanne aktivoisi enemmän huolenpitoa osoittavaa tukea. Pääasiassa näin tapahtuikin. Kuitenkin tiedollinen tuki herätti tuettavassa erilaisia

reaktioita sen mukaan, oliko kyseessä kontrolloitavissa oleva vai kontrolloimaton tilanne. Kun kyseessä oli tuen saajan kontrolloitavissa oleva tilanne, neuvot puolisolta johtivat alhaiseen tyytyväisyyteen. Kun taas stressaantunut yksilö ei pystynyt kontrolloimaan tilannettaan, neuvot puolisolta saivat aikaan korkeaa tyytyväisyyttä. Näiden tulosten mukaan on pääteltävissä, että kun yksilö pystyy ratkaisemaan itse ongelmansa, hän ei halua neuvoja puolisoltaan. Sen sijaan emotionaalinen tuki aiheutti tyytyväisyyttä vastaanottajassa riippumatta siitä, oliko tilanne kontrolloitavissa vai ei.

Näitä tuloksia voi soveltaa myös työpaikan tukitilanteisiin. Voidaan olettaa, että mikäli työntekijä osaa tehtävänsä, hän ei halua neuvoja. Sen sijaan esimerkiksi uusi ja kokematon työntekijä voi tuntea suurta epävarmuutta, jolloin sekä toimintaa aktivoiva että huolenpitoa osoittava tuki ovat tarpeen.

Cutrona, Suhr ja MacFarlane (1990) ovat tutkineet naimisissa olevien parien ja läheisten ystävien strategioita saadakseen toisiltaan sosiaalista tukea. Tulosten mukaan naimisissa olevat ihmiset käyttivät huomattavasti enemmän suoria ilmauksia saadakseen tiedollista, konkreettista ja emotionaalista tukea. Ystävät taas käyttivät eniten epäsuoria strategioita. Naimisissa olevien ihmisten suhteen läheisyys ja luottamus partnerin sitoutumiseen helpottivat tuen pyytämistä suoraan. Sen sijaan ystävät pyysivät toisiltaan suoraan vain neuvoja. Ystävyysuhteiden läheisyysaste ja luottamuksellisuus vaikuttavat varmasti siihen, kuinka suoraan ja millaista tukea he pyytävät toisiltaan.

2.3.3 Supportiivisuus ja stressi

Tutkijat ovat usein lähteneet siitä jaottelusta, onko jokin tilanne stressaava vai ei. Tämä jaottelu on ollut pohjana sille oletukselle, että sosiaalisesta tuesta on hyötyä vain stressaavassa tilanteessa. Mikäli stressiä ei ole havaittavissa, on oletettu, ettei sosiaalisella tuella ole merkittävää vaikutusta terveyteen tai hyvinvointiin. Useissa tutkimuksissa ei kuitenkaan ole löydetty vahvistusta tälle oletukselle. (Sarason, Pierce & Sarason 1990, 498 - 499.) Sosiaalinen tuki on tärkeä terveyttä ylläpitävä tekijä, jolla on positiivisia vaikutuksia henkiseen ja fyysiseen terveyteen myös stressittömissä tilanteissa. (Shumaker & Brownell 1984, 12 - 13). Niinpä tilanteiden jakaminen stressaaviin ja ei-stressaaviin ei ole niin oleellista kuin se, että sosiaalisesta tuesta voi

olla hyötyä sekä yleisen hyvinvoinnin edistäjänä että stressin vahingollisuuden vähentäjänä.

On kuitenkin tutkittu, että tukea tarjotaan eniten tilanteissa, joissa stressitekijä on selkeästi arvioitavissa ja tunnistettavissa (Dunkel-Schetter & Skokan 1990, 440). Usein on kuitenkin ongelmallista tunnistaa todellinen tuen tarve. Mikäli stressitekijä, kuten liiallinen työmäärä, nähdään tilana, johon asianosainen voi itse vaikuttaa esimerkiksi delegoimalla töitään, hän ei välttämättä saa muilta tukea. Sen sijaan sama henkilö voi saada tukea henkilökohtaisiin ongelmiinsa. (Mikkola 2000b, 119.)

Stressitekijät voidaan jakaa karkeasti kroonisiin eli pitkäaikaisiin ja lyhytkestoisiin tekijöihin (Beehr, Jex, Stacy & Murray 2000). Esimerkiksi jatkuva epäselvyys omasta asemasta työpaikalla voi aiheuttaa kroonista stressiä, kun taas asiakaspalvelun aiheuttama stressitilanne voi purkautua nopeastikin.

Kyseessä oleva stressitekijä vaikuttaa siihen, millainen tuki on missäkin tilanteessa parasta. Stressaavaan tilanteeseen liittyy yleisesti jokin epävarmuutta aiheuttava tekijä. Supporttiivinen viestintä voi auttaa stressaantunutta yksilöä hahmottamaan tilannettaan tiedollisella syiden ja seurausten tasolla, jolloin tilanne on paremmin hallittavissa. Tällöin stressin aiheuttajan poistaminen ja sen vakavuuden vähentäminen ovat hyödyllisimpiä tukitapoja. Esimerkiksi liiallista työmäärää voidaan vähentää delegoimalla työtehtäviä muille. Mikäli stressaava tilanne ei ole hallittavissa, esimerkiksi sairaustapauksessa, emotionaalinen tuki auttaa eniten. (Albrecht & Adelman 1987, 24; Cutrona & Suhr 1992, 156.)

Mikäli sekä mahdollinen tuen tarjoaja että vastaanottaja kokee tilanteen stressaavana, tämä aiheuttaa todennäköisesti useammin tuen ilmauksia kuin ei-stressaava tilanne. Aina stressin aiheuttaja ei kuitenkaan ole selkeä. Myöskään pelkkä stressitekijän uhka ei välttämättä aktivoi tukitoimia. Sen sijaan jo olemassa oleva stressitekijä, esimerkiksi työpaikan menetys, saa yleensä aikaan supporttiivisuutta. (Dunkel-Schetter & Skokan 1990, 440.)

Sosiaalisen tuen tutkimus on keskittynyt stressiin ja sairauksiin (Kasl & Wells 1985, 177). Työyhteisöjäkin koskevissa tutkimuksissa sosiaalinen tuki on liitetty useimmiten

stressitekijöihin. Esimerkiksi Kauffmann ja Beehr (1986) ovat tutkineet stressitekijöitä sairaanhoitajien keskuudessa. Heidän tutkimuksessaan saatiin sinänsä yllättävä tulos, jonka mukaan sosiaalinen tuki vahvistaa stressitekijöiden rasittavuutta. Tämä tulos on ristiriidassa useimpien työstressiä ja sosiaalista tukea käsittelevien teorioiden ja mallien kanssa, joiden mukaan sosiaalisen tuen tulisi lieventää stressitekijöiden rasittavuutta. (Kauffmann & Beehr 1986, 522.)

Kauffmannin ja Beehrin (1986, 524) tutkimuksen tuloksia voidaan selittää kolmella tavalla. Ensinnäkin sillä voi olla vaikutusta, ovatko tuen lähteet ja stressin aiheuttajat sidoksissa toisiinsa. Esimerkiksi esimiehen tarjoama tuki voidaan kokea stressaavana, mikäli sama esimies aiheuttaa muutenkin stressiä. Toiseksi, supporttiivinen viestintä ei aina lievennä stressin kokemuksia, vaan se voi saada asiat näyttämään entistä huonommilta. Kolmanneksi, mikäli tukea haetaan samaan aikaan kuin stressi aiheuttaa räsitusta, tukea ei koetakaan positiivisena asiana, vaan sen tulkitaan lisäävän stressin räsitusta.

Työstä aiheutuva stressi ei aina ole negatiivista, mutta useimmiten se kuluttaa työntekijän voimavaroja. Stressiä voivat aiheuttaa muun muassa lisääntynyt työmäärä, kiire ja työpaikan sisäiset ristiriidat. (Sihvonen 1996, 19.) Kollegiaalisella eli työyhteisön jäsenten välisellä tuella on todettu olevan yhteyksiä työssä ilmenevään stressiin siten, että tuen puuttuminen on yksi stressin aiheuttaja (Chapman 1993). Useat tutkimukset ovat vahvistaneet yhä uudelleen sosiaalisen tuen alentavan työstressiä. Erityisesti esimiehiltä saatua tukea pidetään merkityksellisenä stressin alentajana, mutta myös työtovereilta saadulla tuella on stressiä alentavia vaikutuksia. (Ray & Miller 1991, 510.)

Stressaavissa työoloissa korkeammassa asemassa olevat henkilöt koetaan kuitenkin paremmiksi tuen tarjoajiksi kuin tuen saajaan verrattuna samassa tai alemmassa asemassa olevat henkilöt. Tähän tulokseen vaikuttaa se, että tuki esimiehiltä vähentää epävarmuutta omasta asemasta ja suorituksesta. (Albrecht & Adelman 1984, 19 – 20.) Lisäksi esimiehiä ja työtovereita pidetään parempina tuen tarjoajina kuin työpaikan ulkopuolisia ihmisiä (esim. ystävät ja perhe), kun on kyseessä työhön liittyvä stressitilanne (Beehr, King & King 1990, 63; Ellis & Miller 1994, 81).

2.4 Näkökulmia supportiiviseen viestintään

Sosiaalinen tuki on monitasoinen ja –merkityksinen käsite. Sitä voidaan tarkastella saatuna tukena, annettuna tukena, havaittuna tukena tai verkoston tarjoamana tukena. *Saatu tuki* (received support) tarkoittaa tukea, jota tuen tarvisija kokee saaneensa. *Annettu tuki* (enacted support) kuvaa tuen antajan näkökulmaa tuen välittymisestä. *Havaittu tuki* (perceived support) taas viittaa tukeen, jota tukea tarvitseva kokee olevan tarvittaessa saatavilla mahdollisilta tukijoilta. Nämä tukijat muodostavat kattavan sosiaalisen tukiverkoston. *Verkoston tarjoama tuki* kuvaa yksilön sosiaalista integroitumista ryhmään ja yhteenkuuluvuutta muiden ryhmän jäsenten kanssa. Ryhmän tasolla tukea voidaan tarkastella esimerkiksi perheen, läheisten ystävien tai työtovereiden kesken. (Sarason, Sarason & Pierce 1994, 95; Stewart 1993, 11 – 12; Tardy 1985, 188 – 190.) Tässä luvussa tarkastelun kohteina ovat tuen saaja, tuen antaja sekä heidän muodostamansa tukisuhde.

2.4.1 Tuen saajan näkökulma

Sosiaalisen tuen vaikutusta yksilön hyvinvointiin voidaan selittää teoreettisesti kahdella tavalla: puskurivaikutuksen (buffer effect) tai yleisvaikutuksen (main effect) avulla (Albrecht, Burleson & Goldsmith 1994, 425). Puskurivaikutus ilmenee siten, että sosiaalinen tuki lieventää stressaavien tekijöiden vaikutusta henkilön hyvinvointiin (Callaghan & Morrissey 1993, 206). Puskurivaikutus liittyy siis akuutin stressitekijän olemassaoloon. Yleisvaikutuksen näkökulma on, että sosiaalisella tuella on positiivisia vaikutuksia, vaikka yksilö ei juuri kyseessä olevalla hetkellä kokisi erityistä stressiä (Albrecht, Burleson & Goldsmith 1994, 425).

Hyvä itseluottamus ja positiivinen suhtautuminen itseensä lisäävät tunnetta siitä, että saa tarvitessaan tukea. Ihmiset, joilla on vahva tunne tuetuksi tulemisesta, pystyvät vastaanottamaan haastavia tehtäviä ilman, että he liittävätkin niihin suuria epäonnistumisen olettamuksia. Mikäli ihminen kokee tulevansa hyväksytyksi, hän pystyy kohtaamaan stressaavia tilanteita ilman huolta siitä, että epäonnistuessaan muut eivät enää arvostaisi ja rakastaisi häntä. (Sarason, Pierce & Sarason 1990, 496 – 502.)

Tuen mahdollisen vastaanottajan tietyt ominaisuudet sekä jotkin tilannetekijät vaikuttavat hänen saamansa tuen määrään. Mitä enemmän vastaanottajalla on vaikeuksia, sitä enemmän hän oletettavasti saa myös tukea. Mikäli tuen saaja osoittaa aktiivisuutta vaikeuksista selviytymisessä, hän saa enemmän tukea kuin sellainen henkilö, joka lannistuu. Tämä pätee ainakin vakavan sairauden kohdalla. Tuen pyytäminen on yksi merkki tuen vastaanottajan aktiivisuudesta. Tuen tarvitsijat eroavat toisistaan siten, että jotkut odottavat tuen tarjoamista ja toiset pyytävät sitä itse (Dunkel-Schetter & Bennett 1990, 281 – 282). Henkilökohtaisista ominaisuuksista vahvan hallinnan ja itseluottamuksen osoittaminen lisäävät myös saadun tuen määrää (Dunkel-Schetter & Skokan 1990, 440 – 441). Toisaalta voisi olettaa, että juuri sellaista henkilöä tuettaisiin enemmän, joka ei tunnu selviävän yksin.

2.4.2 Tuen antajan näkökulma

Monissa tutkimuksissa on huomioitu vain tuen saajan käsitykset saamastaan tuesta tiettyinä aikana tai tietyssä tilanteessa. Tämä näkökanta on kuitenkin rajoittava, sillä se sulkee pois tuen antajan tulkinnat antamastaan tuesta. (Sarason, Pierce & Sarason 1990, 497.) Voihan olla, että tuen saaja ei ole edes huomannut saaneensa tukea, vaikka tuen antaja on mielestään tukenut häntä. Vastaavasti vastaanottaja voi tulkita toisen eleen supportiiviseksi, vaikka itse lähettäjä ei ole tarkoittanut viestiään tuen ilmaukseksi. Nämä moninaiset tulkintamahdollisuudet kuvaavat sitä, että viestintä on symbolista. Kumpikin osapuoli tuottaa omat merkityksensä toisen käyttäytymiselle. (Albrecht & Adelman 1987, 21; Goldsmith & Fitch 1997, 455.) Siksi väärinymmärrykset tuen antamisesta ja saamisesta ovat mahdollisia.

Vain muutamissa tutkimuksissa on keskitytty tuen antajan halukkuuteen ja kykyyn tukea toista (Barbee & Cunningham 1995, 383). Mahdollisen tuen tarjoajan halukkuuteen tukea vaikuttaa muun muassa se, millaisesta tilanteesta on kyse. Mikäli potentiaalinen tuen saaja on potentiaalisen tuen tarjoajan mielestä itse vastuussa tilanteestaan, tukea tarjotaan vähemmän. Mikäli potentiaalinen tuen tarjoaja tulkitsee tilanteen niin, että asianosaisella ei ollut mahdollisuuksia kontrolloida tapahtumia, tämä herättää yleensä empaattisuutta ja halua tukea toista. Nämä päätelmät perustuvat kuitenkin lähinnä vieraiden ihmisten tarjoamaan konkreettiseen tukeen, eivätkä ole

välttämättä yleistettävissä koskemaan toisilleen tuttujen ihmisten välisiä tilanteita. (Dunkel-Schetter & Skokan 1990, 442 – 443.) Voidaan kuitenkin ajatella, että vastaavia tilanteita esiintyy myös työpaikalla. Mikäli työntekijä esimerkiksi hoitaa työnsä huonosti ja vastuuttomasti ja hänet irtisanotaan näillä perusteilla, hän on itse vastuussa työpaikan menetyksestä, eikä ehkä saa muilta työtovereilta tukea. Jos taas työntekijä on ollut ahkera ja hoitanut työnsä moitteettomasti, mutta hänet irtisanotaan siitä huolimatta, työtoverit voivat reagoida empaattisesti ja tarjota esimerkiksi emotionaalista tukea.

Tuen tarjoamisen lähtökohtana on tuen tarpeen tunnistaminen. Sen lisäksi tukijan on pääteltävä, millainen tuki kyseisessä tilanteessa on tarpeen. Tuen tarjoamisen onnistumiseen vaikuttavat myös tukijan interpersonaaliset viestintätaidot. Voi kuitenkin olla, että potentiaalinen tukija ei huomaa toisen tuen tarvetta tai ei osaa antaa kyseessä olevaan tilanteeseen sopivaa tukea. (Dunkel-Schetter & Bennett 1990, 281.)

2.4.3 Tuen antajan ja saajan välinen suhde

Päivittäinen vuorovaikutus ihmissuhteissa toimii perustana supportiivisuudelle, kun sitä tarvitaan. Esimerkiksi ystävyysuhteissa jaetaan pieniä huolenaiheita ja neuvotaan toisia, mikä edesauttaa läheisyyden kehittymistä. Tällainen suhde on yleensä tukea-antava myös suuremmissa kriisitilanteissa. (Barnes & Duck 1994, 176 – 180.) Työpaikalla tämä voi tarkoittaa sitä, että jutellaan työtovereiden kanssa päivittäin yleisellä tasolla, jolloin on helpompi kääntyä heidän puoleensa myös tarvitessaan erityistä tukea.

Tuen antajan ja saajan keskinäinen suhde vaikuttaa sekä heidän odotuksiinsa suhteen supportiivisuudesta että siihen, miten tukea ilmaistaan ja tulkitaan (Mikkola 2000b, 113). Suhteen läheisyys ja tyytyväisyys siihen lisäävät supportiivisuutta. Kahden ihmisen odotukset ihmissuhteen läheisyydestä voivat kuitenkin olla erilaiset, jolloin toinen voi kokea suhteen läheisenä ystävyysuhteena ja toinen taas vain tuttavuutena. Tällöin enemmän läheisyyttä odottava saattaa pettyä saamansa tuen vähäisyyteen. Mikäli suhde on ollut supportiivinen, on hyvin todennäköistä, että tukea annetaan myös jatkossa. Ihmissuhteet ovat kuitenkin alati muuttuvia, eikä pidä olettaa, että saadun tuen määrä pysyisi vakiona myös tulevaisuudessa. (Dunkel-Schetter & Bennett 1990, 283;

Dunkel-Schetter & Skokan 1990, 442.) Mikäli kyseessä on esimerkiksi läheinen ystävyys- ja työsuhde, myös odotukset tuen saamisesta työpaikalla lisääntyvät. Kun osapuolet lisäksi tuntevat toisensa hyvin, he voivat reagoida herkemmin toisen osapuolen tuen tarpeeseen.

Ystävyys-, pari- ja perhesuhteet mielletään yleisesti läheisemmiksi kuin työpaikan ihmissuhteet. Työpaikan ihmissuhteet voivat kuitenkin olla monentasoisia. Jonkun työtoverin kanssa voi ystäväystyä ja tavata häntä myös työn ulkopuolella. Joskus työpaikalla kehittyy myös romanttisia suhteita. Sen sijaan, että jaoteltaisiin tuen tarjoajia ja saajia vain tiettyihin kategorioihin, tulisi selvittää myös heidän suhteensa todellinen läheisyysaste (Leatham & Duck 1990, 14).

Clark ja Mills (1979, 12 - 13) erottelevat toisistaan vaihtoon perustuvat suhteet (exchange relationships) ja yhteisölliset suhteet (communal relationships). Vaihtoon perustuvassa suhteessa on tiukkana oletusarvona, että jos henkilö A tekee jotain henkilön B hyväksi, henkilön B odotetaan vastavuoroisesti tekemään jotain samanarvoista henkilön A hyväksi. Jos taas kyseessä on yhteisöllinen suhde, vastavuoroisuus ei ole yhtä selkeää, vaan se toteutuu tarvittaessa. Näin tuen olemassaolo ja sen toteutuminen nivoutuvat luonnolliseksi osaksi kyseessä olevaa suhdetta. Vaikka edellä esitelty jaottelu liitetään erityisesti ystävyyssuhteisiin, sitä voi mielestäni soveltaa myös työpaikan ihmissuhteisiin. Esimerkiksi pienessä tiimissä tai ryhmässä tuki voi toteutua juuri yhteisötasolla.

Tuen pyytäminen, antaminen ja vastaanottaminen on myös retorinen prosessi. Tukitilanteisiin liittyy moninaisia päämääriä ja seurauksia, jotka ovat joko tahallisia tai joskus tahattomia (Albrecht & Adelman 1987, 22). Kummankin vuorovaikutusosapuolen tulisi kuitenkin huomioida nämä tarpeet tukea-antavassa viestinnässään. Esimerkiksi tarkoituksenmukaiseen neuvomiseen kuuluu sekä hyödyllisen tiedon antamista että toisen kasvojen suojelemista (Goldsmith 1992, 1994). Tuen retoriseen luonteeseen kuuluu myös sen tunnistaminen, että vuorovaikutustilanne ja kulttuurinen konteksti vaikuttavat tulkintoihin tuesta ja sen laadusta. (Goldsmith & Fitch 1997, 455 - 456.)

2.5 Sosiaalisen tuen välittyminen

2.5.1 Tuen pyytämisen ja antamisen ilmaisutapoja

Tuen tarvitsijalla on monia keinoja ilmaista tuen tarpeensa. Tarvetta voidaan ilmaista sekä verbaalisesti että nonverbaalisesti. Lisäksi ilmaus voi olla suora tai epäsuora. Tuen tarvitsija ilmaisee itseään suoraan verbaalisesti, kun hän pyytää apua. Tällöin hän puhuu ongelmastaan rehellisesti. Jos hän taas ei puhu suoraan, vaan alkaa itkeä tai katsoo huolestuneena, kyseessä on suora nonverbaalinen ilmaus. (Barbee & Cunningham 1995, 393; Barbee, Rowatt & Cunningham 1998, 282.)

Epäsuoraa tuen tarpeen ilmaisemista on vaikeampi tulkita oikein kuin suoraa ilmaisua. Valittaminen tai ongelman olemassaolosta vihjaileminen ovat epäsuoria verbaalisia strategioita pyytää tukea. Tällöin tuen tarvitsija välttyy mahdolliselta uhalta itsetunnolleen, minkä suora tuen pyytäminen voisi aiheuttaa. Vielä epämääräisempiä vihjeitä tuen tarpeesta ovat huokailu, murjottaminen ja levoton liikehdintä. Näiden epäsuorien nonverbaalisten vihjeiden tarkoituksena on saada potentiaalinen tuen antaja kysymään, mikä on hätänä. Toisaalta potentiaalinen tuen tarjoaja voi olla kiinnittämättä vihjeisiin huomiota joko tiedostamattaan tai tietoisesti, jolloin hän välttelee tilannetta. (Barbee, Rowatt & Cunningham 1998, 283 – 284.)

Potentiaalinen tuen antaja voi reagoida tuen tarpeen ilmaukseen neljällä tavalla: ratkaisukeskeisesti, lohduttamalla, hylkäämällä tai pakenemalla. Reagointitapoihin vaikuttavat sekä tuen tarpeen ilmaisutapa että itse tukijan tunnetila. Lohduttaminen ja halu selvittää ongelma ovat tukijaa ja tuettavaa lähentäviä reaktioita. Mikäli tukija vähättelee ongelmaa (hylkäämisreaktio) tai torjuu tuettavan (pakenemisreaktio), seurauksena on tukijan ja tuettavan etäännyminen toisistaan. (Barbee & Cunningham 1995, 396; Barbee, Rowatt & Cunningham 1998, 284.) Kuvassa 1 on kuvattu tätä tuen välittymisprosessia.

Tutkimuksessa on todettu, että epäsuorien tuen tarpeen ilmaisujen käyttäminen aiheuttaa usein hylkäämis- ja pakenemisreaktioita potentiaalisessa tukijassa. Vastaavasti suorat tuen tarpeen ilmaisut johtavat todennäköisesti tukijan ratkaisukeskeiseen tai lohduttavaan reaktioon. Näiden tutkimustulosten mukaan tuen tarvitsija on

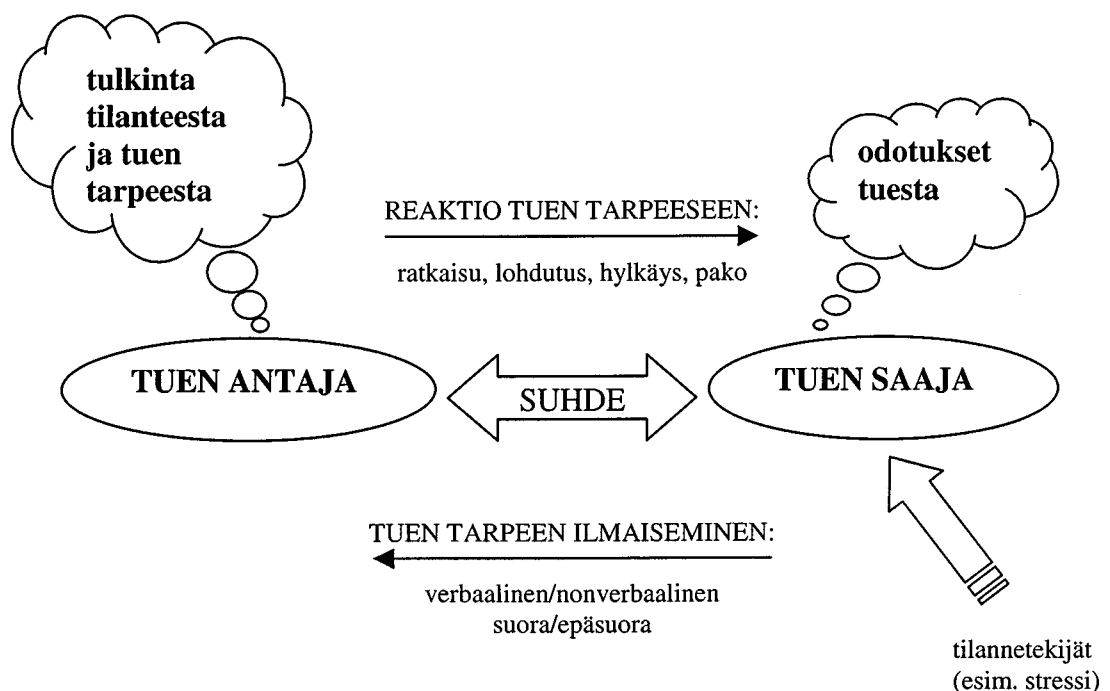
osavastuullinen saamastaan tai saamatta jääneestä tuesta. (Barbee, Rowatt & Cunningham 1998, 285 – 286.)

Näihin tukijan reaktioihin vaikuttaa varmasti myös tukijan ja tuettavan välinen suhde. Mikäli kyseessä on esimerkiksi toisensa kauan tuntenut pariskunta, osapuolet ovat luultavasti oppineet tuntemaan myös toistensa tavat ilmaista tuen tarve. Tällöin esimerkiksi toisen osapuolen murjottaminen voi olla toiselle merkki siitä, että hän haluaa lohdutusta. Toisessa parisuhteessa sama tilanne voi taas tarkoittaa sitä, ettei murjottava osapuoli halua itseään häiritävään.

Tukiketju jatkuu sen mukaisesti, miten tuettava reagoi saamaansa tukeen: hän voi joko hyväksyä tai torjua sen. Hyväksyntää voidaan ilmaista verbaalisesti osoittamalla tuen arvostaminen ääneen tai nonverbaalisesti esimerkiksi hymyilemällä. Torjuntaa voidaan ilmaista sanallisesti tai esimerkiksi virnuilemalla. (Barbee, Rowatt & Cunningham 1998, 294 – 295.) Nämä reagoitavat vaikuttavat vastavuoroisesti joko positiivisesti tai negatiivisesti tukijaan ja hänen halukkuuteensa tukea jatkossa.

KUVA 1. SOSIAALISEN TUEN VÄLITTYMISPROSESSI

(pelkistettynä mukailien Barbee & Cunningham 1995; Barbee, Rowatt & Cunningham 1998)



2.5.2 Sosiaalisen tuen ilmenemismuotoja

Useimpien tutkijoiden mielestä sosiaalinen tuki on monimerkityksinen käsite. Kaikista yleisimmin käytetty jaottelu lienee Housen (1981) määritelmä neljästä sosiaalisen tuen muodosta: tiedollinen, instrumentaalinen, emotionaalinen ja arviointiin liittyvä (appraisal) tuki (esim. Himle & Jayaratne 1991; Stewart 1993, 3; Tardy 1985, 189).

Cutrona ja Suhr (1992, 155) ovat tehneet oman jaottelunsa, joka koostuu kahdesta pääkategoriasta: toimintaa aktivoiva tuki ja huolenpitoa osoittava tuki. *Toimintaa aktivoiva tuki* (action-facilitating support) koostuu tiedollisesta tuesta ja konkreettisesta avusta. *Huolenpitoa osoittava tuki* (nurturant support) voi ilmetä emotionaalisenä tukena, verkoston tarjoamana tukena tai arvostuksen ilmaisuna. Myös Wills (1985) on kuvannut erilaisia tuen muotoja. Hän jakaa supporttiiviset ilmaukset kuuteen eri luokkaan: arvostuksen ja emotionaalisen tuen ilmaisu, motivoiva tuki, statukseen liittyvä tuki, sosiaalinen kumppanuus, tiedollinen tuki ja instrumentaalinen tuki.

Emotionaalinen tuki ilmaisee toisesta välittämistä. Tuettavaa kuunnellaan ja rohkaistaan sekä osoitetaan hänelle empaattisuutta. Emotionaalista tukea pidetään yhtenä parhaimmista mittareista, kun ennustetaan osapuolten tyytyväisyyttä suhteeseen (Barbee & Cunningham 1995, 381). Tuettavan itsetunto kasvaa, kun hän kokee olevansa hyväksytty ja arvostettu, vaikka hänellä on vaikeuksia jollakin elämänalueella. *Arvostuksen ilmaiseminen* liittyy läheisesti emotionaaliseen tukeen. Se voi kohdistua toisen taitoihin ja kykyihin sekä arvoon ihmisenä. *Motivoiva tuki* (motivational support) ilmenee rohkaisuna ongelmatilanteen ratkaisemisessa, se luo uskoa tulevaan ja auttaa sietämään turhautumista esimerkiksi työpaikalla. Tämä tuki ehkäisee muun muassa vakavaa masennusta. (Cutrona & Suhr 1992, 155; Mikkola 2000a, 39 – 40; Wills 1985.) Motivoiva tuki ei välttämättä ole emotionaalisesta tuesta erillinen muoto, vaikka Wills (1985) onkin esitellyt sen omana tukimuotonaan.

Tiedollinen tuki tarkoittaa esimerkiksi neuvomista ja opastamista. Se vähentää epävarmuutta ongelmanratkaisutilanteessa ja auttaa jäsentämään tilannetta. Tiedollinen tuki liittyy usein emotionaalisen tuen antamiseen, sillä tuen saaja voi tulkita saamansa tiedot, neuvot ja ohjauksen osana emotionaalista tukea. Tiedollisen tuen tarpeellisuus tulee esille erityisesti stressaavissa tilanteissa, jolloin tuettavan oma tietomäärä ja

ongelmanratkaisukyky eivät ole riittävät. (Cutrona & Suhr 1992, 155; Mikkola 2000a, 39 – 41; Wills 1985.) Toisaalta voisi olettaa, että tietojen ja neuvojen saanti juuri ehkäisee tilanteen stressaavuutta. Joka tapauksessa tiedollinen tuki ainakin lieventää stressin vaikutuksia. *Arviointiin liittyvän tuen* avulla yksilö voi tehdä päätelmiä omasta tilanteestaan (Cutrona & Suhr 1992, 155; Mikkola 2000a, 39 – 40; Wills 1985). Arviointi voi siten liittyä tiedolliseen tukeen, jolloin esimerkiksi ongelmatilanteen ratkaisussa voivat auttaa sekä tieto että arvio sen vaikutuksista.

Instrumentaalinen tuki voi ilmetä joko konkreettisenä apuna tai materiaalisena tukena. Konkreettinen tuki voi olla auttamista kotitöissä tai työpaikalla toisen töiden tekemistä. Materiaalinen tuki voi ilmetä esimerkiksi rahan lainaamisena. Pelkkä suhteen olemassaolo voi olla tukea-antavaa, jolloin sitä luonnehditaan *statukseen liittyväksi tueksi* (status support). Esimerkiksi avioliiton statusarvo voi perustua siihen, että se on todiste yksilön kyvystä sitoutua ja täyttää tietyt rooli-dotukset. (Cutrona & Suhr 1992, 155; Mikkola 2000a, 39; Wills 1985.) Myös työsuhde voi olla tukea-antava, mikäli työnantaja on yleisesti arvostettu. Tällöin työntekijä saa osan tästä ”statusarvosta”.

Verkoston tarjoama tuki heijastaa yhteenkuuluvuuden tunnetta (Cutrona & Suhr 1992, 155). *Sosiaalinen kumppanuus* (social companionship) tarjoaa tukea sosiaalisten aktiviteettien muodossa. Tähän voi sisältyä yhteisiä harrastuksia ja kokoontumisia. Ihmiset, joilla on paljon sosiaalisia suhteita saavat todennäköisesti enemmän myös instrumentaalista ja emotionaalista tukea, koska yhteiset mielenkiinnon kohteet yhdistävät ja lähentävät heitä. (Wills 1985.) Itse asiassa sosiaalisesta kumppanuudesta monen ihmisen välillä voi muodostua tukea-antava verkosto.

Neuvominen liitetään usein osaksi tiedollista tukea. Kuten Wills (1985) toteaa, se voi olla myös osa emotionaalista tukea. Neuvominen on esimerkki siitä, miten yhteen tukimuotoon voi liittyä monenlaisia tarkoituksia ja vaikutuksia. Goldsmith ja Fitch (1997) ovat tarkastelleet neuvojen pyytämiseen, vastaanottamiseen ja antamiseen liittyviä tulkintoja. Neuvominen voidaan tulkita positiivisena auttavaiseksi ja huolehtimista osoittavaksi tai negatiivisena sekaantumiseksi toisen asioihin. Negatiivinen tulkinta on todennäköinen, mikäli neuvojen vastaanottaja kokee itseään kritisoitavan. Tulkintaan vaikuttaa myös se, kuka neuvoja on ja millainen hänen asiantuntemuksensa on kyseessä olevassa asiassa.

Neuvojen pyytäjän motiiveja on joskus vaikea tulkita. Hän voi hakea rehellistä palautetta, vaikka se olisi eriävä kuin hänen oma mielipiteensä. Joskus toisen mielipiteen kysyminen voi tarkoittaa vahvistuksen ja tuen hakemista omalle mielipiteelleen. Esimerkiksi päätöksentekotilanteessa neuvottava voi hakea tukea jo tekemälleen päätökselle. Mikäli neuvojen antaja on kuitenkin rehellinen ja kertoo eriävän mielipiteensä, neuvottava saattaa kokea tulleen torjutuksi ja siten jääneensä vaille tukea. Toisinaan neuvojen antaja voi loukkaantua siitä, ettei hänen neuvojaan noudateta. (Goldsmith & Fitch 1997.)

Työtovereilta saa todennäköisesti eniten tiedollista ja emotionaalista tukea. Sen sijaan esimiehet antavat todennäköisesti eniten instrumentaalista ja tiedollista tukea. Esimies voi tarjota tiedollista tukea esimerkiksi selvittämällä työntekijän kanssa tämän työnkuvaa. Instrumentaalinen tuki voi sisältää konkreettisia toimia työmäärän vähentämiseksi esimerkiksi informoimalla johtoa lisätyövoiman tarpeesta. Emotionaalisen tuen osuus voi olla vähäisempää, koska esimies on eri hierarkiatasolla kuin työntekijä. Varsinkin pitkään yhdessä työskennelleet työntekijät ymmärtävät parhaiten toistensa töiden henkiset vaatimukset, mikä auttaa heitä tukemaan toisiaan emotionaalisesti. Sen sijaan instrumentaalisen tuen tarjoaminen, esimerkiksi auttamalla toista työtehtävissä, voi olla vaikeaa rajallisten resurssien takia. (Miller 1999, 229 – 231.)

Vaikka sosiaalisen tuen jaottelu erilaisiin funktioihin auttaa hahmottamaan sen eri ilmenemismuotoja, tämä jaottelu voi myös kaventaa näkemystä tuen olemuksesta. Supporttiivisten aktien luokittelu tulisi nähdä vain suuntaa-antavana hahmotuskeinona, jolloin samaan aktiin voi sisältyä montakin tarkoitusta yhtä aikaa. Esimerkiksi neuvomiseen voi sisältyä sekä tiedollista että emotionaalista tukea. Lisäksi tulisi tarkastella tuen funktioiden vaikutuksia yksilö- ja suhdetasolla suhteutettuna ne itse tilanteeseen sekä tukijan ja tuettavan odotuksiin. (Goldsmith & Fitch 1997, 456.)

Himle ja Jayaratne (1991) ovat tutkineet emotionaalista, instrumentaalista, tiedollista ja hyväksyntää ilmaisevien tuen muotojen lieventävää vaikutusta loppuun palamiseen sosiaalityöntekijöiden keskuudessa Norjassa. Tutkimus on siinä mielessä merkittävä, että eri tyyppisen sosiaalisen tuen vaikutuksia työstressiin ei ole paljon tutkittu. Eniten on tutkittu emotionaalista tukea.

Tutkimustulosten mukaan työtovereiden ja esimiesten tarjoama tiedollinen ja instrumentaalinen tuki vähentävät rooliristiriitaan ja työmäärään liittyvää stressiä. Sen sijaan emotionaalisen tai hyväksyntää ilmaisevalla tuella ei näyttänyt olevan merkittävää vaikutusta. Kiinnostavaa on se, miksi emotionaalisen ja hyväksyntää ilmaisevan tuen merkitys on niin vähäinen. Voi olla, että työtoverit eivät osaa tai halua antaa emotionaalista tukea, mikäli heidän välillään ilmenee kilpailua. Esimiehillä ja työtovereilla ei myöskään ehkä ole riittäviä interpersonaalisia taitoja emotionaalisen tuen antamiseen. Tuen tarvitsijan voi myös olla vaikeaa pyytää emotionaalista tukea, koska tämä saatetaan tulkita epäpätevydeksi. (Himle ja Jayaratne 1991.)

Hyväksyntää ilmaisevan tuen merkitys voi olla vähäinen myös sen takia, että sitä ei ole helppoa antaa. Se voi olla epäsuoraa tai sekoittua negatiivisiin kommentteihin. Voi myös olla, että esimiehet ja työtoverit pitävät itsestäänselvytenä, että toiset tietävät heidän arvostavan heidän työtään. Hyväksyvää ja emotionaalista tukea kaipaavat eivät myöskään välttämättä hae tukea, koska he uskovat selviytyvänsä itsenäisesti työstressistä. On kuitenkin huomattava, että tiedollinen ja instrumentaalinen tuki saattavat olla työpaikalla tehokkaampia kuin emotionaalinen ja hyväksyntää ilmaiseva tuki, koska tiedollinen ja instrumentaalinen tuki liittyvät suuremmin työssä ilmeneviin päivittäisiin ongelmiin. (Himle ja Jayaratne 1991.)

2.6 Tuen positiivisia ja negatiivisia vaikutuksia

Tutkimukset tukevat sosiaalisen tuen positiivisia vaikutuksia työpaikalla. Se lisää työtyytyväisyyttä ja sitoutumista työhön, vähentää henkilökunnan vaihtumista ja poissaoloja sekä lisää yleistä henkistä terveyttä. Lisäksi sosiaalinen tuki vaikuttaa merkittävästi kykyyn selvitä erilaisista stressitekijöistä vähentäen työn väsyttävyyttä ja rasittavuutta. Kaiken kaikkiaan sosiaalinen tuki on organisaation tehokkuuteen ja henkilökohtaiseen hyvinvointiin merkittävästi vaikuttava tekijä. (Yoon & Thye 2000, 295; Zimmermann & Applegate 1994, 52.)

Mikäli vuorovaikutussuhteessa on jotain ristiriitoja, tuki voidaan tulkita negatiiviseksi ja stressiä lisääväksi (Mikkola 2000a, 55). Myöskin neuvominen voidaan tulkita liialliseksi toisen asioihin sekaantumiseksi (Goldsmith & Fitch 1997, 461). Kyseessä

voi olla tuen tarjoajalle tuttu tilanne, jolloin hän ei huomaa tarjoavansa liikaa tukea (Dunkel-Schetter & Bennett 1990, 279). Tuen saajan negatiivinen tulkinta tuesta voi johtua kasvojen menettämisen pelosta. Hän voi kokea itsensä heikoksi, koska joutuu turvautumaan toisen apuun. (Goldsmith 1992, 270.) Mahdollinen tuen tarvitsija saattaa kokea tuen pyytämisen vaikeaksi myös siksi, että hän kokee yksityisyytensä uhatuksi (Albrecht, Burleson & Goldsmith 1994, 433).

Tuen tarjoamiseen liittyy myös omat riskinsä. Tuen tarjoaja voi stressaantua siitä, että hänen odotetaan tukevan muita. Tällaiset roolipaineet voivat kohdistua erityisesti esimiehiin. (Zimmermann & Applegate 1994, 62.) Mikäli potentiaalinen tukija ei pystykään auttamaan halutulla tavalla, hän voi kokea sen kolhuna omalle itsetunnolle (Albrecht, Burleson & Goldsmith 1994, 433; Goldsmith 1992, 270). Tuen antaja voi myös kokea omat voimavaransa riittämättömiksi, mikäli tuen tarve on suuri tai pitkäaikainen (Albrecht, Burleson & Goldsmith 1994, 433).

Sinänsä hyvää tarkoittavat tuen osoitukset voidaan siis tulkita negatiivisesti. Tämä voi olla erityisen ongelmallista organisaatiokontekstissa. Alaisen tarjoama tuki esimiehelle voidaan tulkita mielistelynä. Vastaavasti esimiehen neuvot ja tuki voidaan kokea epäluottamuksen osoituksena alaisen kykyjä kohtaan. Koko organisaation tasolla liiallinen tukeminen voi haitata työtehtävien tekemistä ja vaikeuttaa tavoitteiden saavuttamista. Tämä voi ilmetä liiallisena tukeutumisena esimieheltä saatuun tukeen, jolloin suurin osa hänen työajastaan saattaa kulua alaisten tukemiseen. Alaiset saattavat tukea toisiaan liikaa henkilökohtaisissa huolissa, jolloin itse työtehtävien hoitaminen voi olla toissijaista sekä tuen tarvitsijalla että häntä tukevilla työtovereilla. (Zimmermann & Applegate 1994, 62 - 63.)

Myös Ray (1993, 108 - 110) on kuvannut supportiivisuuteen mahdollisesti liittyviä negatiivisia vaikutuksia organisaatiossa. Ensinnäkin tukea voidaan käyttää hyödykkeenä, jolloin vastavuoroisiin eleisiin voi liittyä piilotarkoitus. Avun saaminen voi esimerkiksi edellyttää samaa mieltä olemista avun antajan kanssa seuraavassa kokouksessa. Toiseksi tukea voidaan käyttää tiedonsaannin välineenä, jolloin tuen antaja voi saada tuen tarvitsijan jakamaan merkittävää tietoa, jota voidaan käyttää myöhemmin häntä vastaan. Kolmanneksi tukea voidaan käyttää vahingollisen riippuvuuden luomiseen epämääräisen viestinnän avulla. Esimerkiksi uutta työntekijää

voidaan tukea tekemään uudistuksia, mutta loppujen lopuksi hänen ehdotuksensa kumotaan. Näin muut turvaavat oman johtoasemansa ja näyttävät tulokkaalle hänen paikkansa.

Tässä teoreettisessa viitekehyksessä olen tarkastellut sosiaalista tukea vuorovaikutuksena, joka toteutuu monimuotoisena ilmiönä tuen saajan ja antajan välillä. Oma tutkimukseni valottaa tuen toteutumista työyhteisössä sekä sisällön, tilanteiden että suhteiden tasolla. Supporttiivisia viestejä voidaankin analysoida sekä sisällön että suhteen tasolla. Sisällön tasolla arvioidaan viestiin sisältyvää merkitystä sekä tuen saajan että antajan tulkitsemana. Esimerkiksi uuden työntekijän opastaminen voidaan tulkita sisällöltään itse tilanteeseen liittyväksi tueksi tai sitä voidaan analysoida myös suhteen tasolla. Toisen neuvominen voidaan tällöin tulkita merkiksi orastavasta luottamuksellisesta suhteesta tuen saajan ja antajan välillä. (Albrecht & Adelman 1987, 21 – 22.)

Sosiaalista tukea on siis tutkittu aiemmin erityisesti stressin ja sairauksien yhteydessä sekä läheisissä ihmissuhteissa. Haluankin tässä työssä tarkastella supporttiivisuutta osana jokapäiväistä vuorovaikutusta, joka tapahtuu työtovereiden välillä.

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

3.1 Tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tehtävänä on selvittää, millaiseksi kohdeorganisaation työntekijät mieltävät supporttiivisen viestinnän, miten tuen antaminen ja saaminen toteutuu työyhteisössä sekä miten työyhteisön interpersonaaliset suhteet ja ilmapiiri vaikuttavat supporttiivisuuden ilmenemiseen. Tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

- 1) Millaiseksi työyhteisön jäsenet mieltävät supporttiivisen viestinnän?
- 2) Miten supporttiivinen viestintä toteutuu työyhteisön vuorovaikutussuhteissa?
 - a. Miten itseä ja muita tuetaan?
 - b. Millaisissa tilanteissa supporttiivisuutta ilmaistaan ja vastaanotetaan?

3) Miten työntekijöiden käsitysten mukaan työyhteisön interpersonaaliset suhteet ja ilmapiiri vaikuttavat supportiivisuuden ilmenemiseen?

Tutkimuskysymysten kautta tarkastellaan ensinnäkin sitä, millaisen vuorovaikutuksen työntekijät kokevat tukea-antavaksi työpaikalla. Toiseksi käsitellään sitä, miten tuen antaminen ja saaminen ilmenee kyseessä olevassa työyhteisössä. Tarkastelun kohteena on sekä tuen saajan että tuen antajan näkökulma. Lisäksi kartoitetaan sitä, millaisissa yhteyksissä tuen tarvetta ilmenee. Kolmanneksi supportiivisuus liitetään osaksi työyhteisön vuorovaikutusta, jolloin sitä voidaan tarkastella osana työyhteisön viestintäilmapiiriä.

3.2 Tutkimuksen kohdeorganisaatio

Tutkimus toteutettiin erään suomalaisen matkatoimiston Jyväskylän toimipisteessä. Yksilöhaastatteluihin osallistui kahdeksan henkilöä yrityksen kymmenestä¹ työntekijästä. Iältään haastatellut naiset olivat 35 – 50 vuotta. Suurin osa heistä on ollut vuosia matkatoimistoalalla. Koulutukseltaan kaikki ovat ylioppilaita, minkä lisäksi viisi on merkonomeja.

Päädyn tarkastelemaan supportiivisuutta matkatoimistossa, koska matkailuala kiinnostaa minua. Lisäksi ajattelin työn matkatoimistossa olevan henkisesti kuormittavaa. Otaksuin kuormittavuuden lisäävän myös tuen tarvetta ja ilmenemistä. En myöskään halunnut tutkimuskohteeksi liian isoa organisaatiota, joten kyseinen matkatoimisto oli siinä mielessä henkilömäärältään sopivan kokoinen.

3.2.1 Työnkuva matkatoimistossa

Työtehtävät kyseessä olevassa matkatoimistossa muodostuvat suurimmaksi osaksi puhelimeen vastaamisesta, sähköpostin lukemisesta ja kirjoittamisesta sekä matkavarausten teosta. Yksi vastaaja kuvasi työtä matkatoimistossa näin: ”*onhan tää*

¹ yksi työntekijä oli äitiyslomalla

nyt paljon värikkäämpää kun olla esimerkiksi kirkkoherranvirastossa töissä, että siis toimistotyötä, mutta ei oo ihan mitään semmosta tavallista toimistotyötä, että [--] se on kyllä tosi monipuolista”² (H6). Toimistopäällikön työnkuva poikkeaa matkavirkailijoiden työnkuvasta. Hän hoitaa asiakassuhteita kiertämällä asiakkaiden luona talviaikaan kokouksissa ja palavereissa sekä järjestämällä infotilaisuuksia ja matkoja. Lisäksi hän hoitaa kokonaan toimiston henkilöstöhallinnon.

Muutama vuosi sitten matkavirkailijoiden työ oli vielä jaettu työvaiheiden mukaan, jolloin osa oli asiakkaiden kanssa tekemisissä ja otti tilauksia vastaan. Toiset taas olivat niin sanottuja sisäisiä palvelijoita, hinnoittelijoita ja lipunkirjoittajia. Tänä päivänä jokainen työntekijä hoitaa kaikki työvaiheet tilauksen vastaanottamisesta aina laskun kirjoittamiseen asti.

”meillähän esimerkiksi mentiin vasta muutama vuosi sitten siihen, että jokainen rupes tekemään kaikkia hommia, siis ottamaan varaukset vastaan ja liputtamaan ja laskuttamaan, et jokaisella meillä on niinku pieni matkatoimisto nykyään” (H3)

Vaikka työ siis onkin toisaalta itsenäistä, niin yhteistyöhenki on myös läsnä. Koska matkavirkailijat tekevät samoja työtehtäviä, on kaikkien edun mukaista, että työt saadaan tehtyä moitteettomasti.

”Et ollaan yhteisessä kelkassa kaikki, et me ei olla mitään yksityisyrittäjiä tommosessa toimistossa vaan siihen yhteen hiileen puhaltamista tavallaan. Et välillä se tietysti unohtuu ja välillä menee paremmin ja välillä vähän huonommin, mut et se yhteisyrittäminen (painotus), et siinä on yhteinen päämäärä kaikilla [--] pyritään siihen samaan, hyvään lopputulokseen.” (H7)

Päivän työtehtäviä voi harvoin suunnitella etukäteen. Joskus on pakko jäädä myös ylitöihin. Jos yksikin matkavirkailija on poissa, myös tämä lisää muiden työntekijöiden työmäärää. Tosin myös työtavat vaikuttavat siihen, joutuuko tekemään ylitöitä vai ei.

² *Kursiivilla* kirjoitetuissa haastattelunäytteissä on käytetty seuraavia merkintöjä:

- H1 – H8 = haastateltavaa kuvaava koodi
- T = tutkija
- [--] = jotain on jätetty pois (epäolennaista)
- (xxx) = tutkijan kommentti haastattelutilanteesta tai selvennys/lisäys haastateltavan lausahdukseen
- ... = kuvaa joko tutkijan ja haastateltavan puheen päällekkäisyyttä tai kesken jäänyttä ajatusta

”kaikki tekee vähän eri tavalla niitä asioita, että joku saattaa tuskailla toisen asian kanssa kauemmin aikaa kun toinen [--] ehkä se on kans aina samat ihmiset, jotka tekee ylitöitä, se on siitä työntekotyylisiä (kiinni)” (H6)

3.2.2 Kokemuksia asiakaspalvelutyöstä matkatoimistossa

Liikematkavirkailijat ovat tekemisissä lähinnä asiakasyritysten matkoja varailevien sihteereiden kanssa. Harvemmin matkavirkailijat saavat palautetta suoraan matkustajilta. Lisäksi positiivinen palaute on harvinaisempaa kuin negatiivinen. Mikäli palautetta ei tule, sen voi tulkita niin, että kaikki onnistui hyvin. Sen sijaan kiitosta voi saada toimistopäällikön kautta, kun hän käy asiakasyrityksissä juttelemassa.

Pysyvät asiakassuhteet ja ihmisten kanssa tekemisissä oleminen ovat työn palkitsevia puolia. Sujuva yhteistyö asiakasyritysten sihteereiden kanssa palkitsee omalla tavallaan. Jokaisella työntekijällä on lisäksi yksi tai useampi nimetty asiakasyritys, joiden kanssa hän on enemmän tai yksinomaan tekemisissä. Vuosien aikana eri asiakkaiden tarpeet ovat tulleet tutuiksi, mikä helpottaa päivittäistä työntekoa.

T: ”No sit kun aattelet tätä työtä matkatoimistossa, niin mitä sellasta positiivista ja palkitsevaa siihen mielestäsi liittyy?”

H4: ”No onhan se tietysti, kyllähän sitä positiivista palautetta tulee tietysti, että ihmisten kanssa on niinku tekemisissä...”

T: ”...eli ihan asiakkailta tulee tai muilta tahoilta...”

H4: ”...niin, joo, ehkä tässä, kun on liikematkustajia, niin sitä ei niin hirveesti ehkä sillä tavalla tuu enää tänä päivänä, kun varmaan joskus aikasemmin, että tää kiire ja kaikki, että negatiivisia asioita ihmiset kyllä muistaa (nauria yhdessä), mutta kiitosta tulee ehkä vähempi ku mitä joskus aikasempi, kyl ihan sillei mukavaa kumminki, et ne on ne tutut ihmiset, kenenkä kanssa on tekemisissä.”

Vaikka liikematkavirkailijat yleisesti ottaen pitävät työstään, jatkuva tai ajoittainen kiire on suurin rasite. Työn rasittavuutta lisää se, että kiirettä ei saisi näyttää asiakkaille. Myös suuri muistettavien asioiden määrä ja muutokset rasittavat. Monipuolinen työ tarkoittaa myös sitä, että koko ajan on monta keskeneräistä työtä. Hyvä stressinsietokyky onkin alalla tarpeen.

”Jatkuva kiire ja jatkuvat muutokset ja hirvee asioiden määrä, mitä pitää muistaa [--] pitää virkeenä ja toisaalta se on hyväksi asia, mutta onhan se rasittavaa” (H6)

Toimistopäällikön osaksi lankeaa aina silloin tällöin ilmenevien ristiriitojen sovittelu työntekijöiden välillä, mikä on toisinaan stressaavaa. Toimistopäällikön työn palkitsevia puolia ovat sen itsenäisyys ja erilaisten ihmisten kanssa tekemisissä oleminen.

3.3 Tutkimusmenetelmä

Kyseessä on laadullinen tutkimus, jossa aineisto kerättiin haastattelemalla. Tutkimusmenetelmäksi valittiin teemahaastattelu. Teemahaastattelussa keskeisessä asemassa ovat haastateltavien tulkinnat sekä heidän asioille ja ilmiöille antamansa merkitykset. Tärkeää teemahaastattelun näkökulmasta on myös se, että nämä merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 48.)

Haastattelu soveltuu hyvin myös intiimien asioiden selvittämiseen. Tuen antamiseen ja saamiseen voi liittyä arkaluontoisia tai negatiivisia kokemuksia, jolloin luottamuksellisessa haastattelutilanteessa haastateltavaa voidaan rohkaista kertomaan myös ikävistä asioista. Haastattelun luotettavuutta saattaa kuitenkin vähentää haastateltavan taipumus antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia (Hirsjärvi & Hurme 2000, 35).

Teemahaastattelu on lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välimuoto. Teemahaastattelussa aihepiirit (teemat) ovat tiedossa, mutta kysymyksillä ei ole tarkkaa muotoa tai järjestystä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000, 195.) Tämä mahdollistaa sen, että haastateltava voi kuvailla kokemusmaailmaansa ja mielipiteitään vapaammin kuin strukturoidussa haastattelussa. Haastattelijalla on myös mahdollisuus tehdä täydentäviä lisäkysymyksiä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 48.)

Teemahaastattelurunko muodostui taustatiedoista, työnkuvasta, tuen antamisesta ja saamisesta sekä suhteista (ks. liite: Teemahaastattelurunko). Kysymykset laadittiin siten, että saataisiin vastauksia tutkimuskysymyksiin. Kysymysten muotoiluun vaikutti lisäksi lukemani lähdekirjallisuus.

3.4 Aineiston keruu

Aloitin tutkimukseni kohdeorganisaation etsimisen ottamalla yhteyttä kolmeen matkatoimistoon Jyväskylässä. Yhdessä matkatoimistoista oltiin niin kiinnostuneita, että sovin tapaamisen toimistopäällikön kanssa. Myönteisen tapaamisen jälkeen otin työntekijöihin sähköpostitse yhteyttä kertoakseni tutkimuksestani ja pyytääkseni heitä osallistumaan haastatteluihin. Koska sähköposteihini ei vastattu, menin lopulta tapaamaan työntekijöitä henkilökohtaisesti. Tämä auttoi, sillä sain sovittua ensimmäiset haastattelut jo seuraavalle viikolle. Haastatteluun oli varmasti helpompi suostua, kun työntekijät olivat nähneet minut kasvotusten.

Haastattelut toteutettiin 5.6. – 18.7.2001 Jyväskylän yliopiston Viestintätieteiden laitoksella. Pituudeltaan haastattelut vaihtelivat 15 – 45 minuuttiin. Haastateltavien anonymiteetin säilyttämiseksi heistä käytetään koodeja H1 – H8, jotka valittiin satunnaisesti. Numeroinnilla ei siis ole mitään tekemistä haastattelu järjestyksen kanssa. Haastattelut nauhoitettiin, jonka jälkeen ne purettiin kirjalliseen muotoon analysointia varten. Analysoitavaa materiaalia kertyi yhteensä 56 sivua.

Haastattelut toteutettiin aamulla. Tämä ajankohta oli sopivin, koska päivällä olisi voinut olla vaikeaa irrottautua työtehtävistä. Kesäkuu oli myös töiden kannalta kiireistä aikaa. Töitä lisäsi se, että keväällä työntekijöitä koulutettiin uuteen tietokonejärjestelmään, jolloin kaksi ihmistä oli viikoittain Helsingissä koulutuksessa.

Ennen haastatteluja kerroin vielä lyhyesti aiheesta ja haastattelun luottamuksellisuudesta. Lisäksi kannustin haastateltavia vastaamaan vapaasti ja kysymään tarvittaessa. Tarkoituksenani oli saada haastatteluista keskustelunomaisia. Sanotaankin, että haastattelijan rooliin liittyy monenlaisia odotuksia ja vaatimuksia. Hänen tulisi toimia tehtäväkeskeisesti eli keskittyä lähinnä tiedon hankkimiseen, eikä turhaan uteluun. Hänen on myös osoitettava luottamuksellisuutta. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 96 – 98.) Välillä olikin vaikeaa tiedostaa, missä menee utelun ja tiedon hankkimisen raja. Esimerkiksi vaikka kerroin haastattelun alussa, että haastateltavat voivat puhua halutessaan työtovereistaan myös nimillä, niin usein ne jätettiin mainitsematta. Ehkä kyse oli myös siitä, etteivät he kokeneet haastattelutilannetta tarpeeksi luottamukselliseksi.

Haastattelut sujuivat kokonaisuudessaan hyvin. Pysin osaltani vaikuttamaan siihen, että haastatteluilmapiiristä muodostuisi luottamuksellinen ja rento. Haastateltavat käyttäytyivät mielestäni melko vapautuneesti lukuun ottamatta alun pientä jännitystä. Yhdellä kertaa oli pieniä teknisiä vaikeuksia nauhurin kanssa, mutta siitäkin selvitettiin. Vain yhden kerran haastateltava oli unohtanut sopimamme haastattelun, mutta asia korjaantui jo seuraavana aamuna. Neutraali haastattelutila (luokkahuone) oli mielestäni toimiva ratkaisu, koska haastattelut pystyttiin toteuttamaan häiriöttä työpaikan ulkopuolella. Yksi haastateltavista ihmetteli haastattelun nauhoittamista, mutta ei kuitenkaan kieltänyt sitä. Olin maininnut nauhoittamisesta sähköpostissa, joten sen ei pitänyt olla yllätys.

Vaikka kyseessä oli teemahaastattelu, seurasin kuitenkin melko tarkasti haastattelurunkoani ja sen järjestystä. Jokaisen haastattelun jälkeen tein tarvittaessa pieniä muutoksia haastattelurunkoon (esim. muotoilin kysymyksiä ymmärrettävämpään muotoon tai muutin niiden järjestystä). Haastattelurungon perusrakenne säilyi kuitenkin samana. Välillä olin huolestunut haastattelujen lyhyestä kestosta (kolme kesti n. 15 minuuttia). Pidin kuitenkin tärkeämpänä haastattelun sisältöä kuin siihen käytettyä aikaa. Haastattelun kestoon vaikutti myös haastateltavien halukkuus kertoa asioista lyhyesti tai pitkästi.

Purin haastattelut kirjalliseen muotoon melko pian niiden toteutuksen jälkeen (en kuitenkaan samana päivänä). Litterointi oli melko sanatarkkaa lukuun ottamatta esimerkiksi joidenkin täytesanojen toistamista, millä ei mielestäni ollut sisällön kannalta merkitystä. Nopea haastattelujen purku onkin yksi niiden laatua parantava seikka (Hirsjärvi & Hurme 2000, 185). Näin pysyin myös koko ajan tietoisena haastattelujen kulusta ja sisällöstä. Lisäksi pystyin muokkaamaan haastattelukysymyksiä sen mukaan, mitä asioita edelliset haastateltavat olivat ottaneet esille. Esimerkiksi yksi haastateltava nosti esille sähköpostin käytön tiedotuskanavana, jonka jälkeen kysyin siitä myös seuraavilta haastateltavilta. Näin sain asiasta enemmän kuin vain yhden ihmisen mielipiteen.

Haastateltavat pitivät aiheitani yleisesti ottaen kiinnostavana ja halusivat tietää myös tuloksista. Omakohtainen kiinnostus aiheeseen lisäsi varmasti osaltaan halukkuutta ylipäänsä osallistua tutkimukseen. Pari työntekijää ei aluksi innostunut haastatteluista,

mutta kun otin heihin myöhemmin uudelleen yhteyttä, sain sovittua haastatteluajoista. Tässä toteutui mielestäni se, että henkilökohtainen kontakti lisää vastaajien määrää, koska haastattelija voi rohkaista epävarmoja vastaajia osallistumaan (Frey, Botan & Kreps 2000, 103). Koinkin tärkeänä oman aktiivisuuteni ja haastateltavien henkilökohtaisen huomioimisen.

3.5 Aineiston analyysi

Jo aineiston litterointivaiheessa alleviivasin siitä helposti esille tulevia vastauksia haastattelukysymyksiini tai muuten oleellisilta vaikuttavilta kohtia. Lähdin liikkeelle aineiston analyysissä teemoittelun avulla. Teemoittelu perustui teemahaastattelurunkoon ja tutkimuskysymyksiin. Teemat olivat seuraavat:

1. **Taustatiedot** (työskentelyaika ko. matkatoimistossa ja matkatoimistoalalla, ikä ja koulutus)
2. **Työnkuva** (työtehtävät, miten kokee työn matkatoimistossa)
3. **Tuen antaminen ja saaminen**
 - a. tuen määrittely
 - b. miten itseä on tuettu
 - c. tilanteet
 - d. toisten tukeminen
 - e. tuen riittävyys/ylitarjonta
 - f. negatiiviset kokemukset
4. **Suhteet**
5. **Ilmapiiri**

Taustatiedoista ja työnkuvasta on kerrottu kohdassa ”Tutkimuksen kohdeorganisaatio”. Pääaineiston ja vastauksia tutkimuskysymyksiini tarjosivat tuen antamista ja saamista käsittelevät teemat. Teemoissa on osittain päällekkäisyyttä, mutta toisaalta ne myös tukevat toisiaan. Tuen määrittely liittyy ensimmäiseen tutkimuskysymykseeni (ks. Tutkimuskysymykset). Miten itseä on tuettu, tilanteet, toisten tukeminen, tuen riittävyys/ylitarjonta ja negatiiviset kokemukset antavat vastauksia toiseen

tutkimuskysymykseeni. Suhteet ja ilmapiiri ovat kolmannen tutkimuskysymykseni aineista.

Kävin aineistoa läpi yksi teema kerrallaan ja poimin sieltä kyseessä olevaan teemaan liittyvät kommentit. Tein teemoista erilliset tiedostot, joiden avulla hahmotin aineistoa yksityiskohtaisesti. Lukiessani tiedostoja useampaan otteeseen pilkoin teemoja vielä pienempiin osiin tai tein muita sisältöä hahmottavia reunamerkintöjä. Kävin myös alkuperäistä haastatteluaineistoa läpi etsien sieltä mahdollisia muita teemoja tai merkittäviä kohtia.

Hahmotin tuen ilmenemistä kohdeorganisaatiossa käyttäen apuna sekä Housen (1981) jaottelua emotionaaliseen, tiedolliseen, instrumentaaliseen ja arviointiin liittyvään tukeen että Cutronan ja Suhrin (1992) jakoa toimintaa aktivoivaan ja huolenpitoa osoittavaan tukeen. Tämän teoriataustan avulla pystyin luokittelemaan ja arvioimaan vastaajien määritelmiä tuesta sekä heidän kuvauksiaan itsen ja toisten tukemisesta. Yhteen haastatellun lauseeseen saattoi sisältyä monenlaista tukemista. Tässä esimerkissä on tulkittu puhuttavan avun saannista, auttamisesta ja neuvomisesta: *”jos sä et kerkee tai jos sä pyydät apua, niin sä saat sitä toisilta”* (H7). Teoreettisesti tarkastellen kyse on tiedollisesta tuesta ja konkreettisesta avusta, jotka aktivoivat toimintaa sekä verkoston tarjoamasta tuesta, joka osoittaa huolenpitoa.

Tulokset alkoivat hahmottua, kun kävin aineistoa läpi monta kertaa. Teemat toimivat suuntaviivoina, mutta lopullisten tulosten muotoiluun vaikuttivat myös tutkimuskysymykset. Itse aineistosta nousi lisäksi esiin toimistopäällikön rooli ja sisäiseen viestintään liittyviä seikkoja, kuten sähköposti ja kuukausipalaverit. Jätin teemoittelusta pois toimistopäällikön, mutta hänen muista haastateltavista poikkeava asemansa ja työnkuvansa vaikuttivat siten, että lopulta tarkastelin häntä erityisasemassa muihin haastateltuihin nähden.

4 TULOKSET

Tässä tulososiossa käydään läpi haastatteluaineistoa teemoittelun ohjaamana. Käsittelytapa on sekä kuvaileva että tulkitseva. Ensin kuvataan tutkitun matkatoimiston yleistä viestintäilmapiiriä. Sen jälkeen tarkastellaan sosiaalisen tuen määrittelyä ja sen ilmenemismuotoja. Lopuksi perehdytään supportiivisen viestinnän toteutumiseen matkatoimistossa.

4.1 Viestintäilmapiiri matkatoimistossa

4.1.1 Interpersonaaliset suhteet ja ilmapiiri

Kyseisessä matkatoimistossa ihmisillä on erilaisia rooleja, ja jokainen on tietysti oma persoonallisuutensa. Jotkut ovat avoimempia, puheliaampia ja suorasanaisempia kuin toiset, mikä voi aiheuttaa konflikteja. Kiireisessä työympäristössä toiset stressaantuvat helpommin kuin toiset. Tähän vaikuttaa varmasti myös se, kuinka tarkkaan ja hyvin haluaa tehdä työnsä. Toimistopäällikköä kuvailtiin rauhalliseksi ja helposti lähestyttäväksi ihmiseksi. Toimistopäällikkö luonnehti itsekkin itseään rauhalliseksi kuuntelijaksi ja sovittelijaksi, joka on kuitenkin tarvittaessa myös jämäkkä. Häntä kuvailtiin myös aurinkoiseksi ihmiseksi.

Koska suurin osa matkatoimistovirkailijoista on työskennellyt yhdessä jo vuosia, he ovat oppineet tuntemaan toisensa melko hyvin. Tämä auttaa osaltaan ymmärtämään paremmin toisten erilaisia persoonallisuuksia ja tapoja ilmaista itseään. Moni orastava konfliktitilanne voidaan välttää sillä, että sallitaan ihmisten erilaisuus.

Vaikka matkavirkailijat näyttävät muodostavan toimivan tukiverkoston työasioissa, heidän läheisyysasteensa on hieman erilainen henkilökohtaisemmalla tasolla. Yksi kuvaa kaikkia toistensa kavereiksi, kun taas toisella ei ole mitään tarvetta yhdessäoloon. Joukosta erottuu yksi läheinen suhde ja yksi hieman ulkopuolinen henkilö. Osa työtovereista tapaa toisiaan myös työn ulkopuolella, mutta jotkut haluavat vapaa-aikana

muita kontakteja. Kaikki matkavirkailijat tekevät yhteisiä matkoja noin pari kertaa vuodessa, mutta nekin liittyvät osittain työhön.

”aika paljon käydään koko porukallaki omilla reissuillamme [--] mut sitten mulla on muutama näistä, jotka on tullu silleen tutummiksi, jotka assuukin ihan lähellä mua, niin me saatetaan käydä lenkillä illalla ja joskus olusilla” (H5)

On tietysti luonnollista, että jotkut ihmiset ovat enemmän tekemisissä keskenään kuin toiset. Tähän voivat vaikuttaa yhteiset työtehtävät ja istumajärjestys avokonttorissa, mutta tärkeintä lienee suhteen läheisyyden aste henkilökohtaisissa asioissa. Vaikka työyhteisö on suhteellisen pieni ja työtoverit tietävät jotakin toistensa asioista, niin henkilökohtaisista asioista ei puhuta kovin paljon muuta kuin tiettyjen työtovereiden kanssa.

”ei mun mielestä ihmiset kovin paljoo puhu yksityisasiosta, ei kauheesti, mä oon varmaan semmonen, joka puhuu kaikista eniten [--] siellä tulee varmaan semmosia klikkejä, että toiset puhuu keskenään” (H6)

”joittenkin kanssa on läheisempi [--] ei välttämättä halua kaikkia asioita julkistaakaan” (H7)

Toimistopäällikön ja alaisten suhteet ovat välittömät, mutta toisaalta toimistopäällikön ei ole hyvä olla liian tuttavallinen, jotta alaisten välillä ei synny tunnetta eriarvoisuudesta. Jos toimistopäällikkö esimerkiksi viettäisi vapaa-aikaansa joidenkin alaisten seurassa enemmän kuin toisten, se voisi herättää epäilyjä samaisten henkilöiden suosimisesta myös työn puitteissa. Toimistopäällikkö sanookin: *”on vaan tässä vuosien varrella sen oppinu, että pomo ei voi ihan (painottaen) liian tuttu olla kaikkien kanssa”.*

Koska työpäivät ovat yleensä kiireisiä, aikaa ei välttämättä jää yleiselle juttelulle. Sen sijaan kahvihuoneessa puhutaan yleisesti muista kuin työasioista. Kahvihuone on se paikka, johon kokoonnutaan aamulla ja jossa käydään päivän mittaan syömässä. Voikin sanoa, että se pyritään rauhoittamaan työasioilta, jolloin siellä voi välillä hengähtää työn lomassa. Puheenaiheet liittyvät useimmiten perheeseen, lapsiin ja vapaa-aikaan.

T: ”Eli kahvihuone on sit enemmän sellanen paikka, missä (keskustellaan)...”

H2: ”...joo, mut jos on hiljasta, jos on rauhallista, niin kyllähän me keskustellaan kaikenlaisista asioista, huudellaan toinen toisillemme ”

T: ”Joo, mutta vaihteleeko nää keskustelunaiheet jotenki, että ollaanko kahvihuoneessa vai työpöydän ääressä...”

H2: ”Nö ehkä kahvihuoneessa jutellaan vähän semmosia asioita enemmän, että jos joku asia pännii ja joskus on jostakin ihmisestä jotaki huomautettavaa tai joku painaa mieltä.”

T: ”No sit ihan yleisesti, niin kuinka paljon yleensä keskustelet työkavereitten kanssa päivän mittaan? Onko aikaa sellaselle, muuta kun näihin työasioihin liittyviä, että tarvii jotain apua?”

H3: ”Hirvittävän vähän, sitä aikaa jää tosi vähän, että ruokatunnilla, jos joku sattuu olemaan saman pöydän ääressä, niin sitten.”

T: ”Että siellä kahvihuoneessa sitten?”

H3: ”Joo.”

Rauhallisempina päivinä tilanne matkatoimistossa voi olla vaikka tällainen: ”tää kesäaika on meillä aina semmosta, että meillä käy kauhee rätkätys yleensä siellä, kun on hiljasempaa niin ehitään puhuu keskenämme kaiken maailman hulluja juttuja, että ihan (naurahtaa) hirveen hulvatonta välillä se elämä siellä” (H5). Kiireeseen osataan suhtautua myös huumorilla tarpeen vaatiessa: ”joskus kun on ollu oikeen hullu viikko, niin on naurettuki keskenämme perjantaina, että terve, ooks (nauraen) sä ollu koko viikon täällä, et ei oo ehtiny sanoo mitään muuta ku huomenta ja sit istunu siihe ja tehny koko päivän töitä” (H5).

Ilmapiiriä luonnehdittiin pääpiirteissään hyväksi, vaikka aina silloin tällöin ilmenee ristiriitaisuuksia. Nämä tilanteet pystytään kuitenkin useimmiten selvittämään puhumalla joko heti tai viimeistään kuukausipalaverissa. Konfliktitilanteiden käsittelyä helpottaa myös se, että niihin suhtaudutaan yleisesti ottaen rakentavasti. Lisäksi huumori saattaa pelastaa monta tilannetta. Toisten reagoititapojen tunteminen auttaa osaltaan ehkäisemään ristiriitoja.

”aina tulee sitte sellasia, että menee älyttömän hyvin ja on kivaa ja sillä tavalla, mut sitten se räjähtää aina jossain vaiheessa” (H1)

”Kun ollaan kuitenkin niin pieni työyhteisö, niin kyl me puhutaan niistä asioista siellä päivän mittaan ja viikon mittaan.” (H5)

”huumorintajulla (naurua) sitä pääsee monesta, että ei siinä oikeestaan meillä mitään semmosta vakavaa oo [--] se on vaan sitten herjaa heitettävä siellä, et se vapauttaa tunnelmaa” (H8)

”eihän se nyt oo oikeen minkäänlaisessa työsuhteessa [--] et aina on kivaa ja hauskaa, että pakkoha sitä on joistaki asioista (sanoa) ja me ollaan niin

erilaisia kuitenkin, tuolla on aika vahvoja persoonoita mun mielestä matkatoimistoalalla” (H1)

Keskusteleminen ja puhuminen tuntuu olevan tärkeää ilmapiirin kannalta, koska selvittämättömät asiat vaikuttavat helposti negatiivisesti yleisilmapiiriin. Kaikki eivät kuitenkaan rohkene ottaa arkoja asioita puheeksi, jolloin voi ilmetä toisten selän takana puhumista. Toimistopäällikkö korosti sitä, että hän haluaa ottaa vaikeatkin asiat käsittelyyn esimerkiksi kuukausipalavereissa, sillä puhuminen on parempi ratkaisu kuin vaikeneminen. Avoimuus voi kuitenkin joskus olla näennäistä, mikäli luotetaan liikaa siihen, että kaikki sanovat ajatuksensa ääneen.

”mitään ikäviä asioita yleensä ei käsitellä siellä (= kuukausipalavereissa) [--] vois puhua enemmän niistä asioista, mitkä ihmisiä painaa tai mitkä harmittaa taikka ottaa päähän [--] helpompi puhua takana päin.” (H6)

”meillä on myös mun mielestä semmonenki hieno juttu, et kun meillä näit kuukausipalavereita pidetään, et jos jollaki on jotaki hampaankolossa, niin aika usein hän sanoo siinä seuraavassa kuukausipalaverissa asiasta kaikkien kuullen, joka puhdistaa ilmaa” (H2)

Hyvästä ilmapiiristä kertoo myös se, että töihin meno koetaan yleensä mielekkäänä. Työtovereiden arvostaminen ja hyvä henki lisäävät osaltaan työtyytyväisyyttä ja –viihtyvyyttä. Hyvällä ilmapiirillä on suotuista vaikutus myös supportiiviseen viestintään.

”päällisin puolin meillä on ollut ihan mukavaa ja kiva on mennä töihin” (H8)

T: ”No vielä kysyisin, että jos ajattelet työpaikkanne ilmapiiriä, niin minkälainen se sinun mielestäsi on? Miltä esimerkiks tuntuu tulla aamulla töihin?”

H7: ”No mulla tuntuu ihan hyvältä, et välillä kuulee, et jollain ei oo varmaan ihan niin johtuen ihan siitä kiireestä.”

”hirveen hyvä porukka on sillei, että minusta on mukava aamulla aina mennä töihin, ettei tarvi aatella, että voi yäk (naurahtaa)” (H5)

”ihmiset arvostaa toisiaan työpaikalla, että se on hirvittävän mukavaa ja tärkeä juttu [--] ei tartte mennä nuuskimaan sen toisen ihmisen jälkiä, vaan pystyy luottamaan ja kunnioittamaan, (että) hän tekee työtä siinä missä muutki” (H3)

Toimistopäällikön vaikutus ilmapiiriin nousee melko olennaiseksi asiaksi. Hän on demokraattinen ja vastuuta jakava. Eräs työntekijä kommentoi tilannetta näin: ”mulla

on näitä vertailukohteita muistakin toimistopäälliköistä, et mä sanon, et me ollaan tällä hetkellä onnekkaita, et meillä on tommonen toimistopäällikkö” (H2).

Toimistopäällikön viestintätyyli ja hänen tapansa hoitaa asioita vaikuttavat myös alaisten välisiin suhteisiin. Alaiset tuntuvat arvostavan toimistopäällikköään, sillä häntä on helppo lähestyä ja kertoa mieltä painavista asioista. Osa keskusteluista on luottamuksellisia, mutta toimistopäällikkö tiedottaa edelleen sähköpostilla tai kuukausipalavereissa koko henkilökuntaa koskevista asioista. Toimistopäällikköä kiiteltiin myös siitä, että hän haluaa käsitellä asiat välittömästi ja varmistua siitä, että ne hoidetaan asianmukaisella tavalla.

”meidän toimistopäällikkö on sellanen, että hän ottaa asiat heti käsittelyyn myöskin ja haluaa tietää ehdottomasti, että onko jollaki jotaki, mikä painaa mieltä ja on sellanen ihminen, jonka luokse varmaan kuka vaan voi kävellä millon vaan ja sanoa, mistä kenkä puristaa” (H2)

4.1.2 Käsityksiä työpaikan viestintätilanteista

Aineistosta nousi esille työpaikan erilaisiin viestintätilanteisiin liittyviä näkökulmia. Yksi haastateltava kritisoi riittämätöntä kasvokkaisviestintää. Hän puolusti avointa keskusteluilmapiiriä ja asioiden käsittelemistä tuoreeltaan esimerkiksi 5 – 15 minuutin pikapalavereissa. Sellainen työyhteisö olisikin varmasti ihanteellinen, jossa keskusteltaisiin koko ajan, mutta toisaalta se on melko mahdotonta, koska työtehtävätkin on hoidettava. Yksi ihminen ei myöskään voi edellyttää, että kaikki ovat yhtä avoimia ja halukkaita keskustelemaan kuin hän itse.

Toimistossa on tapana käyttää sähköpostia yhteisistä asioista ja esimerkiksi omista poissaoloista tiedottamiseen. Yksi haastateltava toi esille tyytymättömyytensä sähköpostiviestintään. Hänen mielestään sähköpostia käytetään liikaa tiedottamiseen, eikä se sovellu kaikkien asioiden käsittelyyn. Hän pitää sähköpostiviestintää persoonattomana tapana viestiä, koska sen taakse voi ikään kuin piiloutua, jolloin ei tarvitse kohdata toista ihmistä kasvotusten. Esimerkiksi toimistopäällikkö saattaa laittaa sähköpostitse yleisesti tiedoksi jonkin asian, josta joku työntekijöistä on käynyt

puhumassa hänen kanssaan. Tämä saattaa kuitenkin herättää ihmetystä muissa työntekijöissä, varsinkin jos asiassa on jotain epäselvyyttä.

”Se viestintä Hiljalta (nimi muutettu), ei oo vielääkään tottunu siihen, että viestitetään niin paljon sähköpostilla, se on persoonatonta ja ilmeetöntä [--] se on se tapa, kun sähköpostilla laittaa omasta pömpelistään, ei tarvi ketään kattoo silmiin, eikä sanoo mitään, että se vois olla vähän toisenlaista ja varsinkin se, ettei ikävistä asioista tai mistä saattaisi nähdä toisen naamalta nyrpeän ilmeen, niin semmosista asioista (tiedotetaan) sähköpostilla ja meillä kaikki laittaa (sähköpostilla tietoa), vaikka muuten siellä kailotetaan ja muuta, niin onhan se tietenki hyvä, että kaikille tulee se tieto, et sähköpostilla laittaa, että menen iltapäivällä pojan kanssa hammaslääkäriin tai menen itse hammaslääkäriin tai olen huomenna poissa, mutta aina kun joku on poissa, niin tietenki se kiristää tunnelmaa taikka sitä työtahtia, niin se on niin helppo laittaa sähköpostilla, ei tarvi kellekään sanoo näin, et mä oon huomenna pois, koska ei tarvi nähä kenenkään kasvoja, mikä se reaktio on.” (H6)

Toisaalta sähköpostin käyttö ei estä keskustelua asioista. Se soveltuu hyvin tiedottamiseen, jolloin jokainen saa saman tiedon samanaikaisesti. Useimpien työntekijöiden mielestä sähköposti onkin kätevä ja toimiva tapa tiedottamiseen. Tällöin välttyään myös siltä, että joku ei saa tietoa. Näin voisi tapahtua, mikäli se ilmoitettaisiin vain suullisesti, eikä itse sattuisi olemaan juuri sillä hetkellä paikalla. Toimistopäällikkö kommentoi sähköpostin käyttöä näin: *”mä tulin siihen tulokseen, et mä käytän sitä sen takia, että kun on se valtava kiire, niin mä en millään pysty kertoon sitä asiaa yheksää kertaa, et jos mä kerron sen, käyn sanomassa siinä näin, ihan takuuvarmasti puolet on kuullu ja puolet ei ja sit käy silleen, et sit sanotaan, et mä en oo kuullu koko asiasta mitään [--] kyl mäkin sitä mieltä oon, että ei se aina ole siinä mielessä hyvä muoto, että asioista pitää pystyy keskustelemaan [--] mä oon sanonu, että kyllä mulle saa antaa asioista kommentteja ja sitten (voi tulla) keskustelemaan lisää siitä asiasta”.*

”meidän toimistopäällikkö laittaa kaikki viikon tapahtumat meille sähköpostiviestinä ja hänen menoistaan, että kaikki tietää. Se on hirveen kätevää, koska jos kävis huutelemassa ovella ja joku on vaikka puhelimesta, niin sitä ei kuule” (H8)

T: ”Sitte oon ymmärtäny, että teillä aika paljon käytetään tätä sähköpostia niinku tiedottamiseen, että esimerkiks Hilja (nimi muutettu) käyttää sitä ainaki ja ilmeisesti keskenänneki sitte informoitte toisianne...kuka on poissa ja näin, niin miten sä siihen suhtaudut, onko se sun mielestä hyvä vai huono juttu?”

H4: ”Kyl se hyvä on siinä mielessä, että sekin tietysti riippuu vähän asiasta, et minkälainen tapaus on, et jos on joku semmonen, mikä täytyy kaikkien tietää, niin se on silloin hyvä, koska voi olla, että joku on sillä hetkellä just jossain ja ei

kuule sitä, ja sitte, no niin, että mä en tiennykkään tästä asiasta taas mitään, ettei tuu sitä tilannetta.”

Viralliseen viestintään kuuluvat kuukausipalaverit herättävät hieman ristiriitaisia ajatuksia vastaajien keskuudessa. Palavereista saa sellaisen kuvan, että niissä käsitellään ensisijaisesti tiedotustyypisiä asioita ja myyntilukuja, vaikka niiden yksi tarkoitus on käsittääkseni myös niin sanotuista vaikeista asioista puhuminen. Palavereiden ajankohta töiden jälkeen saattaa vaikuttaa siihen, etteivät ihmiset ole kovin motivoituneita ottamaan esille asioita, joista voi syntyä pitkiäkin keskusteluja. Jotkut eivät joko uskalla ottaa esille esimerkiksi mahdollisia ristiriitoja tai kokevat niistä puhumisen jotenkin nolona. Tuntuu olevan helpompaa pysytellä pinnallisella ja huumoripitoisella viestinnän tasolla kuin leimautua niin sanotuksi ilonpilaajaksi.

T: ”Mä ymmärsin, että teillä on näitä kuukausipalavereita, että siellä sitten otetaan asioita esille?”

H1: ”Kyllä sielläki sitte, mutta en tiää, ne palaverit nykyään, niissä ei joko uskalleta aina (sanoa), että sitte se räjähtää päivällä tai työaikana, että sitte ku tulee se, että sais sanoo, niin sitte ihmiset [--] koska se on just se tilanne kun tulee niin silloin se on laukastava ja sanottava, että sitte jos mä johonki paperille kirjoitan ja rupeen palaverissa (naurahtaa)...”

T: ”...niin se tilanne on menny jo tavallaan...”

H1: ”...nii että mitä tuoki ny vanhoja kaivelee tai muuta [--] enemmänki saatat varmaan palavereissa puhua tommosista asioista, mitkä on vähä arkoja.”

T: ”Teillähän on ainakin näitä kuukausipalavereita, eikö niin?”

H6: ”Joo, mut niissä katotaan myyntiluvut ja puhutaan niitä näitä, että siis mitään ikäviä asioita yleensä ei käsitellä siellä [--] koska siellä ei palavereissa oikeestaan puhuta, et se menee semmoseks yleiseks hauskaks vaan mun mielestä, että jos on kiire, niin sitten vaan käydään läpi asioita äkkiä ja jos on jotaki sattunu mokia tai poikkeamaa tai muuta, niin niitä käsitellään, mutta ei mitään sellasta, no ei tietenkään joka kerta oookkaan sellasia asioita, mutta huomaa monesti, että vois puhua enemmän niistä asioista, mitkä ihmisiä painaa tai mitkä harmittaa taikka ottaa päähän.”

”ei sinne kuukausipalaveriin kerätä oikeestaan kun sellasia isompia asioita, jotka jotenkin liittyy muun muassa meidän pääkonttoriin, et tulee semmosia tiedotteita” (H5)

4.2 Sosiaalisen tuen määrittelyä ja kuvailua

Aineistosta voi nostaa esille monentyypistä ja –tasoista tukea. Muun muassa tuen emotionaaliset, tiedolliset ja instrumentaaliset funktiot tulevat hyvin esille. Supportiivisuus tarkoitti haastateltaville ensinnäkin sitä, että saa pyytäessään apua (ks. Taulukko 1). Kuunteleminen, keskusteleminen ja neuvominen nousivat myös vahvasti esille. Tukeen liittyy myös voimakas yhteisöllisyyden ja vastavuoroisuuden vaikutelma. Vaikka jokainen hoitaa omia yritysasiakkaitaan, matkavirkailijat muodostavat kuitenkin työtiimin, joka on yhdessä vastuussa työn tuloksesta. Tämän päämäärän saavuttamiseen tarvitaan juuri sosiaalista tukea sen eri muodoissa.

”Et ollaan yhteisessä kelkassa kaikki, et me ei olla mitään yksityisyrittäjiä tommosessa toimistossa vaan siihen yhteen hiileen puhaltamista tavallaan. Et välillä se tietysti unohtuu ja välillä menee paremmin ja välillä vähän huonommin, mut et se yhteisyrittäminen (painottaen), et siinä on yhteinen päämäärä kaikilla [--] pyritään siihen samaan, hyvään lopputulokseen.” (H7)

TAULUKKO 1. Tuen määrittelyä

Mitä tuki on?	Mainintojen määrä ³
avun saantia pyydettyäessä	7
kuuntelua	5
puhumista/keskustelua	5
auttamista	4
neuvomista/opastamista	4
tiedon jakamista/tiedottamista	3
ammattillista (esim. ei muista jotain koodia)	2
henkistä	2
toisen töiden tekemistä	2
aineellista (siirretään töitä toisille)	1
kehumista	1
koulutukseen tms. ohjaamista	1
kysymistä	1
lohduttamista	1
oman mielipiteensä kertomista	1
teknistä (esim. tietokoneisiin liittyvää)	1
toisten arvostamista ja heihin luottamista	1
yhteistyötä	1
ymmärrystä	1

Tuki liitetään siis useimmiten avun saamiseen ja antamiseen työtilanteissa. Voisi melkein sanoa, että tässä aineistossa tukeminen ja auttaminen ovat ymmärrettävissä synonyymeinä.

Haastateltavat määrittelevät tuen useimmiten toimintaa aktivoivaksi tueksi. Tämä ilmenee muun muassa tiedon jakamisena ja konkreettisena auttamisena. Emotionaalinen tuki ja verkoston tarjoama tuki tulivat myös esille haastatteluissa. Verkoston tarjoama tuki on läsnä siten, että yleensä aina vallitsee valmius ja halukkuus auttaa toisia, vaikka jokainen tekeekin töitään muuten itsenäisesti. Vastauksista välittyy se kuva, että avun pyytäminen ja saaminen on enemmän sääntö kuin poikkeus.

Joskus tuki liittyy myös muihin kuin suoranaisiin työasioihin. Jotkut rajaavat tuen työpaikalla melko selkeästi vain työasioihin liittyväksi, mutta toiset eivät erottele sitä, koskeeko tuki työasioita vai henkilökohtaisia asioita. Eri ihmiset voivat kylläkin ymmärtää henkilökohtaisuusasteen eri tavalla: jollekin esimerkiksi omasta perheestä puhuminen voi olla osa jokapäiväistä vuorovaikutusta, kun taas toinen voi luokitella sen hyvin henkilökohtaiseksi.

Vastaajat viittasivat vastauksissaan yleisesti samantasoisten työntekijöiden väliseen tukeen niin sanotulla epävirallisella tasolla. Yksi vastaaja nosti kuitenkin esille työpaikan virallisen viestinnän tason liittämällä tuen palavereihin ja kehityskeskusteluihin toimistopäällikön kanssa. Tuen ilmauksena otettiin esille myös toisten arvostaminen ja keskinäinen luottamus.

4.3 Supportiivisuuden toteutuminen työyhteisössä

Koska kaikki matkavirkailijat tulevat toimeen keskenään ainakin päällisin puolin, tuen välittymiselle on olemassa hyvät lähtökohdat. Tuki ei kuitenkaan ole selvärajaisesti erotettavissa työntekijöiden vuorovaikutustilanteista. Tukijan ja tuettavan oma kokemus tilanteesta ja sen supportiivisuudesta onkin yksi tärkeä kriteeri, kun tulkitaan viestintätilanteissa ilmenevää sosiaalista tukea.

³ = kuinka moni haastateltava on maininnut/on tulkittu maininneen asian

Vastaajilla tuntuu olevan hieman erilaisia rooleja ja asennoitumisia tuen tarjoamiseen. Joku ei mielellään puutu toisten tekemisiin, kun taas toinen saattaa olla liiankin avulias. Eräs vastaaja toi esille vastavuoroisuuden siten, että autetaan toisia kiireestä huolimatta, koska tarvitessaan saa myös itse apua. Enimmäkseen tukea tarjotaan ammatillisissa asioissa, mutta yksi vastaaja kertoi tarjoavansa tukea erityisesti silloin, kun toinen tarvitsee henkistä tukijaa tai arvioijaa.

Toimistopäällikön rooli tuen antajana ja saajana on erilainen kuin muiden työntekijöiden. Tukeminen kuuluu hänen työnkuvaansa, mutta täytyy muistaa, että se on vain yksi osa hänen tehtävistään. Toimistopäälliköllä on kuitenkin viime kädessä vastuu henkilöstöstään ja sen hyvinvoinnista. Vaikka toimistopäällikkö saa tukea myös alaisiltaan, hänen pääasiallinen tukijansa työasioissa on toisella paikkakunnalla oleva johtaja.

4.3.1 Tuen tarpeen ilmaiseminen

Tuen pyytäminen vaikuttaa ainakin päällisin puolin helpolta. Koska muistettavaa on paljon ja tilanteet vaihtuvat nopeasti, toisten apuun turvaudutaan mutkattomasti ilmaisemalla tuen tarve yleensä suoraan. Tämä pätee ainakin silloin, kun on kyse ammatillisista asioista. Myöskään siinä ei olla kovin valikoivia, keneltä apua pyydetään. Käytännön syistä tukea pyydetään yleensä lähimpänä istuvilta työtovereilta tai sen mukaan, kenellä on tietämystä asiasta. Joukosta erottuu kuitenkin yksi työpari, joka hoitaa saman yrityksen matkoja ja muodostaa myös vastavuoroisen tukiparin.

Konkreettisesti avun tarve ilmaistaan esimerkiksi huutamalla avokonttorissa ja kysymällä työtovereilta apua kyseessä olevaan ongelmatilanteeseen. Koska matkavirkailijat ovat usein puhelimessa tai eivät voi muusta syystä keskeyttää työtään, avun saanti voi olla hankalaa juuri sillä hetkellä, kun sitä tarvitsee. Toisilla taas on kokemuksia siitä, että apua on aina saatavissa.

”saa apua, jos haluaa, että tosiaan jollakin olis sillä hetkellä aikaa, koska se ongelma on yleensä semmonen, että se on saatava se apu heti, että sinänsä se on hankalaa, kun kaikki on puhelimessa” (H1)

”Tukea on mun mielestä se, et mä huudan siellä, että auttakaa, miten tää tehdään. Voi sanoa, että aina joku vastaa ja tulee auttamaan.” (H2)

4.3.2 Annettu tuki

Toisia pyritään auttamaan mahdollisuuksien mukaan ongelmatilanteissa. Joskus tehdään toisten töitä, toisinaan vain kuunnellaan toista. Emotionaalista tukea tarjotaan kuuntelun ja lohduttamisen muodoissa esimerkiksi silloin, jos työtoverilla on niin sanottu huono päivä. Koska kiire sävyttää työpäiviä, useinkaan ei ole aikaa seurata muiden työtilannetta ja mahdollista avun tarvetta. Jotkut kuitenkin yrittävät kysyä silloin tällöin, voivatko auttaa, mikäli huomaavat työtoverin suorastaan hukkuvan töihinsä.

”jos jollakin on niin sanottu huono päivä niin kyllä siinä melkein kaikki sitten yrittää jotakin lohduttaa tai jotai sillee” (H8)

”minkä pystyy tekemään joko tekemällä toisen edestä töitä tai jos helpottaa se toisen puhuminen, niin antaa puhua, ettei ainakaan osoita, että tässä on kaikilla samanlaista [--] ainakin yrittää, ymmärrystä” (H7)

”kun itellä on semmosta aikaa, että voi niin kyllä mä oon yrittäny kysyä, et jos huomaa, et toisella on tosiaan kauhee kiire ja joutuu tekeen ylitöitä, et kysyy sitten, et voi antaa mulle jonkun tehtävän [--] mutta en mä nyt sillä tavalla sano, että olisin siinä kovin hanakka, mutta oon kuitenkin yrittäny” (H1)

Tietoa pyritään välittämään kysymättäkin esimerkiksi uudistuksista ja muutoksista. Tämä ilmenee esimerkiksi siten, että muistutetaan työtovereita uusista asioista ilman, että sitä kukaan edes kysyy.

”jos tulee uusia asioita niin kyllä mun mielestä siellä joko sähköpostilla tai sitte kailotetaan, että muistakaa, että tässä on tämmönen juju, että kyllä se mun mielestä meillä toimii” (H1)

Nimetyt asiakkaat saattavat olla joidenkin kohdalla yksi tuen tarjoamista rajoittava seikka. Kun on tottunut olemaan tekemisissä tiettyjen asiakkaiden kanssa, voi tuntua oudolta hoitaa jonkun toisen yrityksen matka-asioita. Toisaalta tämäkin käytäntö on joustava, ja jotkut hoitavat mielellään eri yritysten matkoja. On kuitenkin selvää, että omat nimetyt asiakkaat ovat ensisijaisia hoidettavia ja vasta sitten muut, mikäli

työtilanne sallii sen. Käytännössä toisten auttaminen ei siis aina ole mahdollista, vaikka auttamishalua löytyisikin.

”meilläkin on niin jaoteltu, tietyt hoitaa tiettyjä firmoja, et se on niin vaikee mennä yhtäkkiä puuttumaan, sitä joutuu tavallaan alottamaan alusta kaikki, et mitenhän tää ny tehään” (H8)

”noin ajallisesti on hirvittävän vaikee esimerkiks ruveta tekemään toisen töitä” (H3)

H1: ”periaatteessa mulla on semmoset firmat, etten vastaa siihen yleiseen linjaan, et sitte ku mä huomaan, et se soi ja soi ja soi, että kyllä mä otan niitä puheluja sitte, että [--] en mä niin rajaa sitä, että nää on mun ja en mitää muuta, mutta tietysti kun on se oma homma hoiettava ettei tule taas niistä kahesta firmasta sanomista, jos mä rupeen haaliin hirveesti muita hommia...”
T: ”...et ne on ensisijaset...”
H1: ”...kyllä, että ne on hoiettava ensi ja jos tulee semmosta aikaa sitte...”

4.3.3 Saatu tuki

Vastaajat kokevat tulleen tuetuiksi lievästi enemmän toimintaa aktivoivalla tasolla (tiedollinen tuki ja konkreettinen apu) kuin huolenpitoa osoittavalla tavalla. Tuen painottuminen tiedolliseen ja konkreettiseen apuun selittyy ainakin osittain sillä, että tukitilanteet liittyvät useimmiten työtehtävien hoitamiseen. Työtehtävien tasolla tukea, erityisesti tiedollista ja instrumentaalista, on saatavilla kaikkien kesken. Tunnepitoinen tuki liittyy esimerkiksi asiakaspalvelussa ilmeneviin hankaluuksiin, jolloin tilanne saatetaan käydä jonkun työtoverin kanssa läpi. Tällaisessa tilanteessa työtoveri voi tarjota myös tiedollista tukea, mikäli hän tuntee paremmin kyseessä olevan asiakkaan ja osaa kertoa hänen tyypillisistä tavoistaan. Tämä saattaa lieventää tilanteen ottamista liian henkilökohtaisesti.

Kysyttäessä tuen riittävydestä eli onko saanut tarvitessaan tukea, vastaukset olivat niukkuudessaan hyvin yksiselitteisiä: kaikki haastateltavat kertoivat saaneensa tarvitessaan tukea. Kiireen takia tuen saaminen ja antaminen voi viivästyä, mutta työntekijöillä on kuitenkin halu auttaa toisiaan. Silti oma aktiivisuus on tarpeen, jotta saa varmasti tarvitsemansa avun ja tuen.

T: *"Jos aatellaan tällaisia tilanteita, jolloin olet ite tarvinnu tukea, esimerkiks neuvoja, niin ootko yleensä saanu sitä?"*
 H2: *"Aina."*

T: *"No ootko mielestäs saanu tukea riittävästi..."*

H3: *"...olen..."*

T: *"...esimerkiks apua aina, kun oot tarvinnu..."*

H3: *"...olen, ei aina tietystikkään heti sillon, kun mä oon sitä kaivannu, mut se asia on täytyny siirtää tuonnemmaks."*

T: *"No jos mietit niitä tilanteita, missä olet mielestäs tarvinnu tukea, jonkinlaista tukea, niin ootko saanu sitä?"*

H8: *"Oon kyllä [-] se on ite kysyttävä ja otettava selville."*

4.3.4 Tukitilanteita

Tukitilanteet liitetään melko tiukasti työssä ilmeneviin isompiin tai pienempiin tietotaitoa vaativiin työtehtäviin ja asiakaspalvelutilanteisiin. Henkilökohtaisia asioita ei käsitellä kovinkaan paljon työpäivän aikana, mikä on sinänsä ymmärrettävää kiireisessä työympäristössä. Lisäksi henkilökohtaisella tasolla tukea ilmaistaan vain tiettyjen työtovereiden kesken.

"ammattillista, että esimerkiks ei muista jotain koodia, huutaa sieltä, että sanokaa ny äkkiä joku, kuka muistaa tai mikä joku hinta, että saako sillä vaihtaa lippuja tai jotai muuta" (H1)

"lippujen hinnottelujuttuja, oikeestaan teknistä, mut kyl on sitte semmostaki, että johon liittyy tämmöset erilaiset määräykset ja säännöt (ulkoa muistettavaa tietoa)" (H3)

"joku yksittäinen juttu, joku hotelliasia, joku paikka, mistä pitää jotain varata tai jotain tällästä, että se vähän vaihtelee" (H4)

Mikäli puhelimesta on ollut niin sanottu hankala asiakas, näitäkin tilanteita käydään yhdessä läpi tarvittaessa. Tällöin tuki on laadultaan yleensä emotionaalista tai tiedollista. Myös oma käytös ja asenne vaikuttavat osaltaan siihen, koetaanko joku asiakas hankalana vai ei. Hankaluudet eivät myöskään vaikuta kovin dramaattisilta, vaan ne liittyvät lähinnä asiakaspalvelun luonteeseen kuuluviin inhimillisiin tekijöihin, kuten kummankin osapuolen tunnetilaan. Kuitenkin niiden läpikäyminen ja

purkaminen, olkoon se vaikka vain pari sanaa lähimmälle työtoverille, helpottaa omaa oloa.

T: ”Onko esimerkiksi ollu sellasii tilanteita, että puhelimessa ois ollu vähän hankala asiakas, niin sanotko siitä sitten jälkeenpäin eli puretaanko se tilanne?”

H7: ”No kyllä, et sitä käsitellään, et mistä se mahto johtua ja asiako siinä riiteli vai oliko ihmisellä vähän huono päivä vai mistä se kaikki johtu, et pyritään löytää syy (painotus) siihen käyttäytymiseen [--] kyllä se ääneen tulee sanottua, että se jotenki helpottaa itteensäki, vaikka tilanne saattaa olla mikä se onkaan, mut sitä vähän jaetaan.”

T: ”Onks sulle koskaan tullu sellasta tilannetta, että ois esimerkiksi puhelimessa ollu vähä hankala asiakas, että käytkö sellasia läpi työtovereitten kanssa?”

H3: ”On tietystikki tullu eteen. Se vaan, että näinkin pitkän työkokemuksen jälkeen, niin mun ei tarvi riidellä asiakkaitten kanssa, enkä mä koe niitä sitte erityisesti hankalaksikaan [--] joskus joku sanoo jostaki asiakkaasta, että kun se on niin hankala ja se on niin vaikee, niin mä oon sitä mieltä, että se riippuu siitä, miten sä ite käsittelet sitä ihmistä ja miten sä puhut sille.”

4.3.5 Kokemuksia tuen määrästä ja sen vaikutuksista

Tuesta on harvemmin ylitarjontaa tai ainakaan toisten tarjoamaan tukeen ei suhtauduta kielteisesti. Avun tarjoajia saattaa olla samanaikaisesti montakin, mutta suurin osa vastaajista kokee tämän positiivisena asiana. Mikäli joku neuvoo liikaa, siitäkin voi sanoa suoraan.

”Jos joku jotain kysyy, niin monesti moni rupee ettimään sitä tietoo tai sanomaan omia juttuja ja sitte katotaan yhdessä, että se on semmosta aika sujuvaa, ettei tuu sellasta, että hetkinen, ketä nyt kuuntelis, et se on semmosta yleistä keskustelua asiasta ja ihan sopivasti mun mielestä.” (H6)

”Vaikka neuvoskin liikaa, niin ainahan se on parempi, mutta jotkuthan sitä ei sitten siedä, jos menee neuvomaan niin kuulee heti, et kyllä mää sen tiään, kuulee heti äänensävyistä (naurahtelua), ettei tarvi tulla neuvomaan, mut en mää taas koe sitä loukkaavana, että jos joku tulee kertoo, tietää (naurahtelua) enemmän ku ite.” (H8)

Tuen saamiseen ja antamiseen liitettiin harvoin mitään negatiivisia kokemuksia, kuten kiitollisuudenvelkaa tai vallankäyttöä. Mahdollisten tukeen liittyvien negatiivisten seurausten esille ottaminen haastattelutilanteessa herätti lähinnä ihmetystä. Yksi

matkavirkailija oli kuitenkin kokenut aiemmin, ettei hän ollut saanut tarvitsemaansa henkistä tukea työtovereiltaan. Hän painottikin sitä, että jos on esimerkiksi sairaana tai lapsi on sairas, niin toisten tulisi tukea sellaisessa tilanteessa, eikä syyllistää poissaolosta. Yhdenkin ihmisen poissaolo tietysti lisää muiden työmäärää, mutta sellaisessa tapauksessa tulisi vain ajatella, että jokainen joutuu olemaan vuorollaan poissa erinäisistä syistä.

T: ”Joo, no vielä kaivelen näitä mahdollisia negatiivisia juttuja, niitä ei välttämättä tietysti ole, mutta joskushan tukeen liittyy myöskin tällaisia kielteisiä asioita eli sitä voiaan esimerkiks käyttää vallankäytön välineenä tai sitten esimerkiks sinun tarjoama tuki voi tulla torjutuks tai tuntee jäävänsä kiitollisuudenvelkaa saamastaan tuesta esimerkkeinä, niin ootko sä kokenu mitään tällaisia kielteisiä asioita, mitä liittys siihen tuen antamiseen tai saamiseen?”

H4: ”(mieltii) No ei, ei mun mielestä, että jos on auttanu jotain, jos on joku halunnu apua, niin sitten, en oo sullei menny tyrkyttämään sitä apua, jos ei joku oo sitä kaivannu, eikä mitään tämmöstä kiitollisuudenvelkaa, ei tuu (ole tullut) ikinä mieleenkään.”

T: ”Yleensä tää tuen antaminen ja saaminen koetaan ihan positiivisena asiana eli on ihan hyvä, jos joku neuvoo, mut oisko ollu sellasia tilanteita, että joko niin päin, että sinä oot saanu tukea tai että oot antanu jollekulle tukea ja siitä ois ollu jotain negatiivisia seurauksia?”

H2: ”No en kyllä, ei kyllä tuu mieleen yhtään tollasta tilannetta.”

T: ”Et ei oo, vielä nyt vähän kaivelen (naurahtaen), että ei oo tullu sellasta tilannetta, että tukes ois torjuttu tai oisit kokenu, että se on jotenki vallankäytön väline tai että jäät kiitollisuudenvelkaa?”

H2: ”No kuule en, en mä mielestäni tollasessa tilanteessa oo ollu.”

Vaikka toisten neuvoihin ja tukeen suhtaudutaan yleensä positiivisesti, liiallinen neuvominen ja auttaminen voi ärsyttää. Myös toisen päälle puhuminen voidaan kokea epäkohteliaana. Tuki ja konkreettinen apu on myös joskus torjuttu, kun liiallisesta työmäärästä valittava ei olekaan jakanut töitään.

4.3.6 Supportiivisuus toimistopäällikön ja alaisten välillä

Toimistopäällikön ja alaisten välinen suhde vaikuttaa epäviralliselta ja luontevalta. Yksi työntekijä kuvaa toimistopäällikköä näin: *”Hilja (nimi muutettu) on kuitenkin semmonen niinku kaveri sullei, et sulle voi kyllä sanoo sit ihan kaikista asioista.”* (H4) Toimistopäällikkö haluaa myös pitää yllä sellaista kuvaa, että hänkin on inhimillinen ja

tarvitsee itsekin tukea. Tämä varmasti edesauttaa hänen puoleensa kääntymistä tukea tarvitessaan. Työntekijät kääntyvätkin usein toimistopäällikön puoleen, mikäli jokin asia painaa mieltä ja he tarvitsevat siihen apua. Toimistopäällikkö pyrkii myös tarkkailemaan muiden työtilannetta, jotta työmäärä ei kasvaisi kellään liian suureksi. Tarvittaessa hän pyytää työntekijöitä jakamaan töitä keskenään. Tämä voi kuitenkin olla helpompaa sanoa kuin toteuttaa käytännössä. Ensinnäkin kaikki ovat yleensä täystyöllistettyjä. Toiseksi töiden jakaminen ei ehkä ole niin yksinkertaista, koska toiselle annetut työt ovat pois myös omista myyntiluvuista. Kolmas mahdollinen este töiden jakamiselle voi olla se, ettei toinen halua hoitaakseen jotain rahallisesti pientä varausta, koska siitä ei tule hänelle paljoa myyntiä. Sitä on vaikea sanoa, kuinka merkityksellinen tai merkityksetön asia myyntiluvut ovat, sillä asiasta mainitsi vain yksi haastateltava. Sen sijaan on mahdollista, että edellä kuvatut ajatukset ovat jonkinlainen este tuen pyytämislle.

”[--] siinä on se, että ehkä joillaki, että aattelee, jos antaa jonku homma, niin se menee sen myyntiin ja sit ei kehtaa taas jotain pienempiä pilipalijuttuja niin paljo antaa, että samainen ihminen saattaa aatella, että siitä ei tuu myyntiäkää, että siinä on vähän sellasii...” (H6)

Jokapäiväisissä työtehtävissä matkatoimistovirkailijat tukevat toisiaan ilman toimistopäällikön apua, mutta hänen puoleensa käännetään esimerkiksi työpaikan ihmissuhteisiin liittyvissä ristiriidoissa. Toimistopäällikkö haluaa myös selvittää ristiriidat, jotta ne eivät jää kytemään taustalle. Vastaavasti toimistopäällikkö pyytää tukea alaisiltaan esimerkiksi delegoimalla heille matkavarausten tekoja.

Vaikka tuen tarjonta ja kysyntä näyttää olevan tasapainossa, jotkut kaipaavat toimistopäälliköltä enemmän tukea töiden jakamisessa ja muissa käytännön asioissa. Häneltä odotetaan myös tietynlaista herkkyyttä havaita, mitä työntekijöiden keskuudessa tapahtuu. Mikäli joillakin työntekijöillä on esimerkiksi erimielisyyksiä, on toivottavaa, että toimistopäällikkö puuttuu asiaan.

”enemmän se mun mielestä ois toimistopäällikön tehtävä kans jaella niitä hommia, mutta se jää oikeestaan meidän tehtäväks, koska hänellä on ne omat hommat, et hän ei sillei samanlaista hommaa tee meidän kanssa [--] se on sitte vaikee hänen huomata sitä aina, mut käydäänhän me aina sanomassa, mut se on enemmän meidän keskistä sitte” (H8)

”käytännön asioissa Hilja (nimi muutettu) ei tue, eikä pystykään, enkä mä tiedä, onko se hänen asiakaan, tietysti se jollain tavalla ois” (H6)

”toimistopäällikölläkin mun mielestä on iso (vastuu) ja näissä henkilöstöasioissa yleensäkin vastuu, että huomaa, missä mennään, että jos ei mee hyvin työkavereilla, että huomais sen, että saa siihen minun mielestä puuttua ulkopuolinenkin tai jos kahella ihmisellä ei oikein synkkaa niin kyllä siihen mun mielestä voi puuttua sitte mieluummin toimistopäällikkö, koska hän on sinänsä jäävi” (H1)

Vastaavasti toimistopäällikkö kokee joskus hankalaksi jokaisen työntekijän yksilöllisen tuen tarpeen huomioimisen ja tukemisen käytännössä: *”kiireen keskellä se tuen antaminen, siinä on aikamoisen kauhee homma, et saa jokaista tuettua sillei niinku ne haluaa”*. Työntekijöillä on erilaisia tarpeita tuen suhteen, sillä jotkut tarvitsevat sitä enemmän ja toiset taas ovat tyytyväisiä omissa oloissaan. Tukea välittyy myös työntekijöiltä toimistopäällikölle: *”kyllä mun mielestä alaisetki tukee aina sillei minun hommia, et jos on jotaki, mitä ne huomaa taas, että mitä pitäis tehdä, niin ne käy sitte aina sanomassa, että käy siellä tai täällä”*.

Yhteenvedona voidaan sanoa, että tukea saadaan sekä muilta työtovereilta että toimistopäälliköltä. Työtoverit auttavat toisiaan päivittäisten työtehtävien hoitamisessa tiedollisen ja konkreettisen tuen avulla, johon sekoittuu myös emotionaalista tukea. Tukea pyydetään työpäivän aikana tarvittaessa suoraan muilta työtovereilta. Sitä saadaan joko heti tai viiveellä, mikäli tuen antajan työtilanne ei salli keskeytyksiä. Tukea tarjotaan harvemmin ilman, ettei joku pyydä sitä ensin. Tämä käytäntö vaikuttaa toimivalta, sillä työntekijät ovat olleet tyytyväisiä saamansa tuen määrään. Toimistopäälliköltä saadaan eniten emotionaalista ja konkreettista tukea. Alaiset kääntyvät hänen puoleensa usein, jos jokin asia painaa mieltä. Aineistosta ei käynyt selvästi ilmi, liittyvätkö nämä tilanteet enimmäkseen työasioihin vai myös henkilökohtaisiin asioihin. Alaiset tukevat toimistopäällikköä lähinnä konkreettisesti esimerkiksi matkavarausten teossa.

5 POHDINTA

Sosiaalinen tuki toteutuu vuorovaikutuksessa kahden tai useamman ihmisen välillä. Sitä voidaan tarkastella viestintäprosessina, jossa on tuen antaja ja vastaanottaja. Vuorovaikutustilanteen ei tarvitse olla pelkästään tukea-antava, vaan tuki voi nivoutua osaksi muuta viestintää. Tuki voi vähentää henkistä kuormitusta ja stressikokemuksia, mutta se voi myös ennaltaehkäistä ongelmien syntymistä. Tällöin keskeisessä asemassa ovat pysyvät ja läheiset ihmissuhteet, joissa ilmaistaan toisesta välittämistä ja hänen arvostamistaan.

Tukea voidaan tarkastella monessa kontekstissa, kuten työtovereiden, ystävien tai perheen kesken. Tässä tutkimuksessa on keskitytty työyhteisöön ja sen sosiaaliseen tukiverkoston. Tukea on tarkasteltu tuen antajan ja saajan näkökulmasta, tilanteiden tasolla sekä itse tuen sisältöä ja sen välittymistä. Näkökulma on keskittynyt tuki-ilmion kuvaamiseen ja sen viestinnällisen ulottuvuuden esiin tuomiseen.

Useissa tutkimuksissa supporttiivisuutta ei ole tarkasteltu puhtaasti ilmiön tasolla, vaan on tutkittu sen vaikutuksia ja yhteyksiä johonkin toiseen tekijään, kuten työstressiin tai keskitytty johonkin tiettyyn tuen ilmenemismuotoon. Tämän tutkimuksen avulla selvitettiin, millaiseksi kohdeorganisaation työntekijät mieltävät supporttiivisen viestinnän, miten tuen antaminen ja saaminen toteutuu työyhteisössä sekä miten työyhteisön interpersonaaliset suhteet ja ilmapiiri vaikuttavat supporttiivisuuden ilmenemiseen. Supporttiivisuutta tarkasteltiin osana jokapäiväistä vuorovaikutusta kohdeorganisaatiossa. Vaikka lähtökohtana oli samantasoisten työntekijöiden välisen supporttiivisuuden tarkastelu, toimistopäällikön ja alaisten välinen tuki nousi omaksi tapaukseksi.

5.1 Tulosten tarkastelua

5.1.1 Suhteet ja ilmapiiri

Työyhteisön interpersonaaliset suhteet ja ilmapiiri ovat sidoksissa supporttiivisuuteen siten, että toimivat suhteet ja hyvä ilmapiiri lisäävät tuen saamista ja antamista.

Toimivat suhteet työpaikalla perustuvat luottamukseen, uskottavuuteen ja supportiivisuuteen (Albrecht & Hall 1991, 275 – 276). Suhteet vaikuttivatkin ainakin päällisin puolin toimivilta tutkitussa matkatoimistossa. Pienessä ja tiiviissä työyhteisössä ristiriitaisuudet suhteissa ja ilmapiirissä saattavat olla seurauksiltaan vahingollisempia kuin laajemmassa ja väljemmässä organisaatiossa. Mikäli fyysisesti samassa tilassa työskentelevät tai osa heistä ei tule toimeen keskenään, koko ilmapiiri saattaa tulehtua. Kohdeorganisaatiossa ristiriitaisuudet ainakin pyritään käsittelemään mahdollisimman pian, jolloin vältytään supportiivisuuteen haitallisesti vaikuttavilta seurauksilta. Ongelmien nopea ratkaiseminen onkin yksi merkki supportiivisia suhteita edistävästä organisaatiosta (Andrews & Herschel 1996, 101).

Ilmapiiriä luonnehdittiin hyväksi. Kilpailuhenkisyttä ei ollut havaittavissa, vaan ilmapiiri vaikutti aidon avuliaalta. Kaiken kaikkiaan työyhteisössä oli havaittavissa monia supportiiviseen ilmapiiriin liittyviä ominaisuuksia, joita Wallach (1983) on kuvannut. Ainakin yhteistyö, sosiaalisuus ja tasa-arvoisuus tulivat tuloksista esille. Päivittäinen keskustelu muista kuin työasioista oli joidenkin haastateltavien mielestä riittämätöntä, mutta tähän vaikutti paljon töiden aiheuttama kiire. Päivittäinen vuorovaikutus työntekijöiden kesken on kuitenkin yksi supportiivisuutta mahdollisesti lisäävä tekijä, vaikka se tarkoittaisikin vain lyhyttä yhteistä hetkeä kahvihuoneessa. On helpompi pyytää tukea silloin, kun päivittäinen sosiaalinen vuorovaikutus toimii. Sosiaalisen tuen tutkimuksessa tulisikin keskittyä enemmän sosiaalisen tuen syihin ja taustoihin, esimerkiksi päivittäiseen vuorovaikutukseen, eikä vain itse supportiivisiin tapahtumiin (Barnes & Duck 1994, 178; Leatham & Duck 1990).

Koska työntekijöiden välillä ei näyttänyt olevan suuria tai pitkäkestoisia ristiriitaisuuksia, heidän muodostamansa avunanto- ja tukiverkosto tuntuu toimivalta. Tosin haastatelluilla työntekijöillä oli hieman eriäviä näkemyksiä siitä, kuinka avointa viestintä työpaikalla on. Joidenkin mielestä kaikki ristiriidat pystytään selvittämään nopeasti, kun taas jotkut ovat sitä mieltä, että näennäinen avoimuus peittää taakseen käsittelemättömiä asioita. Työntekijöillä näyttää olevan erilaisia odotuksia myös asioiden ja mielipiteiden jakamisen suhteen. Jotkut keskittyvät enimmäkseen omiin töihinsä ja muutamat taas kiinnittävät enemmän huomiota koko työyhteisön kattavaan viestintään ja ilmapiiriin, kuten tämä haastateltava: *”mulle se on kaikkien meidän yhteinen työpaikka ja työyhteisö, niin jokainen voi vaikuttaa jollain tavalla, varsinkin*

jos ainakin sanoo mielipiteen ja korjausehdotuksen, miten joku asia voisi olla toisin”
(H6).

5.1.2 Tukea-antava vuorovaikutus

Tutkitussa työyhteisössä tukea on periaatteessa saatavilla kaikkien työntekijöiden taholta, mutta käytännössä saatu tuki voi olla vähäisempää. Tämä voi johtua liian vähäisistä resursseista työajan puitteissa. Lisäksi tuen saaminen edellyttää tuen tarvisijan aktiivisuutta. Yleensä tuen tarve ilmaistaan suoraan verbaalisesti, jolloin siihen reagoidaan ratkaisukeskeisesti. Yhdessä haastattelussa tuli kuitenkin ilmi epäsuora verbaalinen tuen tarpeen ilmaisu (liiallisesta työmäärästä valittaminen). Oletuksena on, että epäsuoraan tuen tarpeen ilmaisuun reagoidaan usein vähättelemällä ongelmaa tai ei huomioida lainkaan tuen tarvetta (Barbee, Rowatt & Cunningham 1998, 285). Kun työtoverit ovat kuitenkin reagoineet tähän tuen ilmaukseen ratkaisukeskeisesti tarjoamalla apuaan, se on torjuttu. Syynä voi olla se, että valittaminen ei olekaan ollut tuen tarpeen ilmaus. Toinen tulkintamahdollisuus liittyy siihen, että tuen tarvisija kokee tilanteen uhkana omalle itsetunnolle ja haluaa näyttää itsenäiseltä. Vastajat kuitenkin luottavat enimmäkseen siihen, että jokainen ilmaisee tuen tarpeensa selkeästi. Voi kuitenkin olla mahdollista, että epäsuorat tuen tarpeen ilmaisut jäävät helposti huomaamatta, kun jokaisen huomio on pääasiassa omissa töissä.

Cutronan, Suhrin ja MacFarlanen (1990) tutkimuksen mukaan naimisissa olevien ihmisten suhteen läheisyys ja luottamus partneriin helpottavat tuen pyytämistä suoraan. Tätä tutkimustulosta voi mielestäni soveltaa myös muihin suhteisiin. Koska matkatoimistossa tukea pyydetään yleisesti suoraan, tästä voi päätellä, että suhteet työntekijöiden kesken ovat läheiset ja vakiintuneet.

Vaikka tässä tutkimuksessa ei selvitetty vastaajien intrapersonaalisia ominaisuuksia, vastauksista voi päätellä, että matkavirkailijoilla on vahva tunne ammattitaidostaan, jolloin avun pyytäminen ei uhkaa heidän minäkäsitystään tai ammattipätevyyttään. Onhan tutkimuksissakin todettu, että itseluottamuksen osoittaminen lisää saadun tuen määrää (Dunkel-Schetter & Skokan 1990, 441). Voi tietysti olla mahdollista, että avun

pyytämisen helppoudessa tai vaikeudessa on persoonakohtaisia eroja, joita ei tullut ilmi haastattelutilanteissa.

Toimintasuuntautunut tuki eli tiedollinen tuki ja konkreettinen apu olivat tärkeimpiä näkyviä tuen muotoja tutkimuskohteessa. Koska tutkimuksen kohteena oli työyhteisö, jossa työtahti on yleensä kiireinen, tärkeintä tuntui olevan työtehtävien sujumista edesauttava tuki. Myös Himlen ja Jayaratnen (1991) johtopäätökset tuen vaikutuksista tukevat sitä oletusta, että päivittäisiin työtehtäviin liittyvä tuki on tehokkainta työpaikalla. Toisaalta ei pidä aliarvioida emotionaalisen tuen vaikutuksia, koska se liittyy usein muihin tukimuotoihin. Esimerkiksi Wills (1985) liittyy tiedollisen tuen osaksi emotionaalista tukea.

Tuen kohdistuminen lähinnä työtehtävien hoitamiseen kuvaa myös sitä, että työntekijät suhtautuvat työhönsä tunnollisesti, eivätkä käytä liikaa aikaa henkilökohtaisten asioiden pohtimiseen. Näin välttyään myös siltä, että toisten liiallinen tukeminen henkilökohtaisissa asioissa haittaisi työtehtävien hoitamista (Zimmermann & Applegate 1994, 63).

Tuen antamiseen ja saamiseen liitetään vastavuoroisuutta, mutta lähinnä koko työyhteisön tasolla. Apua pyydetään siltä, joka sattuu olemaan lähellä ja vapaana tai jonka tiedetään osaavan kyseessä olevan asian. Samat henkilöt eivät siis välttämättä auta vastavuoroisesti toisiaan, vaan apua pyydetään ja annetaan tilanteen mukaan. Tuen antaminen ja saaminen on siis luonteeltaan enemmän kollektiivista kuin yksilötasolla ilmenevää. Tämä kuvaa hyvin Clarkin ja Millsin (1979) määritelmää yhteisöllisestä suhteesta (communal relationship).

Haastateltavat eivät liittäneet supportiivisuuteen juuri lainkaan negatiivisia ilmiöitä, kuten vallankäyttöä tai kiitollisuudenvelkaa. Tähän saattaa vaikuttaa se, että työtoverit kokevat toisensa tasavertaisina avun saajina ja antajina. Tasavertaisuutta lisää myös se, että he ovat työskennelleet yhdessä vuosia. Lienee myös vaikeaa havaita toisten tarjoamassa tuessa joitain itselleen epäedullisia piilotarkoituksia, ellei sellaista ole ollut aihetta epäillä. Itse haastattelutilanteessa kysyin mahdollisista negatiivisista ilmiöistä suoraan, mikä saattoi olla liian tungettelevaa ja johtaa äkkinäisiin vastauksiin. On kuitenkin todennäköisempää, että sosiaalinen tuki koetaan todellakin pääasiassa

positiivisena asiana. Positiivisia tulkintoja lisää myös se, että tutkitun työyhteisön vuorovaikutussuhteissa ei ole mainittavia akuutteja ristiriitoja.

Tiedolliseen tukeen liittyvä neuvominen on yksi sellainen tukimuoto, joka voidaan tulkita sekä positiivisena että negatiivisena asiana. Negatiivisesti tulkittuna neuvominen voidaan kokea liialliseksi toisen asioihin sekaantumiseksi (Goldsmith & Fitch 1997, 461). Tällainen asennoituminen oli havaittavissa yhden haastatellun kohdalla. Hän koki, että eräs työtoveri puuttuu liikaa muiden asioihin. Kyseinen osapuoli tiedostaa itsekin olevansa joskus liian innokas neuvomaan, mutta ei välttämättä tiedosta sen ärsyttävän jota kuta. Kyseessä voi olla hänelle niin tuttu tilanne, ettei hän huomaa neuvovansa liikaa (Dunkel-Schetter & Bennett 1990, 279).

Tuen saajan käsityksiä saatavilla olevasta ja saadusta tuesta on tutkittu enemmän kuin tuen antajan käsityksiä antamastaan tuesta. Tässä tutkimuksessa kysyttiin muun muassa sitä, miten toisia pyritään tukemaan. Tämä ei kuitenkaan vielä kerro siitä, onko vastapuoli kokenut saaneensa tukea. Vastajaat olivat kuitenkin yksimielisiä siitä, että tukea on ollut saatavilla riittävästi, joten tästä voidaan päätellä, että annettu ja saatu tuki ovat kohdanneet.

5.1.3 Tuki eri hierarkiatasoilla

Kun tarkastellaan erikseen työtovereilta ja toimistopäälliköltä saatua tukea, niin työtoverit tarjoavat toisilleen enemmän konkreettista apua työtehtävissä kuin toimistopäällikkö. Tämä on sinänsä ymmärrettävää, koska alaisten työnkuva on erilainen kuin toimistopäälliköllä. Toimistopäälliköltä saatu konkreettinen apu ilmenee esimerkiksi koulutukseen tai lääkintävoimistelijalle ohjaamisena. Matkavirkailijat jakavat paljon tiedollista tukea keskenään, mihin liittyy myös emotionaalista tukea. Sen sijaan toimistopäälliköltä haetaan yllättävän paljon emotionaalista tukea. Himlen ja Jayaratnen (1991) tutkimuksen mukaan emotionaalinen ja hyväksyntää ilmaiseva tuki eivät ole kovin merkityksellisiä työyhteisössä. Syynä pidettiin muun muassa sitä, että emotionaalista tukea on vaikea pyytää ja antaa. Näin ei näytä olevan tutkitussa matkatoimistossa, sillä emotionaalisen tuen osuus erityisesti toimistopäälliköltä saadusta tuesta on merkittävä.

Työpaikan fyysiset puitteet voivat osaltaan vaikuttaa siihen, että toimistopäällikön luona on helpompi puhua luottamuksellisista asioista, koska hänellä on erillinen huone. Emotionaalisen tuen osuus esimieheltä saadusta tuesta on kuitenkin odotettua suurempi verrattuna aiempiin tutkimuksiin. Esimerkiksi Miller (1999, 229 – 230) olettaa, että esimiehiltä saa eniten instrumentaalista ja tiedollista tukea. Esimiehen puoleen kääntymistä voi lisätä myös se, että erityisesti stressaavissa oloissa korkeammassa asemassa olevat henkilöt koetaan paremmiksi tuen tarjoajiksi kuin työtoverit (Albrecht & Adelman 1984, 19 - 20).

Tukitilanne ja tuen tarpeen laukaisija vaikuttavat siihen, käännyttäänkö toimistopäällikön vai työtoverin puoleen. Päivittäisiin työtehtäviin eli matkavarauksiin liittyvät tilanteet hoidetaan pääasiassa työtovereiden tuella, kun taas toimistopäällikön antama tuki liittyy enimmäkseen suurempiin ongelmatilanteisiin tai ristiriitoihin työntekijöiden välillä.

Zimmermann ja Applegate (1994, 62 – 63) tuovat esille joitakin alaisen ja esimiehen väliseen tukisuhteeseen liittyviä negatiivisia tulkintoja. Heidän mukaansa alaisen tarjoama tuki esimiehelle voidaan tulkita mielistelynä, ja esimiehen tuki voidaan kokea epäluottamuksen osoituksena alaisen kykyjä kohtaan. Näille tulkinnoille ei löytynyt aihetta tutkitusta matkatoimistosta. Matkavirkailijat tekevät töitään hyvin itsenäisesti, joten toimistopäällikkö ei edes puutu heidän töihinsä muuta kuin silloin, jos jonkun työmäärä on liian suuri. Alaisten välillä ei myöskään vaikuttanut olevan kilpailutilannetta toimistopäällikön suosioista, joten mielistelyyn ei näytä olevan aihetta.

Vaikka tutkimuksen alkuperäisenä tarkoituksena ei ollut tarkastella esimiehen ja alaisten välistä supportiivisuutta, heidän tukisuhteensa muodostui mielenkiintoiseksi tarkastelukohteeksi. Esimiehen ja alaisten välistä supportiivisuutta on tutkittu melko vähän, erityisesti esimiehen kokemuksia omasta tukiroolistaan (Albrecht & Halsey 1992, 239; Yoon & Thye 2000, 295). Tämän tutkimuksen perusteella voidaan sanoa, että esimiehen rooli tukijana voi olla hyvin haastava, sillä työntekijöillä on erilaisia tukitarpeita. Merkittävin tutkimustulos lienee se, että toimistopäälliköltä haetaan paljon emotionaalista tukea. Toimistopäällikkö taas pyytää matkavirkailijoilta lähinnä konkreettista tukea matkavarausten teossa. Lisäksi alaiset saattavat antaa omatoimisesti tiedollista tukea toimistopäällikölle esimerkiksi muistuttamalla hoidettavista asioista.

5.1.4 Stressin ja tuen yhteys

Stressitekijät korostuvat supportiivisuuteen liittyvässä kirjallisuudessa. Vastakkaiset näkemykset liittyvät siihen, onko supportiivisesta viestinnästä hyötyä sekä stressaavissa että ei-stressaavissa tilanteissa. Voidaan sanoa, että supportiivisuudella on positiivisia vaikutuksia molemmissa tilanteissa. Supportiivisuus koetaan kuitenkin erityisen merkitykselliseksi stressin alaisena. Sen sijaan stressin määrittelyminen ei ole yksiselitteistä, koska stressikokemukset ovat hyvin yksilöllisiä tunteuksia. Tärkeää on varmaankin sisäinen kokemus siitä, pystyykö jotenkin hallitsemaan esimerkiksi omaa työtilannettaan. Asiakaspalvelualalla päivät ovat arvaamattomia, mikä voi olla sekä mielenkiintoista että stressaavaa. Tietoisuus siitä, että asiakasta tulisi pystyä palvelemaan parhaalla mahdollisella tavalla myös kiireessä voi kuitenkin altistaa työn liialliselle kuormittavuudelle.

Matkatoimistossa stressiä ja rasitusta aiheuttavat eniten kiire ja suuri muistettavien asioiden määrä. Kiire voi olla olosuhteista johtuvaa, mutta joissakin tapauksissa ainakin osittain itse aiheutettua. Alalle saattaa myös hakeutua tai päätyä sellaisia ihmisiä, jotka kokevat nopeasti muuttuvat tilanteet ja työpäivien arvaamattomuuden enemmän mielenkiintoisena kuin rasittavana osana työtä. Oman näkemyksensä tarjoaa yksi matkavirkailija: *”Eihän tälle alalle tuu kun hullut (haastattelija ja haastateltava nauravat)”* (H3).

Matkatoimistossa vallitseva supportiivinen ilmapiiri näyttäisi osaltaan ennalta ehkäisevän suurien stressitekijöiden kehittymistä. Tämä johtopäätös tukee sosiaalisen tuen yleisvaikutuksen näkökulmaa, jonka mukaan tuella on positiivisia vaikutuksia myös stressittömissä olosuhteissa (ks. esim. Albrecht, Burleson & Goldsmith 1994, 425). Mikäli apua ja neuvoja olisi vaikea pyytää ja työtoverit olisivat haluttomia tukemaan toisiaan, ilmapiiri olisi varmasti stressaavampi kuin haastatteluajankohtana.

Tuen tarjoaja voi kuitenkin stressaantua siitä, että hänen odotetaan tukevan muita. Erityisesti esimiehet voivat kokea tällaisia paineita (Zimmermann & Applegate 1994, 62.) Tämä ilmeni myös matkatoimistossa. Toimistopäälliköltä haetaan paljon tukea, mutta hänenkin resurssinsa tuen antamiseen ovat rajalliset. Ajallisesti suuri tuen tarve voi haitata työtehtävien tekemistä, mikäli suurin osa työajasta kuluu alaisten kanssa

keskustelemiseen (Zimmermann & Applegate 1994, 62 – 63). Siksi on hyvä käyttää esimerkiksi sähköpostia ainakin tiedottamistarkoituksessa ja keskustella asioista tarvittaessa lisää kasvotusten.

Kirjallisuudessa on pohdittu sitä, onko esimieheltä vai työtovereilta saadun tuen merkitys tärkeämpi erityisesti stressitilanteissa. Tähänkään ei voida antaa yksiselitteistä vastausta, vaan tuen tehokkuuteen stressiä lieventävänä tekijänä vaikuttavat muun muassa itse stressitekijä sekä tuen tarvitsijan suhde esimieheen ja työtovereihin. Mikäli stressiä aiheuttaa esimerkiksi epäselvyys omasta työnkuvasta, keskustelu esimiehen kanssa voi auttaa. Tässä tapauksessa tuki esimieheltä vähentää oletettavasti epävarmuutta omasta asemasta ja suorituksesta (Albrecht & Adelman 1984, 19 - 20). Jos taas itse esimies aiheuttaa stressiä, tuen tarvitsija kääntyy todennäköisesti työtovereiden puoleen saadakseen tukea.

Oma tarkasteluni ei keskittynyt niinkään stressitekijöihin, vaan tuen ilmenemiseen työpaikalla erilaisissa olosuhteissa. Koska stressi tuli kuitenkin niin vahvasti kirjallisuudessa esille tärkeänä tilannetekijänä, tarkastelin sitä erillisenä tuen kontekstina. Kiire luo stressaavat puitteet työnteolle myös matkatoimistossa, mutta vuosien kokemus ja ammattimainen suhtautuminen työhön kasvattavat varmasti myös työntekijöiden stressinsietokykyä. Stressiä on vaikea diagnosoida selkeästi, mutta se on varmasti olemassa yhtenä taustatekijänä matkatoimistossa. Mikäli näin on, muilta saatava tuki saattaa myös lieventää stressikokemuksia.

Tämän tutkimuksen anti valottaa suhteellisen pienen ja tiiviin työyhteisön sosiaalisen tuen ulottuvuuksia. Muissakin asiakaspalvelua harjoittavissa yrityksissä työpäivät ovat varmasti kiireisiä ja yllätyksellisiä, jolloin voi esiintyä myös vastaavaa tuen tarvetta kuin matkatoimistossa. Esimiehen vaikutus supportiiviseen ilmapiiriin nousi myös merkittäväksi. On kuitenkin muistettava, että tuen välittyminen oli vilkkainta samantasoisten työntekijöiden välillä. Mikäli heidän välisissä suhteissa olisi ollut enemmän ristiriitaisuuksia, niin tukea-antava ilmapiiri olisi ollut huomattavasti heikompi.

5.2 Teoriataustan arviointia

Sosiaalisen tuen tutkimusta on jaoteltu esimerkiksi sen mukaan, ilmeneekö tukea perheessä, parisuhteessa, ystävien kesken vai työtovereiden kesken. Vaikka jokaisessa kontekstissa on omat erityispiirteensä, tutkimustuloksia voidaan soveltaa myös toisiin konteksteihin. Esimerkiksi ystävien välisen tuen tutkimustuloksia voi tarkastella soveltuvien osin työyhteisössä. Suhteiden määrittely eri luokkiin tai konteksteihin ei kuitenkaan ole niin oleellista kuin niiden läheisyysasteen selvittäminen (Leatham ja Duck 1990, 14). Voihan olla, että esimerkiksi suhde työtoverin kanssa on läheisempi kuin aviopuolison kanssa. Suhteen läheisyysasteen selvittäminen on tärkeää, jotta osataan tulkita esimerkiksi tuen tarjoamista edesauttavia ja ehkäiseviä syitä.

Tukimuotojen jaottelu tiedolliseen, instrumentaaliseen, emotionaaliseen ja arviointiin liittyvään tukeen on yleisesti käytetty. Näissä tukimuodoissa esiintyy kuitenkin osittain päällekkäisyyttä. Esimerkiksi arviointiin liittyvä tuki on hieman epämääräinen tuen muoto. Arvioinnista voi olla kyse esimerkiksi silloin, kun auttaa toista valinnan tekemisessä. Se voi olla osa tiedollista tukea ja emotionaalista tukea, joihin liittyy neuvomista. Arviointiin liittyvää tukea tulisikin ehkä tarkastella osana muita tuen muotoja, eikä erillisenä kategoriana.

Cutronan ja Suhrin (1992) jaottelu toimintaa aktivoivaan ja huolenpitoa osoittavaan tukeen on sinänsä selkeä. Huolenpitoa osoittava tuki on jaettu edelleen emotionaaliseen tukeen, verkoston tarjoamaan tukeen ja arvostuksen ilmaisuun. Näistä tukimuodoista arvostuksen ilmaisemista voi olla vaikea tunnistaa. Tämä tuli kuitenkin selkeästi esille erään haastatellun kommentteissa. Hän piti tärkeänä luottamusta ja kunnioitusta työntekijöiden välillä, mikä toteutuu myös käytännössä. Tämä tuen ilmaus välittyy siinä tavassa, miten toisiin suhtaudutaan ja miten heitä kohdellaan. Arvostuksen ilmaiseminen voidaan erottaa omaksi tukimuodokseen, mutta toisaalta voi ajatella, että se liittyy pienessä tai suuressa määrin muihinkin tukimuotoihin.

Barnes ja Duck (1994, 175) ovat sitä mieltä, että tutkimuksissa tulisi keskittyä enemmän tuen välittymiseen vuorovaikutustilanteissa, jotka eivät ole pelkästään tukea-antavia tai joihin ei liity erityistä ongelmatilannetta. Näin ollen tuki tulisi nähdä myös tavallisena ja arkisena asiana, eikä pääasiassa poikkeuksellisiin olosuhteisiin liittyvänä ilmiönä. Tuen

tarpeen ei siis tarvitse liittyä sairauteen tai muihin erityisen ongelmallisiin olosuhteisiin, vaan se voi olla osa vuorovaikutusta arkipäivän tilanteissa.

Vaikka sosiaalista tukea on lähestytty alun perin positiivisesti vaikuttavana asiana, tutkimuksissa on tuotu yhä enemmän esille myös tuen negatiivisia vaikutuksia. Negatiiviset tulkinnat ovat sitä todennäköisempiä mitä enemmän tukiosapuolten väliseen suhteeseen liittyy aiempia ristiriitoja. Mikäli tuen saaja suhtautuu itseensä negatiivisesti, hän saattaa suhtautua negatiivisesti myös tuen tarjoajiin. Joskus tuen tarjoaja haluaa vahingoittaa tuen saajaa, jolloin tuen vastaanottaminen voi kääntyä tuettavaa vastaan. Esimerkiksi Ray (1993) on kuvannut tuen negatiivisia vaikutuksia organisaatiossa. Haluan kuitenkin uskoa, että sosiaalisen tuen lähtökohtana ovat useammin sen vastaanottajan hyvinvointia lisäävät kuin häntä vahingoittavat intressit. Tuki ei myöskään itsessään ole välttämättä vahingollista, mutta vastaanottajan tulkinta sen tarkoituksesta voi vääristää tuen antajan alkuperäistä tarkoitusta. Tuki on aina myös suhdesidonnaista, jolloin aiemmat ristiriidat voivat estää tuen hyvää tekeviä vaikutuksia. Mielestäni sosiaalisen tuen tutkimuksissa ei tulisi myöskään keskittyä niin paljon stressiin, liittyy se sitten työhön tai henkilökohtaisiin asioihin. Supportiivisuutta on tutkittu aiemmin esimerkiksi sairaalaympäristössä, jossa äkilliset ja kontrolloimattomat tilanteet luovat stressaavat olosuhteet. Muutenkin tuen tutkiminen työkontekstissa on liittynyt usein jonkin tietyn stressitekijän tai stressitekijöiden ja tuen väliseen yhteyteen. Tutkimustraditioon vaikuttaa lisäksi se, että jo tuen määritelmässä se on liitetty stressi-, kriisi- tai ongelmanratkaisutilanteisiin. On kuitenkin tärkeää muistaa, että tuella on positiivisia vaikutuksia myös stressittömissä olosuhteissa.

5.3 Tutkimuksen arviointia

5.3.1 Luotettavuus

Laadullista haastattelututkimusta on kritisoitu usein epämääräisyydestä ja subjektiivisista tulkinnoista (Kvale 1996, 230). Vaikka laadulliseen tutkimukseen liittyy hypoteesittomuus eli tutkijalla ei ole ennako-oletuksia tutkimuskohteesta tai tutkimuksen tuloksista (Eskola & Suoranta 1999, 19), niin tiettyjä ennakkokäsityksiä tuskin voi välttää. Tutkija ei voi koskaan olla täysin objektiivinen, eikä ole olemassa

vain yhtä totuutta. Esimerkiksi itse olin lukenut mahdollisista tukeen liittyvistä negatiivisista kokemuksista ja oletin, että sellaisia tulisi ilmi myös matkatoimistossa. Kysytyäni asiasta parilta ensimmäiseltä haastateltavalta ja saatua kieltävän vastauksen, aloin jo ennakoita, että muut vastaavat samoin.

Luotettavuutta lisää se, että pystyy osoittamaan lukijalle oman ajatuskulkunsa ja perustelut tekemilleen valinnoille. Aineiston analysointivaihe muodostaa kriittisen kohdan, koska analysointivaihtoehtoja on monia. Tätä vaihetta ohjaavat omat tutkimuskysymykset ja teoreettinen viitekehys. Lähtökohtana voi olla myös avoin suhtautuminen aineistoon eli katsotaan, mitä sieltä nousee esille. Tärkeää on kuitenkin pystyä osoittamaan, mihin tulkinnat perustuvat.

Analyysin kattavuus ja arvioitavuus ovat eräitä luotettavuuden mittareita. Analyysi on kattava, mikäli tulkinnat perustuvat säännöllisiin poimintoihin aineistosta. Analyysin arvioitavuus perustuu siihen, että lukija pystyy seuraamaan tutkijan päättelyä. (Alasuutari 1994, 216 – 217.) Tässä työssä aineistoa hyödynnettiin kattavasti, koska haastatteluihin ei sisällynyt paljoakaan tutkimusaiheen ulkopuolista ainesta. Lukijan on tietysti vaikea tietää, kuinka säännöllisiä poiminnat ovat olleet, mutta yksi haastattelunäytteiden tarkoitus on antaa lukijalle mahdollisuus tehdä omat arvionsa tutkijan päättelystä.

Tässä tutkimuksessa analysoinnin runko muodostui tutkimuskysymysten ja niihin sisältyvien teemojen varaan. Teemoittelu on yksi tapa analysoida laadullista aineistoa (ks. esim. Eskola & Suoranta 1999). Kuten monet muutkin laadullisen aineiston analysointitavat, myös teemoittelu nojaa tutkijan tulkintoihin. Alasuutarin (1994, 211) mukaan tutkija onkin keskeinen tutkimusväline laadullisessa tutkimuksessa.

5.3.2 Tutkimusmenetelmä

Itse tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Pituudeltaan haastattelut vaihtelivat 15 – 45 minuuttiin. Haastattelut etenivät melko pitkälle haastattelurungon mukaan, ja haastateltavat pysyivät hyvin asiassa. Tämä vaikutti osaltaan siihen, että haastattelujen kesto oli lyhyempi kuin mihin olin varautunut. Olisin ehkä voinut esittää

enemmän tarkentavia kysymyksiä ja saada siten haastateltavia kertomaan enemmän ja avoimemmin tuen ilmenemisestä työpaikallaan. Toisaalta tuki liitettiin suurimmaksi osaksi hyvin konkreettisiin asioihin, jolloin tuen syvällisemmän merkityksen pohtiminen jäi vähäiseksi.

Yksi haastattelujen lyhyttä kestoja ja osittain pinnallista antia selittävä tekijä saattaa olla se, etteivät haastattelija ja haastateltavat olleet toisilleen tuttuja. Koska kyseessä oli intiimi ja vaikea aihe, luottamuksellisen haastatteluilmapiirin luomiseen olisi ehkä tarvinnut enemmän aikaa. Vaikka teemahaastattelu soveltuu hyvin intiimien asioiden selvittämiseen, kyseessä on kuitenkin haastateltavan ja haastattelijan välinen vuorovaikutustilanne, jossa ei välttämättä päästä aiheen ytimeen.

Supportiivisuus ja sen ilmeneminen omalla työpaikalla saattaa olla kiinnostava aihe, mutta sitä ei ehkä tule pohdittua itsekseen kovin usein. Vaikka haastateltavat tiesivät tutkimukseni aihepiiristä jo ennen haastatteluja, kysymykset saattoivat kuitenkin olla yllättäviä juuri sen takia, ettei aihealuetta ollut miettinyt aiemmin. Yksi haastateltava kuitenkin kertoi miettivänsä asiaa useinkin. Aiheen hahmottamisen vaikeus saattoi kuitenkin vaikuttaa siten, että osa vastauksista oli lyhyitä tai muuten pinnallisia. Myös tuen käsitteen hahmottaminen saattoi olla vaikeaa, koska se on hieman epämääräinen ilmaus. Toisaalta tutkimuksen tarkoituksena ei ollutkaan saada luotua kattavaa määritelmää tuesta, vaan kartoittaa vastaajien käsityksiä siitä heidän omista lähtökohdistaan käsin.

Haastattelijan ammattitaito ja perehtyneisyys kyseessä olevaan aiheeseen saattaa vaikuttaa oleellisesti haastattelujen etenemiseen ja antiin. Mikäli haastattelija ei pysty luomaan tarpeeksi luottamuksellista ilmapiiriä tai jättää arvokkaita jatkokysymyksiä esittämättä, haastattelu voi liikkua hyvin yleisellä ja pinnallisella tasolla. Haastattelu on kuitenkin aina vuorovaikutustilanne, jossa sekä haastattelija että haastateltava vaikuttavat tilanteen kulkuun, joten taitavakaan haastattelija ei aina takaa haluttua lopputulosta.

Omalta osaltani huomasin haastattelujen kuluessa lievää kehitystä haastattelijan roolissani parin ensimmäisen haastattelun jälkeen. En pitäytynyt niin tiukasti ennalta laatimassani kysymysten esittämisjärjestyksessä kuin aluksi, tein enemmän lisä- ja

jatkokysymyksiä sekä tulkitsin vastauksia rohkeammin tiivistämällä niitä omin sanoin esimerkiksi kysymyksen muotoon. Haittapuolenani saattoi olla se, että muotoilin joistakin kysymyksistä liian pitkiä ja kysyin montaakin asiaa samassa kysymyksessä, joista sain kuitenkin vastauksen ehkä vain yhteen. Pysyttelin myös melko tiukasti teemassani, jotta haastattelut eivät tuottaisi kovin paljon niin sanottua tarpeetonta tietoa. Toisaalta juuri tämän takia saatoin jättää huomiotta jotain teemanikin kannalta oleellista tietoa.

Haastattelujen yhteydessä yksi huolenaihe ovat niin sanotut johdattelevat kysymykset. Mikäli haastateltavaa johdatellaan liikaa, haastattelun anti voi vääristyä. Toisaalta johdattelevat kysymykset ovat myös olennainen osa haastatteluja. Niiden avulla voidaan esimerkiksi tarkistaa haastateltavan vastausten luotettavuutta ja varmistaa haastattelijan tulkintojen oikeellisuus. Johdattelevat kysymykset voivat siis, vastoin yleistä mielipidettä, lisätä haastattelujen luotettavuutta. (Kvale 1996, 157 – 158.) Itse pyrin varmistamaan johdattelevien kysymysten avulla, että olin ymmärtänyt haastateltavaa oikein. Lisäksi käytin jonkin verran esimerkkejä varsinkin silloin, kun halusin auttaa haastateltavaa hahmottamaan kysymystäni.

Haastateltavat suhtautuivat haastattelijaan ystävällisesti. Oli kuitenkin yleistä, että haastattelun alkuvaiheessa suhtautuminen oli hieman varautunutta. Alussa esittämieni taustakysymysten yhtenä tarkoituksena olikin saada luotua vapautunut haastatteluyhteys. Haastattelujen nauhoittaminen oli sinänsä näkyvää, koska nauhuri ja mikki olivat pöydällä. Vain yksi haastateltava ilmaisi suoraan nauhurin aiheuttaman hämmennyksen. Muut joko suhtautuivat nauhoittamiseen luontevasti tai eivät ilmaisseet ainakaan ääneen sen epämiellyttävyyttä.

Haastattelun kulkuun vaikuttaa myös haastateltavan rooli. Jotkut haastateltavat antoivat haastattelijan johtaa haastattelua vastaamalla vain esitettyihin kysymyksiin. Jotkut taas ottivat itse aktiivisen roolin ja ohjasivat osaltaan haastattelun kulkua. Kun haastateltava kertoo oma-aloitteisesti haastatteluteemaan liittyvästä asiasta, asetelma on toinen kuin jos haastattelijaa esittää varsinaisen kysymyksen. Aineistosta voi tulla monipuolisempi, jos haastattelijaa osaa ”tarttua” oikeisiin kohtiin ja ohjata haastateltavaa kertomaan lisää. Toinen ääripää on se, että haastateltava vastaa vain kysyttäessä ja silloinkin lyhyesti.

Haastateltavia oli mielestäni riittävästi (kahdeksan), ja aineistosta muodostui kattava. Voikin sanoa, että saavutin aineistonkeruun saturaatio- eli kylläntymispisteen (ks. esim. Hirsjärvi & Hurme 2000, 60) viimeisen haastateltavan kohdalla, sillä saatoin jo ennakoita, miten hän vastaa kysymyksiin.

Havainnointi itse työpaikalla olisi voinut tuoda oman lisänsä haastattelujen antiin. Nyt tutkijalla oli käytettävissä vain haastateltavien kuvailu tukitilanteista työpaikalla. Toisaalta itse työntekijät tuen antajina ja saajina ovat parhaita työyhteisönsä tukea-antavan viestinnän kuvaajia. Haastatteleamalla heitä uudelleen aineistoon olisi voinut saada enemmän syvyyttä ja pohdintaa mukaan, kun aihealue olisi ollut vastaajille jo tutumpi. Toisaalta ei voi olettaa, että useampi haastattelukerta tekisi aineistosta automaattisesti monipuolisemman, sillä tulkintavastuu on kuitenkin tutkijalla.

Muista tiedonkeruumenetelmistä esimerkiksi päiväkirjat voisivat tuoda aiheen käsittelyyn tiettyä syvyyttä ja moniulotteisuutta. Tämäkään menetelmä ei kuitenkaan ole ongelmaton, sillä päiväkirjan kirjoittaminen voidaan kokea työläänä. Yksi varteenotettava tutkimusmetodi voisi olla teemahaastattelun ja päiväkirjan kirjoittamisen yhdistelmä. Nämä kaksi tutkimusmenetelmää voisivat täydentää hyvin toisiaan.

5.4 Jatkotutkimushaasteita

Tässä tutkimuksessa supportiivista viestintää tarkasteltiin sekä viestinnällisenä ilmiönä että vastaajien kokemusten tasolla. Tutkitussa työyhteisössä oli havaittavissa samansuuntainen asennoituminen tukemiseen eli haastatellut pitivät sitä osana jokapäiväistä työntekoa. Mikäli tutkimukseen haluaisi rajatumpaa ja ehkä myös syvällisempää näkemystä, voisi keskittyä tiettyyn tukitilanteeseen työpaikalla, tietyn tukimuodon ilmenemiseen tai tarkastella tuen antajia ja vastaanottajia yksityiskohtaisemmin.

Jatkotutkimuksissa tulisi kiinnittää huomiota myös aineistonkeruumenetelmään. Vaikka teemahaastattelu voi olla toimiva vaihtoehto, on hyvä pohtia tutkimusmetodin valintaa aihealueesta käsin. Tukea-antava vuorovaikutus ei aina ole ongelmaton, jolloin myös

siitä kertominen voi olla rajoittunutta. Ensiarvoisen tärkeää onkin saada luotua luottamuksellinen suhde tutkittaviin. Koska ihmiset ovat erilaisia, jotkut puhuvat mieluummin kuin kirjoittavat ja päinvastoin. Tämä huomioiden joko kirjallisen kyselylomakkeen ja haastattelun tai päiväkirjan ja haastattelun yhdistelmä voisi toimia parhaiten. Havainnointi työpaikalla saattaa olla hankalaa, koska tutkijan läsnäolo voisi vaikuttaa havainnoitaviin esimerkiksi heidän käytöstään vääristäen. Lisäksi havainnointi on hyvin aikaa vievä tutkimusmenetelmä. Mahdollisia vaihtoehtoja ja yhdistelmiä on kuitenkin syytä harkita kriittisesti, jotta aineistosta saataisiin tiedollisesti riittävän syvälle luotaava.

Koska esimiehen ja alaisten välinen sosiaalinen tuki nousi aineistosta esille, siihen voisi keskittyä jatkossa tarkemminkin. Erityisesti alaisilta esimiehelle välittyvän tuen tarkasteleminen voisi olla mielenkiintoista, koska lähtökohtana olisi päinvastainen tukiasetelma kuin mitä viralliset työroolit edellyttävät. Myös esimieheltä saatavan tuen syitä voisi tutkia, koska ainakin Yoonin ja Thyen (2000) mukaan niistä tiedetään vielä vähän.

Tutkitussa matkatoimistossa kaikki työntekijät ovat naisia. Vastaava tutkimus miesvaltaisella toimialalla voisi tuoda oman lisänsä tuen tarkasteluun. Laajemmin tarkasteltuna myös organisaation kulttuuri ja normit on hyvä ottaa mukaan supporttiivisen viestinnän tulkintaan vaikuttavina taustatekijöinä.

Tutustuessani aiempaan kirjallisuuteen ja tutkimustuloksiin supporttiivisuudesta, minua häiritsi hieman se, että sosiaalinen tuki liitetään vahvasti hoitoviestintään. Myös työyhteisöjä koskevat tutkimukset on sijoitettu usein sairaala- tai terveydenhoitoympäristöön. Osittain tästä syystä myös stressin osuus on noussut niin näkyväksi, koska hoitotyö sisältää paljon stressaavia tilanteita. Tämän päivän työelämässä stressiä tuskin voi välttää, mutta supporttiivisen viestinnän tutkimusta voisi suunnata enemmän sen stressiä ennaltaehkäisevien vaikutusten selvittämiseen.

Koska supporttiivista viestintää on tarkasteltu erityisesti läheisissä ihmissuhteissa, kuten ystävyys-, pari- ja perhesuhteissa, on tärkeää saada lisää tutkimustietoa työtovereiden välisten suhteiden supporttiivisuudesta. Jotta työyhteisöjä koskevista tutkimustuloksista voisi tehdä tuen osalta kattavia johtopäätöksiä, tutkimuksilla tulisi kartoittaa eri

toimialoilla ja erilaisissa olosuhteissa työskenteleviä ihmisiä. Näiden tutkimustulosten avulla voitaisiin kehittää organisaatioiden henkilöstöpolitiikkaa luomalla tukea edistäviä toimintatapoja, jotka muokkaisivat ilmapiiriä ja vähitellen koko organisaatiokulttuuria kohti harmonista ja avointa vuorovaikutusta. Riittävä ja tarkoituksenmukainen tuki on myös merkittävä henkilöstön hyvinvointia lisäävä voimavara.

LÄHTEET

Alasuutari, P. 1994. Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Albrecht, T. L. & Adelman, M. B. 1987. Communicating social support: A theoretical perspective. Teoksessa T. L. Albrecht & M. B. Adelman (toim.), *Communicating social support*, 18 – 39. Newbury Park: Sage.

Albrecht, T. L., Burleson, B. R. & Goldsmith, D. 1994. Supportive communication. Teoksessa M. L. Knapp & G. R. Miller (toim.), *Handbook of interpersonal communication*, 2. painos, 419 – 449. Thousand Oaks: Sage.

Albrecht, T. L. & Hall, B. J. 1991. The role of personal relationships in organizational innovation. *Communication Monographs* 58, 273 – 288.

Albrecht, T. L. & Halsey, J. 1992. Mutual support in mixed status relationships. *Journal of Social and Personal Relationships* 9, 237 – 252.

Andrews, P. H. & Herschel, R. T. 1996. Organizational communication. Empowerment in a technological society. Boston: Houghton Mifflin.

Barbee, A. P. & Cunningham, M. R. 1995. An experimental approach to social support communications: interactive coping in close relationships. Teoksessa B. R. Burleson (toim.), *Communication Yearbook* 18, 381 – 413. Thousand Oaks: Sage.

Barbee, A. P., Rowatt, T. L. & Cunningham, M. R. 1998. When a friend is in need: feelings about seeking, giving and receiving social support. Teoksessa P. A. Anderson & L. K. Guerrero (toim.), *Handbook of communication and emotion. Research, theory, applications and contexts*, 281 – 301. San Diego: Academic Press.

Barnes, M. K. & Duck, S. 1994. Everyday communicative contexts for social support. Teoksessa B. R. Burleson, T. L. Albrecht & I. G. Sarason (toim.), *Communication of Social Support: Messages, Interactions, Relationships and Community*, 175 – 194. Thousand Oaks: Sage.

- Baskin, O., Aronoff, C. & Lattimore, D. 1997. Public relations. The profession and the practice, 4. painos. Boston: McGraw Hill.
- Beehr, T. A., Jex, S. M., Stacy, B. A. 2000. Work stressors and coworker support as predictors of individual strain and job performance. *Journal of Organizational Behavior* 21, 391 – 405.
- Beehr, T. A., King, L. A. & King, D. W. 1990. Social support and occupational stress: talking to supervisors. *Journal of Vocational Behavior* 36, 61 – 81.
- Burleson, B. R., Albrecht, T. L., Goldsmith, D. & Sarason, I. G. 1994. Teoksessa B. R. Burleson, T. L. Albrecht & I. G. Sarason (toim.), *Communication of Social Support: Messages, Interactions, Relationships and Community*, xi - xxx. Thousand Oaks: Sage.
- Callaghan, P. & Morrisey, J. 1993. Social support and health: a review. *Journal of Advanced Nursing* 18, 203 – 210.
- Chapman, J. 1993. Collegial support linked to reduction of job stress. *Nursing Management*. Saatavilla [www-muodossa](http://www.muodossa.com): <URL: <http://proquest.umi.com/pqdweb>> (Luettu 02.05.2001)
- Clark, M. S. & Mills, J. 1979. Interpersonal attraction in exchange and communal relationships. *Journal of Personality and Social Psychology* 37, 12 – 24.
- Cohen, S. & Syme S. L. 1985. Issues in the study and application of social support. Teoksessa S. Cohen & S. L. Syme (toim.), *Social support and health*, 3 – 22. Orlando: Academic Press.
- Cutrona, C. E. & Suhr, J. A. 1992. Controllability of stressful events and satisfaction with spouse support behaviors. *Communication Research* 19, 154 – 174.
- Cutrona, C., Suhr, J. & MacFarlane, R. 1990. Interpersonal transactions and the psychological sense of support. Teoksessa S. Duck & R. C. Silver (toim.), *Personal Relationships and Social Support*, 30 – 45. London: Sage.

Dunkel-Schetter, C. & Bennett, T. L. 1990. Differentiating the cognitive and behavioral aspects of social support. Teoksessa B. R. Sarason, I. G. Sarason & G. R. Pierce (toim.), *Social Support: An Interactional View*, 267 – 296. New York: John Wiley & Sons.

Dunkel-Schetter, C. & Skokan, L. A. 1990. Determinants of social support provision in personal relationships. *Journal of Social and Personal Relationships* 7, 437 – 450.

Eisenberg, E. M. & Goodall, Jr., H. L. 2001. Organizational communication. Balancing creativity and constraint, 3. painos. Boston: Bedford/St. Martin's.

Ellis, B. H. & Miller, K. I. 1994. Supportive communication among nurses: Effects on commitment, burnout and retention. *Health Communication* 6, 77 – 96.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1999. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus.

Frey, L. R., Botan, C. H. & Kreps, G. L. 2000. Investigating communication: an introduction to research methods, 2. painos. Boston: Allyn and Bacon.

Goldsmith, D. 1992. Managing conflicting goals in supportive interaction: an integrative theoretical framework. *Communication Research* 19, 264 – 286.

Goldsmith, D. J. & Fitch, K. 1997. The Normative Context of Advice as Social Support. *Human Communication Research* 23, 454 – 476.

Himle, D. P. & Jayaratne, S. 1991. Buffering effects of four social support types on burnout among social workers. *Social Work Research & Abstracts* 27. Saatavilla www-muodossa: <URL: <http://www.epnet.com/ehost/finland/login.html>> (Luettu 22.08.2001)

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2000. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Holahan, C. & Moos, R. 1981. Social support and psychological distress: A longitudinal analysis. *Journal of Abnormal Psychology* 90, 365 – 370.

House, J. S. & Kahn, R. L. 1985. Measures and concepts of social support. Teoksessa S. Cohen & S. L. Syme (toim.), *Social support and health*, 83 – 108. Orlando: Academic Press.

Kasl, S. V. & Wells, J. A. 1985. Social support and health in the middle years: work and the family. Teoksessa S. Cohen & S. L. Syme (toim.), *Social support and health*, 175 – 198. Orlando: Academic Press.

Kauffman, G. M. & Beehr, T. A. 1986. Interactions between job stressors and social support: Some counter-intuitive results. *Journal of Applied Psychology* 71, 522 – 526.

Kumpusalo, E. 1991. Sosiaalinen tuki, huolenpito ja terveys. Sosiaali- ja terveyshallitus. Raportteja 8/1991. Helsinki: VAPK.

Kvale, S. 1996. *InterViews. An introduction to qualitative research interviewing*. Thousand Oaks: Sage.

Leatham, G. & Duck S. 1990. Conversations with friends and the dynamics of social support. Teoksessa S. Duck & R. C. Silver (toim.), *Personal Relationships and Social Support*, 1 – 29. London: Sage.

Mikkola, L. 2000a. Supporttiivinen viestintä hoitotyössä. Sosiaalisen tuen tutkimusnäkökulmien tarkastelua. Puheviestinnän lisensiaatintutkimus. Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitos.

Mikkola, L. 2000b. Supporttiivinen viestintä ja sosiaalinen tuki työyhteisössä. Teoksessa M. Valo (toim.) *Nykytietoa puheviestinnän opetuksesta*. Viestintätieteiden laitoksen julkaisuja 20, 110 - 128. Jyväskylän yliopisto.

Miller, K. 1999. *Organizational Communication: Approaches and Processes*, 2. painos. Belmont, CA: Wadsworth Publishing Co.

Pace, R. W. & Faules, D. F. 1994. *Organizational communication*, 3. painos. Englewood Cliffs: Prentice Hall.

Pierce, G. R., Sarason, B. R. & Sarason, I. G. 1990. Integrating social support perspectives: Working models, personal relationships and situational factors. Teoksessa S. Duck & R. C. Silver (toim.), *Personal Relationships and Social Support*, 173 – 189. London: Sage.

Ray, E. B. 1993. When the links become chains: Considering dysfunctions of supportive communication in the workplace. *Communication Monographs* 60, 106 – 111.

Ray, E. B. & Miller, K. I. 1991. The influence of communication structure and social support on job stress and burnout. *Management Communication Quarterly* 4, 506 – 527.

Sarason, I. G., Pierce, G. R. & Sarason, B. R. 1990. Social support and interactional processes: a triadic hypothesis. *Journal of Social and Personal Relationships* 7, 495 – 506.

Sarason, I. G., Sarason, B. R. & Pierce, G. R. 1994. Relationship-specific social support: toward a model for the analysis of supportive interactions. Teoksessa B. R. Burlison, T. L. Albrecht & I. G. Sarason (toim.), *Communication of Social Support: Messages, Interactions, Relationships and Community*, 91 - 112. Thousand Oaks: Sage.

Shumaker, S. A. & Brownell, A. 1984. Toward a theory of social support: closing conceptual gaps. *Journal of Social Issues* 40, 11 – 36.

Sihvonen, A. 1996. *Miten ehkäisen työuupumuksen*. Helsinki: SMS-julkaisut.

Stewart, M. J. 1993. *Integrating social support in nursing*. Newbury Park: Sage.

Tardy, C. H. 1985. Social support measurement. *American Journal of Community Psychology* 13, 187 – 202.

Vahtera, J. 1993. Työn hallinta, sosiaalinen tuki ja terveys. Työympäristötutkimuksen aikakauskirja. Lisänumero 1/93.

Vos, M. & Schoemaker, H. 1999. Integrated communication. Concern, internal and marketing communication. Utrecht: Uitgeverij LEMMA BV.

Wallach, E. 1983. Individuals and organizations: The cultural match. *Training and Development Journal* 37, 29 – 36.

Wills, T. A. 1985. Supportive functions of interpersonal relationships. Teoksessa S. Cohen & S. L. Syme (toim.), *Social support and health*, 61 – 82. Orlando: Academic Press.

Yoon, J. & Thye, S. 2000. Supervisor support in the work place: legitimacy and positive affectivity. *Journal of Social Psychology* 140, 295 – 316.

Zimmermann, S. & Applegate, J. L. 1992. Person-centered comforting in the hospice interdisciplinary team. *Communication Research* 19, 240 – 264.

Zimmermann, S. & Applegate, J. L. 1994. Communicating Social Support in Organizations: A message-centered approach. Teoksessa B. R. Burlison, T. L. Albrecht & I. G. Sarason (toim.), *Communication of Social Support: Messages, Interactions, Relationships and Community*, 50 – 70. Thousand Oaks: Sage.

Åberg, L. 2000. Viestinnän johtaminen. Helsinki: Inforviestintä.

LIITE: Teemahaastattelurunko

Taustatietoja

Kuinka kauan olet työskennellyt matkatoimistoalalla/kyseisessä matkatoimistossa?

Minkä ikäinen olet?

Mikä on koulutuksesi?

Työnkuva

Mitä työtehtäviisi kuuluu?

Miten koet (asiakaspalvelu)työn matkatoimistossa?

Mikä on positiivista ja palkitsevaa? Mikä kuormittaa ja minkä koet raskaaksi?

Tuen antaminen ja saaminen

Mitä tuki mielestäsi on?

Millaisen vuorovaikutuksen koet tukea-antavaksi työtovereidesi kesken?⁴

Miten sinua on tuettu?

Millaisissa tilanteissa koet tarvitsevasi tukea? (esim. hankala asiakas)

Miten ilmaiset tuen tarpeesi? (esim. kysymällä suoraan)

Miten pyrit tukemaan toisia?

Annatko tai saatko tukea tietyiltä työtovereilta? (vastavuoroisuus)

Onko tukea saatavilla riittävästi?

Oletko saanut tarvitessasi tukea? (esim. apua ja neuvoja)

Onko tukea tarjottu joskus liikaa?

Onko sinulle tarjottu tukea, vaikka et olisi sitä halunnut? (esim. joku on neuvonut liikaa)

Yleensä tuki koetaan positiivisena asiana, mutta onko tuen antamisesta tai saamisesta ollut joskus negatiivisia seurauksia? (esim. kiitollisuudenvelkaa, tuki torjuttu, vallankäyttöä)

(jatkuu)

⁴ *kursiivilla* kirjoitetut kysymykset ovat vaihtoehtoisia tapoja kysyä samaa asiaa

Suhteet

Kuinka paljon keskustele työtovereidesi kanssa päivän mittaan?
Tapaatteko esim. kahvihuoneessa? Millaisista asioista juttelette?

Tapaatko työtovereitasi vapaa-aikana?

Miten luonnehtisit työpaikkanne ilmapiiriä?