

Läheisten näkemyksiä työuupumuksen kytkeytymisestä perheviestintään

Petteri Särmälä
Viestinnän maisterintutkielma
Kevät 2020
Kieli- ja viestintätieteiden laitos
Jyväskylän yliopisto

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta – Faculty Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta	Laitos – Department Kieli- ja viestintätieteiden laitos
Tekijä – Author Petteri Särmälä	
Työn nimi – Title Läheisten näkemyksiä työuupumuksen kytkeytymisestä perheviestintään	
Oppiaine – Subject Viestintä	Työn laji – Level Maisterintutkielma
Aika – Month and year Kevät 2020	Sivumäärä – Number of pages 68
Tiivistelmä – Abstract <p>Tämän tutkielman tavoite oli kuvata läheisten kokemuksia ja käsityksiä vuorovaikutuksesta työuupumusta kokeneen perheenjäsenen kanssa. Perhesuhteet ovat usein läheisiä, ja vuorovaikutussuhteen osapuolet vaikuttavat monin tavoin toisiinsa. Tutkielma tarkastelee sitä, miten yksilön kokemana työuupumus ilmenee näissä vuorovaikutussuhteissa.</p> <p>Tämän laadullisen tutkimuksen aineisto hankittiin teemahaastatteluilla, joita tehtiin seitsemän kappaletta. Haastateltavat olivat henkilöitä, joiden puoliso tai sisarus oli kokenut työuupumuksen. Aineiston analysoimiseen käytettiin laadullista aineistolähtöistä sisällönanalyysia.</p> <p>Läheisten näkemysten mukaan työuupumus ilmeni uupuneen perheenjäsenen viestintäkäyttäytymisessä, perheenjäsenten keskinäisessä interpersonallisessa viestinnässä sekä läheisen ja uupuneen perheenjäsenen suhteen läheisyydessä. Läheisten mukaan työuupuneen viestintäkäyttäytyminen oli hyökkäävää ja vähemmän empaattista, jonka lisäksi viestintäkäyttäytymisessä ilmeni läheisten mukaan viestintähaluttomuutta ja heikentynyttä kuuntelemiskykyä. Tulosten perusteella konfliktit olivat työuupumuksen aikana yleisiä. Työuupumukseen pyrittiin vaikuttamaan keskustelemalla avoimesti, mutta toisaalta myös välttelemällä joitain kielteisiä aiheita. Osa läheisistä koki vuorovaikutussuhteen uupuneeseen perheenjäsenen etäisemmäksi. Työuupumus lisäsi tarvetta osoittaa ja vastaanottaa sosiaalista tukea. Tulosten mukaan läheisten käyttämää supportiivista viestintää oli aktiivinen henkilökeskeinen kuunteleminen, emotionaalinen tukeminen ja tiedollinen tukeminen. Erityisen tärkeäksi läheiset kokivat, että työuupunut voi purkaa ajatuksiaan kasvokkaisuviestinnän avulla.</p> <p>Tämä tutkimus vahvistaa, että työuupumus voi ilmetä monin tavoin vuorovaikutuksessa ja vaikuttaa perhesuhteisiin. Tulokset osoittavat, että työuupumus voi vaikuttaa myös läheisiin, ja että läheiset voivat olla merkittävä voimavara työuupumuksen aikana. Tietämys työuupumuksen ilmenemismuodoista vuorovaikutuksessa voi lisätä työuupumuksen tunnistettavuutta ja mahdollisuuksia puuttua siihen.</p>	
Asiasanat – Keywords Läheinen vuorovaikutussuhde, perheviestintä, supportiivinen viestintä, työuupumus, viestintä, viestintäkäyttäytyminen	
Säilytyspaikka – Depository Jyväskylän yliopisto / Jyväskylän yliopiston kirjasto	
Muita tietoja – Additional information	

Sisällys

1 JOHDANTO	4
2 PERHEVIESTINNÄN YHTEYDET STRESSIIN JA HYVINVOINTIIN	6
2.1 Perhesuhteet läheisinä vuorovaikutussuhteina	6
2.2 Stressin käsittely ja supportiivinen viestintä perhesuhteissa	10
3 TYÖUUPUMUKSEN KYTKEYTYMINEN VUOROVAIKUTUKSEEN	16
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	20
4.1 Tutkimustavoite	20
4.2 Tutkimusmenetelmä	21
4.2.1 Teemahaastattelu aineistonkeruumenetelmänä	21
4.2.2 Haastateltavat ja haastattelujen toteutus	23
4.3 Aineiston käsittely ja analysointi	24
4.4 Tutkimuseettiset ratkaisut	27
5 TULOKSET	29
5.1 Työuupuneiden viestintäkäyttäytyminen läheisten kokemana	29
5.2 Työuupumuksen heijastuminen perheviestintään	34
5.3 Supportiivisuus läheisen ja työuupuneen vuorovaikutuksessa	40
6 POHDINTA	47
7 TUTKIMUKSEN ARVIOINTI	54
8 PÄÄTÄNTÖ	57
KIRJALLISUUS	61
LIITTEET	66
Liite 1: Haastattelurunko	66
Liite 2: Taulukko 1 Työuupumuksen heijastuminen perheviestintään	68

1 JOHDANTO

Vietämme aikuisiällä hyvin suuren osan ajastamme erilaisissa työyhteisöissä. Työ on merkittävä osa elämää, ja se vaikuttaa ihmisten terveydentilaan ja koettuun hyvinvointiin työssä ja työn ulkopuolella. Työssä jaksaminen edellyttää mahdollisuutta palautua vapaa-ajalla, ja toisaalta sujuva perhe-elämä edellyttää, että työssä voidaan hyvin. Työelämä ja perhe-elämä ovat erottamattomasti kietoutuneita toisiinsa. Perhe on perinteisesti nähty yhteiskunnan perusyksikkönä ja myös yksilön elämän kulmakivenä. Perhe rakentuu ja sitä ylläpidetään vuorovaikutussuhteissa (Floyd, Mikkelsen & Judd 2006, 27). Perhesuhteet, kuten parisuhde kumppaniin sekä vanhempi-lapsisuhteet ja sisarusuhteet ovat yleensä yksilön elämän tärkeimpiä läheisiä vuorovaikutussuhteita.

Perheet ovat mielenkiintoisia kohteita vuorovaikutuksen näkökulmasta, sillä perheenjäsenet ovat usein jatkuvassa vuorovaikutuksessa toistensa kanssa ja perhesuhteet ovat usein jatkuvia ja läheisiä riippumatta siitä, asuvatko perheenjäsenet yhdessä vai eivät. Perheenjäsenet vaikuttavat toisiinsa voimakkaasti, ja läheisimmät perheenjäsenet jakavat usein keskenään miltei kaikki ilot ja surut. Kun perheenjäsenen terveydentilassa tapahtuu muutoksia, ne voivat vaikuttaa myös muihin perheenjäseniin ja he voivat kokea tilanteen jopa yhtä kuormittavaksi (Caughlin, Koerner, Schrodts & Fitzpatrick 2011, 690). Suomalaisissa medioissa esiin toisinaan läheisten näkökulmasta kuvattuja kertomuksia perheenjäsenen kohtaamasta vastoinkäymisestä, mikä osoittaa kiinnostusta läheisten kokemuksia ja tunteita kohtaan. Läheisten kuuleminen ja ymmärtäminen on tärkeää, jotta erilaisten vastoinkäymisten sattuessa perheenjäsenet pystyisivät huomioimaan riittävästi toistensa tarpeita, ja että perheen ulkopuolinen apu pystyisi myös kohtaamaan entistä paremmin läheisten tarpeet.

Työuupumus on saanut runsaasti mediahuomiota, ja tietoisuus työuupumuksesta vaikuttaa lisääntyneen. Työuupumus tai burnout on monille tuttu käsite puhekielestä, jossa sillä viitataan varsinaisen uupumuksen lisäksi usein myös koettuun stressiin. Työuupumus on psyykkinen, fyysinen ja sosiaalinen työperäinen kuormitustila (Peiponen 2015, 31). Pitkittyneenä jatkuvana väsymyksenä ja muuna oireiluna se vaikuttaa kuormittuneen henkilön elämään kokonaisvaltaisesti. Työuupumusta potevan jaksaminen ei riitä normaaliin arjen asioiden hoitamiseen perheessä eikä myöskään normaaliin työntekoon. Näin ollen työuupumus voi vaikuttaa myös voimakkaasti elämään muiden perheenjäsenten kanssa. Työuupumus on melko yleinen ilmiö ja merkittävä työterveyttä sekä työkykyä heikentävä tekijä, kuten vuonna 2011 tehdyn terveystutkimuksen tulokset osoittavat. Kyselyn mukaan

lievää työuupumusoireilua koki miehistä 23% ja naisista 24% (Mäkikangas & Hakanen 2017, 107).

Koska työuupumus on yleinen terveyteen ja työkykyyn vaikuttava ongelma, on tärkeää ymmärtää, miten se vaikuttaa perhesuhteisiin ja työuupuneen ja läheisen keskinäiseen vuorovaikutukseen. On lisäksi kiinnostavaa antaa ääni läheisille ja kuulla heidän kokemuksiaan siitä, miten oman perheenjäsenen läpikäymät haasteet vaikuttavat myös heihin. Perheviestinnän tutkiminen yhdessä koetun haasteen kontekstissa voi lisätä ymmärrystä siitä, millainen merkitys läheisillä on yksilön hyvinvoinnille ja kykyyn käsitellä työn kuormitusta. On myös tärkeää ymmärtää työelämän ja työ kuormittavuuden vaikutuksia yksityiselämän vuorovaikutussuhteisiin.

Lähestyn tutkielmassani perheviestintää perhesuhteiden ja vuorovaikutussuhteen läheisyyden näkökulmasta. Tutkimuskirjallisuudessa perhesuhteita pidetään erityislaatuisina vuorovaikutussuhteina, joiden yhdistäviä piirteitä ovat esimerkiksi riippuvuus toisistaan ja emotionaalinen läheisyys (Segrin & Flora 2005). Läheisessä vuorovaikutussuhteessa osapuolet vaikuttavat merkittävästi toisiinsa, ja suhteen osapuolten välille syntyy ikään kuin keskinäinen tarve tukeutua toiseen (Wood 2000, 5). Vuorovaikutussuhteen läheisyys kehittyy itsestäkertomisen kautta, ja läheisissä suhteissa jaetaan tietoja, ajatuksia ja tunteita (Laurenceau, Barrett & Pietrononaco 2011, 242). Käsittelen tutkielmassani myös supportiivista viestintää, joka kytkeytyy toisaalta niin läheisiin vuorovaikutussuhteisiin kuin stressin ehkäisemiseen ja yksilön hyvinvointiin. Tutkielmassani käsittelen työuupumusta Maslachin (1982) kolmen ulottuvuuden mallin pohjalta, jonka mukaan työuupumus aiheuttaa tunteen voimavarojen puutteesta, psykologista etäännyntymistä ihmisistä ja ammatillisen osaamisen heikentymistä. Tarkastelen työssäni työuupumuksen sosiaalisia vaikutuksia.

Tämän tutkielman tutkimustavoite on kuvata läheisten kokemuksia ja käsityksiä vuorovaikutuksesta työuupumusta kokeneen perheenjäsenen kanssa. Tällä tutkielmalla tuon näkyviin läheisten näkökulmaa siitä, miten työuupumus vaikuttaa perheen arkeen ja perheenjäsenten keskinäiseen vuorovaikutukseen. Pyrin luomaan lisätietoa perheenjäsenten vuorovaikutuksesta poikkeuksellisessa elämäntilanteessa – eroaako se mitenkään tavanomaisesta perheen arjesta, ja heijastuuko työuupumus joillain tavoin perheviestinnässä. Työni tarkoitus on tuottaa tietoa perheviestinnän ja työuupumuksen kytköksistä ja lisätä ymmärrystä siitä, kuinka perheenjäsenet voivat vaikuttaa toistensa hyvinvointiin.

2 PERHEVIESTINNÄN YHTEYDET STRESSIIN JA HYVINVOINTIIN

2.1 Perhesuhteet läheisinä vuorovaikutussuhteina

Perheet ovat sekä yksilön että yhteiskunnan kannalta tärkeitä ja erityislaatuisia sosiaalisia ryhmiä, joiden tehtävinä on esimerkiksi tarjota turvaa ja kasvattaa pärjääviä ja hyvinvoivia ihmisiä. Perheviestintä on viestinnän tutkimusala, joka tutkii nimensä mukaisesti viestintää perheissä. Ennen syventymistä perheissä tapahtuvaan viestintään, on selvitettävä mitä perheen käsitteellä tarkoitetaan. Perheen olemuksesta – eli siitä mikä perhe on ja mitä sillä tarkoitetaan – on arkielämässä useimmilla varmasti selkeä ja käytännönläheinen käsitys. Perheen käsitteen kattava tieteellinen määrittelyminen on kuitenkin osoittautunut perheiden moninaisuuden vuoksi haasteelliseksi (Floyd, Mikkelson & Judd 2006, 21). Tässä luvussa määrittelen ensin perheen käsitteen, jonka jälkeen teen katsauksen tavanomaisimpiin ja tutkituimpiin perhesuhteisiin.

Perheitä on tarkasteltu ja määritelty useista eri näkökulmista, kuten roolien, laillisuuden ja perinnöllisyyden näkökulmasta (Floyd, Mikkelson & Judd 2006, 26–36) tai rakenteiden, psykososiaalisten tehtävien ja vuorovaikutuksen näkökulmasta (Koerner & Fitzpatrick 2013, 129). Näkökulmasta riippuen perheestä näyttäytyy erilaisia puolia. Esimerkiksi lakinäkökulmasta perhesuhteet edellyttävät lain tunnustamista. Toisaalta tehtävien näkökulmasta perheellä on erityisiä tehtäviä, kuten kasvattaa lapsia sekä tarjota suojaa ja tukea. Vuorovaikutuksen näkökulmasta puolestaan perheet ovat joukko ihmissuhteita, joita yhdistää läheisyys, vahvat tunnesiteet ja jaettu perheidentiteetti. Tässä tutkielmassa käytän perheen määritelmänä Baxterin ja Braithwaiten (2006, 3) perheen määritelmää, jonka mukaan perhe on ”kahden tai useamman henkilön sosiaalinen ryhmä, jota luonnehtii jatkuva keskinäisriippuvuus ja pitkäkestoinen sitoutuminen, jotka kumpuavat sukulaisuudesta, laista tai kiintymyksestä”.

Perhesuhteet rakentuvat Baxterin (2004) mukaan vuorovaikutuksessa ja nämä vuorovaikutussuhteet muodostavat perheen ja ylläpitävät sen olemassaoloa (Floyd, Mikkelson & Judd 2006, 27). Käytän Baxterin ja Braithwaiten määritelmää, koska se määrittelee perheen ensisijaisesti vuorovaikutuksen kautta, eikä rajaa perheen määritelmää taustojen – kuten sukulaisuuden – mukaan. Vuorovaikutusnäkökulma nostaa lisäksi esille sen, että perheenjäsenten keskinäinen vuorovaikutus ylläpitää perhesuhteita. Vuorovaikutuksella näyttäisi olevan tästä näkökulmasta katsottuna suuri merkitys perheissä.

Tässä tutkielmassa viitataan kahden tai useamman perheenjäsenen keskinäiseen vuorovaikutukseen *perheviestinnän* käsitteellä.

Vuorovaikutuksen näkökulmasta tarkasteltuna perhesuhteet vaikuttaisivat olevan erityislaatuisia vuorovaikutussuhteita. Tässä tutkielmassa viitataan perheen vuorovaikutussuhteisiin *perhesuhteen* käsitteellä. Perheen vuorovaikutussuhteita ovat esimerkiksi parisuhde, sisarusuhde ja vanhempi-lapsisuhteet. Jokainen vuorovaikutussuhde on ainutlaatuinen ja moninainen, mutta joitain merkittäviä yhteisiä piirteitä perhesuhteissa on kuitenkin viestinnän tutkimuskirjallisuudessa havaittu. Vuorovaikutuksen näkökulmasta katsottuna perhesuhteita näyttäisi yhdistävän yleensä intiimiys, keskinäisriippuvuus, sitoutuminen ja emotionaalinen läheisyys (Baxter & Braithwaite 2006, 2; Caughlin ym. 2011, 681; Segrin & Flora 2005, 10). Nämä piirteet vaikuttavat myös viestintäprosesseihin perhesuhteissa. Esimerkiksi konfliktien tiedetään olevan perhesuhteissa voimakkaampia muihin vuorovaikutussuhteisiin verrattuna niiden erityispiirteistä johtuen (Caughlin ym. 2011, 686).

Tässä tutkielmassa perhesuhteet nähdään perheviestinnän systeeminäkökulmaa mukaillen toisiinsa vaikuttavina. Systeeminäkökulma on todellisuuden hahmottamisen tapa, ja sen näkökulmasta katsottuna jokainen perhe on ainutlaatuinen kokonaisuus, joka vaikuttaa perheenjäseniin. Perheenjäsenet systeemin osina puolestaan rakentavat ja muokkaavat perhesysteemiä. (Galvin, Dickson & Marrow 2006, 312–313.) Tästä näkökulmasta katsottuna esimerkiksi läheisessä suhteessa koettu tyytyväisyys voi mahdollisesti kumuloida myönteisiä vaikutuksia muissa perheen vuorovaikutussuhteissa. Samalla periaatteella perhesuhteessa koettu kuormitus ja tyytymättömyys voivat toisaalta aiheuttaa kielteisiä vaikutuksia muissa perhesuhteissa.

Perheet ovat yleensä tärkein läheisyyden ja tuen lähde niin lapsena kuin aikuisiällä. Perheenjäseniä voidaankin hyvällä syyllä pitää elämämme tärkeimpinä ja usein läheisimpinä ihmisinä. Onkin syytä tarkastella, millaisia erilaiset perheen vuorovaikutussuhteet ovat. Stampin ja Shuen (2013,22) mukaan perheviestinnän tutkimuksessa tutkituimpia vuorovaikutussuhteita ovat olleet parisuhteet, sisarusuhteet ja vanhempi-lapsisuhteet. Seuraavaksi tarkastelen, millaisia nämä kolme perhesuhdetyyppiä viestinnän näkökulmasta ovat. Lisäksi tarkastelen, miten näitä perhesuhteita on teoreettisilla malleilla kuvattu, ja millaisia näissä perhesuhteissa tapahtuvia interpersonaalisen viestinnän prosesseja on viestinnän näkökulmasta tutkittu.

Parisuhteet ovat elämässä merkittäviä ja yksilöihin vaikuttavia vuorovaikutussuhteita. Parisuhdeviestintä (marital communication) onkin kiinnostanut usean tieteenalan tutkijoita

pitkään ja pariskuntien viestinnän tutkimus on kattavaa (Baucom & Eldridge 2013). Ottaen huomioon perhesuhteiden merkityksen yksilön terveydelle ja hyvinvoinnille (esim. Koerner 2010, 471), ei ole yllättävää, että pariskuntien keskinäisen vuorovaikutuksen tutkimuksessa hyvin yleinen tutkimuskohde näyttäisi olevan suhdetyytyväisyys (relational satisfaction) (ks. esim. Baucom & Eldridge 2013; Segrin & Flora 2014, 444). Suuri osa runsaasta parisuhdeviestintään liittyvästä tieteellisestä kirjallisuudesta onkin vahvistanut parisuhdeviestinnän yhteyttä suhdetyytyväisyyteen, sillä kumppanien tavat olla vuorovaikutuksessa joko edistävät tai heikentävät suhdetyytyväisyyttä (Baucom & Eldridge 2013, 65–66). Pariskunnan suhdetyytyväisyys viittaa siihen, kuinka tyydyttäväksi ja myönteiseksi yksilö suhteen kokee (Segrin & Flora 2014, 444). Suhdetyytyväisyys vaikuttaa suhteen jatkuvuuteen ja suhdetyytyväisyyden romahtaminen voi johtaa eroon (Segrin & Flora 2014, 445).

Suhdetyytyväisyyden lisäksi pariskuntien konfliktit ovat saaneet myös runsaasti huomiota, ja erilaiset konfliktien vuorovaikutuskaavat, kuten toisen osapuolen vetäytyminen tilanteesta, voivat vaikuttaa kielteisesti suhdetyytyväisyyteen. Toisaalta tutkimuksissa on todettu, että esimerkiksi kiintymyksen ja sosiaalisen tuen osoittaminen vaikuttavat myönteisesti suhdetyytyväisyyteen. (Koerner 2010, 476–477; Segrin & Flora 2014, 451.) On havaittu, että parien ikääntyessä suhdetyytyväisyys usein lisääntyy ja konfliktit harvenevat (Harwood, Rittenour & Lin 2013, 115). Interpersonaalinen viestintä näyttäisi vaikuttavan siis merkittävästi vuorovaikutussuhteen laatuun, ja toisaalta se, missä määrin viestintäprosessit ovat myönteisiä tai kielteisiä voi implikoida vuorovaikutussuhteen laatua. Seuraavaksi tarkastelen vuorovaikutusta toisessa keskeisessä perhesuhteessa, vanhempi–lapsisuhteessa.

Vanhempi-lapsi-vuorovaikutussuhde on jatkuvasti muuttuva lapsen – ja toisaalta myös vanhemman – kasvaessa, ja sen tiedetään vaikuttavan merkittävästi perheenjäseniin myös lapsuusajan jälkeen (Harwood, Rittenour & Lin 2013, 116). Vanhempi-lapsi-vuorovaikutussuhteeseen kuuluu lastenkasvattaminen, jota on vakiinnuttu kuvaamaan kahdella ulottuvuudella, sallivuudella (acceptance) ja kontrolloivuudella (control) (Caughlin ym. 2011, 692). Vanhemmat osoittavat lapselle lämpöä ja sallivuuksi verbaalisella ja nonverbaalisella viestinnällä tukeakseen lasta ja ilmaistakseen kiintymystä, mutta vanhempien on myös hallittava kontrollia verbaalisella ja nonverbaalisella viestinnällä esimerkiksi rajojen asettamiseksi (Segrin & Flora 2005, 162, 166).

Läheisyys ja tukeminen jatkuvat vanhempi-lapsisuhteessa läpi elämän ja aikuiset lapset usein vastavuoroisesti tukevat ja hoitavat kasvavassa määrin ikääntyviä vanhempiaan. Vanhempien auttaminen tekee usein vanhemman ja aikuisen lapsen suhteesta läheisemmän

(Harwood, Rittenour & Lin 2013, 116). Vanhempien suhteen laatu vaikuttaa vanhempi–lapsisuhteeseen. Suhdetyytyväisyyden ja parisuhteen supportiivisuuden on havaittu olevan yhteydessä herkkyyteen huomioida lasten tarpeita ja toisaalta parisuhteessa koetut konfliktit ja tyytymättömyys ovat yhteydessä heikentyneeseen kykyyn huomioida lasta. Vanhempi-lapsisuhteessa koetun rasituksen toisaalta tiedetään heijastuvan myös puolisoitten suhteeseen, joten tämä yhteys perhesuhteiden välillä on kaksisuuntainen. (Segrin & Flora 2005, 182.) Nämä yhteydet näyttäisivät kuvastavan perheenjäsenien dyadisten suhteiden vaikutuksia toisiinsa. Seuraavaksi viimeisenä perhesuhdetyyppinä tarkastelen sisarussuhdetta.

Sisarussuhteet jatkuvat usein läpi elämän ja ovat perhesuhteista ja ylipäättään elämän vuorovaikutussuhteista pisimpiä, mikä tekee niistä erityisiä. Lukuisat tekijät vaikuttavat siihen, millaiseksi sisarussuhde muodostuu. Esimerkiksi lapsuusaikana syntymäjärjestys, ikäero, sisarusten sukupuoli ja muiden sisarusten määrä vaikuttavat suhteeseen (Segrin & Flora 2005, 184). Elämän varhaisvaiheessa sisarussuhteet ovat merkittäviä yksilön sosiaalisen oppimisen kannalta. Sisarussuhteessa lapset harjoittelevat ja oppivat esimerkiksi toisten huomioimista ja konfliktinhallintaa. Sisarussuhteissa tapahtuu toisaalta myös kielteistä oppimista, kuten aggressiivisen käytöksen omaksumista. (Segrin & Flora 2005, 188.) Sisarussuhde muuttuu kasvamisen myötä, ja esimerkiksi ikäeron vaikutus suhteeseen ennen pitkää häviää. Yleensä sisarukset ylläpitävät suhdettaan läpi aikuisuuden, ja sisarussuhteet säilyvät merkittävänä esimerkiksi niiden tarjoaman tuen ja ystävyyden kannalta. Eri elämänvaiheet näyttäisivät kuitenkin vaikuttavan sisarussuhteisiin. Tutkimuksissa on havaittu, että varhaisemmassa aikuisuudessa sisarukset usein antavat toisilleen välineellistä tukea ja jakavat erilaisia tehtäviä, kuten esimerkiksi lastenhoitoa. Sen sijaan myöhäisemmassä aikuisuudessa emotionaaliset siteet sisarusten välillä ja sisarussuhteessa jaettu emotionaalinen tuki nousevat tärkeämmiksi. (Segrin & Flora 2005, 189–191.)

Parisuhteet, vanhempi-lapsisuhteet ja sisarussuhteet näyttäisivät olevan kaikki yleensä keskinäisriippuvaisia ja läheisiä (ks. esim. Caughlin ym. 2011, 681). Lisäksi yhteistä näille perhesuhteille näyttäisi olevan tuen jakaminen ja vastaanottaminen. Mitä oikeastaan tarkoitetaan keskinäisriippuvuudella ja läheisyydellä ja mikä merkitys niillä on vuorovaikutussuhteen kannalta? Vuorovaikutussuhteen keskinäisriippuvuus on vastavuoroista vaikuttamista. *Läheisessä vuorovaikutussuhteessa* (close relationship) kumppanit vaikuttavat toisiinsa, ja suhteen jatkuessa nämä ihmiset alkavat tarvita ja kaivata toisiltaan eri asioita (Wood 2000, 5). Läheiset henkilöt tarjoavat toisilleen esimerkiksi kumppanuutta, välineellistä apua ja sosiaalista tukea (Wood 2000). Perhesuhteet eroavat siinä mielessä kaikista muista henkilösuhteista, että ne eivät ole yhtä vapaaehtoisesti ylläpidettäviä, vaan perheenjäsenet sitoutuvat keskinäisiin suhteisiinsa myös esimerkiksi

sukulaisuuden takia. Perheenjäsenet kuitenkin päättävät vapaasti, millaisiksi perhesuhteet kehittyvät ja mitkä niistä kehittyvät läheisimmiksi. (Wood 2000, 9.) Vuorovaikutussuhteen läheisyys puolestaan linkittyy vahvasti itsestäkertomiseen. Esimerkiksi interpersonaalisen prosessimallin mukaan (Reis & Shaver 1988) vuorovaikutussuhteen läheisyys kehittyy, kun vuorovaikutussuhteen osapuolet jakavat henkilökohtaisia tietoja, ajatuksia ja tunteita, joihin kumppani reagoi ymmärtäen ja välittäen (Laurenceau, Barrett & Pietrononaco 2011, 242).

Perhesuhteet ovat yleensä pitkäkestoisia ja vahvasti perheenjäseniä suhteeseen sitovia. Erityisesti yhdessä asuessaan perheenjäsenet vaikuttavat monella tavoin toistensa päivittäiseen elämään ja perheenjäsenen kokemat muutokset ja elämäntapahtumat, kuten työuupumus, voivat tämän takia vaikuttaa mahdollisesti myös läheisiin. Usein perhesuhteet ovat läheisiä, jonka vuoksi perhesuhteissa jaetaan henkilökohtaista tietoa ja sosiaalista tukea. Läheisyyden suhteen perhesuhteissa on luonnollisesti eroja, ja perheenjäsenet hallitsevat vuorovaikutussuhteidensa läheisyyttä. Läheiset perhesuhteet ovat vaikuttavuutensa vuoksi mielenkiintoinen tutkimuskohde ja seuraavaksi tarkastelen, millä tavoin vuorovaikutus perhesuhteissa vaikuttaa perheenjäseniin. Koska tutkielmassani selvitän työuupumuksen kytkeytymistä perheviestintään, kohdistuu tarkastelu seuraavassa luvussa perhesuhteiden ja yksilön hyvinvoinnin yhteyksiin.

2.2 Stressin käsittely ja supportiivinen viestintä perhesuhteissa

Perhesuhteissa perheenjäsenet vaikuttavat toisiinsa monella tavoin, ja perheviestinnällä on vaikutuksia myös yksilön terveyteen ja hyvinvointiin. Tutkimustiedon valossa on perusteltua väittää tarkoituksenmukaisen perheviestinnän parantavan terveydentilaa (Pecchioni, Thompson & Anderson 2006, Pecchionin ja Keeleyn 2011, 364 mukaan). Perheviestintä vaikuttaa yksilön terveyteen siten, että perheet ovat ainakin keskeinen tukea ja hoivaa tarjoava sosiaalinen ympäristö, jonka lisäksi perheessä jaetut käsitykset vaikuttavat yksilön terveyteen liittyviin tapoihin ja asenteisiin (Pecchioni & Keeley 2011, 363–364). Perheviestinnän avulla yksilöt voivat *selviytyä* (coping), eli hallita ja ymmärtää terveyteen liittyviä haasteita (Pecchioni & Keeley 2011, 364). Esimerkiksi supportiivisen viestinnän tiedetään vaikuttavan yksilön terveyteen välittämällä terveyteen liittyvää tietoa, motivoimalla terveellisiin elintapoihin, tukemalla itsetuntoa ja itsearvostusta ja vähentämällä emotionaalista ahdistusta (MacGeorge, Feng & Burleson 2011, 325). Tässä luvussa teen katsauksen, miten perheenjäsenet vaikuttavat toistensa hyvinvointiin vuorovaikutuksessa, ja miten perheenjäsenen kokemat terveydelliset haasteet, kuten stressi, näkyvät interpersonaalisessa viestinnässä perheenjäsenten kesken.

Webbin ja Dicksonin (2012) laatima perheen selviytymismalli (effective family coping model) selittää, miten perhe selviytyy erilaisista haasteista keskinäisen vuorovaikutuksen avulla. Malli tarjoaa yhden näkökulman ymmärtää, miten jokin haaste, kuten esimerkiksi tutkielmassani tarkasteltava työuupumus, vaikuttaa perheenjäsenten interpersonaaliseen viestintään. Mallin mukaan perheen selviytymistä jostakin kriisistä ohjaa 1) tarve tilanteen ymmärtämiseksi, johon perhe pyrkii 2) viestimällä enemmän ja avoimemmin, jonka lisäksi perhe 3) pyrkii pysymään optimistisena. Kriisin aikana perhe keskustelee aiheista, joista he eivät normaalisti keskustelisi. Perheenjäsenet osallistuvat yleensä yhdessä jaetun ymmärryksen rakentamiseen tuottaakseen selityksiä muuttuneesta tilanteesta, jonka lisäksi perheenjäsenet pyrkivät rakentamaan positiivisen kuvan tulevaisuudesta.

Jotta perheenjäsenet voisivat ymmärtää tilannetta paremmin, he käyvät kahdenlaisia keskusteluja, joita he eivät normaalisti kävisi. Perheenjäsenet keskustelevat ensinnäkin kriisiin liittyvistä yksityiskohdista ja toisekseen tunteista, joita perheenjäsenillä on liittyen kriisiin. (Webb & Dickson 2012, 17–19.) Mallin mukaan erilaiset kriisit ja haasteet aiheuttavat perheissä dialektista jännitettä muutostarpeiden ja pysyvyystarpeiden välillä, mikä lisää perheenjäsenten keskinäistä vuorovaikutusta. (Webb & Dickson 2012, 19). Tuotuna tämän tutkielman viitekehukseen, mikäli työuupumus on niin merkittävää, että se vaikuttaa perheeseen vähintäänkin arkeen vaikuttavana haasteena, perheen selviytymismallin mukaan perheenjäsenet selviytyisivät työuupumuksen aiheuttamista haasteista keskustelemalla enemmän ja keskustelemalla aiheista, joita heidän ei ole ollut aiemmin tarvetta ottaa puheeksi.

Työuupumus (burnout) vaikuttaa elämään kokonaisvaltaisesti, ja se alkaa vaikuttaa usein ensin yksityiselämässä ja sen ihmissuhteissa (Mäkikangas & Hakanen 2017, 117). Uupumus voi mahdollisesti vaikuttaa perhesuhteisiin ja tuoda mukanaan muutoksia arjen rutiineihin. Perheenjäsenet vaikuttavat vahvasti toisiinsa, joten yhden perheenjäsenen muutokset terveydessä voivat vaikuttaa myös toisiin perheenjäseniin ja joskus heidän terveyteensäkin. Perhesuhteet ovat keskinäisriippuvaisia, jonka vuoksi perheenjäsenet vaikuttavat toisiinsa monin tavoin (Baxter & Braithwaite, 2006, 2). Näin ollen, jos perheenjäsen kokee terveyskriisin – kuten työuupumuksen – se vaikuttaa mahdollisesti myös läheisiin. Kokiessaan kriisin perhe pyrkii selviytymään tilanteesta hakeutumalla takaisin kokemukseen elämän tasapainoisuudesta, jota kriisi on horjuttanut. (Pecchioni & Keeley 2011, 365.) Työuupumus kehittyy pitkittyneestä stressistä (Mäkikangas & Hakanen 2017, 106), ja työstressin tiedetään vaikuttavan yksityiselämän vuorovaikutussuhteisiin (mm. Bodenmann ym. 2010, 410). Tarkastelen seuraavaksi työstressin vaikutuksia interpersonaaliseen viestintään, jotta hahmottuisi, miten stressi kytkeytyy interpersonaaliseen viestintään perhesuhteissa.

Työstressin on havaittu lisäävän kumppanin aggressiivisuutta ja vetäytymistä vuorovaikutuksesta kotona. Lisäksi sen on tutkimuksessa havaittu vähentävän myönteistä viestintäkäyttäytymistä, kuten kuuntelemista ja empaattisuutta ja lisäävän kielteistä viestintäkäyttäytymistä, kuten kritisointia ja riitaisuutta. (Bodenmann ym. 2010, 410.) Stressillä voi olla myös suhteen läheisyyttä vähentävä vaikutus ja se voi vaikeuttaa kumppanien vuorovaikutusta ja kykyä ymmärtää toinen toistaan (Acevedo Callejas & Thompson 2017, 885–886). Yksilön kokema stressi näyttäisi siis heijastuvan vuorovaikutussuhteisiin ja lisäävän ainakin konflikteja. Mikäli stressi vähentää kuuntelemista ja empaattista viestintää, on ymmärrettävää, että suhteen läheisyys voi vähentyä. Vaikka stressillä on kielteisiä vaikutuksia vuorovaikutukseen läheisissä suhteissa, on vuorovaikutuksella myös merkittävä rooli stressin käsittelyn kannalta, jota tarkastelen seuraavaksi.

Erilaiset haasteet voivat aiheuttaa stressiä, mutta perheviestinnällä on kuitenkin mahdollista vähentää sitä. Perheviestintä vaikuttaa esimerkiksi yksilön psyykkiseen joustavuuteen, joka tarkoittaa kykyä mukautua stressiin ja vastoinkäymisiin. Perheenjäsenten haasteiden käsittelyn joustavuutta edesauttaa avoin ja empaattinen vuorovaikutus, joka mahdollistaa tiedon ja tunteiden jakamisen perheenjäsenten kesken (Carr & Koenig Kellas 2018, 70). Joustavuuden kannalta supportiivinen vuorovaikutussuhde on merkittävä, sillä emotionaalinen tuki auttaa tunteiden käsittelyssä (Carr & Koenig Kellas 2018, 71). Läheiset suhteet ovatkin ihmissuhteita, joissa jaetaan yleensä intiimejä tietoja ja emootioita (Laurenceau, Barrett & Pietromonaco 2011, 242). Perheviestintä on tärkeää myös stressitekijän ymmärtämisen kannalta. Pariskuntien tiedetään usein keskustelevan kuormittavista tilanteista rakentaakseen niistä jaettua ymmärrystä. Usealta tieteenalalta on näyttöä siitä, että kuormittavista kokemuksista puhuminen edistää terveyttä ja hyvinvointia esimerkiksi rakentamalla kokemus tarinamuotoiseksi, jonka myötä tarve stressitekijän käsittelyyn alkaa laskea (Koenig Kellas ym. 2010, 175–176).

Läheiset suhteet ovat siis tärkeitä stressin ja muiden haasteiden hallinnan kannalta, ja vaikeudet voivat myös lähentää perhesuhteita. Tutkimuksessa läheisen suhteen osapuolien hyvinvointia edistäviin jaettuihin stressinhallintakeinoihin on viitattu käsitteellä dyadinen selviytyminen (dyadic coping) (esim. Bodenmann 2005). Dyadisen selviytymisen keinot näyttäisivät olevan suurilta osin vuorovaikutusprosesseja. Pari pyrkii hallitsemaan jaetusti stressiä esimerkiksi jakamalla kotitöitä keskenään, etsimällä yhdessä ratkaisuja stressiä aiheuttavaan ongelmaan ja jakamalla stressiin liittyviä emootioita keskenään (Bodenmann 2005, 38–39). Toisen henkilön auttamiseen pyrkivään viestintään viitataan sosiaalisen tuen ja supportiivisen viestinnän käsitteillä, joiden myös tiedetään edistävän stressinhallintaa (ks.

esim. Goldsmith 2004). Tarkastelen seuraavaksi perhesuhteissa jaettua sosiaalista tukea keskittyen supportiiviseen viestintään – sosiaaliseen tukeen, joka on viestintää.

Tutkimuksissa on osoitettu, että sosiaalinen tuki auttaa yksilöä hallitsemaan stressiä ja sosiaalisen tuen suojaavan stressin kielteisiltä vaikutuksilta (Goldsmith 2004, 4). Läheiset suhteet tarjoavat yksilöille luottamuksellisen ja turvallisen ympäristön jakaa avoimesti erilaisia henkilökohtaisia tietoja, ajatuksia ja tunteita – myös terveyteen liittyen. Läheisten suhteiden – parisuhteiden, perhesuhteiden ja läheisten ystävyysuhteiden – onkin todettu olevan keskeisin sosiaalisen tuen lähde (MacGeorge, Feng & Burleson 2011, 330). Juuri vuorovaikutussuhteen läheisyys näyttäisi olevan tärkeää tuen saamisen ja osoittamisen kannalta (MacGeorge, Feng & Burleson 2011, 330). On esimerkiksi havaittu, että yksilöt arvioivat vuorovaikutussuhteen laatua ja sen läheisyyttä muun muassa sen perusteella, missä määrin vuorovaikutuskumppanin kanssa on mahdollista keskustella kuormittavista asioista (Goldsmith 2004, 6). Perhesuhteissa saatu ja annettu tuki vaikuttaisi olevan erityisen merkittävää senkin takia, että se on jatkuvaa – usein päivittäistä (Pecchioni, Thompson & Anderson 2006, 455).

Supportiivinen viestintä (supportive communication) on tuen antamiseen pyrkivää viestintäkäyttäytymistä (MacGeorge, Feng & Burleson 2011, 317). Supportiivinen viestintä kytkeytyy laajempaan sosiaalisen tuen käsitteeseen, mutta sosiaalisen tuen tutkimuksesta eroten supportiivisen viestinnän tutkimus kohdistuu suoraan tuen antamiseen pyrkivän vuorovaikutuksen tutkimiseen (Jones & Bodie 2014). On useita tapoja antaa tukea ja vaikuttaa hyvinvointiin vuorovaikutuksessa. Supportiivisella viestinnällä voidaan vaikuttaa yksilön terveyteen ainakin jakamalla terveyteen liittyvää tietoa, motivoimalla terveellisiin elintapoihin, tukemalla itsetuntoa ja itsearvostusta sekä lohduttamalla, jolloin pyrkimyksenä on vähentää emotionaalista pahaa oloa (MacGeorge, Feng & Burleson 2011, 325). Supportiivisen viestinnän muodot voidaan jakaa useampaan luokkaan ja useimmiten tuen muodot jakaantuvat a) välineelliseen tukeen, b) tiedolliseen tukeen ja c) emotionaaliseen tukeen (Apker 2014). Välineellinen tuki tarkoittaa auttamista fyysisin tai näkyvin keinoin, kuten auttamista kotitöissä tai työtehtävissä. Tiedollinen tuki tarkoittaa tiedon tai neuvojen jakamista, ja tiedot ja neuvot voivat liittyä esimerkiksi terveyteen, kuten jonkin vaivan hoitamiseen. Emotionaalinen tuki tarkoittaa puolestaan empatian osoittamista tai rohkaisemista. Esimerkiksi kuunteleminen ja empatian ilmaiseminen voivat olla emotionaalista tukemista (Apker 2014, 1350).

Supportiivinen viestintä on tärkeää parisuhteissa ja perheissä hyvinvoinnin kannalta (Caughlin ym. 2011, 689). Sosiaalisen tuen ja supportiivisen viestinnän tiedetään myös vaikuttavan suhdetyytyväisyyteen, ja useat tutkimukset ovat korostaneet erityisesti

sosiaalisen tuen merkitystä toimivassa parisuhteessa (Xu & Burleson 2004, 124). Koska sosiaalisen tuen tiedetään vaikuttavan myönteisesti terveyteen ja vähentävän esimerkiksi koettua stressiä, on näiden löydösten kanssa yhdenmukaista, että sosiaalisen tuen merkitys suhdetyytyväisyyteen näyttäisi olevan erityisen merkittävää silloin, kun parin on sopeuduttava yhdessä terveysongelmiin (Goldsmith 2004, 7).

On vahvaa näyttöä siitä, että eri sosiaalisen tuen muodoista erityisesti emotionaalinen tuki on yhteydessä suhdetyytyväisyyteen (Xu & Burleson 2004, 140). Koska suhde kumppaniin on hyvin läheinen, on mahdollista, että erityisesti parisuhteet ja muut läheisimmät vuorovaikutussuhteet ovat tärkeimpiä emotionaalisen tuen lähteitä. Tästä onkin löydetty viitteitä, sillä esimerkiksi työpaikkasuhteiden on tutkimuksessa havaittu olevan tärkeitä työn ulkopuolisiin verkostoihin verrattuna juuri välineellisen tuen kannalta (Ray & Apker 2011, 435). Näitä tuloksia voisi tulkita siten, että keskimäärin työkaverit pystyvät antamaan parhaiten tukea antamalla tietoja tai auttamalla välineellisesti, mutta emotionaalinen tuki edellyttää vuorovaikutussuhteelta läheisyyttä. Vaikka työpaikkasuhteet voivat olla läheisiä, yleensä perhesuhteet ja ystävyysuhteet ovat vuorovaikutussuhteista läheisimpiä ja siten tärkeimpiä emotionaalisen tuen kannalta.

Myös sisarukset ovat tärkeä sosiaalisen tuen lähde, ja sisarusten merkitys emotionaalisen tuen tarjoajina näyttäisi korostuvan ikääntymisen myötä. Emotionaalisesti läheisemmät sisarukset jakavat keskenään enemmän emotionaalista tukea verrattuna vähemmän läheisiin sisaruksiin (Cicirelli 1995, Mikkelsonin, Floydin & Pauleyn 2011, 224–225 mukaan). Tämä löydös on johdonmukainen sen suhteen, että henkilökohtaisten ajatusten ja emootioiden jakamista pidetään vuorovaikutussuhdetta lähentävänä tekijänä ja toisaalta läheisen vuorovaikutussuhteen piirteenä. Lisäksi kuten Goldsmith (2004) tuo esille, vuorovaikutussuhteen läheisyyttä myös arvioidaan sen perusteella, missä määrin suhteessa on mahdollista saada tukea. Emotionaalisen tuen lisäksi sisarukset ovat toisaalta tärkeitä myös välineellisen tuen tarjoamisen kannalta, etenkin erilaisten kriisien aikana (Mikkelson, Floyd & Pauley 2011, 224).

Ottaen huomioon tutkimuksissa kattavasti todistetun sosiaalisen tuen stressiä puskuroivan vaikutuksen sekä läheiset vuorovaikutussuhteet keskeisinä sosiaalisen tuen lähteinä (ks. esim. Goldsmith 2004; MacGeorge, Feng & Burleson 2011), on perusteltua tutkia sosiaalisen tuen jakamista perhesuhteissa, joissa kumppanilla on työuupumus. Koska kumppanit ovat yleensä toistensa tärkeimpiä sosiaalisen tuen ja ennen kaikkea emotionaalisen tuen tarjoajia (Xu & Burleson 2004), voi supportiivisuus näkyä merkittävästi erityisesti pariskuntien vuorovaikutuksessa. Supportiivisen viestinnän onkin tutkimuksissa todettu olevan

yhteydessä työuupumuksen ja työstressin hallintaan työpaikkasuhteissa (Ray & Apker, 2011, 435).

Supportiivinen viestintä ja muu tuen antaminen voi kuitenkin olla läheiselle kuormittavaa (Pecchioni, Thompson & Anderson 2006, 456). Kun perheenjäsen sairastuu ja tarvitsee tukea, muut perheenjäsenet ottavat tilanteen edellyttäessä omaishoitajan roolin. Sosiaalisen tuen antaminen voi kuitenkin itsessään aiheuttaa uupumusta ja vaikuttaa kielteisesti suhteeseen (Albrecht & Adelman 1987, Pecchionin ja kumppanien 2006, 456 mukaan). Tämä herättää pohtimaan työuupumuksen ja perheessä annetun ja vastaanotetun sosiaalisen tuen yhteyksiä. Kuten sairauden vakavuus vaikuttaa tuen antajan kokemaan kuormitukseen (Pecchioni ym. 2006, 457), arvioin ainakin työuupumuksen voimakkuudesta riippuvan, missä määrin läheisten tukea sen aikana tarvitaan. Uupumuksen voimakkuus toisaalta voi vaikuttaa siihenkin, millaiset tuen muodot ovat tarkoituksenmukaisia – missä suhteessa annettu tuki on välineellistä ja missä suhteessa esimerkiksi emotionaalista tukea. Sosiaalinen tuki tuo mukanaan omat haasteensa: tuen hakeminen voi heikentää hakijan itsetuntoa ja toisaalta tuen antaminen voi olla läheiselle emotionaalisesti kuormittavaa. Lisäksi väärintulkittu sosiaalinen tuki voi johtaa konflikteihin (Pecchioni ym. 2006, 457–458).

Vuorovaikutuksen ja yksilön hyvinvoinnin yhteydet näyttäytyvät moninaisina. Suhteutettuna tietoon perheiden selviytymismallista ja supportiivisesta viestinnästä läheisissä suhteissa, nousee kysymys siitä, koetaanko perheenjäsenen työuupumus terveyshaasteena. Aiheuttaako työuupumus perheisiin tarpeen kuormittavasta tilanteesta selviytymiselle sekä tuen hakemiselle ja osoittamiselle samankaltaisesti kuin aiemmassa perheviestinnän tutkimuksessa on havaittu? Tämän tutkielman taustoittamiseksi esittelen seuraavassa luvussa tiiviisti työuupumusta ilmiönä. Tarkastelen erityisesti tutkimusta viestinnän ja työuupumuksen yhteyksistä.

3 TYÖUUPUMUKSEN KYTKKEYTYMINEN VUOROVAIKUTUKSEEN

Kun työn vaatimukset ylittävät toistuvasti työntekijän voimavarat, yksilö joutuu tilanteeseen, jossa hän ei pysty palautumaan täysin työn kuormituksesta ja hänen kehonsa on jatkuvassa stressitilassa. Liiallinen kuormittuminen johtaa kierteeseen, jossa työntekijä tuntee itsensä jatkuvasti väsyneeksi ja tilanteen jatkuessa oireet voivat edetä työuupumukseen.

Lääketieteellisessä tautiluokituksessa työuupumus luokitellaan stressiperäiseksi häiriötilaksi, joka ei ole sairaus, mutta johon liittyy kohonnut riski sairastua mm. masennukseen, unihäiriöihin ja stressiperäisiin somaattisiin sairauksiin (Ahola, Tuisku & Rossi 2018).

Psykologiassa työuupumusta on tutkittu jo useita vuosikymmeniä (Mäkikangas & Hakanen 2017, 106).

Vaikka ilmiönä työuupumus ymmärretään yhtenäisesti työperäisenä psyykkisenä tilana, jossa ympäristön vaatimukset ja yksilön voimavarat eivät kohtaa, ei työuupumuksen määrittelyyn ole vielä löytynyt yhteistä linjaa (Kinnunen & Hätinen 2005). Tässä tutkielmassa käytän työuupumuksen määrittelemiseen Maslachin (1982, 3) kolmen ulottuvuuden mallia, joka on Kinnusen ja Hätisen (2005, 40) mukaan työuupumuksen määrittelyssä selkeästi yleisimmin käytetty. Mallin mukaan työuupumus koostuu *emotionaalisesta uupumisesta* (emotional exhaustion), *depersonalisaatiosta* (depersonalization) ja *ammattillisen osaamisen heikkenemisestä* (reduced personal accomplishment). *Emotionaalinen uupuminen* tarkoittaa tunnetta voimavarojen puutteesta ja kyvyttömyydestä käsitellä työtilanteita.

Depersonalisaatio tarkoittaa psykologista etäännyntymistä toisista ihmisistä, joka ilmenee kielteisenä suhtautumisena toisiin ihmisiin ja heidän kylmänä kohteluna. *Ammattillisen osaamisen heikkeneminen* tarkoittaa puolestaan kielteistä arviointia omasta suoriutumisesta. (Maslach 1982, 3.) Kolmen ulottuvuuden malli kehitettiin alun perin selittämään ihmissuhdetyössä työskentelevien, kuten hoitajien ja opettajien, työssä kokemaa uupumusta. Sittemmin Maslach ja Leiter (1997) laajensivat työuupumuksen kolmen ulottuvuuden mallin selittämään yleisemmin työuupumusta myös ihmissuhdetyön ulkopuolella tapahtuvana ilmiönä.

Työuupumus heikentää suoriutumista työssä, mutta uupunut työntekijä yleensä panostaa työhön aiempaa enemmän tehden pitempiä päiviä ja karsien ystäväistä ja harrastuksista (Mäkikangas & Hakanen 2017, 117). Kun kaikki voimavarat on keskitetty työhön, arkielämä alkaa tuntua raskaalta ja kyky kokea nautintoa arkisista asioista heikentyy (Peiponen 2015, 37). Kokonaisvaltaisena ja jatkuvasti vaikuttavana psyykkisenä oiretilana työuupumuksella

voi olla vaikutuksia elämän ihmissuhteisiin sekä suoraan että välillisesti. Työstä johtuvan stressin tiedetään aiheuttavan vuorovaikutussuhteissa ärtyneisyyttä, herkkyyttä, aggressiivisuutta, konflikteja, vetäytymistä, välinpitämättömyyttä ja mielenkiinnon kadottamista (Le Blanc, de Jonge & Schaufeli 2008, 123). Samankaltaisia ongelmia on havaittu myös työuupuneiden perhesuhteissa, joissa työuupumuksen on todettu aiheuttavan kiukuttelua, piikittelyä ja yhteisen ajan puutetta (Peiponen 2015, 99). Työuupumus näyttäisi vaikuttavan perhe-elämään laajemminkin. Peiposen (2015) mukaan uupumuksen aiheuttama jaksamattomuus vähensi kotitöiden vastavuoroisuutta, suhteet lapsiin häiriintyivät ja työuupuneen ja puolison arjen asioista keskusteleminen väheni ja vaikeutui. Myös parisuhteeseen tuli ongelmia puolisoiden koettua etäännyneensä toisistaan.

Työuupumuksen oireet vaikuttavat elämään kokonaisvaltaisesti: niin työhön, vapaa-aikaan kuin ihmissuhteisiin. Ottaen huomioon aikaisemmat tutkimukset työuupumuksesta ja työstressistä (ks. tarkemmin Acevedo Callejas & Thompson 2017; Peiponen 2015), työuupumus voi mahdollisesti heikentää työuupuneen ja läheisten vuorovaikutussuhteiden laatua. Työuupumus voi myös mahdollisesti vaikuttaa kielteisesti työuupuneen ja läheisen keskinäiseen interpersonaaliseen viestintään. Aikaisemman tutkimuksen perusteella työstressi lisää aggressiivisuutta ja konflikteja (ks. tarkemmin Bodenmann 2010; Le Blanc, de Jonge & Schaufeli 2008) ja työuupumuksen vaikutuksista on samankaltaisia löydöksiä (Peiponen 2015).

Viestinnän ja vuorovaikutuksen yhteyksiä koettuun työuupumukseen ja työstressiin (job stress) on tutkittu erityisesti työpaikkaviestinnässä (ks. esim. Becker, Halbesleben & O'hair 2005; Boren 2014; Ray & Miller 1991). Työstressin ja työuupumuksen käsitteet esiintyvät myös usein rinnakkain monissa tutkimuksissa, mikä viittaa työuupumuksen stressiperäisyyteen. Viestinnän tutkimuksessa työuupumus näyttäisi olevan toistuvasti operationaalistettu Maslachin (1982) työuupumuksen kolmen ulottuvuuden mallia käyttäen (ks. esim. Becker, Halbesleben & O'hair 2005; Omdahl & Fritz 2006; Snyder 2009; Wright ym. 2010).

Työuupumuksen ja työpaikkaviestinnän yhteyksiä on tutkittu muun muassa hoitajien ja opettajien työssä eli ihmissuhdetyössä. Esimerkiksi rehtorien antaman tuen on todettu korreloivan negatiivisesti opettajien kokeman roolistressin kanssa, mutta toisaalta yllättävästi samassa tutkimuksessa rehtorien antama tuki korreloi positiivisesti opettajien depersonalisaation kanssa (Starnaman & Miller 1992). Päätöksentekoon osallistumisen on puolestaan todettu korreloivan negatiivisesti hoitajien emotionaalisen uupumisen kanssa (Ellis & Miller 1993). Myös työpaikkasuhteiden ja työuupumuksen yhteyksistä on tehty tutkimusta. Esimerkiksi ongelmallisten työpaikan vuorovaikutussuhteiden on todettu olevan

yhteydessä työuupumukseen (Omdahl & Fritz 2006, 122–123). Huonolaatuinen konfliktiviestintä työntekijöiden välillä voi myös lisätä työstressiä ja työuupumusta (Wright & Nicotera 2016, 153). Lisäksi johtaja-alaisuuden koetun laadun ja työuupumuksen välillä on myös havaittu olevan yhteys. Puolustautuva viestintä johtaja-alaisuusvaikutuksessa voi ennustaa kielteisempää johtaja-alaisuutta ja lisääntyneitä työuupumusta (Becker, Halbesleben & O’hair 2005).

Lisääntynyt viestintäteknologian käyttö näyttäisi myös olevan yhteydessä työstressiin ja työuupumukseen. Viestintäteknologioiden käytön yhteyttä työuupumukseen sekä työstressiin näyttäisi olevan tutkittu enemmän vuoden 2000 jälkeisenä aikana, ja esimerkiksi viestintäteknologioiden aiheuttaman työn keskeytymisen ja työn arvaamattomuuden (Claartje ym. 2016) sekä työ-vapaa-aika-konfliktin (Wright ym. 2014) on havaittu olevan yhteydessä työuupumukseen. Tutkimustuloksia summaten työpaikkaviestinnän ja työuupumuksen välillä näyttäisi olevan monenlaisia yhteyksiä, mutta yhteydet eivät ole selkeitä ja yksinkertaisia, mikä voidaan todeta esimerkiksi sen perusteella, että rehtorin antama tuki voi lisätä opettajan depersonalisaatiota.

Työpaikan vuorovaikutussuhteiden laatu sekä työpaikkaviestintä, kuten osallistuminen päätöksentekoon, näyttäisivät sekä voivan ehkäistä työuupumusta että voimistaa sitä. Myös supportiivisen viestinnän on todettu olevan yhteydessä koettuun stressiin ja työuupumukseen (Ray & Apker 2011, 434). Erityisesti vertaissuhteissa ja johtaja-alaisuudessa koettu tuki on merkittävää työstressin hallinnan kannalta (mm. Ray & Miller 1994, Rayn ja Apkerin 2011, 435 mukaan). Supportiivinen viestintä voi esimerkiksi lisätä työntekijän henkisiä resursseja ja itsetuntoa, jonka lisäksi sen on todettu vähentävän opettajien työssä kokemaa epävarmuutta (Ray & Miller 1991). Supportiivinen viestintä on tärkeää sekä työssä että työn ulkopuolella. Hoitajien vuorovaikutussuhteista keskeisimpiä suhteita supportiivisen viestinnän kannalta ovat suhteet lähijohtajiin, vertaisiin, perheenjäseniin ja ystäviin. Perheenjäsenet ovat tärkeitä emotionaalisen ja välineellisen tuen tarjoajina. Perhesuhteiden läheisyys mahdollistaa esimerkiksi hoitajille turvallisen ympäristön purkaa työn emotionaalista kuormittavuutta. (Apker 2014, 1351.) Perhesuhteet voivat olla siis tärkeitä työuupumuksen hallinnan kannalta.

Työstressin ja työuupumuksen ilmenemisestä interpersonallisessa viestinnässä näyttäisi olevan vähän tietoa. Joitakin löydöksiä työuupumuksen vaikutuksista kuitenkin on olemassa. Työuupumuksen on havaittu vaikuttavan kielteisesti uupuneiden hoitajien viestintäkäyttäytymiseen sekä potilas-hoitajasuhteessa että vuorovaikutuksessa muiden työntekijöiden kanssa. Jatkuva emotionaalisesti intensiivisestä potilaiden hoitamisesta aiheutuva emotionaalinen uupuminen voi esimerkiksi saada hoitajat vetäytymään toisista

työntekijöistä keskusteluissa heidän kanssaan, jonka lisäksi työuupunut voi olla vähemmän empaattinen ja ”sokeutua” toisten tarpeille. (Apker 2014, 1349–1350.) Samankaltaisia työuupumuksen vaikutuksia, kuten vetäytymistä, on myös havaittu perhesuhteissa (Peiponen 2015, 99–101). Työuupumuksen ilmenemistä interpersonallisessa viestinnässä olisi kuitenkin syytä tutkia lisää, jotta ymmärrettäisiin, miten esimerkiksi empatian puute ja vetäytyminen konkreettisesti näkyvät vuorovaikutustilanteissa.

Vaikka viestinnän ja työuupumuksen yhteyksiä on tutkittu jo pitkään ajan ja esimerkiksi supportiivisen viestinnän ja työuupumuksen yhteyksistä on kattavasti näyttöä (ks. esim. Apker 2014; Ray & Miller 1991; Ray & Miller 1994), siitä miten työuupumus näkyy vuorovaikutussuhteissa, on toistaiseksi vähän tietoa. Työstressi näyttäisi olevan yhteydessä ainakin aggressiivisuuteen kasvokkaisviestinnässä (Bodenmann ym. 2010), ja stressi sekä työuupumus voivat lisätä vetäytymistä ja empatian puutetta ainakin hoitajilla (Apker 2014). Työuupumuksen tiedetään vaikuttavan myös vuorovaikutukseen perhesuhteissa, joissa sen on koettu lisäävän esimerkiksi uupuneen henkilön kiukuttelua ja piikittelyä (Peiponen 2015). Työuupumuksen ilmenemistä interpersonallisessa viestinnässä ja etenkin sen ilmenemistä työn ulkopuolisissa vuorovaikutussuhteissa voisi tekemäni katsauksen perusteella tutkia vielä varsin runsaasti.

Viestinnän ja työuupumuksen yhteyksiä on tutkittu eniten määrällisin tutkimusmenetelmin, jotka ovat tuoneet esille korrelaatioita viestinnän ja työuupumuksen välillä. Onkin kiinnostavaa tarkastella interpersonaalista viestintää perhesuhteissa työuupumuksen aikana laadullisella tutkimusotteella, jolloin viestinnän ja työuupumuksen yhteyksistä voi nousta uudenlaisia havaintoja. Lisäksi tutkielmassani asetelma on tavallaan käänteinen verrattuna moniin viestinnän ja työuupumuksen tutkimuksiin työpaikoilla (esim. Becker, Halbesleben & O’hair 2005; Ray & Miller 1991), sillä en tarkastele työuupumusta, vaan työuupumus on tutkielmassani kontekstia. Perusteet tutkia työuupumuksen ilmenemistä perheviestinnässä ovat siis merkittävät, ja viestinnän tutkimusta perheviestinnästä juuri työuupumuksen ja työstressin kontekstissa voidaan pitää jopa toivottavanakin. On myös tärkeää tuottaa lisätietoa työuupuneiden henkilöiden läheisten näkökulmasta vuorovaikutuksesta perhesuhteessa, jotta ymmärtäisimme paremmin työuupumuksen vaikutuksia jaettuna kokemuksena.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimustavoite

Tämän tutkielman tutkimustavoite on kuvata läheisten kokemuksia ja käsityksiä vuorovaikutuksesta työuupumusta kokeneen perheenjäsenen kanssa. Tutkielmassani tarkastelen, miten läheiset kuvaavat heidän ja työuupuneiden interpersonaalista viestintää työuupumuksen aikana, ja selvitän, millaisia kokemuksia ja näkemyksiä läheisillä on työuupumuksen kytkeytymisestä perheviestintään. Tutkimustavoitteen olen tarkentanut analyysissä kolmeksi tutkimuskysymykseksi, jotka ovat:

1. Millaista on työuupuneen viestintäkäyttäytyminen läheisten kokemana?
2. Miten läheiset kokevat työuupumuksen ilmenevän perheviestinnässä?
3. Millaista on supportiivinen viestintä läheisen ja työuupuneen vuorovaikutuksessa läheisten näkemyksen mukaan?

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen avulla selvitän, miten läheiset kuvaavat työuupuneen viestintäkäyttäytymistä työuupumuksen aikana ja millaiset piirteet siinä ovat läheisten kokemuksen mukaan ominaislaatuksia. Toisen tutkimuskysymyksen avulla selvitän, miten läheiset kokevat työuupumuksen kytkeytyvän perheviestintään ja ilmenevän siinä. Kolmannen tutkimuskysymyksen avulla puolestaan selvitän, miten läheiset osoittivat tukea työuupuneelle heidän keskinäisessä vuorovaikutuksessa ja millaisia näkemyksiä heillä on supportiivisesta viestinnästä työuupumuksen aikana.

Tutkielmassani tarkastelen perheenjäsenten keskinäistä vuorovaikutusta ja perheviestintää. Nämä käsitteet kuvaavat eri tasoja perheessä tapahtuvasta vuorovaikutuksesta. Perheviestinnällä tarkoitan tässä tutkielmassa yleisesti kaikkea perheenjäsenten keskinäistä viestintää. Perheenjäsenten keskinäisellä vuorovaikutuksella tarkoitan kahdenkeskeistä perheenjäsenten vuorovaikutussuhteessa tapahtuvaa interpersonaalista viestintää. Supportiivisella viestinnällä tarkoitan viestintäkäyttäytymistä, jolla läheinen pyrkii antamaan tukea työuupuneelle perheenjäsenelleen.

4.2 Tutkimusmenetelmä

4.2.1 Teemahaastattelu aineistonkeruumenetelmänä

Tämän tutkielman tutkimustavoite on kuvata läheisten kokemuksia ja käsityksiä vuorovaikutuksesta työuupumusta kokeneen perheenjäsenen kanssa. Tutkielman kohde on siten työuupuneen ja hänen perheenjäsenten keskinäinen vuorovaikutus läheisen kokemusmaailman kautta tulkittuna ja ymmärrettynä. Näin ollen tutkielmani tutkimusstrategia pohjautuu tulkinnalliseen paradigmaan, jossa todellisuutta lähestytään yksilöiden subjektiivisia kokemuksia analysoimalla ja tulkitsemalla (Croucher & Cronn-Mills 2015, 51). Läheisten kokemuksia ja käsityksiä tarkastellakseni käytän tutkielmassani aineistonkeruumenetelmänä respondenttihaastattelua, joka on hyvä menetelmä saada tietoa haastateltavien kokemuksista. Haastatteluilla on mahdollista kerätä tehokkaasti aineistoa hyvin spesifistä aihepiiristä tai kohderyhmältä (Tracy 2013, 132–133). Respondenttihaastattelu on siis sovelias aineistonkeruumenetelmä työuupuneiden henkilöiden läheisten tavoittamiseen ja tiedon hankkimiseen heidän kokemuksistaan.

Haastattelu on tyypiltään teemahaastattelu. Teemahaastattelu on tiettyihin teemoihin kohdennettu puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, jossa haastattelun teema-alueet ovat kaikille samat, mutta kysymysten muoto ja järjestys voivat vaihdella. (Hirsjärvi & Hurme 2017, 47–48.) Löyhästi strukturoidut ja strukturoimattomat haastattelut ovat joustavia. Ne tarjoavat mahdollisuuden ohjata haastattelukeskustelua niihin keskustelussa nouseviin suuntiin, jotka vaikuttavat kaikkein antoisimmilta (Tracy 2013, 129). Tämä joustavuus teki teemahaastattelusta aineistonkeruumenetelmänä tutkielmalleni hyvin soveltuvan, koska tutkielmani kannalta oli tärkeää mahdollistaa haastateltavien vapaa ja avoin kertominen heidän kokemuksistaan. Työuupumuksen ilmenemisestä interpersonallisessa viestinnässä – ja vielä tarkemmin viestinnässä perhesuhteissa – tiedetään vähän, joten tutkimusta ohjaavaa ennakkotietoa tutkittavasta ilmiöstä oli niukasti. Strukturoidumpi aineistonkeruumenetelmä, kuten kysely tai lomakehaastattelu, olisi voinut rajoittaa haastattelutilanteen joustavuutta, jolloin haastateltavien kertomista kokemuksista saatu aineisto ei olisi ollut yhtä rikasta (Tracy 2013, 129). Haastattelumuodoksi valikoitui puhelinhaastattelu.

Haastattelurungon (ks. liite 1) laatiminen alkoi pohdinnalla siitä, millainen haastattelu ja haastatteluista saatava aineisto palvelisivat hyvin tutkimustavoitetta. Haastattelukysymysten tuli myös tukea osallistujien avointa kertomista omista kokemuksistaan ja käsityksistään. Tutkielman tutkimustavoite on kuvata läheisten kokemuksia ja käsityksiä vuorovaikutuksesta työuupumusta kokeneen perheenjäsenen kanssa. Tutkimustavoitetta lähestyin

haastattelurungon viidellä teemalla, jotka olivat 1) *työuupumuksen heijastuminen työuupuneen viestintäkäyttäytymiseen*, 2) *työuupumuksen heijastuminen läheisen omaan viestintäkäyttäytymiseen*, 3) *työuupumuksen heijastuminen perheviestintään*, 4) *sosiaalisen tuen hakeminen ja osoittaminen työuupuneelle* ja 5) *perheviestinnän yhteys työuupumuksen hallintaan perheessä*.

Työuupumuksen heijastuminen työuupuneen viestintäkäyttäytymiseen-teemalla selvitän osallistujan kokemuksia työuupuneen viestintäkäyttäytymisestä uupumuksen aikana. Työuupumus pohjautuu työstressiin, jolla vaikuttaisi olevan kielteisiä vaikutuksia interpersonaaliseen viestintään: työstressin tiedetään vaikuttavan kielteisesti parisuhdeviestintään, ja työstressiä kokevien henkilöiden on havaittu olevan esimerkiksi aggressiivisempia heidän viestintäkäyttäytymisessään (Bodenmann, ym. 2010, 410). Haastatteluissa tästä teemasta keskustelemisen aloitin kysymyksellä *kertoisitko, millaista teidän kanssakäymisenne ja keskustelunne ovat olleet työuupumuksen aikana?*

Työuupumuksen heijastuminen läheisen omaan viestintäkäyttäytymiseen-teemalla selvitän, miten osallistuja kuvasi omaa viestintäkäyttäytymistään ollessaan vuorovaikutuksessa työuupuneen perheenjäsenen kanssa. Keskustelun läheisen viestintäkäyttäytymisestä aloitin kysymyksellä *miten koet, että työuupumus on näkynyt sinun tavoissa puhua työuupuneelle ja kuunnella häntä?*

Sosiaalisen tuen hakeminen ja osoittaminen työuupuneelle-teemalla tarkastelen osallistujan ja työuupuneen vuorovaikutusta tuen hakemisen ja osoittamisen näkökulmasta. Sosiaalisen tuen on todettu olevan yhteydessä työuupumuksen hallintaan (Ray & Apker 2011, 434). Lisäksi läheiset vuorovaikutussuhteet ovat keskeisiä sosiaalisen tuen lähteitä (MacGeorge, Feng & Burleson 2011, 330), joten sosiaalinen tuki vaikutti otolliselta näkökulmalta tarkastella interpersonaalista viestintää osallistujan ja työuupuneen vuorovaikutussuhteessa. Sosiaalisesta tuesta keskustelemisen aloitin kysymyksellä *millä tavoin olet tukenut työuupunutta keskustellessasi hänen kanssaan?*

Työuupumuksen heijastuminen perheviestintään-teemalla selvitän, miten työuupumus mahdollisesti näkyy perheviestinnässä ja perheenjäsenten vuorovaikutuksessa. Perheenjäsenten kokema stressi ja perheeseen kohdistuvat erilaiset haasteet ja kriisit voivat lisätä perheenjäsenten tarvetta keskustella kuormitustekijöistä esimerkiksi jaetun ymmärryksen rakentamisen kannalta, mikä näkyy muun muassa lisääntyneinä keskusteluina (Webb & Dickson 2012, 19). Tällä teemalla selvitän, vaikuttaako työuupumus samoin. Teemaa lähestyin kysymyksellä *millä tavoin työuupumus on näkynyt perheenne tavallisessa kanssakäymisessä?*

Perheviestinnän yhteys työuupumuksen hallintaan perheessä-teemalla tarkastelen, käytettiinkö perheessä osallistujan näkemyksen mukaan joitain vuorovaikutuksellisia hallintakeinoja normaalin arjen ylläpitämiseksi työuupumuksen aikana. Teemaa lähestyin kysymyksillä, kuten millä tavoin työuupumus on näkynyt perheenne arjen keskusteluissa? ja millaisista asioista puhuminen työuupumuksen aikana on mielestäsi tärkeää?

Lisäksi osallistujilta kysyttiin taustatiedoiksi, keitä hänen perheeseensä kuuluu, sekä mikä hänen suhteensa työuupuneeseen on. Osallistujien taustatiedoiksi riittivät tiedot siitä, millainen osallistujan ja työuupuneen suhde on ja millainen heidän perheensä on.

Järjestin haastattelun teemat siten, että teemat seuraisivat toisiaan sisällöllisesti loogisessa järjestyksessä. Esimerkiksi viestintäkäyttäytymiseen liittyneet teemat olivat peräkkäin. Lisäksi järjestykseen vaikutti arvioni siitä, mistä teemoista olisi helppoa aloittaa keskustelua ja sijoitin nämä teemat haastattelun alkuun. Toisaalta haastatteluissa en välttämättä noudattanut tarkasti teemojen järjestystä, vaan siirryin teemasta toiseen sen perusteella, mikä tuntui haastattelutilanteessa luontevimmalta keskustelun kannalta.

4.2.2 Haastateltavat ja haastattelujen toteutus

Tutkielmaa varten haastattelin seitsemää henkilöä. Tutkimukseen osallistuneet henkilöt olivat työuupuneiden puolisoita ja sisaruksia. Erällä haastatelluilla puolisoilla oli lapsia työuupuneiden kanssa. Näistä perheistä osalla lapset olivat täysi-ikäisiä ja muuttaneet pois kotoa. Haastatteluihin osallistuneista kahdesta työuupuneiden sisaruksista toisen sisaruksen perheeseen kuului vanhempien lisäksi myös muita sisaruksia. Kahta osallistujaa lukuun ottamatta kaikki henkilöt ilmoittautuivat haastateltaviksi työuupumuksen kokeneen perheenjäsenen suostuttelemana.

Tutkielmaani varten halusin haastatella sellaisia henkilöitä, joilla on perhesuhde työuupumuksen kokeneeseen henkilöön. Tällaisten työuupumuksen kokeneiden henkilöiden läheisten tavoittaminen on melko haasteellista, joten kohdensin haastateltavien haun koskemaan koko Suomea. Helmikuun 2019 aikana jaoin laatimaani haastattelukutsua usealle taholle, kuten erääseen kuntoutusryhmään, mielenterveysongelmaisten omaisten vertaistukiyhdistykselle ja yhteen työterveyslaitokseen. Lopulta tulosta tuottavaksi kanavaksi osoittautui eräs Facebookin työuupumusteemainen vertaistukiryhmä, jonka kautta tutkimushaastatteluihin osallistui noin puolet osallistujista. Loput haastatteluihin osallistuneet henkilöt löytyivät verkostojeni kautta.

Haastattelurungon ja kysymysten toimivuuden sekä haastattelun suuripiirteisen keston testaamiseksi tein yhden esihaastattelun. Haastattelin tuntemaani henkilöä, jonka perheenjäsenenä on ollut voimakasta väsymystä, muttei todettua työuupumusta. Haastattelurunkoon en tehnyt haastatteluja tehdessä merkittäviä muutoksia. Poistin muutaman täydentävän apukysymyksen, joille ei ollut selkeästi tarvetta ensimmäisissä haastatteluissa. Haastattelemisen aloitin helmikuun 2019 lopulla, ja kaikki haastattelut sain toteutettua saman vuoden maaliskuun loppuun mennessä. Olin yhtä osallistujaa lukuun ottamatta kaikkien osallistujien kanssa puhelimitse yhteydessä ennen haastattelua. Se oli kätevä tapa esittäytyä ja antaa vaikutelma haastattelijana, sopia haastattelujen ajankohdat, ottaa vastaan kysymyksiä ja purkaa tutkimukseen osallistumisesta koitunutta mahdollista jännitystä.

Haastattelut kestivät 30 minuutista 50 minuuttiin. Äänitin haastattelut, ja haastattelutallenteita säilytän tietokoneellani sekä tallenteiden varmuuskopioita ulkoisella kiintolevyllä. Haastattelut sujuivat hyvin, ja tutkimukseen osallistuneet osoittivat kiinnostusta tutkielmani aihetta kohtaan. Keskustelut olivat jouhevia, ja osallistujat kommentoivat haastattelua yleisesti hyväksi. He puhuivat myös mielellään työuupumukseen liittyvistä asioista yleisemmällä tasolla haastattelun päätyttyä.

Vaikka käyttämäni haastattelurunko eteni teemojen mukaan, haastatteluissa oli myös avoimen haastattelun piirteitä. Tarkoitan tällä sitä, että pääkysymykset olivat laveita, ja osallistujat pystyivät kertomaan kokemuksistaan varsin vapaasti niiden pohjalta. Toisinaan keskustelemiseen ei juurikaan tarvittu täydentäviä lisäkysymyksiä. Puhelinhaastattelu osoittautui käteväksi ja toimivaksi menetelmäksi toteuttaa haastattelut. Selkein havaitsemani ero kasvokkaiseen haastattelutilanteeseen oli, ettei haastatteluissa pystynyt nonverbaalisten vihjeiden avulla havaitsemaan, milloin osallistujan pitämä tauko puheessa johtui vastauksen miettimisestä ja milloin vastauksen päättymisestä. Keskusteluihin sillä ei ollut merkittävää vaikutusta.

4.3 Aineiston käsittely ja analysointi

Analyysia varten litteroin haastattelutallenteet sanatarkasti, joka on yleensä riittävä litteroinnin tarkkuusaste, kun tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita aineiston merkityssisällöstä (Ruusuvuori & Nikander 2017, 427). Jätin litteroinnissa joitakin sisältöön vaikuttamattomia täytesanoja, kuten ”tuota”, kirjoittamatta. Litteroitua tekstiä haastatteluista tuli 40 sivua Arial-fontilla, koolla 11 ja rivivälillä 1,15. Aineisto vaikutti rikkaalta ja monipuoliselta. Aineistosta

nousi ilmi keskenään varsin vaihtelevia elämäntilanteita ja aineistossa oli melko tarkkojakin kuvauksia erilaisista kokemuksista.

Käytän tutkielmassani aineiston analyysimenetelmänä laadullista aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Sisällönanalyysin tarkoitus menetelmänä on saada tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa ja siten lisätä kerätyn aineiston informaatioarvoa (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117). Tutkielmani tutkimustavoite on kuvata läheisten kokemuksia ja käsityksiä vuorovaikutuksesta työuupumusta kokeneen perheenjäsenen kanssa. Tarkastelen interpersonaalisen viestinnän ilmiöitä läheisten kuvailemina ja selvitän läheisten käsityksiä perheenjäsenten keskinäisen vuorovaikutuksen kytkeytymisestä työuupumukseen. Analyysissa aineisto saa jäsenyyksensä sen sisältöjä eli läheisten kokemuksia ja näkemyksiä tulkittamalla. Tällaiseen tulkintaa vaativaan analyysiin laadullinen sisällönanalyysi on sopiva analyysimenetelmä (Schreier 2012, 2). Laadullinen sisällönanalyysi on menetelmänä systemaattinen, joustava ja aineistoa pelkistävä ja auttaa siten keskittymään analyysissa vain tutkimustavoitteen kannalta merkitykselliseen aineiston sisältöön (Schreier 2012, 5–7).

Sisällönanalyysi voi olla aineistolähtöistä (inductive) tai teorialähtöistä (deductive) (Tuomi & Sarajärvi 2018). Tässä tutkielmassa tarkastelen perheviestintää työuupumuksen kontekstissa, josta tiedetään toistaiseksi vähän. Koska tavoitteenani on muodostaa aineistosta yleistettävää tietoa, toteutin analyysin aineistolähtöisesti. Aineistolähtöinen laadullisen aineiston sisällönanalyysi koostuu yleensä aineiston pelkistämisestä (reduction), luokittelusta (categorization) sekä uuden käsitteistön muodostamisesta (conceptual development) (Lindlof & Taylor 2002, 211; Schreier 2012, 5–6; Tuomi & Sarajärvi 2018, 122). Analyysiprosessini eteni näiden vaiheiden mukaisesti aineiston pelkistämisestä luokitteluun, ja prosessin myötä vastaan tutkimuskysymyksiin luokitellun aineiston avulla.

Sisällönanalyysin ensimmäisessä vaiheessa, pelkistämisessä, aineistosta karsitaan yleensä tutkimukselle epäoleellinen sisältö pois (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123). Aloitin aineistoon tutustumisen ja samalla sen pelkistämisen lukemalla kaikki litteroidut haastattelut ja alleviivasin niistä systemaattisesti kaikki tutkielman kannalta relevantit sisällöt seuraavalla logiikalla: etsin aineistosta kaikki ne merkityskokonaisuudet, jotka liittyivät sisällöllisesti läheisen ja työuupuneen keskinäiseen vuorovaikutukseen tai työuupuneen ja muiden perheenjäsenten keskinäiseen vuorovaikutukseen.

Analyysiyksiköt ovat aineistonosia, joille voidaan antaa jokin tulkinta ja joista muodostetaan analyysin edetessä luokkia (Schreier 2012, 131). Käyttämäni analyysiyksikkö oli merkityskokonaisuus, jolla tarkoitan aineistonosaa, joka sisältää yhden aiheen tai merkityksen. Nimitän jatkossa merkityskokonaisuuksia alkuperäisilmauksiksi. Tämän

aineiston pilkkomisen myötä sain irrotettua aineistosta tutkimustavoitteen kannalta merkityksellisen sisällön lähempää tarkastelua ja luokittelua varten. Aineistosta karsiutui pois noin neljäsosa tekstiä, ja yhdistin kaikki jäljelle jääneet alkuperäisilmaisut yhteen taulukkotiedostoon. Seuraavaksi koodasin aineiston, jota tehdessä laadin jokaiselle alkuperäisilmaukselle tiivistyksen eli pelkistetyn ilmauksen, joka on kyseisen alkuperäisilmauksen merkitys muutamalla sanalla ilmaistuna. Kirjoitin pelkistetyt ilmaukset taulukkoon alkuperäisilmausten viereen.

Aineiston pelkistämisen jälkeen aloitin analyysin toisen vaiheen eli luokittelun. Aloitin luokittelun aineistolähtöisesti etsimällä aineistosta keskenään samanlaisia ilmiöitä kuvaavia alkuperäisilmauksia. Pelkistetyt ilmaukset, jotka olivat tiivistyksiä alkuperäisilmausten merkityksistä, toimivat tässä apuna. Jäsensin alkuperäisilmaukset siten, että niistä muodostui alaluokkia. Nimesin jokaisen luokan niiden merkitystä kuvaavalla nimellä, kuten ”empatiakyvyttömyys”. Alla olevassa aineistoesimerkissä on yhdestä merkityskokonaisuudesta rinnakkain alkuperäisilmaus, pelkistetty ilmaus ja alaluokka:

ALKUPERÄISILMAUS	PELKISTETTY ILMAUS	ALALUOKKA
Et tavallaan siinä niinkun aidosti yrittää niinkun, kun kysyy että miten päivä on mennyt, niin se ei oo vaan semmonen tyhjä kysymys, vaan siinä aidosti haluaa tietää miten se on mennyt, ja onks ollu mitään, niinkun oireita ja miltä on tuntunu.	työuupuneen voinnista kiinnostuminen	aktiivinen kuunteleminen

Useamman tarkastelukierroksen ja luokkien muokkaamisen jälkeen alaluokkia muodostui lopulta 28 kappaletta. Tein alaluokista sekä taulukon että luettelon. Luettelo toimi analyysin apuvälineenä ja kirjoitin siihen jokaisen alaluokan selitykset. Tämän jälkeen jatkoin luokittelua jäsentämällä alaluokat niiden merkitysten perusteella muodostamieni ja nimeämieni yläluokkien alle. Yläluokkia muodostui 10 kappaletta. Yläluokat jaoin edelleen kolmen yhdistävän luokan alle, jotka muodostuivat kolmesta tutkimuskysymyksestä. Luokkien jäsenitys on kuvattu liitteenä olevan taulukon (ks. liite 2) avulla. Käsittelen syntynyttä luokitusta tulosluvussa, jossa kuvailen sanallisesti jokaista luokkaa ja siten vastaan päätutkimuskysymykseen – miten työuupumus ilmenee läheisten näkemysten mukaan perheviestinnässä.

4.4 Tutkimuseettiset ratkaisut

Tutkimusaineiston luottamuksellisuus tarkoittaa niitä sopimuksia ja lupauksia, joita aineistonkäytöstä tutkittavien kanssa tehdään (Kuula 2011, 88). Tässä tutkielmassa noudatetaan luottamuksellisuuden periaatteita haastatteluihin osallistuneiden henkilöiden informoimisessa, osallistujien anonymiteetistä huolehtimisessa työn kaikissa vaiheissa ja aineiston säilytystavoissa. Lähetin osallistujille ensimmäisen yhteydenoton jälkeen suostumuslomakkeen ja tutkimuksen tietosuojailmoituksen luettavaksi ja allekirjoitettavaksi. Tietosuojailmoituksessa oli lueteltu keskeiset tiedot tutkielmasta, tutkittavien oikeudet sekä tutkimuksen yhteystiedot. Mainitsin myös suullisesti ennen haastattelun alkua tutkittavien oikeudet, jotka olivat osallistujien vapaaehtoisuuden periaatteen mukaisesti oikeus keskeyttää haastattelu ilman perusteluja ja oikeus vaatia, ettei haastattelua käytettäisi tutkimuksessa, jos syystä tai toisesta osallistuja niin haastattelun jälkeen tahtoo.

Tutkimusaihe on osallistujille varsin intiimi ja osallistujien yksityiselämää käsittelevä. Haastattelujen toteutuksissa oli otettava huomioon, miten yksityisasiota niissä käsitellään. Otin haastatteluissa huomioon osallistujien yksityisyyden rajat ja pyrin välttämään niiden loukkaamista. Osoitinkin haastatteluissa toisinaan suullisesti osallistujille, että he pystyvät vastatessaan hallitsemaan yksityisyyden rajojaan. Kerroin heille esimerkiksi millainen tarkkuusaste jossain esimerkissä on riittävä.

Anonymiteetin turvaamiseksi en kysynyt osallistujien perheenjäsenten nimiä, ikää tai muita henkilötietoja. Myöskään osallistujien sukupuolen huomioiminen haastatteluissa, analyysissa ja raportoinnissa ei näkemykseni mukaan ollut tutkimuksen kannalta merkityksellistä. Haastattelujen litteroinnissa korvasin osallistujien ja heidän haastatteluissa mainitsemiensa perheenjäsenten nimet tunnisteilla. Lisäksi muokkasin osan murteellisista ilmaisuista, kuten persoonapronominit, vastaamaan kirjakielen muotoa. Myös tuloksissa käytettävissä sitaateissa nimet on korvattu tunnisteilla ja haastateltavista käytän tulosluvun aineistoesimerkeissä tunnistetta H. Haastateltavat on yksilöity numeroiden avulla: esimerkiksi H1, H2, jne.

Tutkimustulosten raportoinnissa tarinoita voi pilkkoa siten, ettei niistä muodostu tunnistettavia kokonaisuuksia (Kuula 2011). Tutkielman tulokset pyrin raportoimaan siten, ettei tuloksista ole tunnistettavissa henkilöllisyyksiä tulosten sisältöjä yhdistelemällä. Tietosuojailmoituksessa ilmoitettujen käytänteiden mukaisesti säilytän kaikkea tutkimusaineistoa yksityisellä tietokoneellani, ja tutkimusprosessin päätyttyä hävitän aineiston ja muun analyysissa käytetyn tutkimusmateriaalin.

Sen lisäksi, että tutkielmassa tulee huolehtia osallistuneiden ja heidän lähipiirin anonymiteetista, on tulosten raportoinnissa huolehdittava, ettei työuupumuksen aikaiset työuupumuksen kokeneiden henkilöiden työpaikat ole tunnistettavissa. Työpaikan tunnistaminen voi johtaa tutkielmassa sivuttujen henkilöiden tunnistamiseen, mutta tunnistaminen voi olla haitallista myös työpaikan maineelle. Työuupumus syntyy, kun jokin työntekijän ja työpaikan suhteessa saa työntekijän kuormittumaan. Työuupumusta ei pidetä pelkästään työpaikan piirteistä aiheutuvana kuormitustilana (Peiponen 2015, 30). Ilmi tulevat ongelmat työntekijöiden työhyvinvoinnissa vaikuttavat kuitenkin kielteisesti työpaikan maineeseen, vaikka ongelmat eivät johtuisikaan yksinomaan työpaikasta.

5 TULOKSET

5.1 Työuupuneiden viestintäkäyttäytyminen läheisten kokemana

Tämän tutkielman tutkimustavoite on kuvata läheisten kokemuksia ja käsityksiä vuorovaikutuksesta työuupumusta kokeneen perheenjäsenen kanssa. Tulokset osoittavat, että työuupumus heijastuu monin tavoin perheviestinnässä. Raportoin tulokset tutkimuskysymyksittäin. Ensin käsittelen läheisten näkemyksiä 1) työuupuneen viestintäkäyttäytymisestä, sitten 2) läheisten näkemyksiä työuupumuksen heijastumisesta perheviestintään ja lopuksi 3) heidän näkemyksiään supportiivisuudesta läheisen ja työuupuneen vuorovaikutuksessa. Tulosten raportoimisessa käytän havainnollistavia aineistoesimerkkejä.

Ensimmäisenä tarkastelen, miten läheiset kuvasivat perheenjäsenensä viestintäkäyttäytymistä työuupumuksen aikana. Läheisten kokemusten perusteella työuupumus heijastuu viestintäkäyttäytymiseen erityisesti kielteisin tavoin. Tuloksista kuitenkin ilmenee myös, että työuupumus heijastuu eri tavoin viestintäkäyttäytymisessä eri henkilöillä. Työuupumus ei esimerkiksi välttämättä tehnyt perheenjäsenestä aiempaa hyökkäävämpää. Seuraavista esimerkeistä havaitaankin, että läheiset eivät välttämättä kokeneet perheenjäsenen viestintäkäyttäytymisessä työuupumuksen aikana mitään erityistä, lukuun ottamatta väsymystä:

H2: Minun mielestä ei näkynyt, muuten kuin et äärimmäisen väsynyt, mutta muuten ei paistanut mun mielestä mitenkään puhetyyleissä tai tavassa.

H1: No ei se nyt oo vaikuttanu, että samalla tavalla keskustellaan niinku aina ennenkin, ja tämmöin, että ei siinä oo ollu mitään eroa, tai en oo ite ainakaan huomannu.

Tulosten mukaan läheiset kokivat, että työuupuneen viestintäkäyttäytymisessä korostui *hyökkäävyys* ja *sulkeutuneisuus*. Ne ilmenivät läheisten kokemusten perusteella monenlaisin tavoin viestintäkäyttäytymisessä.

Hyökkäävyys

Hyökkäävyys ilmeni sekä verbaalisessa että nonverbaalisessa viestinnässä.

Työuupumuksen aikana perheenjäsenet saattoivat ilmaista *puutteellisesti empatiaa*, he saattoivat olla *epäkunnioittavia*, *ärtyneitä* ja heidän vuorovaikutuksessa oli *jäykkyyttä viestintätilanteessa*, jolla tarkoitan kyvyttömyyttä ja haluttomuutta mukautua

tilannemuutoksiin ja joustaa omista suunnitelmista. Alla on luettelma hyökkäävyydestä työuupuneiden viestintäkäyttäytymisessä.

Hyökkäävä viestintäkäyttäytyminen:

- empatiakyvyttömyys
- epäkunnioittava viestintä
- ärtyneisyys
- jäykkyys vuorovaikutustilanteessa

Empatiakyvyttömyys. Työuupumus sai tutun perheenjäsenen käyttäytymään läheisten mukaan tavalla, josta puuttui empatian osoittaminen. Työuupumuksen aikana perheenjäsenet saattoivat muuttua siten, että he eivät esimerkiksi onnitelleet läheisiään kuten ennen, vaan heidän viestintäkäyttäytymistä kuvattiin muun muassa sanalla ”ruma”. Työuupunut saattoi sanoa vuorovaikutustilanteen kehykseen nähden tylynkuuloisia kommentteja. Empatiakyvyttömyyttä kuvaa hyvin seuraava aineistoesimerkki:

H6: Että kun vertaa siihen hänen persoonaansa millaista se tavallaan on, niin se oli ihan erilaista se. Justiinsa semmonen että ei niinku osaa elää yhtään sitä toisen ihmisen onnellisuutta koska itellä tuntuu että kaikki menee huonosti ja elämä potkii päähän. Semmosia sattumuksia ja kommentteja oli.

Tässä esimerkissä mainitaan, että työuupunut ei osaa elää toisen ihmisen onnellisuutta. Toisin sanoen työuupuneen kyky samaistua läheisten ihmisten myönteisiin kokemuksiin on heikentynyt.

Työuupuneiden viestintäkäyttäytymisen hyökkäävyys ilmeni läheisten kuvailujen mukaan myös *epäkunnioittavana viestintänä*. Tämän ilmenemistä kuvailtiin esimerkiksi kiitollisuuden puutteena, ja vuorovaikutustilanteet työuupuneen kanssa saattoivat johtaa esimerkiksi syytösten saamiseen. Läheiset kokivat, että usein oli vaikeaa löytää perusteita työuupuneen pahantuulisuuteen. Epäkunnioittava viestintä on läheistä loukkaavaa ja sitä nimitettiin myös mitätöimiseksi. Epäkunnioittavaa viestintää kuvattiin puheen ”suodattimen” poistumisena. Haastateltavan mukaan vaikutti siltä, että työuupuneen kyky ymmärtää sanoman vaikutusta toiseen henkilöön heikentyy. Epäkunnioittavaa viestintää kuvattiin erityisesti sanoilla ”ruma” ja ”ilkeä”, kuten käy ilmi seuraavasta esimerkistä:

H3: Ja hän oli todella semmonen, ilkeä ja puhui mulle tosi rumasti välillä ja välillä ajattelin että mitä pahaa olin hänelle oikein tehny, että saan tällaista kohtelua, kun en mielestäni ollut tehny yhtään mitään, et se kohtelu oli todella rumaa ja ilkeätä...

Työuupuneiden viestintäkäyttäytymisestä nousi läheisten mukaan esiin *ärtyneisyys*. Ärtyneisyyttä ei kuvattu kovin yksityiskohtaisesti, vaan tätä viestintäkäyttäytymisen piirrettä

kuvattiin termeillä, kuten "kiukkuisuus" ja "vihaisuus", jotka kuvaavat yleistä tunnetilaa. Ärtynisyyden koettiin vaikeuttaneen vuorovaikutusta työuupuneen kanssa. Verbaalisen viestinnän lisäksi ärtynisyys ilmeni läheisten mukaan äänensävyä ja muista nonverbaalisen viestinnän muodoista. Seuraavassa esimerkissä ärtynisyyden mainittiin ilmenneen esimerkiksi äänensävyä:

H6: Ei varmaan muuten muuta kuin että semmonen vihainen ihminen puhuu hyvin silleen, että sen äänestä jo kuuluu sellasen aggressiivisemmän tyylin, että ei oo semmosta rentoa soittoa ja muuta tämmöstä.

Läheiset kuvasivat ärtynisyyden ilmenneen työuupuneiden viestintäkäyttäytymisessä siten, että uupuneet perheenjäsenet suuttuivat herkästi. Työuupuneiden tapa reagoida vuorovaikutustilanteissa muuttui siten, että työuupuneet ilmaisivat ärsyyntymistään herkemmin. Ärtynisyys tekikin vuorovaikutuksesta työuupuneiden kanssa vaikeampaa: viestinnän työuupuneen kanssa kuvattiin olleen välillä raskasta toiselle osapuolelle, ja keskusteluja kuvattiin erityisesti "vaikeiksi". Ärtynisyys myös vaihteli sen mukaan, kuinka voimakasta perheenjäsenen uupumus oli, ja levon koettiin vähentäneen ärtynisyyttä.

Hyökkäävyys näkyi läheisten mielestä myös työuupuneen *jäykkyytenä vuorovaikutustilanteissa* ja erityisesti tilanteissa, joihin liittyi suunnitelmien muutoksia. Jäykkyys ilmeni riitoina, jotka syntyivät erilaisista neuvottelutilanteista. Toisaalta läheisten mukaan jäykkyys vuorovaikutustilanteissa näkyi työuupuneen viestintäkäyttäytymisessä laajemminkin. Jäykkyys ilmeni esimerkiksi kotona työpäivän jälkeen arjen tehtävistä neuvoteltaessa ja työperäinen väsymys yhdistettiin koettuun jäykkyyteen. Jäykkyyttä kuvattiin joustavuuden ja suvaitsevuuden puuttumiseksi. Seuraavassa esimerkissä näkyy, kuinka jäykkyys vuorovaikutustilanteessa ilmenee läheisen mukaan työuupuneen yllättyessä jostakin, mistä seuraa konflikteja:

H3: ja sitten joku muu tavallaan sotki hänen suunnitelmat, niin se oli se mistä hänellä paloi aivan totaalisesti hermo. -- Et hän ei pystynyt keskustelemaan vaan hänen oli pakko poistua siitä tilanteesta. Koska hän ei kyennyt mitenkään vastaamaan siihen tilanteeseen.

Sulkeutuneisuus

Toinen työuupumuksen aikana ilmaantunut uupuneen perheenjäsenen viestintäkäyttäytymisessä leimallinen piirre oli sulkeutuneisuus. Sulkeutuneisuus näkyi läheisten kokemusten mukaan heidän ja työuupuneen välillä yleisesti vuorovaikutuksen vähenemisenä, mutta myös vuorovaikutuspiirteinä.

Sulkeutuneisuus näkyi läheisten kertomusten perusteella *vetäytymisenä*, joka tarkoittaa esimerkiksi työuupuneen lisääntyntä tarvetta omaan rauhaan, *voimattomuutena*, joka näkyi esimerkiksi viestintätyylissä ja *kuuntelemattomuutena*, joka ilmeni poissaolevuutena vuorovaikutustilanteissa. Alla on luettelma sulkeutuneisuudesta työuupuneen viestintäkäyttäytymisessä.

Sulkeutuneisuus viestintäkäyttäytymisessä:

- vetäytyminen
- voimattomuus
- kuuntelemattomuus

Kun työuupumus alkoi näkyä perheenjäsenen käyttäytymisessä, läheisten mukaan yksi merkki oli uupuneen lisääntynyt tarve omaan rauhaan, mikä näyttäytyi myös vuorovaikutuksessa. *Vetäytyminen* ilmeni läheisten mukaan työuupuneiden käyttäytymisessä ainakin kolmella tavalla. Kasvokkaisviestinnässä uupuneet perheenjäsenet olivat passiivisia ja hiljaisia. He hakeutuivat myös kotona tilaan, jossa olla yksin ja olivat haluttomia käymään keskusteluja. Työuupuneet halusivat myös välttää sosiaalisia tilanteita, kuten vierailuja ja vieraiden kutsumista kylään. Vetäytyminen saattoi lisääntyä vähitellen:

H3: Hän on ollut ennen sellainen introvertti [tark. ekstrovertti], joka on ollut puhelias ja iloinen ja jutellut asioista ja niin pois päin, niin hän muuttui pikkuhiljaa hiljaiseksi, hän ei oikein jutellut mulle asioistaan mitään

Seuraavassa esimerkissä haastateltava kertoo, kuinka työuupumuksen aikana perheenjäsenellä ei ollut energiaa tavalliseen kasvokkaisviestintään ja halusi välttää jossain määrin sitä:

H5: tämmönen sosiaalinen kanssakäyminen viel muiden ihmisten kanssa esimerkiksi et mentäs vierailulle tai kutsuttas ihmisiä meille niin monta kertaa huomaa sen siinä että hän ei jaksa, että kaikki voima menee siihen työhön ja niihin asioihin.

Perheenjäsenten keskinäisessä vuorovaikutuksessa vetäytyminen näkyi läheisten kuvailujen perusteella myös siten, että vuorovaikutuksen koettiin vähentyneen työuupuneen kanssa. Vuorovaikutuksen vähentyminen näkyi myös muissa sulkeutuneisuuden piirteissä.

Väsymys näyttäytyy työuupumuksen aikana monella tapaa. Läheisten kuvailujen perusteella työuupuneiden viestintäkäyttäytymisessä oli *voimattomuuden* piirteitä, mikä tarkoittaa viestintäkäyttäytymisessä ilmenevää väsymystä. Uupuneiden perheenjäsenten viestinnässä näkynyt voimattomuus teki viestinnästä esimerkiksi läheisen mukaan ”väritöntä”.

Työuupuneen kanssa käytyjä keskusteluja kuvattiin yksipuolisemmiksi normaalitilaan

verrattuna. Työuupunut toi myös väsymyksensä ilmi keskusteluissa läheisen kanssa, kuten alla olevasta esimerkistä ilmenee:

H2: semmosta tukee tietenkin että yritähän nyt ymmärtää että oon ihan loppu että tämmöstä tukipyyntöä tuli kyllä

Voimattomuuden koettiin myös vähentäneen vuorovaikutusta kotona. Seuraavassa esimerkissä kerrotaan, että ikään kuin sanat olisi käytetty loppuun työpäivän aikana:

H5: Sitten hirveen monta kertaa tuntuu ettei jaksakaan enää sanoja illalla käyttää enää kotona niin sanotusti. Että sanat on siinä sitte, koko päivä puhuttu töissä. Että se energia on mennyt sinne ihan täysin.

Sulkeutuneisuus ilmeni läheisten mukaan työuupuneen viestintäkäyttäytymisessä myös *kuuntelemattomuutena*. Työuupuneet eivät kuunnelleet läheisiä heidän keskinäisessä vuorovaikutuksessa samalla tavoin kuin normaalitilanteessa. Tulosten perusteella kuuntelemattomuutta oli kahdenlaista. Läheisten mukaan työuupuneet vaikuttivat ensinnäkin haluttomilta käymään vastavuoroista keskustelua. Toisaalta työuupuneiden kyky kuunnella ja ymmärtää kuultua vaikutti myös heikentyneen. Työuupuneen haluttomuus osallistua vuorovaikutukseen näkyy seuraavassa kommentissa, jossa haastateltava kuvaa ilmiötä sanomalla vastavuoroisuuden olleen vähäistä:

H6: ...normaalisti kun keskustellaan asioista niin kuunnellaan mitä toinen sanoo ja annetaan kommenttia siihen, niin sieltä ei mitään sellasta että se ois ollu ihan sama vaikka ois seinälle puhunu siinä vaiheessa. Että se sellanen vastavuoroisuus keskusteluissa oli aika vähäistä.

Seuraavassa esimerkissä haastateltava kertoo, miten perheenjäsenen kuunteleminen muuttui työuupumuksen aikana:

H5: ...et puoliksi kuuntelee sen asian vaan. Että hän on niinku valveilla mutta ei oo valveilla kuitenkaan silleen. Aluks kun ei ollu tätä niin hän oli tosi tarkka että tiesi kaikki mun menot. Tämmöset pikkuseikat, että huomaa niistä että hän ei oo ihan mukana niissä keskusteluissa. On läsnä mutta ei oo läsnä silleen.

Tuloksia summaten voidaan todeta, että työuupuneen viestintäkäyttäytymisessä ilmeni kaksi erityistä viestintäpiirrettä työuupumuksen aikana. Nämä piirteet ovat hyökkäävyys ja sulkeutuneisuus. Työuupunut perheenjäsen käyttäytyi toisinaan vuorovaikutustilanteissa empatiakyvyttömästi, ärtyneesti ja epäkunnioittavasti. Lisäksi työuupuneiden viestintäkäyttäytymisessä ilmeni jäykkyyttä vuorovaikutustilanteissa, mistä aiheutui joskus konflikteja. Työuupuneet perheenjäsenet olivat toisinaan myös haluttomia osallistumaan vuorovaikutukseen läheisten kanssa, he olivat vuorovaikutustilanteissa passiivisia ja heidän viestinnässään ilmeni väsymystä. Työuupuneiden kuuntelemisessa tapahtui myös muutoksia. Työuupuneet olivat toisaalta haluttomia kuuntelemaan läheisiä, mutta myös

heidän kykynsä seurata ja ymmärtää läheisten puhetta oli heikentynyt. Läheisten kokemukset työuupuneen viestintäkäyttäytymisestä olivat kuitenkin vaihtelevia, eikä joidenkin kokemusten mukaan työuupumus tehnyt viestintäkäyttäytymisestä välttämättä esimerkiksi tavanomaista hyökkäävämpää.

5.2 Työuupumuksen heijastuminen perheviestintään

Toisella tutkimuskysymyksellä tarkastelen, miten läheisten näkemysten mukaan työuupumus heijastui perheviestinnässä. Työuupumus ilmeni perheviestinnässä monella tavoin, ja työuupumuksen aikana muutoksia koettiin sekä perheenjäsenten interpersonallisessa viestinnässä että läheisen ja työuupuneen vuorovaikutussuhteessa. Tulosten mukaan työuupumus ilmenee perheviestinnässä *työuupumuksen huomioimisena, konfliktien lisääntymisenä, työuupuneen kuormittumisen ehkäisemisenä ja suhteen läheisyyden muutoksina*.

Työuupumuksen huomioiminen

Työuupumus ilmeni läheisten mukaan perheviestinnässä siten, että se tuotiin esille ja otettiin huomioon perheenjäsenten interpersonallisessa viestinnässä. Läheisten kokemusten perusteella työuupumuksen huomioimiseen vaikutti työuupumuksesta tietoiseksi tuleminen viimeistään diagnoosin saamisen kautta. Läheiset kertoivat työuupumuksen tiedostamisen muuttaneen heidän suhtautumistapaansa uupuneen muuttuneeseen käyttäytymiseen. Työuupumuksesta tietoiseksi tuleminen vaikutti siten heidän keskinäiseen vuorovaikutukseen. Tulosten perusteella perheenjäseneet puhuivat työuupumuksen aikana avoimesti työuupumuksesta ja muista siihen liittyvistä asioista ja kokivat avoimuuden tärkeäksi. Perheenjäseneet neuvottelivat kotitöistä ja suunnittelivat arkielämää uudenlaiseksi. Yleisesti ottaen läheiset kokivat, että perheviestintä oli työuupumuksen aikana suhteellisen samanlaista kuin muulloinkin, ja arkielämän pitäminen normaalina koettiin tärkeäksi. Läheisten kertomuksissa työuupumuksen huomioiminen ilmeni perheviestinnässä neljällä tavalla.

Työuupumuksen huomioiminen:

- työuupumuksen ymmärtäminen
- avoimuus
- neuvottelemisen
- vuorovaikutustapojen muuttumattomuus

Tulosten perusteella *työuupumuksen ymmärtäminen* oli tärkeää, jotta työuupunut sai tukea muilta perheenjäseniltä, ja sen välttämiseksi, etteivät työuupumuksen oireet olisi aiheuttaneet konflikteja perheenjäsenten kesken. Läheisten mukaan työuupumuksen ensimmäiset selkeät oireet saattoivat herättää hämmennystäkin, koska tutun ihmisen käytös muuttui joiltain osin. Läheisten kuvauksista ilmeni, että työuupumuksen tuoma väsymys ja epäsosiaalinen vuorovaikutuskäyttäytyminen – erityisesti hyökkäävä viestintätyyli – toivat jännitteitä ja konflikteja läheisen ja työuupuneen välille. Työuupumuksen ilmeneminen diagnoosin kautta vaikutti kuitenkin myönteisellä tavalla perheviestintään:

H2: Mutta kyllä siinä oma käyttäytyminen muuttui oikeastaan samalla kellonlyömällä kun se asia selvisi. Sit siinä rupes antamaan jopa tukeekin toiselle, ettei se ollu enää sitä piikittelyä kun ei oo mitään tehty, vaan rupes ymmärtämään sitä ihmistä. Silleen se muuttu, ihan oleellinen muutos tuli.

Työuupumuksen ilmenemisen jälkeen muut perheenjäsenet alkoivat pitää läheisten mukaan aktiivisemmin yhteyttä uupuneeseen perheenjäseneseen. Työuupumuksen ja sen oireiden ymmärtäminen vaikutti muuttaneen läheisten suhtautumistapaa esimerkiksi uupuneen väsymykseen. Tämän seurauksena läheiset tukivat uupunutta enemmän. Käänteentekeväksi koettiin myös se, että uupunut perheenjäsen hyväksyi itse tilanteen:

H3: Ja ylipäätäänkin sen jälkeen kun tää asia tuli ilmi. Sen jälkeen kun hän pystyi itselleenkin myöntämään että mä en oo kunnossa. Mul on nyt joku juttu mikä vaikuttaa muhun negatiivisesti. Sen jälkeen kun hän sai sen jotenkin myönnettyä itselleen niin sen jälkeen jopa tästä itse asiasta on ollu ihan helppo keskustella.

Kun perheenjäsenet olivat tulleet tietoisiksi työuupumuksesta ja se oli tullut osaksi heidän elämää, työuupumuksen tiedostaminen lisäsi läheisten kokemusten mukaan *avoimuutta* perheenjäsenten välillä. Avoimuus liittyi nimenomaan työuupumukseen ja sen aiheuttamiin oireisiin. Läheisten mielestä avoimuus on myös tärkeää:

H4: No avoimestihan siitä pitäisi puhua. Siihen rajaan kun siitä pystyy puhumaan. Kyllä se avoimuus siinäkin asiassa on varmaan paikallaan. Riippuen tietysti lasten iästä, että ei alaikäisille siitä kannata hirveesti alkaa puhumaan, mutta täysikäisille kyllä.

Läheiset kokivat avoimuuden tärkeäksi, koska se mahdollisti tilanteen ymmärtämisen ja tarkoituksenmukaisen suhtautumisen asiaan. Avoimuus oli läheisten mukaan tärkeää siltäkin kannalta, että työuupuneen olisi tärkeää viestiä muille, mikäli on esimerkiksi väsynyt tai huonolla tuulella. Avoimuus voi siis ehkäistä yhteentörmäyksiä vuorovaikutustilanteissa. Seuraavassa esimerkissä kuvataan avoimuuden merkitystä perheenjäsenten keskinäisen vuorovaikutuksen kannalta:

H7: Ja sitten siitä pääsee siihen, miten tärkeää se keskusteleminen on, koska sit kun sitä tavalla mekin päästiin siihen pisteeseen, että me alettiin juttelemaan asioista. Niin sitten mun

oli helpompi siinä kohti ymmärtää millanen tilanne on. Ja ymmärs ehkä kulloinkin paremmin sen, että mitä puolison päässä liikkuu. Niin sitä kautta asioiden järkevämpi keskustelu. Ja toki siinä oli sit varmaan itselläkin se, että kasvettiin ehkä koko ajan, niin osas ehkä tuoda asioita fiksummin esille.

Perhesuhteet ovat toki keskenään erilaisia läheisyyden ja sitä kautta avoimuudenkin kannalta. Työuupumuksesta käydyt avoimet keskustelut nähtiin kahdenvälisinä. Useamman perheenjäsenen läsnä ollessa työuupumuksesta nostettiin esille yleisiä asioita eli avoimuutta oli vähemmän. Lasten iän koettiin luonnollisesti myös vaikuttavan avoimuuteen eli siihen, missä määrin ja millä tavoin työuupumuksesta kannattaa puhua heille.

Eräs läheisistä kertoi, että työuupumuksen ilmenemisen myötä uupumus otettiin perheviestinnässä huomioon *neuvottelemalla* arkielämän uudelleenjärjestelystä. Eräessä perheessä neuvoteltiin kotitöiden jakamisesta ja arjen tekemisestä työuupuneelle kevyemmäksi. Perheensä toiminnasta tällä tavalla kertonut läheinen koki myös tämänkaltaisen neuvottelemisen ja sopimisen tärkeäksi:

H4: Varmaan kaikesta muusta kun siitä työstä [puhuminen on tärkeää]. Että varmaan muiden asioiden järjestelystä ja esimerkiksi työkäsi on hyvin tärkeä, ettei niitä tarvii miettiä ja niistä tarvii tapella enää vapaa-aikana, että ne asiat on hyvinkin tärkeitä. Ja ne ottaa sitä vastuuta ketkä jaksaa paremmin. Niin niistä asioista keskusteleminen ja ennen kaikkea sopiminen.

Vaikka työuupumus toikin joitain muutoksia perheenjäsenten keskinäiseen vuorovaikutukseen, kuten avoimuutta ja lisää tukemista, ei uupumuksen aina koettu vaikuttaneen millään erityisellä tavalla perheviestintään. Läheisten kokemusten mukaan perheviestinnässä *vuorovaikutustavat säilyivät muuttumattomina* valtaosin. Seuraavista esimerkeistä ilmenee, että työuupumuksen aikaista perheviestintää pidettiin normaalina ja tavanomaisena. Lisäksi normaali arkeen kuuluva vuorovaikutus nähtiin tärkeänäkin:

H4: Noo, kohtuullisen normaalia kanssakäymistä, tietysti, tietysti, täytyy kyllä sanoa että mitään kovin syvällisiä keskusteluja ei olla käyty sinä aikana asiasta.

H2: No, en osaa tuohon muuta kuin että ihan normaalit keskustelut että ei tarvii mitään kriisipalavereja pitää sen ihmeemmin ellei siihen tietysti tarvetta tunne. Minun mielestä ihan normaalit keskustelut ja yrittää sitä normaalia arkea elää siinä vaikka toisella vaikeeta onkin

Konfliktien lisääntyminen

Työuupumus heijastui läheisten mukaan perheviestinnässä konfliktien lisääntymisenä vuorovaikutussuhteessa työuupuneen perheenjäsenen kanssa. Tulosten mukaan läheisten ja työuupuneiden vuorovaikutustilanteet johtivat aiempaa herkemmin konflikteihin, vuorovaikutussuhteessa työuupuneeseen perheenjäseneen oli enemmän jännitteitä ja vuorovaikutus työuupuneen kanssa tuotti epävarmuuden tunteita.

Konfliktien lisääntyminen:

- konfliktiherkkyys
- vuorovaikutussuhteen jännitteet
- vuorovaikutustilanteisiin liittyvä epävarmuus

Työuupumuksen aikana läheiset kokivat, että heidän ja työuupuneiden välillä syntyi konflikteja nopeammin ja yllättävämmin. Läheisten näkemykset olivat tästä ilmiöstä varsin yhteneväisiä. Läheiset kokivat, että konflikteja saattoi syttyä hyvin vaihtelevistakin aiheista. Tämä *konfliktiherkkyys* näkyy seuraavassa esimerkissä, jossa läheinen toteaa, että konflikteja ilmeni nimenomaan aiempaa nopeammin:

H4: No, kyllähän se varmaan niinku ehkä kiukkusemmaksi tuli ja sitten tuota, siinä suhteessa tuli nopeammin se riita mitä aikasemmin, joistain asioista.

Tulosten perusteella konfliktien lisääntyminen näkyi myös *jännitteinä vuorovaikutussuhteessa* läheisen ja työuupuneen perheenjäsenen välillä. Läheisten kokemusten perusteella jännitteisyys näkyi vuorovaikutussuhteessa ainakin siten, että läheiset saattoivat itsekin hermostua toisinaan työuupuneeseen perheenjäseneseen. Eräs läheinen kertoi, että taustalla vaikutti oma ymmärtämättömyys siitä, mistä tilanteessa on kysymys. Työuupuneen muuttuneelle käyttäytymiselle ei löydetty syytä, ja erityisesti työuupumuksen myötä ilmennyt passiivisuus ja niukka osallistuminen kotitöihin aiheuttivat jännitteiden kasvamista. Jännitteet aiheuttivat toisinaan konflikteja. Seuraavassa esimerkissä läheinen kertoo omista tuntemuksistaan ja siitä, ettei aluksi tiennyt työuupumuksesta:

H2: Toinen oli vaan niin väsynyt ja siitä olin jopa äkäinenkin välillä kun kotona ei tehä mitään, muttakun ei tajunnu sitä ite että missä tilanteessa se toinen ihminen on että sit jälkikäteen se on harmittanu että olis voinu käyttäytyä ite ihan toisella tavalla jos olis tiennyt ne kuviot.

Eräs läheisistä pohti työuupumuksen aikaisten konfliktien syitä. Hän toi esille koetun *vuorovaikutustilanteisiin liittyneen epävarmuuden*, joka liittyi interpersonaaliseen viestintään työuupuneen puolison kanssa. Läheinen koki, että vaihtelut uupumukseen liittyneessä väsymyksessä teki vuorovaikutuksesta eri aikoina erilaista. Väsymys ei kuitenkaan aina näy ulospäin, joten sitä oli vaikeaa ottaa huomioon:

H7: Mutta ehkä se monien asioiden summa ja yhdistettynä siihen, että puolison väsymys, ja tavallaan ehkä vielä paremmin sanottuna väsymyksen eri tasot ja energiatasot vaikuttaa siihen kun ei ehkä itte osaa sanoa, että millanen päivä tänään on. Että millaisista asioista tänään olis ehkä hyvä keskustella, tai mistä ei kannata.

Työuupuneen kuormittumisen ehkäiseminen

Läheiset toivat esille, että he pyrkivät viestinnän keinoin tukemaan työuupuneen perheenjäsenen hyvinvointia. Näitä keinoja läheiset käyttivät interpersonaalisessa viestinnässä työuupuneen kanssa. Tämänkaltaisen viestinnän tarkoitusperät viittasivat erityisesti haluun ehkäistä työuupuneen kuormittumista.

Tulosten perusteella läheiset käyttivät interpersonaalisessa viestinnässä erityisesti kahta keinoa kuormittumisen ehkäisemiseksi:

- kielteisten aiheiden vältteleminen
- sovittelevuus

Kun perheenjäsentä vaivasi työuupumuksen tuoma väsymys, eräs keino, jolla läheiset vaikuttivat tilanteeseen, oli heidän mukaansa pyrkimys *välttää kielteisien aiheiden* nostamista esille keskusteluihin. Erityisesti läheiset välttelivät omista huolista ja ongelmista puhumista. Tätä toimintamallia perusteltiin sillä, ettei työuupunutta perheenjäsentä haluttu vaivata enempää kielteisillä asioilla, ja tämä ilmenee hyvin seuraavasta esimerkistä:

H4: No varmaan niinkun ei omista ongelmistaan ja huolistaan paljon tullut puhuttua siihen aikaan, että rupesi tasoittamaan tietä niin sanotusti. Että piti omat ongelmat ja tämmöset omana tietona. Eli ei tavallaan halunnu kuormittaa enää yhtään lisää.

Tulosten mukaan toinen läheisten vuorovaikutuksessa käyttämä keino välttää työuupuneen kuormittumista oli *sovittelevuus*. Sovittelevuus tarkoittaa tässä kontekstissa läheisten oman viestintäkäyttäytymisen mukauttamista siten, että vuorovaikutuksessa työuupuneiden perheenjäsenten kanssa säilyy hyvä viestintäilmapiiri. Sovittelevuudella pyritään myös saavuttamaan jaettava ymmärrystä ja välttämään vuorovaikutustilanteiden ajautumista konflikteiksi. Läheiset kertoivat pyrkineensä huomioimaan työuupumuksen esimerkiksi erilaisissa neuvottelu- ja sopimistilanteissa. Sovitteleva viestintätyyli näkyi tuloksissa siinä, että läheiset antoivat vuorovaikutustilanteissa päätösvallan uupuneelle perheenjäsenelle. Lisäksi läheiset kertoivat pyrkineensä rauhallisuuteen ja ilmaisemaan hyväksyvää suhtautumista, jos työuupuneella oli väsymyksestä johtuva ”huono päivä”. Läheiset käyttivät myös paljon harkintaa pyyntöjen ja ehdotusten esittämisen tavoissa:

H7: Ehkä tietyllä tavalla joo että pyrki ehkä pehmentämään vähän ehkä, emmä nyt haluu sanoa mielipiteitään, mutta keskusteluaiheita ehkä ja välttää ehkä miten sen sanoisi isompia asioita. Ettei niinkun ajaudu.

Seuraavan sivun esimerkissä näkyy, kuinka läheinen pyrkii etenemään työuupuneen ehtojen mukaan esittäessään pyynnön:

H3: mä aina vähän mietin että miten mä asiat hänelle esitän, että mä yritän olla niinkun, että esimerkiksi jos mä haluaisin lähteä jonnekin mun ystävän kanssa niin sitä yrittää olla niinku sopisiks sulle et mä menisin, et oisko se oookoo et jaksatko sä jäädä lasten kanssa. -- Että mä yritän omalla, ja sillä miten mä asiat esitän ja niinku miten mä toimin niissä tilanteissa niin mä yritän niissä tilanteissa luoda niistä hänelle mahdollisimman pehmeitä, että ei niin että tyrkkäisin hänelle jonkun kauhean vastuuklöntin mistä hänen tarteis selvitä.

Vuorovaikutussuhteen läheisyyden muutokset

Osa läheisistä koki työuupumuksen näkyneen myös vuorovaikutussuhteessa sen läheisyyden muutoksina. Tuloksista oli havaittavissa, että työuupumuksen aikana vuorovaikutussuhteen läheisyys alkoi kärsiä, mutta myöhemmin vuorovaikutussuhteen koettiin palautuneen läheisemmäksi. Läheisten mukaan vuorovaikutussuhteen läheisyyden muutos näkyi erityisesti keskinäisen vuorovaikutuksen määrässä: ”Pikkuhiljaa meidän kanssakäyminen, en voi sanoa, että se loppui kokonaan, mutta ei me käytännössä puhuttu muusta kuin välttämättömistä asioista.” Mikäli vuorovaikutussuhteen ylläpitäminen tapahtui pääsääntöisesti puhelimitse, ilmeni suhteen etääntyminen erään läheisen kuvailujen perusteella soittokertojen harvenemisena ja esimerkiksi koettuna haluttomuutena ottaa yhteyttä työuupuneeseen:

H6: No tietysti sitä huolehtii aina tavallaan omasta sisarestaankin niin pakkohan mun on kysyä että mikä siellä on tilanne. Et vaikei toisesta ois kuulu mitään niin siinä vaiheessa kuitenkin koittaa kysyä ja näin, että semmonen normaali huolehtiminen, mutta ei semmoset läheiset välit ollu siinä vaiheessa.

Toisaalta läheiset kuvasivat myös vuorovaikutussuhteen läheisyyden palautuneen takaisin paremmaksi, mikä ilmeni vuorovaikutuksen lisääntymisenä, mutta myös avoimuuden lisääntymisenä perheenjäsenten välillä. Vuorovaikutussuhteen läheisyyden palautumista kuvattiin esimerkiksi ”yhteyden löytämisenä” ja ”kanssakäymisen palautumisena”. Tuloksista ei voida kuitenkaan tehdä johtopäätöksiä, seuraavatko muutokset suhteen koetussa läheisyydessä millään tavalla työuupumuksen ja sen aiheuttamien uupumusoireiden etenemistä. Se voidaan kuitenkin todeta, että mikäli läheinen koki vuorovaikutussuhteen läheisyydessä työuupuneeseen perheenjäsenenä muutoksia, vuorovaikutussuhde koettiin ensin etäisemmäksi, minkä jälkeen vuorovaikutussuhde palautui takaisin läheisemmäksi.

Osa läheisistä ei kuitenkaan kokenut työuupumuksen välttämättä näkyneen vuorovaikutussuhteen läheisyydessä. Seuraavasta esimerkistä ilmenee, että läheisyys työuupuneen ja läheisen välillä säilyi työuupumuksen aikana, ja oli tärkeääkin tuen antamisen kannalta:

H5: Ja kyllä semmonen läheisyys ja tämmönen kyl sen huomaa että hän koittaa hakee vähän semmosta turvaa ja läheisyyttä siit sitten ja mä koitan antaa, meillä on kuitenkin aika lämmin suhde et ei oo mitään semmosta.

Kaiken kaikkiaan läheisten mukaan työuupumus heijastui perheviestinnässä uupumuksen huomioimisena erilaisin tavoin vuorovaikutuksessa. Se ilmeni lisääntyneinä konflikteina läheisen ja työuupuneen välillä. Läheiset huomioivat työuupumuksen ainakin sovitteluvalla viestintätyylillä ja kielteisten puheenaiheiden välttelemisellä, joilla pyrittiin ehkäisemään työuupuneen kuormittumista. Lisäksi läheiset kokivat muutoksia heidän ja työuupuneiden vuorovaikutussuhteen läheisyydessä.

Työuupumuksen aikana perheenjäsenet viestivät keskenään avoimesti erityisesti työuupumukseen liittyvistä asioista, ja avoimuuden säilyttäminen koettiin tärkeäksi. Työuupumuksen tiedostaminen ja siitä syntynyt jaettu ymmärrys vaikutti läheisten kokemuksen mukaan myönteisesti perheviestintään. Se vähensi konflikteja, teki vuorovaikutuksesta helpomman tuntuista ja mahdollisti tuen antamista. Perheviestinnässä ilmeni myös tarve neuvotella kotitöistä sekä ylläpitää normaalia vuorovaikutusta ja arkielämää. Työuupumuksen aikana läheisten ja työuupuneiden välillä syntyi herkemmin konflikteja, ja läheiset kokivat vuorovaikutussuhteeseen syntyneen jännitteitä esimerkiksi kotitöiden laiminlyömisestä. Läheiset kokivat, että vuorovaikutussuhde uupuneeseen perheenjäseneseen muuttui etäisemmäksi työuupumusoireiden alettua, mutta läheisyys palautui myöhemmin, viimeistään työuupumuksen hellitettyä.

5.3 Supportiivisuus läheisen ja työuupuneen vuorovaikutuksessa

Tulosten perusteella työuupumuksen aikana läheisen ja työuupuneen vuorovaikutuksessa ilmeni supportiivisuutta eri viestintäilmiöinä. Lisäksi haastatteluihin osallistuneet kertoivat, millaista harkintaa he käyttivät tuen antamisessa. Läheisten kuvailujen perusteella supportiivista viestintää läheisten ja työuupuneen vuorovaikutuksessa oli *supportiivinen kuunteleminen, emotionaalinen tuki ja purkava keskusteleminen*. Lisäksi läheisillä oli erityisiä työuupumukseen liittyviä *käsityksiä tuen antamisesta*.

Supportiivinen kuunteleminen

Tulokset osoittavat, että läheiset kuuntelivat työuupunutta supportiivisella tavalla. Supportiivinen kuunteleminen oli osa läheisen ja työuupuneen keskinäistä tuen antamiseen ja vastaanottamiseen pyrkivää vuorovaikutusta. Läheiset kertoivat, että työuupumuksen aikana he pyrkivät huomioimaan uupunutta perheenjäsentään erityisemmin, kuuntelemalla tarkemmin kuin aikaisemmin. Läheisten kuvaukset supportiivisesta kuuntelemista näyttäytyivät tyypeiltään kahdenlaisina, seuraavalla sivulla olevan luettelun mukaan.

Arvostava kuunteleminen tarkoittaa tarkkaavaista kuuntelemista, jossa sallitaan toisen osapuolen puhua ilman keskeytyksiä tai kyseenalaistamista. *Aktiivinen kuunteleminen* tarkoittaa puolestaan halua kuunnella ja pyrkimystä saada toinen osapuoli puhumaan nimenomaan kysymyksiä esittämällä.

Supportiivinen kuunteleminen:

- arvostava kuunteleminen
- aktiivinen kuunteleminen

Läheiset kertoivat pyrkineensä työuupumuksen aikana antamaan uupuneelle perheenjäsenelle mahdollisuuden puhua, välttämättä kommentointia ja keskeyttämistä. Tällainen *arvostava kuuntelemisen tapa* voi mahdollisesti antaa työuupuneelle kokemuksen kuulluksi tulemisesta. Arvostava kuunteleminen antaa läheisten näkemyksen mukaan työuupuneelle mahdollisuuden purkaa toiselle henkilölle haluamia asioita, mille läheiset kokivat uupuneilla perheenjäsenillään olleen tarvetta. Kuten seuraavasta esimerkistä ilmenee, kuuntelemisen näkökulmasta tärkeäksi ei koettu niinkään ratkaisuihin tähtäävää tavoitteellista keskustelua, vaan olennaiseksi koettiin pelkkä kuunteleminen välittömällä tavalla:

H7: itse melko ratkaisukeskeisenä ihmisenä siinä joutu heittää ainakin mun mielestä semmosen niinku ratkaisukeskeisyyden aika hyvin romukoppaan ja poistumaan siitä semmosesta että yrittää löytää vastauksia ja isolta osin vaan kuuntelee ja pohtii siinä mukana. Mut et niiden ratkaisujen löytäminen ei vaan oo niin yksinkertaista, että niistä keskusteluista tavallaan se mistä isoin hyöty oli niin oli vaan yksinkertainen kuuntelu. Ja ehkä niinku just, miten sen sanoisin, niin nykypäivänä sellanen välitön kuuntelu, eikä sillain että telkkarin ohessa kuuntelee, vaan aidosti keskustele.

Läheiset kertoivat tukeneensa työuupuneita perheenjäseniään myös rohkaisemalla heitä puhumaan ja tiedustelemalla esimerkiksi vointia. Heidän tapansa oli siis *aktiivista kuuntelemista*. Tulosten perusteella vaikuttaisi siltä, että aktiivisella kuuntelemisella haluttiin saada vuorovaikutuskumppani puhumaan. Aktiiviseen kuuntelemiseen näyttäisi liittyvän myös kiinnostus vuorovaikutuskumppanin voinnista ja ajatuksista. Tärkeänä pidettiin, että pitäisi esimerkiksi muistaa kysyä: ”Kuinka voit?”. Läheiset kuvailivat aktiivisen kuuntelemisen tapaa myös aidoksi haluksi kuunnella ja tarkaksi kuuntelemiseksi. Seuraavassa esimerkissä näkyy läheisen aktiivinen rooli kuuntelijana:

H1: No, just semmoset asiat, jotka se työuupunut tuo keskusteltavaksi. Että keskustellaan sen asioista sillä hetkellä. Ja vaikka se ei välttämättä toisikaan jotain asiaa, niin voisi ihan hyvin kysyä, että miten on mennyt ja tämmöin, että kalastaa siltä niitä asioita, ja jos sieltä nousee jotain asioita niin keskustellaan sitten niistä.

Emotionaalinen tuki

Tulosten perusteella läheiset tukivat työuupuneita vaikuttamalla viestinnän keinoin uupuneiden emootioihin. Emootioita, joihin läheiset vaikuttivat, oli monenlaisia. Läheiset pyrkivät vaikuttamaan myönteisesti esimerkiksi työuupuneen mielialaan, mutta he pyrkivät myös vaikuttamaan työuupuneen tunnetason suhtautumiseen erilaisiin asioihin. Yksinkertaistaen – läheiset esimerkiksi rohkaisivat ja kannustivat työuupunutta. Läheisten kuvauksia emotionaalisen tuen antamisesta oli erityisesti kolmenlaisia.

Läheisten antama emotionaalinen tuki:

- näkemysten oikeuttaminen
- motivoiminen
- piristäminen

Näkemysten oikeuttaminen. Työuupumus voi läheisten mukaan vaikuttaa uupuneen itsetuntoon. Työuupuneiden itsetuntoa läheiset pyrkivät tulosten mukaan tukemaan rohkaisemalla uupunutta perheenjäsentä. Vuorovaikutustilanteessa läheiset kertoivat tukeneensa työuupuneita erityisesti verbaalisesti osoittamalla olevansa samaa mieltä työuupuneiden näkemyksistä. Läheiset siis tällä tavoin oikeuttivat työuupuneiden mielipiteitä. Eräs läheinen kertoi myös rohkaisseensa työuupunutta puolisoaan silloinkin, kun he keskustelivat työuupumuksesta. Seuraava esimerkki havainnollistaa näkemysten oikeuttamista:

H5: Ja koitan, vaikken osaa niistä sanoo sen enempää, mutta sanon että hän on tehnyt oikein ja, vaikka ne olis ehkä vääräkin, mutta koitan tukea hänen omassa päätöksessä, että se on hyvä päätös, että teet sillain.

Tässä esimerkissä läheinen kertoo tukeneensa työuupunutta kehottamalla häntä toimimaan omien päätöstensä mukaisesti.

Läheiset pyrkivät tulosten mukaan myös *motivoimaan* työuupunutta perheenjäsentään. Motivoimista läheiset kutsuivat ”kannustamiseksi”, ja se liittyi läheisten puheissa aina elintapoihin. Esimerkiksi eräs läheinen kertoi, että: ”Sen mä muistan tosiaan että mä aina koitin sitä että hei kävele, kävele, kävele. Et se auttaa, että mä yritin sillä niinkun sitä.” Työuupumuksesta aiheutuva väsymys voi aiheuttaa kunnon ylläpitämisen laiminlyömistä, joten tulosten perusteella läheiset näyttivät ottavan roolin, jossa he pyrkivät huolehtimaan siitä, että työuupunut liikkuisi tarpeeksi.

Tulosten mukaan työuupumus ilmeni uupuneiden perheenjäsenten käyttäytymisessä toisinaan mielialan laskuna, josta merkkejä olivat esimerkiksi ajatusten kiertäminen

työasioissa ja kielteiset näkökannat. Läheiset kertoivatkin pyrkineensä *piristämään* työuupunutta viestinnän keinoin. Läheiset pyrkivät saamaan työuupuneen sekä ajattelemaan positiivisia asioita että ajattelemaan positiivisemmin asioista. Seuraavassa esimerkissä läheinen kertoo, kuinka hän pyrki työuupumuksen aikana katkaisemaan puolisonsa kielteisiä ajatuksia:

H3: Tavallaan pyrin saada häntä ajattelemaan silleen positiivisemmin asioista. Ja ehkä myöskin silleen herättää häntä näkemään niitä hyviä asioita ympärillä. Et huomaatko että meidän lapsi on oppinu uuden sanan ja kato nyt se tuli halaamaan sua. Et mä yritän viedä hänen huomiota muihin ku niihin mieltä painaviin asioihin.

Esimerkistä ilmenee, kuinka läheinen voi tukea työuupunutta sekä tuomalla keskusteluun myönteisiä näkökulmia että viemällä työuupuneen ajatukset kokonaan toisiin, myönteisiin asioihin.

Purkava keskusteleminen

Läheisten näkemyksistä ilmenee, että läheisten ja työuupuneiden välisestä supportiivisesta viestinnästä osa oli keskustelua, jolla läheiset antoivat neuvoja työuupuneille ja jolla he pyrkivät yhdessä hakemaan ratkaisuja työuupumuksen tuottamiin haasteisiin. Lisäksi läheiset ja työuupuneet käsittelivät näissä keskusteluissa työuupuneita kuormittaneita stressitekijöitä. Tulosten mukaan yhteistä tämänkaltaiselle vuorovaikutukselle näyttäisi olevan, että sen vuorovaikutusfunktiona on purkaa ongelmia. Haasteita ja niiden ratkaisukeinoja on monia.

Purkavaa keskustelemista oli:

- neuvominen
- ratkaisujen etsiminen
- stressitekijöiden käsitteleminen

Neuvominen oli eräs keinoista, jolla läheiset kertoivat antaneensa tukea purkavissa keskusteluissa työuupumuksen aikana: "...ja antaa joitain neuvoi, joitai yksinkertasiiki neuvoi, siis keskusteluneuvoja, mä en pysty mitään muuta, siis oman kantani koittanu kertoo muutamiin asioihin siinä suhteessa." Läheisten mukaan neuvominen ja mielipiteiden esittäminen voi tuoda vuorovaikutustilanteessa esille uusia näkökulmia, jotka voivat auttaa uupunutta perheenjäsentä käsittelemään tilannettaan työuupumuksen kanssa. Eräs haastateltava kertoi neuvoneensa uupunutta perheenjäsentään toimintamalleissa työpaikalla, jotta työ ei tuottaisi niin paljon kuormitusta.

Läheiset tukivat työuupunutta perheenjäsentään myös käymällä heidän kanssaan *ratkaisuja etsiviä* keskusteluja. Ratkaisuja haettiin erilaisiin työuupumukseen liittyviin asioihin. Läheiset kertoivat, että he keskustelivat työuupuneen kanssa työstä ja esimerkiksi työuupumuksen hoitamisesta. Alla olevassa esimerkissä tuodaan esille, että tärkeintä olisi kuitenkin huolehtia, että tarvittavia ratkaisuja myös tehdään:

H4: Kyllä se varmaan se ratkaisujen hakeminen, niin kyllä se minusta auttoi, tai ainakin tilapäisesti. -- Mutta tietysti pelkkä ratkaisujen hakeminen ei auta vaan pitäisi myös tehdä niitä ratkaisuja jos vaan niitä pystyy tekemään.

Läheiset olivat työuupumuksen aikana tukijoita, joille työuupuneet pystyivät puhumaan myös heitä kuormittaneista *stressitekijöistä*. Läheiset kokivatkin, että työuupumuksen aikana heidän ja uupuneen perheenjäsenen vuorovaikutuksessa keskusteluaiheet painottuivat enemmän työuupuneen ongelmiin, siinä missä normaalisti keskusteluissa myönteisiä ja kielteisiä puheenaiheita oli jaettu puolin ja toisin tasaisemmin:

H5: Että ennenhän se oli sellasta että hän pysty auttamaan mua tosi paljon mun omista ongelmista ja me keskusteltiin tosi paljon niistä mun ongelmista ja tämmösistä, niin nyt se meidän keskustelu liittyy hänen näihin kaikkiin.

Tulosten mukaan työuupuneet purkivat ymmärrettävästi paljon työhön liittyviä asioita yhdessä läheisten kanssa. Läheiset myös kokivat olevansa tärkeässä asemassa ja roolissa tuen mahdollistajina, joille on mahdollista puhua asioista, jotka ovat kuormittavia ja vaikeita:

H5: Kyllä mä uskon, että on tottakai hakenu [tukea] silleen kun halua purkaa joskus aina jonkun huonon hetken tai huonon asian. Niin kyllä se sitten tuetaan lähimmäiseen sitten että oli se hyvä tai huono asia.

Merkittävää tässä esimerkissä on näkemys siitä, että läheiset ovat niitä henkilöitä, joihin tukeudutaan ensimmäisenä erilaisten haasteiden edessä.

Läheisten käsitykset tuen antamisesta

Läheiset kertoivat myös käsityksistään siitä, millaista on tarkoituksenmukainen sosiaalinen tuki työuupumuksen aikana. Läheisten näkemysten mukaan runsas keskusteleminen työuupuneen kanssa työuupumuksen aikana on tärkeää ja hyvinvointia edistävää. Läheiset kertoivat sekä kokemuksistaan yhdessä keskustelemisen vaikutuksista että näkemyksiään siitä, miksi keskusteleminen auttaa ja on kannattavaa. Lisäksi läheiset toivat esille näkemyksiä siitä, millaisissa tilanteissa ja millaisina hetkinä tuen antamista erityisesti tarvitaan. Läheisten käsitykset liittyivät tuen vaikutuksiin ja ajoittamiseen.

Läheisten käsitykset tuen antamisesta:

- yhdessä käsittelemisen vaikutus
- tuen ajoittaminen

Tulosten perusteella *yhdessä keskusteleminen* työuupuneen perheenjäsenen kanssa vaikutti läheisten näkemyksen mukaan uupumukseen. Olennaista läheisten mielestä oli, että työuupunut pääsisi itse puhumaan ja ”purkamaan mieltään”. Yhdessä keskustelemisen uskottiin vaikuttavan siksi, että sen avulla työuupunut voi saada uusia näkökulmia ajatuksiinsa, kuten seuraavassa esimerkissä pohditaan: ”No siinä varmaan pääsee just niinkun paremmin käsittelemään niitä asioita, ja sit tulee ehkä enemmän huomioon tai esille niitä asioita niinkun sen dialogin kautta.” Työuupuneen asioiden käsittelyn myönteiset vaikutukset koettiin myös puhelinkeskusteluissa. Seuraavassa esimerkissä läheinen kertoo, kuinka hän havaitsi selkeän myönteisen kehityksen työuupuneen mielialassa, kun he olivat keskustelleet uupunutta kuormittaneista asioista:

H1: Ja kyllä sen huomaa, että kun toinen on puhelun alussa allapäin, ja siinä kun ruoditaan niitä huolia ja murheita siinä, niin siinä puhelun loppupäässä toinen jo kuulostaa ilosemmalta ja positiivisemmalta

Työuupumuksen aiheuttaman väsymyksen arveltiin kaventavan kykyä hahmottaa asioita laaja-alaisesti. Erään läheisen näkemyksen mukaan työuupuneen asioiden käsitteleminen yhdessä on keino vaikuttaa väsymyksen aiheuttamaan mahdollisesti kielteiseen ajatusmaailmaan:

H6: Ite oon ollu sellanen, että puhumalla asiat auki. Se helpottaa sitä olotilaa ja silloin miettii niitä asioita eri kantilta. Kun sä oot riittävän väsyksissä siinä tilanteessa niin sä näät sen oman kantin vain. Ja vaan sen oman näkökulman. Niin se kun siinä on se toinen joka myös työstää sitä ajatusmaailmaa niin se vois siitä vähitellen lähtee aukeamaan, että hei et tää mun synkkä ajatusmaailma ei välttämättä ole se oikea.

Tulosten mukaan asioiden käsitteleminen keskustelemalla oli koettu mielialaa parantavaksi. Sen arveltiin vaikuttavan uusien näkökulmien muodostamisen kautta. Työuupumuksen puolestaan nähtiin vaikuttavan uupuneen kykyyn hahmottaa ja arvioida asioita. Seuraavaksi tarkastelen, millaisia näkemyksiä läheisillä oli supportiivisten keskustelujen ajoittamisesta.

Tuen antamisen ajoittamisesta ja tarpeesta läheisillä oli hieman vaihtelevia näkemyksiä. Läheiset kokivat, että tuen antamista tarvittiin erityisesti silloin, kun työuupunut koki väsymystä, tai kun uupuneella perheenjäsenellä oli meneillään haastavia työprojekteja. Toisaalta tuen antamisen koettiin olleen myös päivittäistä, eikä sen koettu liittyvän mihinkään erityisiin tilanteisiin, kuten läheinen seuraavan sivun esimerkissä kertoo:

H2: No se on päivittäistä. Se on ihan päivittäistä, ei oo mitään erillistä tilannetta, ja sit tietysti oli niitä itkukohtauksia niin siinä sitten halaamaan, että semmosta fyysistä tukea se halaaminen ja lohduttaminen mutta ei siihen, ihan keskustelemalla että en minä siihen oikein muuta osaa.

Työuupumuksen vaikutukset voivat olla toki yksilöllisiä ja eri henkilöt reagoivat uupumukseen eri tavoin. Lisäksi työuupumuksen oireet ovat toisilla vahvempia kuin toisilla. Näin ollen sosiaalisen tuenkin tarve voi vaihdella työuupuneiden välillä. Seuraavassa esimerkissä läheinen pohtii, millaisina hetkinä tukea erityisesti tarvittiin ja kertoo, että hänen täytyi pohtia sitäkin, millaista tukea kulloinkin tarvittiin:

H7: Mutta ainakin meillä se oli sitä, että tämmöstä jatkuvaa rajua väsymystä ja tämmöstä. Niin niinä hetkinä, ja yleisesti niinkun yrittää vaan löytää sieltä ne oikeet hetket kun pitää ottaa koppi tekemisestä ja tukea. Ja sitten yrittää miettiä että mitä se tuki kulloinkin on, että onko se joidenkin asioiden tekemistä vai kuuntelua vai juttelua vai mitä se nyt käytännössä on.

Tiivistetysti ilmaistuna tulosten mukaan läheisten ja työuupuneiden välistä supportiivista viestintää oli supportiivinen kuunteleminen, emotionaalinen tuki ja purkavat keskustelut. Supportiivinen kuunteleminen antoi työuupuneille mahdollisuuden puhua avoimesti, ja supportiivista kuuntelemista käytettiin myös silloin, kun läheiset halusivat saada työuupuneen puhumaan. Läheiset vahvistivat työuupuneiden näkemyksiä, he motivoivat työuupuneita liikkumaan ja läheiset pystyivät interpersonaalisen viestinnän avulla katkaisemaan työuupuneen kuormittavista asioista murehtimisen. Lisäksi läheiset tukivat työuupuneita antamalla neuvoja, käsittelemällä yhdessä asioita ratkaisuhakuisesti ja keskustelemalla yhdessä työuupunutta kuormittaneista asioista.

Läheisten näkemysten mukaan avoin keskusteleminen ja tarkkaavainen kuunteleminen on tärkeää, jotta työuupunut pystyisi käsittelemään ja työstämään ajatuksiaan sekä saamaan uusia näkökulmia. Läheiset näkivät tämänlaisessa vuorovaikutuksessa yhtäläisyyksiä terapiatyöskentelyyn. Tuen antaminen koettiin työuupumuksen aikana sekä jatkuvaksi toiminnaksi, jota ei voi erottaa muusta vuorovaikutuksesta että toiminnaksi, jolle on erityisesti tarvetta työuupuneen perheenjäsenen ollessa väsynyt tai kuormittunut.

6 POHDINTA

Tämän tutkielman tavoite oli kuvata läheisten kokemuksia ja käsityksiä vuorovaikutuksesta työuupumusta kokeneen perheenjäsenen kanssa. Työuupumus kytkeytyy tulosten perusteella monin tavoin perheviestintään. Läheisten näkemysten mukaan uupumus vaikutti työuupuneen viestintäkäyttäytymiseen ja työuupumus heijastui eri tavoin perheviestinnässä. Läheiset kuvasivat myös niitä supportiivisen viestinnän keinoja, joilla he tukivat työuupunutta. Tässä luvussa tarkastelen tuloksia ja vertaan niitä aiempaan tutkimuskirjallisuuteen.

Työuupumuksen aikana konfliktit lisääntyivät läheisten mukaan heidän ja työuupuneen välillä. Lisäksi työuupumus muutti läheisten kokemusten mukaan työuupuneen viestintäkäyttäytymistä hyökkäävämmäksi. Perhesuhteet ovat ihmissuhteita, joissa konfliktit ovat yleisimpiä ja usein intensiivisimpiä (Caughlin ym. 2011, 686). Konfliktien yleisyyteen ja intensiivisyyteen vaikuttavat ainakin perhesuhteiden läheisyys ja keskinäisriippuvuus (Caughlin ym. 2011, 681; Segrin & Flora 2005, 10). Tämä johtuu siitä, että perheenjäsenet ovat tiiviisti tekemisissä keskenään ja heillä on vähemmän mahdollisuuksia välttää konfliktitilanteita ja vetäytyä niistä muihin ihmissuhteisiin verrattuna.

Konfliktit liittyvät yleensä kahden tai useamman henkilön keskenään ristiriitaisiin tavoitteisiin. Tavoiteristiriita aiheuttaa myös tunnekuohuja, koska konflikti estää yksilöä saavuttamasta haluamansa tavoitteen (Guerrero 2013, 107). Tulosten perusteella läheisten ja työuupuneiden välillä konflikteja syntyi monenlaisista tilanteista. Tuloksista ilmenee kuitenkin kaksi tilannetta, joissa tavoiteristiriidat voivat selittää konfliktien syttymistä. Ensiksi, läheiset kertoivat, että työuupuneen väsymys oli usein konfliktien taustalla ja riitoja aiheutti esimerkiksi osallistumattomuus kotitöihin. Työuupunut voi joutua priorisoimaan vapaa-ajallaan palautumisen kaiken muun edelle, jotta hän selviytyisi tulevan työpäivän kuormituksista. Läheiset voivat puolestaan haluta pitää kiinni kotitöiden tasapuolisesta jakamisesta sekä aktiivisesta ja osin yhteisestä vapaa-ajan vietosta. Toiseksi, työuupuneen viestintäkäyttäytymisessä puolestaan näkynyt jäykkyys viestintätilanteissa voi myös mahdollisesti liittyä tarpeeseen saada riittävästi lepoa ja aikaa palautumiselle. Tämä jäykkyys viestintätilanteissa nimittäin liittyi läheisten mukaan aina tilanteisiin, jossa työuupunut olisi joutunut joustamaan suunnitelmistaan eli tavoitteistaan.

Vaikka tuloksissa ilmeni vaihtelua työuupumuksen heijastumisesta työuupuneen viestintäkäyttäytymisessä, voidaan todeta, että työuupumus näytti useissa tapauksissa kokemusten mukaan lisäävän hyökkäävää viestintää. Aikaisemmissa tutkimuksissa on havaittu, että esimerkiksi työssä koettu stressi voi lisätä aggressiivista viestintää

parisuhteissa (Bodenmann ym. 2010, 410). Näihin tuloksiin verraten voidaan todeta, että työuupumus näyttäisi vaikuttavan hyvin samankaltaisesti. Aggressiivinen viestintä on yksilöön kohdistuvaa viestintää, joka kohdistuu toisen henkilön minäkuvaan sitä loukkaavalla tavalla (ks. esim. Infante & Wigley 1986, Bodenmannin ja kumppanien 2010, 409 mukaan). Läheisten mukaan työuupuneen viestintäkäyttäytyminen oli myös toisinaan tällaista ja sitä luonnehdittiin esimerkiksi ilkeilyksi. Tulosten perusteella voidaan todeta, että työuupumus voi lisätä aggressiivista viestintää ja muuta hyökkäävää viestintäkäyttäytymistä, mutta ei voida vastata, miksi näin tapahtuu. Voi olla, että erityiset viestintätilanteet perheessä aiheuttavat hyökkäävyyttä, mutta läheisten näkemysten perusteella ei ole havaittavissa mitään erityisiä kontekstitekijöitä. Väsymys vaikuttaa luultavasti kielteisesti yksilön kykyyn viestiä tarkoituksenmukaisesti ja esimerkiksi tulkita verbaalisia ja nonverbaalisia sanomia. Kuitenkin perheviestinnän tutkimuksen kannalta olisi kenties erityisen kiinnostavaa tutkia tarkemmin, millaiset viestintätilanteet tuottavat hyökkäävää käyttäytymistä ja synnyttävät konflikteja.

Tutkielman tulokset kuvaavat, miten työuupumus näkyy interpersonallisessa viestinnässä. Tuloksissa on yhteneväisyyksiä Maslachin (1982) työuupumuksen kolmen ulottuvuuden mallin kanssa ja tarkastelen seuraavaksi, miten työuupumuksesta aiheutuvat emotionaalinen uupumus (emotional exhaustion) ja depersonalisaatio (depersonalization) voivat selittää löydöksiä. Tulokset kuvastavat ja tuovat uutta tietoa siitä, kuinka työuupumuksen psykologiset ulottuvuudet näkyvät työpaikan ulkopuolisissa vuorovaikutussuhteissa.

Maslachin (1982, 3) työuupumuksen ulottuvuuksista kaksi, emotionaalinen uupumus ja depersonalisaatio, vaikuttaisivat mallin ulottuvuuksien kuvauksen perusteella heijastuvan erityisesti interpersonaalisiin suhteisiin. Kolmas ulottuvuus, ammatillisen osaamisen heikkeneminen, vaikuttaisi sen sijaan mallin kuvauksen perusteella olevan vaikutuksiltaan impersonaalinen eli vaikuttavan henkilön minäkuvaan. Olkoonkin, että osaamisen heikkenemiselläkin on tuki ainakin epäsuoria vaikutuksia myös interpersonaalisiin suhteisiin. Vaikka emotionaalinen uupumus ja depersonalisaatio ovat erillisiä ulottuvuuksia, tämän tutkielman tulosten perusteella näyttäisi perustellulta hahmottaa ne yhteisvaikutusta tuottavina ulottuvuuksina. Ei vaikuta siis relevantilta yhdistää tuloksissa ilmeneviä työuupuneen vuorovaikutuspiirteitä, kuten empatiakyvyttömyyttä, yksittäisiin työuupumuksen ulottuvuuksiin, vaan työuupumus näyttää yksittäisenä selittävänä tekijänä.

Emotionaalinen uupumus tarkoittaa yksilön voimavarojen ehtymistä ja depersonalisaatio emotionaalista etäännyttämistä toisista ihmisistä (Maslach 1982, 3–4). Yhdessä ne näyttäisivät vaikuttavat työuupuneen viestintäkäyttäytymiseen ja siten myös vuorovaikutukseen muiden perheenjäsenten kanssa. Työuupumuksen aikana ilmenneet läheisten kuvailemat vuorovaikutushaluttomuus, passiivisuus ja värjöttömyys johtunevat voimavarojen puutteesta.

Työuupuneiden kyky seurata viestintää ja ylläpitää vuorovaikutustilannetta oli heikentynyt, mikä ilmeni kuuntelemisen tarkkaavaisuuden heikentymisenä. Tämän taustalla on todennäköisesti myös työuupuneen voimakas väsymys. Voimavarojen puuttuminen voi selittää myös ärtyneisyyttä työuupuneen viestintätäytyllissä ja konfliktiherkkyyttä, sillä uupumus voi vaikuttaa kykyyn hallita emootioita. Lisääntyvä depersonalisaatio on työuupuneen keino kompensoida uupumusta (Maslach 1982, 4). Depersonalisaatio siis viittaa emotionaaliseen etäännyntymiseen toisista ihmisistä ja tähän viittaa tuloksista noussut koettu työuupuneiden empatian puute vuorovaikutuksessa, epäkunnioittava ja jopa loukkaava viestintätäytyli sekä läheisten kokema vuorovaikutussuhteen etäännyminen. Työuupuneen depersonalisaatio voi osaltaan myös olla taustavaikuttajana työuupumuksen aikana lisääntyneissä konflikteissa.

Työuupumus näyttäytyy tulosten valossa perheitä kuormittavana ilmiönä ja se näkyi eri tavoin myös perheviestinnässä. Tuloksissa havaittuja viestintäilmiöitä, kuten lisääntynyttä avoimuutta, työuupumuksen merkityksentymisen vaikutuksia, neuvotteluja ja kielteisten aiheiden välttelyä voidaan ymmärtää paremmin, kun tarkastellaan perheviestintää stressinhallintakeinona. Erilaiset kuormitustekijät, kuten perheenjäsenen sairastuminen, voivat levittää stressiä koko perheeseen voimakkaan keskinäisriippuvaisista perhesuhteista johtuen (Maguire 2014, 154). Perheviestintä voi toimia perheen selviytymisressurssina (coping resource) (Maguire 2014, 159). Esimerkiksi supportiivinen viestintä on tällainen selviytymiskeino.

Tulosten mukaan jaetun merkityksen rakentaminen työuupumuksesta on tärkeää sujuvan ja perhesuhteita ylläpitävän vuorovaikutuksen kannalta sekä perheenjäsenten tarjoaman sosiaalisen tuen kannalta. Perinteisesti stressitutkimuksessa tilanteen arviointia (appraisal) pidetään merkittävänä stressinhallinnan kannalta, mutta perheen stressinarvioinnista on toistaiseksi vähän tietoa viestinnän tieteenalalta (Maguire 2014, 159). Tilanteen arviointi ja jaetun merkityksen rakentaminen näyttäisi olevan kuitenkin läheisten näkemysten mukaan tärkeää silloin, kun perheenjäsenellä on työuupumus. Avoimuutta pidettiin tärkeänä, jotta perheenjäsenet ja muut läheisemmät henkilöt ymmärtäisivät, mistä on kysymys ja mitä työuupumus tarkoittaa arjen kannalta. Lisäksi työuupumuksen merkityksentymisen myötä perheenjäsenet pystyivät neuvottelemaan uudentlaisesta työnjaosta perheessä, jolla perheenjäsenen uupumus saatiin otettua huomioon.

Kun perhe kohtaa kriisin, perheen selviytymismallin (effective family coping) mukaan perheenjäsenillä on tarve ymmärtää (kriisi)tilannetta. Tällöin perheenjäsenet ovat aktiivisesti vuorovaikutuksessa keskenään keskustellen siitä, mitä on meneillään. (Webb & Dickson 2012, 17.) Mielenkiintoinen havainto tuloksista oli, että työuupumuksen merkityksentymisellä oli merkittävä vaikutus interpersonaaliseen viestintään uupuneen perheenjäsenen kanssa.

Eräs läheinen koki, että kun hän ymmärsi, mistä perheenjäsenen passiivisuus johtui, ei hänen ja työuupuneen välille syntynyt enää konflikteja samalla tavoin kuin ennen ymmärrystä.

Eräs vuorovaikutuksessa käytetty stressinhallintakeino, jota läheiset tulosten mukaan käyttivät, oli aiheen välttely (topic avoidance). Aiheen välttely on strategista toimintaa, jossa yksilö päättää olla jakamatta informaatiota toiselle henkilölle (Afifi & Guerrero 2000, 166). Läheiset pyrkivät välttämään työuupuneen kuormittumista jättämällä heihin koskeneita kielteisiä asioita tai omia huoliaan kertomatta työuupuneelle. Läheisten tarkoitus oli suojella tällä tavoin työuupunutta, ja toisen henkilön suojeleminen onkin yleinen syy aiheen välttelylle (Afifi & Guerrero 2000, 166). Läheiset kertoivat, että työuupumuksen aikana hänen ja työuupuneen vuorovaikutuksessa keskityttiin ikään kuin enemmän uupuneeseen perheenjäseneseen. Näin ollen on mahdollista, että läheiset voivat turvautua enemmän toisiin henkilöihin henkilökohtaisten asioiden jakamisessa silloin, kun esimerkiksi kumppani potee työuupumusta. Tuen osoittaminen ja suurempi vastuu kotitöistä voivat aiheuttaa kuormitusta, joten on syytä pohtia, missä määrin perheenjäsenen työuupumus voi kuormittaa läheistä.

Useat tutkimukset ovat vahvistaneet, että sosiaalinen tuki voi lievittää stressiä (Ray & Miller 1991). Tämän tutkielman tulokset vahvistavat yhteyksiä sosiaalisen tuen ja työuupumuksen välillä ja osoittavat, että supportiivinen viestintä läheisissä vuorovaikutussuhteissa voi auttaa myös työuupumusoireisiin. Tutkimustulokset ovat myös vahvasti yhdenmukaisia aiemman tieteellisen tiedon kanssa. Supportiivisella viestinnällä voidaan vaikuttaa terveyteen ainakin a) tarjoamalla terveyteen liittyvää tietoa, b) motivoimalla terveellisiin elintapoihin, c) tukemalla itsetuntoa ja itsearvostusta ja d) vähentämällä emotionaalista pahoinvointia (MacGeorge, Feng & Burleson 2011, 325). Tulosten mukaan läheiset keskustelivat työuupuneiden kanssa terveydestä ja työuupumuksen hoitamisesta, läheiset motivoivat työuupuneita liikkumaan, tukivat ja kannustivat työuupuneita heidän päätöksissään ja vaikuttivat työuupuneiden mielialaan esimerkiksi katkaisemalla uupuneiden ajatusten pyörimisen työasioiden ympärillä.

Tärkeä osa supportiivista viestintää on kuunteleminen. Myös työuupuneiden läheiset kertoivat pyrkineensä kuuntelemaan uupunutta perheenjäsentä erityisen tarkasti ja keskittyneensä siihen, mitä uupunut perheenjäsen kertoo. Läheiset vaikuttavat käyttäneen aktiivisen ja supportiivisen kuuntelemisen tapoja. Supportiivisen kuuntelemisen teoria pohjautuu vahvasti henkilökeskeisyyden teoriaan (Jones & Bodie 2014). Burleson (1987) kuvaa henkilökeskeisyyttä viestintäkontekstien eri puolien tiedostamiseksi ja niihin sopeutumiseksi (Jones & Bodie 2014, 372). Toisin sanoen supportiivinen kuuntelija pyrkii ymmärtämään vuorovaikutuskumppania. Aktiivisen kuuntelijan keinoja tähän ovat esimerkiksi kysymysten esittäminen ja tarkkuus omia oletuksiaan kohtaan (Jones & Bodie 2014, 386).

Tulosten mukaan läheiset kuuntelivat työuupuneita tarkasti ja antoivat heille tilaa vuorovaikutuksessa. Toisaalta läheiset halusivat tietää ja ymmärtää, millainen työuupuneen vointi on ja he esittivät runsaasti kysymyksiä. Näiden löydösten perusteella läheiset voivat tukea uupunutta tai stressaantunutta perheenjäsentään tiedostamalla tämän tilanteen ja ymmärtämällä sitä. Avainkeino tähän on kuunteleminen.

Läheiset tukivat työuupuneita runsaasti heidän käymissään keskusteluissa, joista on tunnistettavissa erilaisia supportiivisia sanomia. Supportiivisilla sanomilla on erilaisia viestintäfunktioita ja supportiivisten sanomien tutkimuksessa tarkastellaan sitä, millaisia supportiiviset sanomat ovat sisällöllisesti (MacGeorge, Feng & Burlison 2011, 333). Tarkastelemalla läheisten verbaalista supportiivista viestintää supportiivisten sanomien näkökulmasta, voidaan tavoittaa läheisten käyttämien supportiivisten sanomien moninaisuutta. Lisäksi voidaan mahdollisesti ymmärtää, millainen supportiivinen viestintä läheisen ja työuupuneen kesken on kulloinkin tarkoituksenmukaista.

Läheiset kertoivat pyrkineensä tukemaan työuupunutta perheenjäsentä vaikuttamalla verbaalisin keinoin hänen mielialaan. Tällainen viestintäkäyttäytyminen on verbaalista emotionaalista tukea. Burlisonin (2003, 552) määritelmän mukaan supportiivisen viestinnän näkökulmasta emotionaalinen tuki tarkoittaa viestintäkäyttäytymistä, jolla autetaan toista henkilöä käsittelemään koettua emotionaalista ahdinkoa. Tulosten mukaan läheiset tukivat työuupuneita ainakin muistuttamalla uupuneita huomioimaan myönteisiä asioita ympärillään ja katkaisemalla työasioista murehtimisen. Mielenkiintoista on, että juuri nämä emotionaalisen tuen keinot voivat olla sekä toimivia että toimimattomia ja siksi niiden käyttämisen kanssa tulisi olla harkitsevainen (Burlison 2003, 567). Tämän tutkielman tulokset eivät kerro, kuinka tarkoituksenmukaisia nämä keinot todella olivat. Läheiset kokivat kuitenkin tärkeäksi ja myöskin toimivaksi sen, että työuupuneet pystyisivät katkaisemaan työasioiden murehtimisen ja aistimaan enemmän myönteisiä asioita.

Onkin mahdollista, että juuri työuupumuksen oireisiin myönteisillä asioilla piristäminen ja työajatusten katkaiseminen ovat hyvin soveltuvia keinoja osoittaa tukea. Liittyhän työuupumukseen kuitenkin lisääntynyttä kynnisyttä ja heikentynyt kyky kokea nautintoa (Peiponen 2015, 37). Lisäksi työuupumukseen liittyy kyvyttömyys palautua työn kuormituksista, joten on rohkaiseva havainto, että läheiset pystyvät verbaalisin keinoin mahdollisesti edesauttamaan työstä palautumista ohjaamalla työuupuneen ajatukset ja toiminnan työn ulkopuolisiin asioihin.

Eräs emotionaalisen tuen muoto on tuen kohteen tunteiden oikeuttaminen (Burlison 2003, 566). Se tarkoittaa, että tuen osoittaja ilmaisee, että tuen kohteen tunteet ovat

ymmärrettäviä, normaaleja ja tilanteeseen sopivia. Tulosten mukaan läheiset käyttivät myös tämänkaltaista supportiivista viestintää. Eräs läheinen esimerkiksi kertoi työuupuneelle, että vastaavanlainen vaiva olisi voinut tulla kenelle tahansa eikä hänen tarvitse sitä hävetä.

Läheiset osoittivat myös tukea vahvistamalla supportiivisilla sanomilla työuupuneiden näkemyksiä ja siten saamaan työuupuneen suhtautumista omiin kykyihin ja tekoihin myönteisemmäksi. Näkemysten vahvistaminen on hyvä tuen antamisen keino silloin, kun sillä vaikutetaan tuen kohteen tunteisiin eikä tuen kohteen toimintaan (MacGeorge, Feng & Burleson 2011, 338). Tulosten mukaan läheiset pyrkivätkin nimenomaan vaikuttamaan työuupuneiden tunteisiin rohkaisemalla heitä. Läheinen esimerkiksi sanoi työuupuneelle, että hänen päätökset ovat hyviä, ja että hän osaa kyllä toimia hyvin. Työuupumuksella on ammatillista osaamiskäsitystä heikentävä vaikutus (Maslach 1982, 5). On sen suhteen yhdenmukaista, että läheiset ovat osoittaneet tukea vahvistamalla uupuneen perheenjäsenen uskoa omaan osaamiseen.

Emotionaalisen tuen lisäksi läheiset tukivat työuupuneita antamalla tiedollista tukea. Supportiivisen viestinnän tutkimuksessa on tarkasteltu erityisesti neuvomista, joka on toisen henkilön tilanteeseen reagoimisen ja tilanteesta ajattelemisen tapoihin vaikuttamiseen pyrkivää viestintää (MacGeorge, Feng & Burleson 2011, 335). Tulosten mukaan läheiset ja työuupuneet käsitelivät yhdessä läheisen stressitekijöitä ja etsivät ratkaisuja. Lisäksi läheiset antoivat erilaisia neuvoja työuupuneille ja motivoivat heitä liikkumaan. Tässä vaiheessa rajat sen suhteen, mikä läheisen supportiivisesta viestinnästä on emotionaalista tukea, mikä tiedollista tukea ja mikä supportiivista kuuntelemista, alkavat hämärtyä. Tulosten perusteella ei voida esimerkiksi selkeästi osoittaa, että stressitekijöistä keskusteleminen on erityisesti joko kuuntelemista tai neuvomista, vaan näkemykseni mukaan stressitekijöiden käsitteleminen läheisen kanssa on näitä molempia. Tuloksissa läheisten liikkumaan motivoiva supportiivinen viestintä on tulkittu emotionaaliseksi tueksi, mutta se on toisaalta yhtä lailla neuvomista ja siten siis tiedollista tukemista. Supportiivisessa viestinnässä voi siis mahdollisesti olla useita funktioita, jotka toteutuvat lomittain samoissa viestintätilanteissa.

Supportiivisen viestinnän vaikuttavuuteen vaikuttaa sanomien lisäksi monet muutkin tekijät. Myös tuen osoittajan ja vastaanottajan suhde vaikuttaa supportiiviseen viestintään ja on havaittu, että tuen osoittajan ja vastaanottajan välinen luottamus ja kiintymys vaikuttavat supportiivisten sanomien vastaanottamiseen ja siten niiden vaikuttavuuteen (Feng & MacGeorge 2010, 36). Läheisen ja työuupuneen vuorovaikutussuhteen läheisyys tekeekin läheisistä merkittäviä tuen antajia myös tiedollisen tuen kannalta, sillä työuupuneet luottavat heihin hyvin paljon. Tuen antaminen neuvomalla on kuitenkin haasteellista ja sen tarkoituksenmukaisuus riippuu paljolti tilanteesta (Goldsmith 2004, 55). Tämän eräs läheinen

toikin ilmi ja kertoi käyneensä keskustelua työuupuneen kanssa siitä, millaista tukea häneltä odotetaan. Ratkaisut ja vastaukset ongelmiin eivät olleet merkittäviä supportiivisuuden kannalta työuupuneen näkökulmasta vaan keskeistä oli vain kuunnella ja keskustella.

7 TUTKIMUKSEN ARVIOINTI

Kriteeristöjä laadullisen tutkimuksen arviointiin on olemassa useampia. Tässä tutkielmassa käytän arviointikriteereinä tutkimuksen *täsmällisyyttä* (rigor), *rehellisyyttä* (sincerity), *uskottavuutta* (credibility), *johdonmukaisuutta* (meaningful coherence) ja *vaikuttavuutta* (resonance). Nämä kriteerit mukailevat Tracyn (2013, 230) laadullisen tutkimuksen arviointikriteeristöä. Tämän kriteeristön mukaan laadukas laadullinen tutkimus on myös aiheeltaan merkityksellinen, ja laadukas tutkimus on aina toteutettu eettisesti. Tutkielmani aihetta ja sen merkityksellisyyttä on esitelty ja perusteltu tarkemmin johdannossa. Tutkimuksen eettisiä kysymyksiä ja tutkimuseettisiä ratkaisuja on käsitelty puolestaan Tutkimuksen toteutus -luvun yhteydessä.

Laadukas tutkimus edellyttää tutkijalta *täsmällisyyttä*, joka tarkoittaa käytännössä, että työhön on paneuduttu sen vaatimalla tarkkuudella ja tutkimuksessa on käytetty tarkoituksenmukaisia keinoja esimerkiksi aineiston hankinnassa (Tracy 2013, 231–232). Toteutin tutkimuksen haastattelemalla työuupuneiden henkilöiden perheenjäseniä ja analysoin haastatteluaineiston käyttämällä aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Menetelmävalinnat on esitelty ja perusteltu yksityiskohtaisesti Tutkimuksen toteutus -luvussa. Aineisto vastasi hyvin tutkielmani tiedontarpeisiin ja toteutin analyysin järjestelmällisesti. Noudatin tulosten raportoimisessa ja johtopäätösten muodostamisessa mielestäni riittävää tarkkuutta.

Aineistonkeruumenetelmänä yksilöhaastattelut soveltuivat hyvin tutkimusotteeseeni ja tutkimusasetelmaani. Tutkimus tuotti mielenkiintoisia tuloksia ja toi esille läheisten kokemuksia perheviestinnästä. Toisaalta tällä aineistonkeruumenetelmällä tavoitettiin erityisesti läheisen ja työuupuneen keskinäiseen vuorovaikutukseen liittyviä näkemyksiä, ja löydökset tämän vuorovaikutussuhteen ulkopuolisesta perheviestinnästä jäivät yksipuolisemmiksi. Tutkimusasetelmaa muutamalla olisi ollut kenties mahdollista vastata esimerkiksi vielä kattavammin toiseen tutkimuskysymykseen: miten työuupumus ilmenee perheviestinnässä?

Rehellisyys tutkimusta tehtäessä edellyttää tutkijalta omien lähtökohtien tunnistamista sekä läpinäkyvyyttä tutkimusprosessista ja sen aikana tehdyistä valinnoista (Tracy 2013, 233). Olen onnistunut mielestäni hyvin tiedostamaan ennakkokäsityksiäni tutkimusprosessin aikana, joita minulla oli kiinnostukseni pohjalta tutkielman aihepiiriä kohtaan sekä henkilökohtaisten kokemusten pohjalta siitä, miten mielenterveysongelmat näkyvät vuorovaikutussuhteissa. Tutkimuksen kannalta oli tärkeää tiedostaa, missä vaiheessa

tutkimusprosessia saattoi alkaa tuomaan omia tulkintoja runsaammin mukaan työskentelyyn. Esimerkiksi tutustuessani aineistoon huomasin arvioivani ehkä liikaakin alkuperäisilmaisujen merkityksiä, minkä havaittuani pyrin keskittymään systemaattiseen otteeseen aineistoon tutustumisessa, kun erottelin tutkimuksen kannalta merkityksellistä aineistosisältöä muusta aineistosta.

Omien lähtökohtien tunnistamista ja refleктоimista tarvitsin erityisesti myös laatiessani haastattelurunkoa. Koska aineistonkeruuta suuntaavaa ja siihen vaikuttavaa tutkimus- ja teoritietoa oli vähän, aineistonkeruumenetelmä edellytti vahvojen oletusten karsimista ja tietoista pyrkimystä estää omien ennakkokäsitysten vaikutusta aineistonkeruuseen. Haastattelun laatiminen avoimeksi ja samalla riittävän keskustelua herättävän konkreettiseksi osoittautuikin haasteelliseksi. Tutkijan ja haastateltavien ennakkokäsitykset vaikuttavat väistämättä kuitenkin tutkimukseen: haastattelutilanteessa haastateltava kertoo yleensä niistä asioista, jotka hänen mielestään ovat merkityksellisiä, ja tutkija kysyy kysymyksiä, jotka ovat juuri hänen mielestään merkityksellisiä tutkimuskysymysten kannalta (Ruusuvoori & Tiittula 2005, 10–11). Tämä ei ole kuitenkaan tutkimuksen kannalta lähtökohtaisesti kielteinen asia, vaan tutkijana on vain tärkeää tiedostaa oma subjektiivisuus ja osata ottaa se huomioon.

Laadukas tutkimus on *uskottavaa*. Uskottava tutkimus kuvaa aihettaan ja löydöksiään totuudenmukaisesti ja se herättää lukijoissa luottamusta (Tracy 2013, 235). Tutkimuksen uskottavuutta lisääviä keinoja ovat esimerkiksi kontekstitekijöiden tunnistaminen ja kuvaileminen, tulkintojen kattavuus ja syvällisyys myös piiloiset merkitykset huomioon ottamalla sekä useampien näkökulmien ja ristiriitaisuuksien esille tuominen kuvailuissa (Tracy 2013). Olen tuonut tutkielmaani esille työuupumuksen sävyttämän perheviestinnän moninaisuutta esittelemällä keskenään eriäviä näkemyksiä samasta ilmiöstä, kuten esimerkiksi työuupuneiden viestintäkäyttäytymisestä, josta tehdyt löydökset eivät olleet täysin yhtenäisiä koko aineistossa. Tulosten mukaan esimerkiksi läheisten kokemuksissa työuupumuksen viestintäkäyttäytymisessä tyypillinen hyökkäävyys ei noussut kaikkien haastateltavien kuvauksista. Olen myös käyttänyt havainnollistavia aineistoesimerkkejä ja käyttänyt koko aineistoa, mikä on lisännyt tutkielmani läpinäkyvyyttä. Lukijoiden on niiden pohjalta mahdollista arvioida, kuinka tarkasti tulkintani pohjautuvat aineistoon ja vastaavatko ne aineiston antamaa kuvaa todellisuudesta.

Sisällöltään *johdonmukainen* ja luja tutkimus edellyttää tarkoituksenmukaisen tieteellisen kirjallisuuden ja teorioiden käyttöä. Yksittäinen tieteellinen tutkimus on osa laajempaa tieteellistä keskustelua ja laadukkaan tutkimuksen tulisi saavuttaa sille asetetut tavoitteet sekä kiinnittyä luontevasti muuhun tutkimukseen. (Tracy 2013, 245.) Tämän tutkielman

tavoitteena oli kuvata, miten työuupumus näkyy perheviestinnässä ja tuoda kuuluville työuupuneiden läheisten ääntä. Tutkielmassa kuvataan työuupuneen viestintäkäyttäytymistä läheisten näkemysten pohjalta sekä perheviestinnän erityispiirteitä työuupumuksen aikana. Lisäksi tutkielmassa esitellään, miten supportiivisuus ilmeni läheisen ja työuupuneen vuorovaikutuksessa. Näkemykseni mukaan tutkielma on johdonmukainen tavoitteensa ja tulostensa osalta ja tutkielma tuo uutta tietoa työuupumuksen kytkeytymisestä perheviestintään.

Tutkielman johdonmukaisuudessa on näkemykseni mukaan myös joitakin puutteita. Tutkielman rajaus olisi voinut olla hieman tarkempi ja tutkimustavoitteen ja tutkimusmenetelmän kytkökset taustakirjallisuuteen vahvempia. Suurimmaksi osaksi opinnäytetyöprosessin ajan koin, että käyttämäni taustakirjallisuuden ja tutkimusintressini välillä oli eräänlainen kuilu, jota oli haastavaa punoa yhteen.

Kun tutkimuksen merkittävyys välittyy lukijoille selkeästi, tutkimus on *vaikuttavaa* (Tracy 2013). Laadukas tutkimus tuottaa jotain uutta ja auttaa esimerkiksi kehittämään teorioita tai menetelmiä. Tutkimus voi myös lisätä ymmärrystä tarkastelemastaan ilmiöstä ja sen löydöksillä voi olla toisaalta myös paljon käytännön arvoa. (Tracy 2013, 240.) Tämä tutkielma ansioituu mielestäni hyvin uuden tiedon tuottamisessa ja ymmärryksen lisäämisessä työuupumuksen kytköksistä perheviestintään ja ylipäätään vuorovaikutukseen. Tutkielman tulokset ja johtopäätökset voivat mahdollisesti myös hyödyttää työuupumuksen ja työstressin kanssa eläviä ihmisiä ja heidän läheisiään, jonka lisäksi tutkimuksen löydökset tarjoavat kiinnostavia suuntia lisätutkimukselle.

Tutkimus on onnistunut vaikuttavuudessaan, mikäli lukija pystyy yhdistämään tutkimuksen löydöksiä ympäröivään arkeen. Tätä kutsutaan tulosten siirrettävyydeksi (Tracy 2013, 239). Olen haastatellut tutkimustani varten erilaisia ihmisiä erilaisissa elämäntilanteissa heidän kokemuksistaan. Tutkielmani kytkeytyy näkemykseni mukaan vahvasti hyvin yleisiin arjen ilmiöihin ja voi tarjota kiinnostavia tuloksia paitsi työuupumusta ja työstressiä kokeneille ihmisille, myös laajemmin perheille, joissa on työssäkäyviä ja opiskelevia ihmisiä. Miltei kaikki työ tuottaa toisinaan kuormitusta, ja tämän tutkielman tulosten perusteella väitän, että perheenjäsenten keskinäinen vuorovaikutus tarjoaa rakentavia keinoja käsitellä työn kuormitusta. Seuraavaksi kuvaan potentiaalisia suuntia jatkotutkimukselle ja esittelen tarkemmin näkemyksiäni tämän tutkielman tulosten soveltamismahdollisuuksista.

8 PÄÄTÄNTÖ

Tämän tutkielman tulokset tuovat runsaasti lisätietoa työuupumuksen kytkeytymisestä yksilön viestintäkäyttäytymiseen, interpersonaaliseen viestintään ja jossain määrin myös läheisiin vuorovaikutussuhteisiin. Tutkielman aihealue on varsin kartoittamaton viestinnän tutkimuksessa, ja tulokset tarjoavat useita suuntia jatkotutkimukselle.

Eräs merkittävä suunta jatkotutkimukselle olisi uupumuksen ja viestintäkompetenssin yhteyksien tutkiminen. Tuloksista ilmeni, että työuupuneilla oli vaikeuksia käsitellä tavoiteristiriitoja, sillä tällaiset tilanteet johtivat aiempaa useammin konflikteihin. Työuupuneiden viestintäkäyttäytyminen oli toisinaan hyökkäävää ja empatiakyvvyttöä. Uupumus ilmeni myös kuuntelemisessa, joten tulosten perusteella näyttäisi siltä, että uupumus saattaa vaikuttaa kielteisesti viestintäkompetenssiin eli yksilön kykyyn viestiä tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti tarkasteltuna viestintätavoitteiden ja havainnoijan näkökulmista (Backlund & Morreale 2015, 24).

Stressin ja vuorovaikutuksen yhteyksiä on toki tutkittu melko kattavastikin, mutta näkisin, että työperäisen kuormittumisen vaikutuksia viestintäkompetenssiin voisi vielä kartoittaa. Työperäisen kuormittumisen ja viestintäkompetenssin yhteyksiä voisi olla hedelmällistä tutkia poikkitieteellisesti tuoden yhteen sekä psykologian että puheviestinnän näkökulmia. Samalla lisääntyisi tietämys työperäisen kuormittumisen sosiaalisista vaikutuksista. Olisi tärkeää oppia tunnistamaan kuormitusoireita, jotta kuormittumiseen pystyttäisiin puuttumaan hyvissä ajoin. Hyvinvoivat työntekijät vaikuttavat myönteisesti työilmapiiriin ja ovat toisaalta tehokkaita työntekijöitä, mutta myös kykeneviä tehokkaaseen ja tarkoituksenmukaiseen työpaikkaviestintään.

Tulosten mukaan läheiset käyttivät aiheen välttelyä sopeutumiskeinona perheenjäsenen työuupumuksen aikana. Läheiset välttivät tuomasta keskusteluihin kielteisiä aiheita ja erityisesti heihin itseensä liittyviä kielteisiä aiheita. Aiheen välttelyä voisi tutkia kattavammin tässä kontekstissa. Aiheen välttelyä on tutkittu läheisissä vuorovaikutussuhteissa, mutta olisi kiinnostavaa tarkastella aiheen välttelyä tarkemmin keinona vaikuttaa kumppanin kokemaan kuormitukseen. Aiheen välttelyn tarkoituksenmukaisuutta kuormittumista ehkäisevänä keinona olisi myös syytä tarkastella kriittisesti, ja tarkastella sitä myös uupuneen henkilön näkökulmasta. Voihan nimittäin olla, että aiheen välttely ei olekaan erityisen hyvä keino ehkäistä kuormittumista ja voi vähentää luottamusta, mikäli uupuneelle henkilölle syntyy kokemus, että hänet jätetään joidenkin asioiden ulkopuolelle. Lisäksi aiheen välttely läheisissä vuorovaikutussuhteissa voisi olla hyvä näkökulma tutkia tarkemmin, millainen

kokemus perheenjäsenen työuupumus on läheiselle. Puhumattomuus omista kielteisistä kokemuksista ja tunteista henkilölle, kenelle niistä on tottunut puhumaan, voi olla kuormittavaa.

Tämän tutkielman tulokset antoivat viitteitä, että perheissä rakennettiin jaettua ymmärrystä työuupumuksesta ja sen vaikutuksista. Työuupumuksen merkityksentyminen vaikutti myös ohjaavan perheenjäsenten vuorovaikutusta. Toistaiseksi perheiden arviointiprosessista yhteisesti koettua stressitekijää kohtaan tiedetään kuitenkin vähän. Viestinnän tutkimuksessa on keskitytty tarkastelemaan enemmän perheiden tarinankerronnan käyttöä stressinhallintakeinona tai traumaattisen kokemuksen käsittelykeinona (Maguire 2014, 159). Tällaisessa tutkimuksessa tarkastellaan jaetun ymmärryksen rakentamista reflektiivisesti stressi- tai kriisitilanteen jälkeen. Jotta perheviestinnän merkitystä perheen selviytymisen kannalta stressi- tai kriisitilanteissa voitaisiin ymmärtää paremmin, tarvitaan tutkimusta perheviestinnästä stressi- tai kriisikokemuksen ollessa akuutti. Tämän ilmiön tutkiminen on kuitenkin ymmärrettävästi haasteellista.

Olisi myös kiinnostavaa tutkia missä määrin työstä palautuminen on interpersonaalinen prosessi. Tyydyttäväksi koetut vuorovaikutussuhteet ovat toki tärkeä osa yksilön hyvinvointia, ja sosiaalisen tuen tiedetään voivan vähentää koettua stressiä. Näkemykseni mukaan läheisten vuorovaikutussuhteiden merkitystä työstä palautumiselle voisi kuitenkin tarkastella jatkotutkimuksissa ja pyrkiä tunnistamaan palautumista edistäviä ja heikentäviä viestintäprosesseja.

Tässä tutkielmassa perheviestinnän ja työuupumuksen yhteyksiä tutkittiin haastatteleamalla uupuneiden henkilöiden puolisoita ja sisaruksia. Näin tutkielmaan saatiin tuotua vahva läheisten näkökulma. Tämä menetelmä tarjosi rikkaan aineiston perheviestinnästä, ja suurimpana antina oli löydökset työuupuneen viestintäkäyttäytymisestä sekä läheisen ja työuupuneen interpersonaalisen viestinnän moninaisista työuupumukseen aikaisista erityispiirteistä. Tutkielman ulkopuolelle jäi kuitenkin runsaasti erilaisia puolia perheviestinnästä, jotka kaipaivat lisätutkimusta.

Luonnollisesti tärkeää olisi tutkia perheviestintää työuupuneiden näkökulmasta sekä vuorovaikutusta laajemminkin työuupuneen ihmissuhteissa, kuten työpaikkasuhteissa. Lisäksi jatkotutkimuksia voisi kohdentaa tarkastelemaan, miten työuupumus tai vastaavankaltainen perheen kokema haaste ilmenee muissa perheen dyadeissa. Eli kun esimerkiksi toinen vanhemmista uupuu, ilmeneekö toisen vanhemman ja lasten keskinäisessä vuorovaikutuksessa ja vuorovaikutussuhteissa joitakin merkityksellisiä

muutoksia. Jatkotutkimuksilla voisi myös pyrkiä tavoittamaan perheen ryhmätason vuorovaikutuksen ilmiöitä.

Erilaiset menetelmävalinnat jatkotutkimuksissa syventäisivät myös tietoa työuupumuksen aikaisesta perheviestinnästä. Perheenjäseniä voisi esimerkiksi lähestyä kyselylomakkeilla jo pian työuupumuksen ilmenemisen jälkeen, jolloin voitaisiin vaikuttaa ajan tuomaan epätarkkuuteen ja tehdä mahdollisesti pitkittäistutkimusta. Erilaiset analyysimenetelmät mahdollistaisivat myös yksityiskohtaisempien tutkimustulosten hankkimisen perheviestinnästä työuupumuksen aikana.

Miten tämän tutkielman tulosten perusteella sitten erilaiset perheet voisivat toimia, jos perheenjäsen uupuu työssä? Ensisijainen havainto on, viestinnän tutkimuksen viitekehyksessä ehkä hieman odotetusti, että puhuminen on hyvin tärkeää. On tärkeää ymmärtää, mitä tilanteessa on meneillään ja mitä se tarkoittaa perhe-elämän kannalta. Uupunut henkilö tarvitsee enemmän aikaa ja tilaa kuormituksesta palautumiselle, mikä väistämättä muuttaa hänen tarpeitaan ja kykyä joustaa niistä. Vaikuttaisi tärkeältä keskustella työuupumuksen tuomista uusista tarpeista ja neuvotella arjen uudelleenjärjestelämisestä, mikäli sellaiseen koetaan erityistä tarvetta. Mikäli työuupuneen tarvetta kuormituksesta palautumiselle ei huomioida riittävästi, voi useat vuorovaikutustilanteet johtaa konflikteihin. Toki väsymystä ja sen tason vaihtelua on haasteellista ottaa aina huomioon. Sovitteleva viestintäytyli vaikuttaisi erinomaiselta tavalla neuvotella erilaisista tarpeista. Sovittelevuudella tarkoitan sitä, että neuvottelemine on ratkaisukeskeistä ja lopullinen päätösvalta pyrittäisiin pitämään työuupuneen käsissä.

Läheiset haluavat olla apuna ja tukena, kun perheenjäsenellä on haasteellinen elämäntilanne. Auttamisen keinoja on suuri määrä ja keinojen tarkoituksenmukaisuus vaihtelee tilanteen mukaan. Tämän tutkielman tulosten perusteella näyttäisi siltä, että työuupuneet kaipaavat läheisiltä erityisesti kuuntelemista ja mahdollisuutta saada puhua. Läheiset kokivat, että työuupuneita oli auttanut, että heillä oli henkilö kenelle pystyi peilaamaan omia ajatuksia. Läheisten rooli on tässä kuunnella ja esittää omia näkökulmiaan. Mitään ratkaisuja ei tarvitse keksiä eikä sellaisia välttämättä edes olekaan. Läheisten kokemusten perusteella vaikuttaisi siltä, että työuupuneet haluavat usein työstää omaa ajatusmaailmaansa ja jäsentää omia huoliaan kasvokkaisuviestinnän avulla. Käytännössähän tätä voisi pitää verrannollisena terapiatyöskentelyyn.

Tämän tutkielman tulokset antavat myös viitteitä siitä, miten työuupumus ilmenee yksilön viestintäkäyttäytymisessä. Muutokset voivat toimia mahdollisesti varomerkkeinä orastavasta uupumuksesta. Siksi esimerkiksi työyhteisöille voisi olla hyötyä tutkielman löydöksistä.

Työpaikkaviestinnän yhteyksiä työstressiin ja työuupumukseen on kyllä tutkittu, ja hyvinvoinnin kannalta suotuisasta työpaikkaviestinnästä on olemassa tietoa, mutta työuupumuksen ilmenemisestä viestintäkäyttäytymisessä tiedetään vähemmän. Mikäli työkaveri on vetäytyvämpi kuin ennen ja joissain tilanteissa merkille pantavan joustamaton ja ärtynyt, voivat nämä piirteet enteillä uupumusta. Tällöin olisi mahdollisuuksien mukaan hyödyksi pysähtyä hetkeksi ja esimerkiksi kysyä ohimennen jaksamisesta. Toisaalta uupumuksen kanssa kamppailevat henkilöt voivat peittää onnistuneesti väsymystään työpaikalla selvitäkseen työstään, joten nämä viestintäkäyttäytymisessä näkyvät merkit työuupumuksesta voivat näyttäytyä ensin työn ulkopuolella läheisille ja muille ystäville.

Alkusysäys tälle työlle oli kiinnostus sitä kohtaan, miten yksilön terveys ja erityisesti mielenterveys heijastuu vuorovaikutussuhteisiin. Aiheeseen syventyminen toikin esille runsaasti itselleni odottamattomiakin kytköksiä vuorovaikutuksen ja terveyden välillä. Muutokset terveydessä näyttäisivät läpäisevän niin yksilön viestintäkompetenssin ja siten viestintäkäyttäytymisen, ne ulottuvat vuorovaikutussuhteisiin ja jopa perheen toimimiseen ryhmänä. Lisäksi työtä alusta lähtien ohjannut läheisten näkökulma näytti, että läheisten rooli on merkittävä työuupuneen hyvinvoinnin kannalta. Läheiset perheenjäsenet auttavat pääsemään haasteista yli, mutta samalla perheenjäsenen työuupumus voi vaikuttaa kielteisesti läheisiinkin. Siitä huolimatta, kuten tässäkin tutkielmassa ilmenee, eri näkemysten tuominen yhteen auttaa jaettava ymmärrystä rakentamalla selviytymään hyvinkin haasteellisissa tilanteissa.

KIRJALLISUUS

- Acevedo Callejas, M. L. & Thompson, C. M. 2017. Stress, frequency of challenges, and coping for partners of individuals with mental health conditions. *Health Communication*, 32 (7), 880–889.
- Afifi, W. A. & Guerrero, G. L. 2000. Motivations underlying topic avoidance in close relationships. Teoksessa S. Petronio (toim.) *Balancing the secrets of private disclosures*. Mahwah: Erlbaum, 165–180.
- Ahola, K., Tuisku, K. & Rossi, H. 2018. Lääkärikirja Duodecim. Duodecim. Saatavana: https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00681. [Viitattu 21.6.2019]
- Albrecht, T. L. & Adelman, M. B. 1987. Dilemmas of supportive communication. Teoksessa T. L. Albrecht & M. B. Adelman (toim.) *Communicating social support*. Newbury Park: Sage, 240–254.
- Apker, J. 2014. Stress and burnout: Overall. Teoksessa T. Thompson (toim.) *Encyclopedia of health communication*, 3. painos. Thousand Oaks: Sage, 1343–1352.
- Backlund, P. M. & Morreale S. P. 2015. Communication competence: Historical synopsis, definitions, applications, and looking to the future. Teoksessa A. F. Hannawa & B. H. Spitzberg (toim.) *Communication competence*. Berliini/Boston: De Gruyter, 11–38.
- Baucom, B. R. & Eldridge, K. A. 2013. Marital Communication. Teoksessa A. L. Vangelisti (toim.) *The Routledge handbook of family communication*. 2. painos. New York: Routledge, 65–79.
- Baxter, L. A. 2004. Relationships as dialogues. *Personal Relationships*, 11 (1), 1–22.
- Baxter, L. & Braithwaite, D. 2006. Introduction: Metatheory and theory in family communication research. Teoksessa D. O. Braithwaite. & L. A. Baxter (toim.) *Engaging theories in family communication: Multiple perspectives*. Thousand Oaks: Sage, 1–15.
- Becker, J. A. H., Halbesleben, J. R. B. & O'Hair, H. D. 2005. Defensive communication and burnout in the workplace: The mediating role of leader-member exchange. *Communication Research Reports*, 22 (2), 143–150.
- Bodenmann, G. 2005. Dyadic coping and its significance for marital functioning. Teoksessa T. Revenson, K. Kayser, & G. Bodenmann (toim.) *Couples coping with stress: Emerging perspectives on dyadic coping*. Washington: American Psychological Association, 33–50.
- Bodenmann, G., Meuwly, N., Bradbury, T. N., Gmelch, S. & Ledermann, T. 2010. Stress, anger, and verbal aggression in intimate relationships: Moderating effects of individual and dyadic coping. *Journal of Social and Personal Relationships*, 27 (3), 408–424.
- Boren, J. P. 2014. The relationships between co-rumination, social support, stress, and burnout among working adults. *Management Communication Quarterly*, 28 (1), 3–25.

- Burleson, B. R. 2003. Emotional support skill. Teoksessa J. O. Greene & B. R. Burleson (toim.) Handbook of communication and social interaction skills. Mahwah: Erlbaum, 551–594.
- Carr, K. & Koenig Kellas, J. K. 2018. The role of family and marital communication in developing resilience to family-of-origin adversity. *Journal of Family Communication*, 18 (1), 68–84.
- Caughlin, J. P., Koerner, A. F., Schrodt, P. & Fitzpatrick, M. A. 2011. Interpersonal communication in family relationships. Teoksessa M. L. Knapp, & J. A. Daly (toim.) The Sage handbook of interpersonal communication. 4. painos. Thousand Oaks: Sage, 679–714.
- Cicirelli, V. G. 1995. Sibling relationships across the life span. New York: Plenum Press.
- Claartje, L., Hoeven, T., van Zoonen, W. & Fonner, K. L. 2016. The practical paradox of technology: The influence of communication technology use on employee burnout and engagement. *Communication Monographs*, 83 (2), 239–263.
- Croucher, S. M. & Cronn-Mills, D. 2015. Understanding communication research methods: A theoretical and practical approach. New York: Routledge.
- Dickson, F. & Webb, L. (toim.) 2012. Communication for families in crisis: Theories, research, strategies. New York: Peter Lang.
- Ellis, B. H. & Miller, K. I. 1993. The role of assertiveness, personal control, and participation in the prediction of nurse burnout. *Journal of Applied Communication Research*, 21 (4), 327–342.
- Floyd, K., Mikkelsen, A. & Judd, J. 2006. Defining the family through relationships. Teoksessa L. H. Turner & R. West (toim.) The family communication sourcebook. Thousand Oaks: Sage, 21–40.
- Feng, B. & MacGeorge, E. L. 2010. The influences of message and source factors on advice outcomes. *Communication Research*, 37 (4), 553–575.
- Galvin, K. M., Dickson, F. C. & Marrow, S. R. 2006. Systems theory: Patterns and (w)holes in family communication. Teoksessa Braithwaite, D. O. & Baxter, L. A. Engaging theories in family communication: Multiple perspectives. Thousand Oaks: Sage, 309–324.
- Goldsmith, D. J. 2004. Communicating social support. Cambridge: Cambridge University Press.
- Guerrero, L. K. 2013. Emotion and communication in conflict interaction. Teoksessa J. G. Oetzel & S. Ting-Toomey (toim.) The Sage handbook of conflict communication. 2. painos. Thousand Oaks: Sage, 105–131.

- Harwood, J., Rittenour, C. & Lin, M. 2013. Family communication in later life. Teoksessa A. L. Vangelisti (toim.) *The Routledge handbook of family communication*. 2. painos. New York: Routledge, 112–126.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2017. *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus.
- Infante, D. A. & Wigley, C. J. 1986. Verbal aggressiveness: An interpersonal model and measure. *Communication Monographs*, 53 (1), 61–69.
- Jones, S. & Bodie, G. 2014. Supportive communication. Teoksessa C. R. Berger (toim.) 2014. *Interpersonal communication*. Berlin: De Gruyter, 371–394.
- Kinnunen, U., Feldt, T. & Mauno, S. (toim.) 2005. *Työ leipälajina: Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Koenig Kellas, J., Trees, A., Schrod, P., LeClair-Underberg, C. & Willer, E. 2010. Exploring links between well-being and interactional sense-making in married couples' jointly told stories of stress. *Journal of Family Communication*, 10 (3), 174–193.
- Koerner, A. F. 2010. The scientific investigation of marital and family communication. Teoksessa C. R. Berger, M. E. Roloff & D. R. Roskos-Ewoldsen (toim.) *The handbook of communication science*. Thousand Oaks: Sage, 471–487.
- Kuula, A. 2011. *Tutkimusetiikka: Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys*. Tampere: Vastapaino.
- Laurenceau, J-P., Barrett, L. & Pietrononaco, P. 2011. Intimacy as an interpersonal process: The importance of self-disclosure, partner disclosure, and perceived partner responsiveness in interpersonal exchanges. Teoksessa H. T. Reis. & C. E. Rusbult (toim.) *Close relationships: Key readings*. New York/Hove: Psychology Press, 241–257.
- Le Blanc, P., de Jonge, J. & Schaufeli, W. 2008. Job stress and occupational health. Teoksessa N. Chmiel (toim.) *An introduction to work and organizational psychology: A European perspective*. Malden: Blackwell, 119–147.
- Lindlof, T. R. & Taylor, B. C. 2002. *Qualitative communication research methods*. 2. painos. Thousand Oaks: Sage.
- MacGeorge, E., Feng, B. & Burleson, B. 2011. Supportive communication. Teoksessa M. L. Knapp & J. A. Daly (toim.) *The Sage handbook of interpersonal communication*. 4. painos. Thousand Oaks: Sage, 317–354.
- Maguire, K. C. 2014. Stress and coping in families. Teoksessa L. H. Turner & R. West (toim.) *The Sage handbook of family communication*. Thousand Oaks: Sage, 154–168.
- Maslach, C. 1982. *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Maslach, C. & Leiter, M. 1997. *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco: Jossey-Bass.

Mikkelsen, A., Floyd, K. & Pauley, P. 2011. Differential solicitude of social support in different types of adult sibling relationships. *Journal of Family Communication*, 11 (4), 220–236.

Mäkikangas, A. & Hakanen, J. 2017. Työstä hyvinvointia, mutta millaista? Työhyvinvoinnin monet kuvaajat. Teoksessa A. Mäkikangas, S. Mauno & T. Feldt (toim.) *Tykkää työstä: Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet*. Jyväskylä: PS-kustannus, 103–126.

Omdahl, B. L. & Fritz, J. M. H. 2006. Stress, burnout, and impaired mental health: Consequences of problematic work relationships. Teoksessa J. M. H. Fritz & B. L. Omdahl (toim.) *Problematic relationships in the workplace*. New York: Peter Lang, 109–130.

Pecchioni, L. & Keeley, M. P. 2011. Insights about health from family communication theories. Teoksessa T. L. Thompson, R. Parrott & J. F. Nussbaum (toim.) *The Routledge handbook of health communication*. 2. painos. New York: Routledge, 363–376.

Pecchioni, L., Thompson, T. & Anderson, D. 2006. Interrelations between family communication and health communication. Teoksessa L. H. Turner & R. West (toim.) *The family communication sourcebook*. Thousand Oaks: Sage, 447–468.

Peiponen, L. 2015. Sosiaalisesti koettu ja jaettu työuupumus: Työuupumus puolison kokemuksena. Joensuu: Itä-Suomen yliopisto.

Ray, E. B. & Apker, J. 2011. Stress, burnout, and supportive communication: A review of research in health organizations. Teoksessa T. L. Thompson, R. Parrott & J. F. Nussbaum (toim.) *The Routledge handbook of health communication*. 2. painos. New York: Routledge, 428–440.

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

Reis, H. T. & Shaver, P. 1988. Intimacy as an interpersonal process. Teoksessa S. Duck (toim.) *Handbook of personal relationships*. Chichester: Wiley, 367–389.

Ruusuvuori, J. & Nikander, P. 2017. Haastattelunaineiston litterointi. Teoksessa M. Hyvärinen., P. Nikander, P. & J. Ruusuvuori (toim.) *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Tampere: Vastapaino, 427–444.

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.) 2005. *Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Tampere: Vastapaino.

Schreier, M. 2012. *Qualitative content analysis in practice*. Thousand Oaks: Sage.

Segrin, C. & Flora, J. 2005. *Family communication*. Mahwah: Erlbaum.

Segrin, C. & Flora, J. 2014. Marital communication. Teoksessa C. R., Berger (toim.) *Interpersonal communication*. Berlin: De Gruyter, 443–466.

- Snyder, J. 2009. The role of coworker and supervisor social support in alleviating the experience of burnout for caregivers in the human-services industry. *Southern Communication Journal*, 74 (4), 373–389.
- Stamp, G. H. & Shue, C. K. 2013. Twenty years of family research published in communication journals. Teoksessa A. L. Vangelisti (toim.) *The Routledge handbook of family communication*. 2. painos. New York: Routledge, 11–28.
- Starnaman, S. M. & Miller, K. I. 1992. A test of a causal model of communication and burnout in the teaching profession. *Communication Education*, 41 (1), 40–53.
- Tracy, S. J. 2013. *Qualitative research methods: Collecting evidence, crafting analysis, communicating impact*. Chichester: Wiley-Blackwell.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.
- Wood, J. T. 2000. *Relational communication: Continuity and change in personal relationships*. 2. painos. Belmont: Wadsworth.
- Wright, K. B., Abendschein, B., Wombacher, K., O'Connor, M., Hoffman, M., Dempsey, M., . . . Shelton, A. 2014. Work-related communication technology use outside of regular work hours and work life conflict: The influence of communication technologies on perceived work life conflict, burnout, job satisfaction, and turnover intentions. *Management Communication Quarterly*, 28 (4), 507–530.
- Wright, K., Banas, J., Bessarabova, E., & Bernard, D. 2010. A communication competence approach to examining health care social support, stress, and job burnout. *Health Communication*, 25 (4), 375–382.
- Wright, K. B. & Nicotera, A. M. 2016. Conflict, social support and burnout/turnover among health care workers: A review of developments in organizational conflict theory and practice. Teoksessa T. R. Harrison, & E. A. Williams (toim.) *Organizations, communication, and health*. New York: Routledge, 153–171.
- Xu, Y. & Burleson, B. R. 2004. The association of experienced spousal support with marital satisfaction: Evaluating the moderating effects of sex, ethnic culture, and type of support. *Journal of Family Communication*, 4 (2), 123–145.

LIITTEET

Liite 1: Haastattelurunko

Taustakysymykset

Keitä perheeseesi kuuluu?

Kerrotko parilla sanalla suhteestasi työuupuneeseen?

Työuupumuksen heijastuminen työuupuneen viestintäkäyttäytymiseen

Kertoisitko, millaista teidän kanssakäymisenne ja keskustelunne ovat olleet työuupumuksen aikana?

Miten hän on kertonut itsestään ja jakanut tietoa työuupumuksen aikana?

Miten koet työuupumuksen näkyvän hänen puhetyyleissään?

Miten hän on kuunnellut sinua ja ollut läsnä?

Onko työuupumus tuonut muutoksia työuupuneen tapoihin keskustella? Millaisia?

Milloin työuupuneen kanssa keskusteleminen on tuntunut helpolta?

Milloin työuupuneen kanssa keskusteleminen on tuntunut vaikealta?

Kuvailisitko vaikka joitain mieleen tulevia tilanteita?

Millaisia vaikutelmia sinulla on hänen kanssakäymisestä työuupumuksen aikana?

Työuupumuksen heijastuminen läheisen omaan viestintäkäyttäytymiseen

Miten koet, että työuupumus on näkynyt sinun tavoissa puhua työuupuneelle ja kuunnella häntä?

Miten olet ottanut työuupumuksen huomioon jutellessasi työuupuneen kanssa?

Miten kuvailisit tapojasi ja tyylejäsi puhua hänelle?

Millaisia rooleja koet, että sinulla on ollut hänen kanssa jutellessa?

Oletko voinut puhua hänen kanssaan samoista asioista, tai samalla tavalla kuin aiemmin?

Kuvailisitko, miten helposti olet voinut tuoda keskusteluun haluamiasi asioita?

Työuupumuksen heijastuminen perheviestintään

Millä tavoin työuupumus on näkynyt perheenne tavallisessa kanssakäymisessä?

Millaisia keskustelutarpeita työuupumuksen aikana on ollut?

Millaisissa keskustelutilanteissa työuupumus on tullut esille?

Millaisia tunnelmia perheen keskusteluissa on ollut?

Millä tavoin muut perheenjäsenet ovat ottaneet työuupumuksen huomioon puhuessaan työuupuneen kanssa?

Miten työuupumuksen diagnosoiminen on näkynyt teidän välisessä kanssakäymisessä?

Miten työuupumusdiagnoosi vaikutti teidän perheen kanssakäymiseen?

Sosiaalisen tuen hakeminen ja osoittaminen työuupuneelle

Millä tavoin olet tukenut työuupunutta keskustellessasi hänen kanssaan?

Millaisia tuen tarpeita olet kokenut työuupuneella olleen?

Miten työuupunut on hakenut tukea sinulta? Entäpä muilta?

Miten olet auttanut työuupunutta jaksamaan?

Millainen puhe auttaa työuupunutta?

Millaisia tunneasioita työuupuneen kanssa keskustellessa on noussut?

Miten muut perheenjäsenet ovat tukeneet työuupunutta?

Millaisissa tilanteissa koet, että tuen osoittamista tarvitaan?

Perheviestinnän yhteys työuupumuksen hallintaan perheessä

Millä tavoin työuupumus on näkynyt perheenne arjen keskusteluissa?

Millaisista asioista puhuminen työuupumuksen aikana on mielestäsi tärkeää?

Miten työuupumuksesta pitäisi perheessä puhua?

Oletteko keskustelemalla puuttuneet joillain tavoin perheessä työuupumukseen?

Millaiset keskustelut helpottavat perheen arkea työuupumuksen aikana?

Ohjeet?

Lopuksi

Haluaisitko vielä tuoda esille jotain?

Haluaisitko kommentoida haastattelua?

Liite 2: Taulukko 1 Työuupumuksen heijastuminen perheviestintään

Läheisten kokemuksia ja käsityksiä vuorovaikutuksesta työuupumusta kokeneen perheenjäsenen kanssa

TUTKIMUSKYSYMYKSET	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA	PÄÄTEEMA
Millaista oli työuupuneen viestintäkäyttäytyminen läheisten kokemana?	empatiakyvyttömyys	hyökkäävyys	työuupuneen viestintäkäyttäytyminen
	ärtyneisyys		
	epäkunnioittava viestintä		
	jäykkyys vuorovaikutustilanteessa		
	vetäytyminen	sulkeutuneisuus	
	voimattomuus		
	kuuntelemattomuus		
Miten läheiset kokevat työuupumuksen ilmenevän perheviestinnässä?	avoimuus	työuupumuksen huomioiminen	työuupumuksen heijastuminen perheviestinnässä
	työuupumuksen ymmärtäminen		
	neuvottelemisen		
	vuorovaikutustapojen muuttumattomuus		
	konfliktiherkkyyks	konfliktien lisääntyminen	
	vuorovaikutussuhteen jännitteet		
	vuorovaikutustilanteisiin liittyvä epävarmuus		
	kielteisten aiheiden vältteleminen	työuupuneen kuormittumisen ehkäiseminen	
	sovitteluvuus	suhteen läheisyyden muutokset	
	vuorovaikutussuhteen lähentyminen & etääntyminen		
Millaista on supportiivinen viestintä läheisen ja työuupuneen vuorovaikutuksessa läheisten näkemysten mukaan?	arvostava kuunteleminen	supportiivinen kuunteleminen	supportiivisuus läheisen ja työuupuneen vuorovaikutuksessa työuupumuksen aikana
	aktiivinen kuunteleminen		
	näkemyksen oikeuttaminen	emotionaalinen tuki	
	motivoiminen		
	piristäminen		
	neuvominen	purrava keskusteleminen	
	ratkaisujen etsiminen		
	stressitekijöiden käsitteleminen		
	keskustelemisen myönteinen vaikutus		
tuen ajoittaminen	läheisten käsitykset tuen antamisesta		