Tampereen yliopisto

Miina Lehtikangas

SUPPORTIIVISEN VIESTINNÄN MERKITYKSET VIESTINNÄN ASIANTUNTIJOILLE COVID-19-PANDEMIAN AIKANA

Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta

Pro gradu -tutkielma

Elokuu 2022

TIIVISTELMÄ

Miina Lehtikangas: Supportiivisen viestinnän merkitykset viestinnän asiantuntijoille COVID-19-pandemian aikana
Pro gradu -tutkielma
Tampereen yliopisto
Viestinnän maisteriohjelma
Elokuu 2022

Keväällä 2020 Suomen hallitus julisti poikkeusolot maailmanlaajuisen COVID-19-epidemian hillitsemiseksi. Poikkeusolot tarkoittivat muun muassa valtaosan julkisten palveluiden ja tilojen sulkemista sekä fyysisten sosiaalisten kontaktien minimoimista. Viestinnän asiantuntijat siirtyivät täysipäiväiseen etätyöhön ja toimivat kriittisessä roolissa sekä organisaatioiden sisäisessä että ulkoisessa kriisinhoidossa. Maailmanlaajuinen mullistus kasvatti viestinnän asiantuntijoiden työtehtäviin liittyvää aikapainetta, lisäsi merkittävästi työn määrää ja epävarmuutta tilanteiden muuttuessa jopa päivätasolla.

Tämän pro gradu -tutkielman tavoitteena on selvittää supportiivisen viestinnän merkityksiä viestinnän asiantuntijoille tuona erityisenä ajanjaksona. Viestinnän asiantuntijoiden kokemusten tarkastelu on perusteltua, sillä heidän yksi tärkeimmistä tehtävistään on rakentaa ja ylläpitää yhteiskunnan jäsenten ja erilaisten sidosryhmien luottamusta (European Communication Monitor 2019). Terveyttä uhkaavan kriisin kohdalla organisaatioiden viestinnässä korostui sosiaalisen tuen viestiminen. On siis kiinnostavaa selvittää, millaista tukea supportiivista viestintää tekevät viestinnän asiantuntijat itse tarvitsivat ja saivat. Lisäksi tavoitteena on selvittää, miten tuen tarve ja saaminen muuttuivat kriisin myötä. Anttosen ja Räsäsen (2009) mukaan hyvinvoivat työntekijät ovat tehokkaampia, innovatiivisempia ja tuloksellisempia, joten on perusteltua tarkastella juuri tämän strategisesti vaikuttavan ja yhteiskunnan toimia tukevan tahon työssä jaksamista poikkeusolojen aikana. Lisäksi pohditaan viestinnän asiantuntijuuden yhteyksiä supportiivisuuden kokemukseen. Aineisto kerättiin kymmenen viestinnän asiantuntijan teemahaastattelun avulla, ja se analysoitiin yhdistäen teoriaohjaavaa ja aineistolähtöistä sisällönanalyysiä.

Tuloksista havaittiin, että viestinnän asiantuntijat sekä tarvitsivat että saivat runsaasti emotionaalista, instrumentaalista ja informatiivista tukea. Terveyttä uhkaavan kriisin vuoksi korostui erityisesti emotionaalinen tuki. Työyhteisössä saatu emotionaalinen tuki jakautui vertais- ja arvonannontukeen. Mielenkiintoiseksi havainnoksi nousi työyhteisön ulkopuolisen, kuten puolison tarjoama instrumentaalisen tuen merkittävyys. Myös emotionaalista tukea tarvittiin kokonaistilanteen aiheuttaman epävarmuuden hallintaan, jonka koettiin vaikuttavan työssä jaksamiseen. Tuloksista havaittiin, että tuki saa toisinaan samanaikaisesti kaksikin funktiota niin sanotusti kaksoisfunktion vastatessaan tehtävä- ja suhdetason supportiivisiin tavoitteisiin. Viestinnän asiantuntijuuteen supportiivisuus kytkeytyi kolmitasoisesti työn sisältönä, työvälineenä ja työteonpaikkana, josta johtuen viestinnän asiantuntijat kokivat vastuuta antaa tukea työyhteisössään sekä sanoittaa omaa tuen tarvettaan voidakseen toimia siten esimerkillisesti ja rakentaa supportiivista toimintakulttuuria työyhteisössä.

Avainsanat: viestintä, viestinnän asiantuntija, supportiivinen viestintä, sosiaalinen tuki, interpersonaalinen vuorovaikutussuhde, vuorovaikutus, korona, COVID-19, pandemia, poikkeusaika, hyvinvointi, työssä jaksaminen, työyhteisö

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin Originality Check -ohjelmalla.

SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO 1

2 VIESTINNÄN ASIANTUNTIJAN VUOROVAIKUTUSSUHTEET 3

2.1 Viestinnän asiantuntijoiden professio 3
2.2 Työn kuormittavuus ja työhyvinvointi 6
2.2.1 Työn kuormittavuus 6
2.2.2 Työhyvinvointi 9
2.3 Interpersonaaliset vuorovaikutussuhteet 12
2.3.1 Professionaaliset viestintäsuhteet 12
2.3.2 Läheiset vuorovaikutussuhteet 14

3 SUPPORTIIVINEN VIESTINTÄ 16

3.1 Sosiaalinen tuki viestintäprosessina 16
3.2 Supportiivisen viestinnän funktiot 18
3.3 Supportiivinen viestintä ja hyvinvointi 25
3.3.1 Sosiaalinen tuki hyvinvoinnin kontekstissa 25
3.3.2 Supportiivinen viestintä työhyvinvoinnin kontekstissa 28
3.3.3 Työssäjaksamisen tukijat 30

4 TUTKIELMAN TOTEUTUS 33

4.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset 33
4.2 Tutkimusmenetelmä/ Metodologia 36
4.2.1 Tutkielman lähtökohdat 36
4.2.2 Aineistonkeruu 37
4.2.3 Aineiston analysointi 41

5 TULOKSET 45

5.1 Poikkeusajan kuormittavat tekijät 45
5.2 Emotionaalinen tuki poikkeusaikana 46
5.2.1 Vertaistuki työyhteisössä 47
5.2.1 Arvonannon tuki työyhteisössä 51
5.2.2 Työyhteisön ulkopuolinen emotionaalinen tuki 56
5.3 Informatiivinen tuki poikkeusaikana 58
5.3.1 Tiedon saatavilla olo työyhteisössä 59
5.3.2 Säännöllisen jakamisen paikat työyhteisössä 60
5.3.3 Tehokas viestiminen työyhteisössä 61
5.3.4 Tiedon vastavuoroinen jakaminen työyhteisössä 62
5.3.5 Työyhteisön ulkopuolisten alan asiantuntijoiden tuki 63
5.4 Instrumentaalinen tuki poikkeusaikana 63
5.4.1 Työnjako työyhteisössä 64
5.4.2 Valmiiden materiaalien saaminen työyhteisössä 65
5.4.3 Työkalut ja viestintäkanavat työyhteisössä 65
5.4.4 Yhdessä tekeminen työyhteisössä 66
5.4.5 Supportiivinen ilmapiiri työyhteisössä 67
5.4.6 Työyhteisön ulkopuolelta saatu instrumentaalinen tuki 67
5.5 Tuen riittävyys poikkeusaikana 68
5.6 Tuen muutos poikkeusaikana 69
5.6.1 Tuen puheeksi ottamisen kulttuuri 70
5.6.2 Tuen antajien merkityksellisyys 70

5.7 Viestinnän asiantuntijuuden merkitys supportiivisuuden kokemuksiin 71
5.7.1 Vastuun kokemus supportiivisuudesta 71
5.7.2 Osaaminen ja supportiivisuus 73
5.7.3 Positiiviset ja negatiiviset kokemukset supportiivisuudesta .. 74
6 POHDINTA 78
6.1 Tulosten tarkastelu 78
6.2 Tutkielman arviointi ja jatkotutkimusehdotukset 86
KIRJALLISUUS 89
LIITE 1: HAASTATTELUKUTSUT 98
LIITE 2: HAASTATTELURUNKO 100

1 JOHDANTO

Joulukuussa 2019 Kiinan Wuhanissa todettiin parikymmentä keuhkokuumetapausta, joiden aiheuttajaksi löydettiin aiemmin tuntematon koronavirus, (THL 2020) joka oli alkusoittoa maailmanlaajuisen poikkeustilan syntymiseen. Helmikuussa 2020 WHO nimesi viruksen aiheuttaman taudin nimellä COVID-19 sanojen Coronavirus disease 2019 (suom. koronavirustauti 2019) mukaan (WHO 2020). Tartuntatapaukset lisääntyivät hurjalla vauhdilla maailmanlaajuisesti helmikuun aikana, ja jo maaliskuun toisella viikolla WHO julisti COVID-19-kriisin pandemiaksi (Satakunnan kansa 2020). Suomessa kaikki mullistui 16. maaliskuuta 2020, jolloin Suomen hallitus yhteistoiminnassa tasavallan presidentin kanssa totesi Suomen olevan poikkeusoloissa COVID-19-tilanteen vuoksi. Samalla Suomen hallitus linjasi lisätoimenpiteistä aiemmin päättämiinsä suosituksiin valmiuslain voimalla suojatakseen väestöä sekä turvatakseen yhteiskunnan ja talouselämän toiminnan. Lisätoimenpiteisiin kuului muun muassa julkisten kokoontumisten rajoittaminen 10 henkilöön, sivistystyön, kulttuuri- ja harrastetoiminnan tilojen sulkeminen sekä laaja-alaiseen etätyöhön siirtyminen. (Valtionneuvosto 2020.) Tässä tutkielmassa viitataan pandemiaan WHO:n nimeämisen mukaan COVID-19-pandemiana ja viruksen ensimmäisen aallon ajankohtaan keväällä 2020 termillä poikkeusaika.

Poikkeusolojen julistuksen muuttaessa yhteiskunnan toimintaa kaikilla tasoilla muuttui myös organisaatioiden toiminta ja siten viestijöiden arki. ProComin ja Jyväskylän yliopiston huhtikuussa 2020 (Melgin & Asunta 2020) tekemän kyselyn mukaan viestinnän tehtävät ovat lisääntyneet merkittävästi organisaatiossa COVID-19-pandemian vuoksi niin organisaation sisällä kuin ulkoisten sidosryhmienkin kanssa. Kyselyyn vastanneista 80 % kokivat tämän edellyttäneen tiiviimpää vuorovaikutusta organisaation johdon ja viestijöiden välillä. Vastaajien mukaan tavanomaiset viestinnän työt ovat jääneet merkittävästi kriisiviestinnän jalkoihin ja työn määrä on moninkertaistunut. Kuitenkin viestinnän resurssit ovat säilyneet ennallaan esimerkiksi vaikean taloudellisen tilanteen estäessä ulkopuolisen lisätyövoiman ostamisen. Koska viestijät ovat tärkeässä roolissa organisaatioiden toiminnan kannalta ja kyselyn mukaan työnteko on entistä haastavampaa, on mielenkiintoista selvittää, millaista tukea he ovat saaneet kriisissä selviytymiseen poikkeusaikana.

Koska maailmanlaajuinen epidemia on poikkeuksellinen tilanne nykyhistoriassa ja epidemiatilanteen ennustettavuus on ollut huonoa, on se herättänyt paljon epävarmuutta monilla tasoilla. Albrecht ja Goldsmith (2003, 265) mukaan sosiaalisen tuen määritelmässä, jonka perusfunktiona supportiivinen viestintä toimii, korostuu juuri epävarmuuden hallinta tilanteeseen, itseen, toiseen tai

vuorovaikutussuhteeseen. Viestinnän asiantuntijoiden näkökulmasta tilanteeseen liittyviä epävarmuuksia saattoivat olla uudet työskentelytavat etäyhteyksin kotoa, työtehtävien äkillinen muuttuminen ja sairastumisen pelko. Itseen liittyviä epävarmuuksia saattoivat olla esimerkiksi työn jatkuvuus ja sitä kautta henkilökohtaisen talouden vakaus tai omien taitojen riittävyys työtehtävien muuttuessa tai työn määrän hallinnassa. Vuorovaikutuskumppaniin liittyvä epävarmuus kytkeytyy usein odotuksiin toisen viestintäkäyttäytymistä kohtaan, kuten kiristyneen ilmapiirin tai kiireen vuoksi tiukka äänensävy tai auttamishalukkuus kiireen ja paineen alla. Vuorovaikutussuhteisiin saattoi syntyä epävarmuutta esimerkiksi niiden jatkuvuuteen tai läheisyyden asteeseen liittyen, koska fyysinen etäisyys kasvoi työskenneltäessä etänä ja yhteinen aika saattoi vähentyä kiireen vuoksi. Näin ollen tuen tarpeen voidaan nähdä korostuneen ja onkin mielekästä tutkia, millaisia merkityksiä supportiiviselle viestinnälle todella koettiin olevan poikkeusaikana. Koska viestijät ovat myös kokeneet, että pandemian aiheuttamat muutokset organisaatioiden viestinnässä jäävät pysyviksi (Melgin & Asunta 2020), on tärkeää selvittää, millaisia vaikutuksia poikkeusajan tuella on ollut työssä jaksamiseen ja laajemmin työhyvinvointiin.

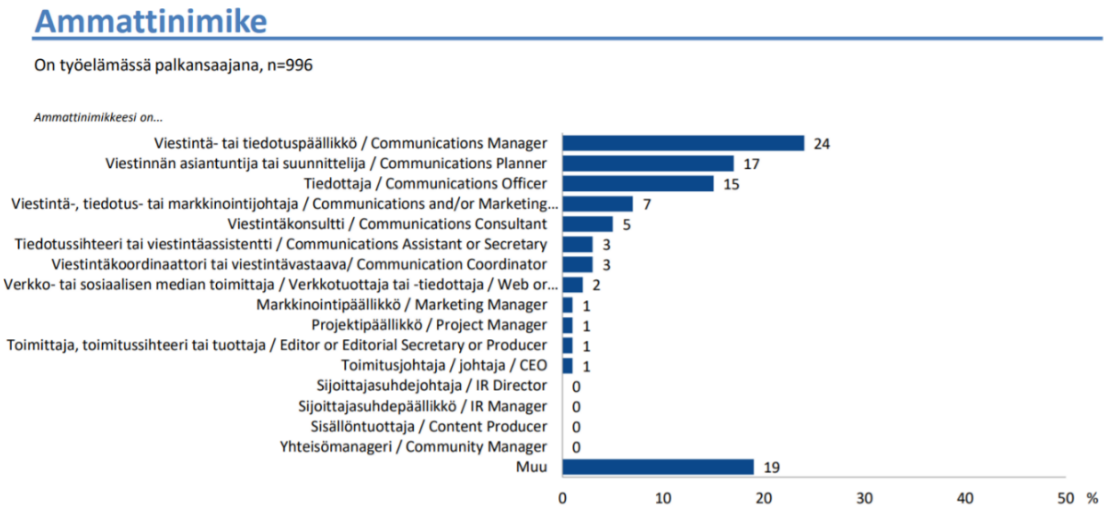
Tässä tutkielmassa perehdytään siihen, millaisia kokemuksia viestinnän asiantuntijoilla oli poikkeuksellisena ajankohtana keväällä 2020. Luvussa kaksi perehdytään viestinnän asiantuntijoiden rooliin ja vuorovaikutussuhteisiin, jonka jälkeen luvussa kolme avataan supportiivisen viestinnän ilmiötä hyvinvoinnin näkökulmasta. Luvussa neljä käsitellään pro gradu -tutkielman tavoitteita, menetelmiä sekä aineiston käsittelyä. Luvussa viisi esitellään haastattelututkimuksen tuloksia ja luvussa kuusi avataan tutkielman tutkimustulosten merkittävyyttä.

2 VIESTINNÄN ASIANTUNTIJAN VUOROVAIKUTUS-SUHTEET

Seuraavaksi avataan viestinnän asiantuntijoiden ammattia, jonka jälkeen perehdytään mahdollisiin alan kuormitus- ja hyvinvointitekijöihin sekä muuttuneeseen tilanteeseen COVID-19-pandemian aiheuttamana poikkeusaikana keväällä 2020. Lopuksi avataan viestinnän asiantuntijoiden professionaalisia viestintäsuhteita sekä läheisiä suhteita, jotka ovat voineet vaikuttaa työn tekemiseen työn siirryttyä toimistoilta kokonaan koteihin.

2.1 Viestinnän asiantuntijoiden professio

Viestinnän kenttä on laaja ja näin ollen myös viestinnän asiantuntijat voivat työskennellä hyvin erilaisissa työtehtävissä, työpaikoilla ja aloilla (esim. Åberg 2012; Juholin 2017). ProCom ry:n, Viesti ry:n ja JAT ry:n (2017) teettämän kansallisen selvityksen mukaan neljä kymmenestä viestinnän ammattilaisesta työskentelee yksityisellä sektorilla, joka kolmas julkisella sektorilla ja joka viides järjestössä tai säätiössä. Kaksi kolmesta viestinnän ammattilaisesta toimii viestintä-, markkinointi tai IR-yksikössä ja joka viides viestinnän tehtävissä osana muuta organisaatiota. Useimmiten (25 % vastanneista) käytetty ammattinimike on viestintä- tai tiedotuspäällikkö, jonka jälkeen käytetyimmät nimikkeet ovat viestinnän asiantuntija tai -suunnittelija (17 %) ja tiedottaja (15 %). Selvityksen tulokset viittaavat vahvaan viestinnän alan laajenemiseen ja monimuotoisuuteen. Alan uudistumisesta kertoo esimerkiksi perinteisen tiedottajanimikkeen käytön väheneminen ja erilaisten viestinnän ammattilaisten nimikkeiden kirjon merkittävä kasvu. Tämä vahvistaa käsitystä siitä, että viestintä ei ole yksittäinen tarkkarajainen ammattiryhmä. Alla olevasta kuviosta (ks. kuvio 1) voidaan nähdä nimikkeiden moninaisuutta.



Kuvio 1. Pylväsdiagrammi kuvaa viestinnän nimikkeiden kirjoa ProCom ym. (2017) selvityksestä.

Vaikka käytössä on kirjavasti erilaisia nimikkeitä laajentuneen tehtäväkentän alan erikoistumisen ja ammatillistumisen myötä (Åbergin 2012, 33), on niistä löydettävissä myös yhteneviä tekijöitä. Tutkiessaan viestinnän parissa työskentelevien nimikkeitä yli 30 Euroopan maasta havaitsivat Beurer-Züllig, Fieseler ja Meckel (2009) viisi ammatillista roolia: 1.) neuvottelija (*negotiator*) keskittyy sidosryhmäsuhteiden hoitamiseen; 2.) brändivastaava (*brand officer*) vastaa profiloinnista, brändistä ja maineesta; 3.) linjausneuvonantaja (*policy advisor*) toimii erityisesti ylimmän johdon strategisena neuvonantajana; 4.) sisäinen viestijä (*internal communicator*) keskittyy pääasiallisesti sisäiseen viestintään ja toimintaan henkilöstöhallinnon kanssa sekä 5.) media-agentti (*press agent*) hoitaa mediasuhteita.

Viestinnän alan moninaisuudesta ei kerro vain käytettyjen nimikkeiden määrä vaan myös viestinnän tehtävien määrä. European Communication Monitorin (2019) mukaan viestinnän keskeisin tehtävä on luottamuksen rakentaminen ja ylläpitäminen yhteiskunnassa tai erilaisissa sidosryhmissä. Lähes yhtä keskeisenä koettiin myös kiireen ja informaatiotulvan hallitseminen sekä sisällöntuotannon uusien muotojen ja jakelukanavien tutkiminen. ProCom ym. (2017) selvityksessä useimmiten viestijöiden päätehtävänä on sisällöntuotanto ja sen seuraaminen, joiden lisäksi keskeisiä tehtäviä olivat mediaviestintä ja toimintaympäristön seuranta, sisäinen viestintä, maineen ja brändin rakentaminen sekä Some-asiantuntijatehtävät. Seuraavassa kuviossa (ks. kuvio 2) on listattuna erilaisia työtehtäviä, joita viestinnän ammattilaiset kokivat päätehtävikseen. Siinä on huomioitu vain viisi tärkeintä (ProCom ym. 2017.), joten sivuosassa olevien tehtävien määrä on todennäköisesti vielä laajempi, mikä kielii laajasta erityisosaamisen tarpeesta viestinnän alalla.

Kuvio 2. Pylväsdiagrammi kuvaa viestinnän päätehtävien kirjoa ProCom ym. (2017, 38) selvityksessä.

Usein sirpaleiseksi kuvattua viestinnän kenttää ja sen vaatimuksia voisi lähestyä myös tietotyön (*knowledge work*) näkökulmasta. Yleensä tietotyötä luonnehditaan asiantuntijatiedon käytön, luomisen ja jakamisen kautta, jossa prosessoidaan rutiinittomia tehtäviä ja ongelmia, jotka vaativat ei-lineaarista, luovaa ja kehitysorientoitunutta ajattelua (Valo & Mikkola, 2020). Tietotyön nähdäänkin sisältävän ongelmanratkaisua, yhteistyötä, verkostoitumista, informaatio- ja viestintäteknologian (ICT) oleellista käyttöä sekä oppimista työpaikalla (Reinhardt ym. 2011). Tietotyön keskiössä olevat vuorovaikutus, tieto ja oppiminen ovat myös viestinnän asiantuntijoiden työssä sekä työn vaatimuksia että työtä itsessään.

Åbergin (2012) mukaan viestinnän ala ei ole tarkkaan rajattavissa professioksi, vaikka viestintä on kehittynyt vuosisatojen kuluessa vahvasti siihen suuntaan. Professioksi hän määrittelee ammatin, joka täyttää neljä vaatimusta: ammattia harjoittaa tietyn alan koulutuksen saaneet henkilöt, ammatin sisältö on tieteellisesti tunnistettu, alalla toimimista ohjaavat eettiset ohjeet sekä sen taustalla toimii ammatillinen järjestö. Myös Asunta (2016) kiteyttää viestinnän ammattilaisuutta samansuuntaisesti: viestijästä tulee ammattilainen, kun hän toteuttaessaan ammattiaan nojaa organisaationsa, toimialansa ja oman alansa eettisiin koodeihin. European Communication Monitorin (2019) mukaan eurooppalaiset viestinnän asiantuntijat ovat pääsääntöisesti hyvin koulutettuja, mutta ammatin harjoittamiseen ei vaadita tiettyä koulutusta ja siten viestijöiden koulutustaustat eroavatkin merkittävästi toisistaan. Lisäksi viestinnän asiantuntijoiden tukena ainakin Suomessa on useampia erilaisia ammatillisia järjestöjä, jotka ovat myös luoneet viestinnän työhön eettisiä suuntaviivoja, kuten Viestinnän eettisen neuvottelukunnan (2015) ohjeistus tai journalisteille suunnattu Julkisen sanan neuvoston Journalistin ohjeet (2014), jotka vaikuttavat taustalla ainakin niiden viestijöiden työskentelyssä, jotka ovat saaneet journalistisen koulutuksen tai työllistyneet aiemmin journalisteina.

Vaikka tarkkaa kiteytystä viestinnän ammatillisuudesta on haastavaa koostaa (esim. Juholin 2017, Åberg 2012), voidaan viestinnän asiantuntijuuden kuvata esimerkiksi olevan vuorovaikutukseen perustuvaa vaikuttamista eli tehtävässä yhdistyy organisaation toiminnan hallinta ja sen ympäröivien toimijoihin vaikuttaminen vuorovaikutuksen keinoilla. Tehtävä kytkeytyy vahvasti suhdetoimintaan organisaation sisällä ja ulkopuolisten sidosryhmien kanssa, jossa tiedottaminen asettuu yhdeksi asiantuntijuuden osa-alueeksi (Melgin 2020, 10–11). Viestinnän nähdäänkin sisältävän niin operatiivista, taktista kuin strategista toimintaa (Åberg 2012).

Kevään 2020 poikkeusaika on ProComin ja Jyväskylän yliopiston huhtikuussa 2020 (Melgin & Asunta 2020) tekemän selvityksen mukaan tuonut viestinnän yhä keskeisempään ja näkyvämpään rooliin

monissa organisaatioissa, joka on nostanut arvostusta viestinnän asiantuntijuutta kohtaan. Selvityksen mukaan COVID-19-pandemia lisäsi valtavasti työtehtävien määrää ja siirsi rutiinimaisempia ei akuutteja tehtäviä taka-alalle. Konkreettisimpana muutoksena kuitenkin voidaan nähdä viestinnän asiantuntijan työn kannalta kokonaan etätyöhön siirtyminen. Tässä tutkielmassa etätyöllä tarkoitetaan ensisijaisesti työtä, jota tehdään fyysisesti etäällä esimerkiksi kollegoista tai sidosryhmien edustajista erilaisten viestintä- ja vuorovaikutusteknologioiden välityksellä. Vaikka tietotyöläisinä monille viestijöille etätyöskentely oli osittain osa arkea jo ennestään, on joissain organisaatioissa etätyönteko ollut harvinaista. Poikkeuksellista kaikille viestijöille oli kuitenkin viestinnän työn siirtyminen kokonaan kotitoimistoihin ja etäyhteyksiin. Etätyöskentelyn erona lähityöhön on ajallisen ulottuvuuden merkitys eli vuorovaikutuksen mahdollinen asynkronisuus, jolloin työtä voidaan tehdä myös eri aikaan. Tästä johtuen ihmisten saavutettavuus voi vaihdella.

Koska viestinnän alan raja-aidat ovat häilyvät ja nimikkeet moninaiset, on tässä tutkielmassa päädytty ottamaan huomioon sellaiset viestijät, jotka itse kokevat olevansa viestinnän asiantuntijoita. Tutkielmassa huomioidaan siis sekä asiantuntijatyössä olevat viestijät että johtotehtävissä työskentelevät viestijät. Oleellista tutkielman toteutuksen kannalta ei ole tietty viestinnän tehtävien suuntaus tai tarkka koulutus, vaan tärkeämpää on viestijän toimineen viestinnän tehtävissä COVID-19 pandemian aiheuttamana poikkeusaikana keväällä 2020. Näin ollen esimerkiksi journalismitaustaiset kuitenkin organisaation viestinnässä tuona ajankohtana toimineet henkilöt tarjoavat oleellista tietoa viestinnän asiantuntijoiden kokemuksista poikkeuksellisista oloista.

2.2 Työn kuormittavuus ja työhyvinvointi

Edellisessä alaluvussa perehdyttiin yleisesti viestinnän professioon ja työtehtäviin. Seuraavaksi esitellään viestinnän asiantuntijoiden työn kuormittavuuteen liittyviä tekijöitä, jota seuraa avaus viestinnän asiantuntijoiden työhyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä.

2.2.1 Työn kuormittavuus

Gilstrapin ja Bernierin (2017, 74) tutkimus yhdysvaltalaisista terveydenhuollon parissa työskentelevistä viestinnän ammattilaisten työstä valottaa viestijöiden työnkuvan kuormittavuutta. Tutkimuksen mukaan viestinnän ammattilaisten työssä on useita tekijöitä, jotka tekevät siitä vaativaa esimerkiksi nopean vastaamisen välttämättömyys, 24/7 tavoitettavissa olo viestintäteknologian välityksellä, läheisen viestinnän ylläpito organisaation osakkeenomistajien kanssa, kilpailijoiden seuraaminen ja säännöllisten innovatiivisien markkinointiratkaisujen kehittäminen (ks. Chan, Huang, Krainer,

Diehl, & Terlutter, 2015). Heidän roolinsa organisaatiossa on vastuullinen ja voi aiheuttaa paineita ja stressiä. He ovat nimittäin elintärkeässä roolissa tarkastellessa organisaation tehokkuutta, koska heidän tulee tuottaa relevanttia ja strategista viestintää, joka parantaa brändiä, rakentaa luotettavuutta, luo käynnissä olevia suhteita, kannustaa tuotteliasta osakkeenomistajien käyttäytymistä, parantaa työntekijöiden moraalia ja palautteen antoa sekä kouluttaa julkisoa yrityksen tuotteista tai palveluista, innovaatioista, hyväntekeväisyyteen antamisesta ja taloudellisesta vaikuttavuudesta (ks. McQuerrey, 2019; Newlands, 2014; Smith, 2015).

Gilstrapin ja Bernierin (2017) osoittama viestinnän ammattilaisten työn vaativuus ja Åbergin (2012) esiintuoma alan hajanaisuus saattaisi selittää myös ProCom ym. (2017) havaintoa siitä, että jopa 30 % viestinnän ammattilaisista on harkinnut alan vaihtoa. Sen sijaan ProComin (2019) johtavia viestijöiden osaamista ja kehittymistarpeita selvittävässä tutkimuksessa havaittiin, että vain 5 % harkitsee kokonaan alan vaihtoa, mutta noin viidesosa kuitenkin haluisi siirtyä alan sisällä toisiin tehtäviin. Tuloksista voidaan päätellä, että alemman asiantuntijaportaan työntekijät ovat suhteessa tyytymättömämpiä työhönsä. Toisaalta johtavien viestijöiden parissa viestintäjohtajista yli puolet (55 %) olivat tyytyväisiä työhönsä, kun taas viestintäpäälliköistä vain kolmasosa (27 %) oli motivoituneita työssään juuri nyt. Erityisesti viestintäpäälliköt halusivat vaihtaa työtehtäviään.

Työhyvinvoinnin näkökulmasta oleellisia huomioita ProCom ym. (2017) selvityksessä olivat määräaikaisuuksien korkea määrä, lyhyet työsuhteiden pituudet ja viestintäyksikköjen pienet koot. Määräaikaisuuden voidaan nähdä kuormittavaksi esimerkiksi tulevaisuuden suunnittelun ja siihen liittyvän turvan suhteen. Työsuhteiden lyhenevä trendi ja siitä seuraava työpaikan vaihdon nopea sykli tarjoaa mahdollisesti ammattitaitoa rikastuttavia kokemuksia, mutta myös muutoksen tuomaa kuormitusta. Viestinnän ammattilaiset kokivat kuitenkin työllisyystilanteensa melko hyvin turvatuksi useaksi vuodeksi eteenpäin sekä arvioivat työllisyysnäkymiään aiempaa paremmiksi (ProCom ym. 2017). Viestintäyksikköjen pienuus saattaa johtaa siihen, että työtä on ensinnäkin liikaa ja toiseksi omaan työhön ei välttämättä saa riittävästi ammatillista tukea erityisesti yhden hengen viestintäyksiköissä.

Pennasen (2015) mukaan omaan työhönsä ja työpaikan asioihin vaikuttamisen mahdollisuus on yksi merkittävistä hyvinvointia rakentavista tekijöistä työntekijälle. Työnkuormittavuuteen voisi siten viitata ProComin ym. (2017) havainto, että organisaation strategisiin linjoihin pääsi vaikuttamaan vain runsas kolmannes johtoryhmätyöskentelyn täysivaltaisena jäsenenä. Neljännes viestintäyksiköiden päälliköistä tai vastaavista eivät osallistuneet johtoryhmän tapaamisiin lainkaan. Yrityksen tai

organisaation strategiseen päätäntään ei siis ole suurta vaikuttamisen mahdollisuutta. Koska viestintä linkittyy vahvasti siihen, mitä strategisesti organisaatiossa päätetään, voi ylhäältä päin määrätty viestinnän sisältö laskea motivaatiota ja sitoutumista työhön.

Viestinnän alalla on siis jo yleisesti monia kuormitustekijöitä, joiden hallintaan viestinnän asiantuntijat voivat tarvita tukea. COVID-19-pandemian myötä syntyneen poikkeusaikana keväällä 2020 kuormituksen määrä kasvoi entisestään viestinnän asiantuntijoiden työssä. Mäkikankaan ym. (2020) ja Ruohomäen ym. (2020) mukaan täysiaikainen etätyö on tuonut esiin asiantuntija- ja tietotyötätekevien yksilöllisiä kokemuksia sosiaalisesta eristäytymisestä ja yksinäisyydestä sekä vastavuoroisesti yhteisöllisyyden ja spontaanien kohtaamisten kaipuusta. Asiantuntijat kokivat kuormitusta siis huolimatta siitä, että etätyöskentelyyn siirtyminen koettiin onnistuneeksi jo valmiiksi olemassa olevien etätyövalmiuksien ansiosta (Ruohomäki ym. 2020). Myös tehtävätasolla koettiin muutoksia kuormitustasossa. Melgin ja Asuntan (2020) mukaan viestinnän tehtävät lisääntyivät pandemian alussa niin organisaation sisällä kuin ulkoisten sidosryhmienkin kanssa. Kyselyssä 80 % vastaajista koki, että tehtävistä suoriutuminen on edellyttänyt aikaisempaa tiiviimpää vuorovaikutusta organisaation johdon ja viestijöiden välillä. Kyselyssä selvisi, että tavanomaiset viestinnän työt ovat jääneet merkittävästi kriisiviestinnän jalkoihin ja työn määrä on moninkertaistunut. Siitä huolimatta viestinnän resurssien koettiin säilyneen ennallaan esimerkiksi vaikean taloudellisen tilanteen estäessä ulkopuolisen lisätyövoiman ostamisen.

Viestijät ovat keskeisiä toimijoita organisaation sisäisen ja ulkoisen toiminnan hallinnassa, ja työmäärä on lisännyt työntekoon paineita. ProComin kyselyn mukaan painetta selittää työn kuormittavuus, kova kiire ja vaikeus keksiä keinoja saavuttaa koko organisaatio viestinnällisesti (Melgin & Asunta 2020). Heidän tehtävänään on viestinnän keinoin ylläpitää luotettavuutta ja turvallisuuden tunnetta hallitsemalla pandemian aiheuttamaa epävarmuuden tunnetta. Lisäksi viestintä on tärkeää käytännön sujuvuuden ja työmotivaation ylläpidon kannalta. ProComin kyselyssä ilmeni, että 82 % viestijöistä koki organisaationsa viestinnän arvostuksen tulleen aiempaa näkyvämmäksi (Melgin & Asunta 2020). Koska viestijät ovat tärkeitä osasia organisaation toiminnan ylläpidon kannalta ja asiantuntijoiden kokemukset kertovat työskentelyn haasteellisuudesta, on perusteltua selvittää, millainen merkitys supportiivisella viestinnällä on ollut heille työssä jaksamisen kannalta poikkeusaikana. Koska valtaosa (90 %) kyselyn vastanneista uumoilivat pandemian aiheuttamien muutosten organisaation viestinnässä jäävän pysyviksi toimintatavoiksi (Melgin & Asunta 2020), on oleellista

selvittää poikkeusajan vaikutuksia työssä jaksamiseen ja mahdollisesti myös laajemmin työhyvinvointiin muuttuneiden työskentelytapojen normalisoituessa.

2.2.2 Työhyvinvointi

Hyvinvointi määrittyy viestinnän asiantuntijoiden työssä niin kokonaisvaltaisena hyvinvointina kuin työnhyvinvointinakin. Pääasiallisesti tässä tutkimuksessa keskitytään työhyvinvointiin, mutta ihmisen ollessa kokonaisuus, työn ulkopuolella koettua vointia ei voi irrottaa työstä. Hakanen (2004, 25) huomauttaa, että työn ja muun elämän välisiä yhteyksiä tutkittaessa on pääsääntöisesti keskitytty todentamaan työolojen, työn ja perheen ristiriidan ja työuupumuksen välisiä yhteyksiä. Näissä tutkimuksissa esimerkiksi työn ja perheen ristiriita on useimmiten tarkoittanut työn kuormituksen heijastumista rasittuneisuutena muuhun elämään. Tämän nähdään olevan yhteydessä työuupumukseen. Sen sijaan merkittävästi vähemmän on tutkittu kodin rasittavien piirteiden siirtymistä töihin heikentäen työntekijän työhyvinvointia. Hänen mukaansa useat asiantuntijatahot ovat esittäneet, että erityisesti muun elämän kuormitukset ovat usein lähes aina työuupumuksen taustalla. Sen lisäksi, että työn ulkopuolinen hyvinvointi vaikuttaa työhyvinvointiin irrallisina asioina, voi osa viestinnän asiantuntijoiden työstä sekoittua itse vapaa-aikaan. He voivat esimerkiksi olla tekemisissä työkavereidensa kanssa myös työajan ulkopuolella, jolloin työasiat voivat olla läsnä myös vapaa ajalla tai toisin päin (ks. Bridge & Baxter 1992). Toisaalta työajan ja -paikan rajat voivat olla liukuvat erityisesti poikkeusajan myötä viestinnän asiantuntijoiden siirryttyä kokonaan etätyöhön. Sen vuoksi tässä tutkielmassa selvitetäänkin sekä työympäristön että sen ulkopuolisen ympäristön tekijöitä, jotka koetaan kuormittavan tai tukevan hyvinvointia viestinnän asiantuntijoiden työssä poikkeusaikana.

Työhyvinvointia on tavallisesti tarkasteltu yksilön omien kokemusten, käsitysten ja arvioiden kautta heidän työhyvinvoinnistaan, työtyytyväisyydestään tai hyvinvoinnin ulottuvuuksista yleisesti työssä (Shier & Graham 2010). Tutkimuksissa on keskitytty paljolti työntekijää kuormittaviin tekijöihin, kuten työuupumukseen ja stressiin. Itse asiassa suurin osa tutkimuksista, jotka kuvaavat työhyvinvointia ja terveyttä työssä, tarkastelevatkin pahoinvointia ja sairauksia. Työuupumuksella (*burnout*) tarkoitetaan vakavaa, vähitellen työssä kehittyvää stressioireyhtymää, jolle on ominaista kokonaisvaltainen fyysinen ja henkinen uupumus ja väsymys (*ekshaustio*), kyyninen asennoituminen työhön sekä ammatillisen itsetunnon lasku. (Hakanen 2004, 22–27.)

Työuupumukselle ei usein voida nimittää vain yhtä yksittäistä syytä, mutta työuupumuksen yhteyksistä työn ja työolojen epäkohtiin on vahvaa näyttöä. Tällaisia yksittäisiä tekijöitä työuupumukselle on löydetty muun muassa työn määrällinen kuormittavuus (kiire, aikapaine, tekemättömät työt), työroolien epäselvyys, asiakastyössä tunnekuormitus, työpaikan ilmapiiriongelmat, sosiaalisen tuen ja palautteen vähäisyys sekä organisaation päätöksentekoon osallistumisen mahdollisuuksien, organisaation byrokraattisuus ja organisaation henkilöstömuutokset. (esim. Kalimo ym. 2006.) Viestinnän asiantuntijoiden työhön kuuluukin yleisesti ja erityisesti poikkeusaikana työn kuormittavuutta ja työroolien epäselvyyttä. Myös ProCom ym. (2017) selvityksen mukaan organisaation strategiseen toimintaan on vain pienellä osalla mahdollisuuksia vaikuttaa, joka voi vaikuttaa heidän kokemukseensa työhyvinvoinnista. Tässä tutkimuksessa pureudutaankin sosiaalisen tuen ja vuorovaikutuksen rooliin kuormittavana ajanjaksona viestinnän asiantuntijoiden elämässä.

Schneiderin (1997, 42–43) mukaan ”stressi työympäristössä on jotakin, jota suurin osa työtekijöistä kokee jossakin kohtaa”, mutta se tulee ongelmalliseksi ”kun stressitasot tavoittavat pisteen, joka häiritsee työn laatua, potilaiden hoitoa tai fyysistä tai psyykkistä terveyttä”. Se voi olla tulosta negatiivisista vuorovaikutuksista työympäristössä, työstä itsestään tai työntekijän ominaisuuksista (ks. Greenberg, Thomas, Murphy, & Dandeker, 2007). Sillä on vaikutuksia työntekijöiden käyttäytymiseen (korkea vaihtuvuus, toistuva poissaolo), asenteisiin (pessimistinen näkemys toisiin), emootioihin (ärsyyntyminen, ahdistus, masennus), fyysiseen olemukseen (uupumus, flunssa, migreeni) ja interpersonaalisiin reaktioihin (strereotypisointi, välinpitämättömyys) ja sitä kautta koko organisaatioon (esim. Carmack & Holm, 2013).

Hakanen (2004, 24) korostaa, että työntekijän ja työn piirteiden yhteensopivuutta tai sopimattomuutta tai työoloja on tutkittu kuin yksilön ulkopuolelta vaikuttavina tekijöinä. Näin on jätetty huomiotta laajempi sosiaalinen konteksti ja toisaalta yksilöllisemmät tekijät, kuten työura tai yksityiselämän tapahtumat ja kokemukset. Tässä tutkimuksessa syvennetään tähänastista lähinnä kvantitatiivisin menetelmin kerättyä tietoa laadullisesti pureutuen viestinnän asiantuntijoiden kokemuksiin ja käsityksiin heidän työhyvinvoinnistaan. Näin tutkimuksessa voidaan huomioida tutkimuskentällä vähäisemmälle jäänyt isompi kuva.

Vaikka työhyvinvointia koskeva tutkimus on ollutkin pääsääntöisesti oirelähtöistä, on työhyvinvointia tarkasteltu myös positiivisten ulottuvuuksien, kuten työn imun, työtyytyväisyyden ja työssäjaksamisen näkökulmista (Hakanen 2004). Työn imu (*work engagement*) on Hakasen (2011, 5–7)

mukaan työssä tapahtuva aito hyvinvoinnin ja innostuneisuuden tila, joka lisää myönteisten kokemusten todennäköisyyttä tulevaisuudessakin. Se on tarmokkuutta, omistautuneisuutta ja nautintoa työhön uppoutumisesta. Siihen sisältyy kokemus energisyydestä ja omistautuneisuudesta, jotka lisäävät työntekijän aloitteellisuutta, parantavat työn tuloksia sekä tuottavat hyvinvointia työntekijälle.

Demeroutin, Baklerin, Nachreinerin ja Schaufelin (2001) mukaan työn imuun on yhteydessä erilaiset voimavaratekijät, kuten työn kehittävyys, esimiehen tuki, arvostus ja myönteiset asiakaskontaktit. Myös Procom ym. (2017) selvityksen mukaan erityisesti viestinnän eettisistä ja moraalisista ristiriidoista työssä haluttiin keskustella juuri esimiehen kanssa.

Työn imun käsite ja sen arviointimenetelmä mahdollistavat näin aiempaa moniulotteisemman tavan tarkastella työhyvinvointia sen positiivisten aspektien kuin pahoinvoinnin puutumisen näkökulmasta. Myös Pennasen (2015, 65) tutkimus osoitti, että työhyvinvointi jäsentyy vuorovaikutuksessa rakentuvaksi ilmiöksi, jossa vuorovaikutuksen prosesseja ja ilmiöitä ei voida yksiselitteisesti luokitella myönteiseksi tai kielteisiksi. Molemmat ulottuvuudet voivat hänen mukaansa olla osa samaa prosessia tai ilmiötä. Työhyvinvoinnin kokemuksen rakentuminen vuorovaikutuksessa näyttäytyy jatkumoina, joissa samat prosessit tai ilmiöt voivat saada monenlaisia merkityksiä. Näin ollen on oleellista huomioida niin työnkuormittavuus kuin työhyvinvoinnin positiivisetkin puolet.

Työhyvinvointia voidaan siis tarkastella niin pahoinvoinnin oireiden esiintymisenä ja puuttumisena sekä positiivisen psykologian käsitteistön kautta, kuten työn imu ja työtyytyväisyys. Sosiaali- ja terveysministeriö (2019) määrittelee työhyvinvointia kokonaisuudeksi, jonka muodostavat työ, työn mielekkyys, turvallisuus ja hyvinvointi. Työhyvinvointia lisäävät esimerkiksi hyvä ja motivoiva johtaminen sekä työyhteisön ilmapiiri ja työntekijöiden ammattitaito. Työhyvinvointi heidän mukaansa vaikuttaa muun muassa työssäjaksamiseen – hyvinvoinnin kasvaessa työn tuottavuus ja työhön sitoutuminen kasvaa, ja sairauspoissaolojen määrä laskee. Viestinnän asiantuntijoiden työhyvinvoinnin tutkiminen on siis tärkeää, sillä sen vaikutukset ulottuvat yksilöntason hyvinvoinnista, työorganisaation tuottavuuteen ja itse kansantalouteen.

EU-Proggress-hanke määrittelee työhyvinvointia toiminnan näkökulmasta seuraavasti:

> ”Työhyvinvointi tarkoittaa turvallista, terveellistä ja tuottavaa työtä, jota ammattitaitoiset työntekijät ja työyhteisöt tekevät hyvin johdetussa organisaatiossa. Työntekijät ja työyhteisöt kokevat työnsä mielekkääksi ja palkitsevaksi, ja heidän mielestään työ tukee heidän elämänhallintaansa.” (Anttonen & Räsänen 2009, 18.)

Määritelmän heikkoutena on se, ettei siinä huomioida vuorovaikutusta, tulevaisuuden näkymiä tai yksilön tavoitesuuntautunutta toimintaa. Kuitenkin useat työuupumusta aiheuttavista yksittäisitä tekijöistä ja työn imua mahdollistavista voimavaratekijöistä kytkeytyy vuorovaikutukseen esimerkiksi tuen saaminen esimieheltä. Myös Pennasen (2015) mukaan useat tutkimukset osoittavat vuorovaikutuksen kytkeytyvän hyvin- ja pahoinvointiin, mutta vuorovaikutusta ei ole liiammin lähestytty työhyvinvoinnin kokemusta rakentavana prosessina. Näin ollen on perusteltua ottaa vuorovaikutuksen näkökulma myös viestinnän asiantuntijoiden työhyvinvoinnin tarkastelun keskiöön.

2.3 Interpersonaaliset vuorovaikutussuhteet

Koska tässä tutkielmassa viestinnän asiantuntijoiden työhyvinvointia lähestytään ilmiönä, jota rakennetaan ja ylläpidetään vuorovaikutuksessa, avataan seuraavaksi viestinnän asiantuntijoiden interpersonaalisia vuorovaikutussuhteita. Gerlanderin ja Isotaluksen (2010) mukaan interpersonaalisia vuorovaikutussuhteita on pääasiassa tutkittu läheisissä ihmissuhteissa, kuten ystävyys- perhe- ja parisuhteissa, jättäen ammatilliset vuorovaikutussuhteet tutkimusalan marginaaliin. Keskityttäessä viestinnän asiantuntijoiden jaksamisen tukemiseen poikkeusaikana on keskeisessä roolissa erityisesti työyhteisön ammatilliset suhteet sekä sen lisäksi työyhteisön ulkopuoliset läheiset suhteet. Tässä luvussa avataan ensin viestinnän asiantuntijoiden professionaalisia vuorovaikutussuhteita, jonka jälkeen siirrytään kuvaamaan työyhteisön ulkopuolisia läheisiä vuorovaikutussuhteita.

2.3.1 Professionaaliset viestintäsuhteet

Erilaisissa verkostoissa toimiminen sekä tiivis yhteistyö työkavereiden ja sidosryhmien, kuten asiakkaiden, kanssa edellyttää työntekijöiltä yhä enemmän yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoja (Blom ym. 2001). Vuorovaikutus onkin keskeinen tekijä myös viestinnän asiantuntijoiden työssä. Monet tutkimukset ovat osoittaneet, että tapa viestiä ammatillisissa suhteissa vaikuttaa useisiin yksilö-, ryhmä- ja yhteisötason muuttujiin (Gerlander & Isotalus 2010). Esimerkiksi Van Vuuren ym. (2007) mukaan työntekijän organisaatioon sitoutumiseen vaikuttaa työntekijän kokemukset esihenkilön kuuntelemisesta ja saadusta palautteesta. Myös Bambacas ja Patrickson (2008) vahvistavat, mikäli työntekijä kokee voivansa luottaa esihenkilöönsä ja esihenkilön viestintä koetaan johdonmukaiseksi ja selkeäksi, työntekijä sitoutuu paremmin organisaationsa yhteisöön. Rajamäen (2021) tutkimus vahvistaa myös, että vuorovaikutuksessa tapahtuva vastavuoroisuus, hyväksynnän kokeminen ja koetun tasavertaisuuden saavuttaminen rakentavat työyhteisöön liittymistä ja kuulumista. Työyhteisöön kuuluminen rakentuu yksilöllisesti, mutta sen kokemus todentuu vuorovaikutuksessa yhteisöllisesti.

Näin ollen ammatillisella vuorovaikutuksella on paljon merkitystä esimerkiksi työhyvinvoinnin näkökulmasta.

Gerlander ja Isotalus (2010) määrittelevät professionaalinen viestintäsuhteen suhteeksi, jossa toinen osapuoli on tietyn alan tai toiminnan asiantuntija tai ammattilainen suhteessa toiseen osapuoleen. Viestinnän asiantuntijoiden kohdalla määritelmä istuu parhaiten suhteisiin, joissa viestijät ovat tekemisissä organisaation muiden asiantuntijoiden tai sen ulkopuolisten sidosryhmien kanssa. Tämän tutkielman kannalta keskeisemmäksi vuorovaikutussuhteiksi erityisesti supportiivisuuden kannalta asettuu suhteet monesti samantyyppisen asiantuntijuuden jakaviin työkavereihin ja esihenkilöön sekä henkilökohtaisiin suhteisiin työyhteisön ulkopuolella. Määritelmä ei sovellu suoranaisesti kollegiaalisiin suhteisiin, esihenkilöalaissuhteisiin ja henkilökohtaisiin läheisiinsuhteisiin, sillä jännitteet suhteissa ovat erilaiset. Siitä huolimatta näissä suhteissa vuorovaikutuksen rooli näkyy suhteissa samalla tavalla.

Gerlander ja Isotalus (2010) kuvaa viestinnän asettuvan professionaalisissa viestintä suhteissa kaksitahoisesti olemalla väline tehdä työtä sekä työnteon paikka. Viestinnän asiantuntijoiden työ onkin vuorovaikutuksen tutkimuksen kannalta erityislaatuinen, sillä viestintä kietoutuu siihen kolmella tasolla: olemalla itse työn sisältö, työkalu työn toteuttamiseen sekä työn tekemisen paikka. Viestinnän olemus työnteon paikkana viittaa ihmissuhdetyössä professionaalisessa viestintäsuhteessa erityisesti siihen, että työntavoitteet toteutuvat vuorovaikutuksessa olemisen myötä (Gerlander & Isotalus 2010). Viestinnän asiantuntijan kohdalla se voi tarkoittaa yhteydenpitoa sidosryhmiin, jolloin esimerkiksi yhteistyön jatkuminen riippuu vuorovaikutussuhteen onnistumisesta. Lisäksi onnistunut tiedonkeruu artikkelia, somepäivitystä tai vaikkapa tiedotetta varten vaatii onnistunutta vuorovaikutussuhdetta, oli kyseessä sitten organisaation sisäinen suhde tai sen ulkopuolelle ulottuva.

Myös työnteko viestintäkollegoiden kanssa asettuu vuorovaikutussuhteeseen, jossa viestimällä tehdään työ, joka asettuu viestien ja työn tavoitteiden onnistumiseen vaikuttavaan vuorovaikutussuhteeseen. Rogers (2008) mukaan vuorovaikutussuhteet syntyvät ja rakentuvat viestintäprosesseissa, ja muodostunut vuorovaikutussuhde vaikuttaa suhteen osapuolien tulevaan keskinäiseen viestintään. Näin ollen viestinnän asiantuntijoiden viestinnän muuttuessa myös suhde vastapuolen kanssa muuttuu ja suhteen luonteen muuttuessa näkyy se myös viestinnässä.

Lisäksi viestinnän ammatillinen ymmärrys asettaa viestinnän asiantuntijat tutkimuskohteena mielenkiintoiseen asemaan. Koska työn sisältö on viestintää, on heidän ydinosaamistaan viestintä

itsessään. Näin ollen on mielenkiintoista selvittää, miten viestinnän asiantuntijat kokevat osaamisensa vaikuttavan esimerkiksi rooliinsa työyhteisössä suhteessa supportiivisuuteen sekä heidän tulkintoihinsa saadusta tuesta poikkeusaikana.

2.3.2 Läheiset vuorovaikutussuhteet

Koska Hakasen (2004) mukaan työelämän ulkopuolinen hyvinvointi vaikuttaa myös työhyvinvointiin, on viestinnän asiantuntijoiden työyhteisön ulkopuolisilla vuorovaikutussuhteilla oletettavasti myös vaikutusta työssä jaksamiseen. Collinsin ja Feeneyn (2015) mukaan läheiset ihmissuhteet tukevat yksilön hyvinvointia sekä resurssina vastoinkäymisten tai kuormituksen kohdalla että yleisempänä tukena, joka auttaa ylläpitämään onnellisuutta ja terveyttä, uskoa yksilön kykyihin sekä rohkaisee itsenäiseen maailman tutkiskeluun. Lisäksi oikeanlaista tukea saanut yksilö on todennäköisesti aktiivinen yhteiskunnan toimija, sympaattinen ja auttavainen muita kohtaan sekä kykeneväinen ylläpitämään terveitä ja jopa kukoistavia ihmissuhteita.

Läheisiä interpersonaalisia suhteita voivat olla esimerkiksi ystävyys-, pari- tai perhesuhde, joista kaikista voidaan löytää supportiivista käyttäytymistä eli tukea antavaa vuorovaikutusta. Jotkin näistä vuorovaikutussuhteista ovat supportiivisempia kuin toiset ja tietyt ihmiset voivat olla parempia tuen lähteitä tiettyihin ongelmiin kuin toiset (Virtanen & Isotalus 2011). Vaikka Ellis ja Miller (1994) mukaan työyhteisön jäsenten, kuten työkaverin tai esihenkilön, tuki koetaan tehokkaammaksi työhön liittyvän kuormituksen hallinnassa, on COVID-19-pandemia muuttanut monia viestinnän asiantuntijoiden työarkeen liittyviä asioita. Esimerkiksi työkaverien parempaa auttamista perusteltiin heidän välittömällä läheisyydellään kuormituksen ilmetessä. Täysiaikaisesti etätyöskentelyyn siirtyneinä myös välittömässä läheisyydessä olevat kontaktit ovat muuttuneet kollegoista muun muassa puolisoksi tai perheenjäseniksi. Lisäksi pandemian vaikutukset koko yhteiskuntaan niin terveydellisiin kuin taloudellisiinkin huoliin mahdollisesti korostaa tuen tarpeen saamista yhtäaikaisesti sekä työhyvinvointiin että yleiseen jaksamiseen. Etätyöskentely kontekstin tuoman muuttuneen työympäristön vuoksi onkin oleellista ottaa laajemmin supportiiviset vuorovaikutussuhteet tarkasteluun.

Läheiset interpersonaaliset vuorovaikutussuhteet ovat kiintoisa ottaa mukaan tutkielman tarkasteluun myös suhderajojen monimuotoisuuden vuoksi. Bridge ja Baxter (1992) kuvaavat suhteita, joissa ammatin ja aseman sekä henkilökohtaisuuteen pohjautuvien suhteiden piirteet limittyvät ja sekoittuvat toisiinsa, sekoittuneiksi suhteiksi (*blended relationships*). Tällaisissa suhteissa on samanaikaisesti tavoitteina sekä tehtävän toteuttaminen ja taloudellisten päämäärien saavuttaminen että

suhteen toisesta osapuolesta välittäminen ja hänen kunnioittamisensa. Viestinnän asiantuntijoiden läheisiin ihmissuhteisiin saattaa kuulua myös oman työyhteisön jäseniä, kuten työkaveri tai jopa esihenkilö. Ystävyyssuhde saattaa asettaa vuorovaikutuksen tavoitteeksi välittämisen, huolehtimisen ja kunnioituksen osoittamisen ja odotuksia saman suuntaisen viestinnän saamisesta. Työkaverisuhde sen sijaan todennäköisesti asettaa tavoitteeksi viestinnän tehtävien toteutumisen. Toisaalta voidaan nähdä, että myös ammatilliset verkostot ja niiden jäsenien kanssa luodut vuorovaikutussuhteet voivat lähentyä toisia sekoittuvien vuorovaikutussuhteiden kaltaisesti. Alan ystävien ja tuttujen kanssa voidaan jakaa sekä läheisen ihmissuhteet tavoitteita kuin ymmärtää heidät mahdollisina kontakteina alalla ja uralla kehittymisessä. Suhteiden eri tavoitteet voivat johtaa roolikonflikteja, jos suhteen osapuolten ammatillinen rooli on ristiriidassa ystäväroolin kanssa.

Kaiken kaikkiaan on mielekästä tarkastella, mitkä ja millaiset vuorovaikutussuhteet nousevat tärkeäksi viestinnän asiantuntijoiden kokemuksissa pandemian aiheuttamien poikkeuksellisten työskentelyolojen aikana.

3 SUPPORTIIVINEN VIESTINTÄ

Tässä luvussa esitellään aiempaa tutkimusta supportiivisesta viestinnästä ensin yleisemmin sosiaalista tukea ilmaisevana viestintäkäyttäytymisenä, jonka jälkeen syvennytään supportiivisen viestinnän funktioihin ja supportiivisiin viesteihin. Lopuksi avataan supportiivisen viestinnän yhteyksiä hyvinvointiin erilaisten mekanismien kautta ja lopulta työroolin näkökulmasta.

3.1 Sosiaalinen tuki viestintäprosessina

Virtanen ja Isotalus (2011) mukaan sosiaalisen tuen määrittely on ollut monitahoista, eikä sille olla voitu vieläkään asettaa yhtä tarkkaa universaalia määritelmää. Lisäksi sosiaalisen tuen mittaamisesta ei olla löydetty konsensusta. Uchino (2004) perustelee konsensuksen puutetta sosiaalisen tuen herättämällä monitieteellisellä kiinnostuksella. Sosiaalista tukea onkin lähestytty esimerkiksi antropologian, epidemiologian, lääketieteen, hoitotieteen, psykologian ja sosiologian näkökulmista.

Kuitenkin viestinnän kentällä keskeisenä sosiaalisen tuen määritelmänä pidetään Albrechtin ja Adelmanin (1987, Albrecht & Goldsmith 2003, 265 mukaan) kuvausta sosiaalisesta tuesta funktionaalisena viestintäprosessina, joka vaikuttaa tuen saajan kognitiiviseen ja affektiiviseen tilaan vahvistamalla koettua elämänhallinnan tunnetta vähentämällä epävarmuuden tunnetta. Albrecht ja Goldsmith (2003) on kuitenkin korostanut sosiaalisen tuen auttavan ennemminkin hallitsemaan epävarmuutta kuin välttämättä vähentämään sitä. Mikkolan (2006) mukaan määritelmää voisi laajentaa vielä lisäämällä tuenfunktioksi hyväksytyksi tulemisen tunteen seuraavasti:

> ”Sosiaalinen tuki on tuen antajan ja saajan välistä verbaalista ja nonverbaalista viestintää, joka auttaa hallitsemaan tilanteeseen, omaan itseen, toiseen tai vuorovaikutussuhteeseen liittyvää epävarmuutta ja vahvistaa käsitystä hyväksytyksi tulemisesta ja elämänhallinnasta.”

Albrechtin ja Adelmanin (1987, Albrecht & Goldsmith 2003 mukaan) mukaan epävarmuus voi liittyä moniin eri tekijöihin voiden suuntautua joko tilanteeseen, itseen, toiseen tai suhteeseen. Tilanteeseen liittyvä epävarmuudella voidaan tarkoittaa esimerkiksi kuormitusta, joka aiheutuu sairastamisesta tai tämän tutkielman tapauksessa COVID-19-pandemiasta. Tuen tarve voi myös syntyä epävarmuudesta, joka johtuu yksilön omista käsityksistä ja kokemuksista omasta itsestään. Tässä tutkielmassa epävarmuus voisi syntyä esimerkiksi oman asiantuntijuuden riittävyydestä kriisiviestinnän hoitamisesta. Vuorovaikutuskumppaniin liittyvä epävarmuus liittyy useasti toisen viestintäkäyttäytymistä kohtaan oleviin odotuksiin, kuten kollegan huolen osoittamiseen viestijän jaksamisesta

liittyen työn määrään. Lisäksi epävarmuutta luova tekijä voi olla yksilön ja vuorovaikutuskumppanin keskinäinen suhde. Huolta voi aiheuttaa esimerkiksi suhteen tulevaisuus esimerkiksi pelko lomautuksista, irtisanomisista tai kiireen vaikutukset ilmapiiriin. Albrechtin ja Goldsmithin (2003, 263–265) mukaan sosiaalisen tuen prosessilla pyritään hallitsemaan näistä erilaisista tekijöistä johtuvaa epävarmuutta.

Mikkolan (2006, 29–30) lisäys hyväksytyksi tulemisen tunteesta tuen perusfunktioina on perusteltua, sillä omaan itseen, toiseen ja vuorovaikutussuhteeseen liittyvä epävarmuuden taustalla on kyse hyväksytyksi ja arvostetuksi tulemisesta omana itsenään, jolloin tunteen vahvistumista voidaan pitää tärkeänä sosiaalisen tuen funktiona. Hallinnan tunteen, eli yksilön kokemus kyvykkyydestään jossain määrin vaikuttaa tavoitteidensa saavuttamiseen, kasvamista voi nähdä erityisesti toimintaresurssien kasvamisena. Se ei kuitenkaan välttämättä lisää hyväksytyksi tulemisen tunnetta. Hyväksytyksi tulemisen tunne on yksilönä olemisen ulottuvuus ja hallinnan tunne puolestaan yksilönä toimimisen ulottuvuus eli kuinka yksilö voi ennustaa ja suunnitella tulevaisuuttaan ja toimintaansa toiselta saadun tuen avulla. Käsitys kuulumisesta osaksi verkostoa on tärkeä suhdeulottuvuuden vuoksi. Läheisissä vuorovaikutussuhteissa hyväksytyksi tulemisen funktiota pidetäänkin lähes itsestään selvänä, mutta myös ammatillisissa suhteissa on havaittu arvostuksen merkityksellisyys. Hyväksytyksi tulemisen tunteen funktio ja sen toteutuminen korostuu esimerkiksi autettavan tuntiessa avun pyytämisestä häpeää, syyllisyyttä tai pystymättömyyden tunteita. Myös kriisitilanteissa hyväksyntää osoittava tuki on koettu merkitykselliseksi (Cutrona & Suhr 1992), millaiseksi COVID-19-pandemia voidaan helposti laskea.

Puhuttaessa sosiaalisesta tuesta käytetään sen rinnalla usein myös supportiivisen viestinnän käsitettä. Virtasen (2015, 12) mukaan sosiaalinen tuki kuitenkin voidaan käsittää kattokäsitteenä ja supportiivinen viestintä sen alakäsitteenä kuvatessaan tarkemmin sosiaalisen tuen viestintäprosessia. Tutkimuskirjallisuudessa usein sosiaalisen tuen käsitettä käytetään laajemmin eri tieteenalojentutkimuksessa, kun supportiivinen viestintä suuntaa erityisesti huomionsa interpersonaalisen viestinnän tarkasteluun (Mikkola 2006). Pohjimmiltaan sosiaalisen tuen voi kuitenkin Virtasen ja Isotaluksen (2011, 27) mukaan nähdä vuorovaikutuksellisen prosessina, jolla on monia tehtäviä.

Burleson ja MacGeorge (2002, 374) määrittelevät supportiivisen viestinnän olevan verbaalista ja nonverbaalista käyttäytymistä, joka on tuotettu tarkoituksena tarjota tukea toisille, jotka nähdään tarvitsevan tätä apua. Määritelmässä korostuu siis tuen antavan viestintäkäyttäytymisen intentionaalisuus ja siten keskittyy viestinnän sanomiin, ilmauksiin, käyttäytymiseen ja toimintaan. Albrecht

ja Goldsmith (2003, 263) toteaa tarkoituksellisuuden ja tavoitteellisuuden olevan viestintäkäyttäytymisenä verrattavissa muun muassa vaikuttamiseen, jossa sitä tarkastellaan sanomien rakentamisen tasolla huolimatta niiden onnistumisesta.

Sen sijaan Albrecht, Burleson ja Goldsmith (1994, 421) määrittelevät supportiivisen viestintää viestinnän perusprosessina, jonka kautta koordinoidaan omaa toimintaa tuen hakemisen tai antamisen tilanteissa. Tässä määritelmässä korostuvat esille erilaiset kognitiiviset ja emotionaaliset tekijät, jotka liittyvät tukea tuottaviin sanomiin ja niiden vastaanottamiseen. Lisäksi määritelmä huomioi sekä motivaation ja tulkinnan merkityksen että tuen hakemisen, antamisen kuin vastaanottamisenkin. Tuen tutkiminen vuorovaikutuksena pitää sisällään viestien, joiden avulla ihmiset sekä etsii että ilmaisee tukea; vuorovaikutuksen, jossa supportiiviset viestit tuotetaan ja tulkitaan; suhteiden, jotka on luotu ja kontekstualisoituvat supportiivisessa vuorovaikutuksessa (Burleson, Albrecht, Goldsmith & Sarason 1994). Kuitenkin useimmiten tutkimuksessa Mikkolan (2006, 32) mukaan keskitytään erityisesti tarkastelemaan tukea antavia ilmaisuja ja vähemmän interaktionaaliseen tutkimusperinteeseen kytkeytyvää tuen pyytämistä tai vastaanottamista ilmaisevia sanomia. Barbeen ja Cunninghamin (1995) mukaan tällaiseen viestintään voidaan viitata myös supportiivisen vuorovaikutuksen ja vuorovaikutteisen selviytymisen käsitteillä.

Tässä tutkielmassa käsitän sosiaalisen tuen juuri ilmiön yläkäsitteeksi ja supportiivisen viestinnän eli tukea antavan viestinnän sen alakäsitteeksi. Mielestäni supportiivista viestintää tukittaessa ei voida kuitenkaan rajata tutkimusta pelkkiin tuen intentioihin ja sanomatasoon, vaan koen sanomien merkitysten ja niistä seuranneiden kokemusten avaavan sanomia itsessään. Tässä tutkielmassa keskitytäänkin supportiivisen vuorovaikutuksen tutkimiseen, joka huomioi sekä tuen hakemisen, annon ja saannin viestinnällisesti, sille annetut merkitykset ja siitä johtuvaksi koetut vaikutukset sekä itse vuorovaikutussuhteen, jossa tuki tapahtuu. Jatkossa käytettäessä tuen termiä viitataan sillä siis viestinnän avulla välitettyyn tukeen, joka tapahtuu vuorovaikutussuhteessa.

3.2 Supportiivisen viestinnän funktiot

Sosiaalista tukea on jäsennelty sen erilaisten funktioiden eli tuen sisällöllisten muotojen perusteella. Tuen muodoille on monia erilaisia luokitteluja ja niitä on tutkittu jo varhain erityisesti sosiaalisen tuen tutkimuksen psykologisessa tutkimusperinteessä (Burleson & MacGeorge 2002, 380–381). Sosiaalisen tuen muotoja on tutkittu Mikkolan (2006, 44) mukaan myös supportiivisen viestinnän lajeina useimmiten etsien tuenmuodon yhteyttä tuen vaikuttavuuteen tietyn stressitekijän suhteen.

Tässä tutkielmassa tarkastellaan viestinnän asiantuntijoiden kokemuksia supportiivisesta tuesta ja siten myös sen muodoista COVID-19-pandemian aiheuttamana poikkeusaikana keväällä 2020. Buresonin ja MacGeorgen (2002, 389–390) mukaan tuen muotoihin viitataankin erityisesti kuvattaessa havaittua tukea tai käsitystä tuenantajan intentioista.

Tärkeimpinä sisällöllisinä sosiaalisen tuen funktioina pidetään esimerkiksi ongelman ratkaisua, palautteen antoa, tiedon jakoa ja erilaisia tunteisiin liittyviä tekijöitä (Albrecht & Adelman 1984, 4–5; Callaghan & Morrissey 1993, 203; Kumpusalo 1991, 14). Näiden sisällöllisten funktioiden pohjalta on usein määritelty, että tuen erilaisiin muotoihin kuuluu emotionaalinen, välineellinen, tiedollinen ja arviointiin liittyvä tuki (Callaghan & Morrissey 1993, 203). Vaikka toisinaan arviointiin liittyvä tuki nähdään omana tuen muotonaan, niin esimerkiksi Albrecht ja Adelman (1984, 5) kuvaa arviointituen keskittyvän tuettavan kognitiiviseen prosessiin tehdä omia päätelmiä tilanteestaan vuorovaikutussuhteissaan saamansa palautteen kautta.

Emotionaalinen tuki viittaa Mikkolan (2006, 44) mukaan viestintäkäyttäytymiseen, johon kuuluu muun muassa kuunteleminen, rohkaiseminen, lohduttaminen, empatian osoittaminen sekä tunteiden oikeuttaminen. Tällaisen viestinnän tarkoituksena on vaikuttaa emotionaaliseen kuormitukseen ja osoittaa tunnetasolla hyväksyntää (Burleson & Goldsmith 1998, 246–247). Usein emotionaalisella tuella tartutaan erityisesti henkilökohtaisiksi koettuihin asioihin, kuten käsitykseen itsestä sekä tavoitteisiin, toiveisiin, pelkoihin ja muihin syvimpiin tunteisiin (Burleson 2003, 2). Emotionaalinen tuki auttaa hyväksymään ja ymmärtämään omia tuntemuksia ja lisää yksilön emotionaalisia resursseja (Albrecht, Burleson & Goldsmith 1994,426). Itsetuntoa parantavan tuen (*esteem support*) voidaan nähdä osaksi emotionaalista tukea, jossa tuen saajan kokemus arvostuksesta itseään, ominaisuuksia, kykyjään ja saavutuksiaan kohtaan kasvaa (Holmstrom & Burleson 2011, 326, 351). Tässä tutkielmassa myös vertaistuen tai verkoston antaman tuen (*network support*) nähdään kuuluvan osaksi emotionaalista tukea, sillä Cobb (1976, 301) mukaan verkostotuen avulla yksilö kokee kuuluvuutta johonkin yhteisöön.

Emotionaalisen tuen tarjoaminen ei ole rajoitettu vain läheisiin suhteisiin, vaan emotionaalinen tuki parantaa saajansa suoritusta ja koetaan positiiviseksi myös tehtäväkeskeisissäsuhteissa, kuten työyhteisössä (Tardy 1994, 84). Emotionaalisen tuen merkityksiä on tutkittu muun muassa työn kontekstissa sitoutumiseen, motivaatioon ja työstä johtuvaan uupumukseen (esim. Ellis & Miller 1994), opiskelusta johtuvaan stressiin (esim. MacGeorge, Samter & Gillihan 2005; Jou & Fukada 2002) sekä

läheisen sairauden ja menetyksen aiheuttamasta kriisistä selviämiseen (Eriksson, Arve & Lauri 2006; Eriksson, Somer & Lauri 2001; Kaunonen 2000). Lisäksi emotionaalisen tuen on nähty toimivan puskurina monessa kuormittavassa elämäntilanteessa (Mikkola 2009).

Informatiivisella tuella (tiedollinen tuki) tarkoitetaan sellaisen tiedon välittämistä, joka relevanttia tuen saajalle liittyen hänen ongelmatilanteeseensa. Mikäli tieto ei kytkeydy tukea tarvitsevan ongelmatilanteeseen tai niihin tekijöihin, jotka aiheuttavat stressiä, voi tieto jopa lisätä kuormitusta esimerkiksi lisäämällä epävarmuutta. (Mikkola 2006, 45.) Toisinaan informatiiviseen tukeen viitataan vahvistamisen (*affirmation*) käsitteellä, jolla tarkoitetaan tiedon hallinnan vahvistamista ja informaation laadun arviointia tavoittelevaa tukea. (esim. Tarkka, Paavilainen, Lehti & Åstedt-Kurki 2003). Informatiivisen tuen on havaittu olevan merkityksellistä muun muassa työperäisestä stressistä selviytymiselle. Himle, Jayaratne ja Thyness (1991) havaitsivat sen olevan erityisen tehokasta ongelmanratkaisutilanteissa, joissa informatiivisella tuella voitiin hallita epävarmuutta, jäsennellä käytettävissä olevaa tietoa ja hahmottaa ongelman luonnetta. Lisäksi informatiivisella tuella on löydetty yhteys tasavertaisuuden kokemukseen johtaja-alaisvuorovaikutussuhteessa alaisen tuntiessa oman pystyvyytensä alhaiseksi (Van Yperen 1998).

Instrumentaalisella tuella (välineellinen tuki) tarkoitetaan usein materiaalista tukea sekä resurssien että konkreettisen avun tarjoamista, kuten työtehtävien jakamista tai toisen työtehtävän suorittamista hänen puolestaan (Mikkola 2006,45). Instrumentaaliseen tukeen viitataan myös toisinaan konkreettisen tuen käsitteellä (Eriksson 1996; Malecki & Demaray 2003, 223) tai aineellisena tukena (Kumpusalo 1991). Tardy (1992) havaitsi, että ongelmanratkaisutilanteissa instrumentaalinen tuki helpottaa suoriutumista ja se tulkitaan helposti sensitiivisemmäksi ja huolta osoittavammaksi kuin emotionaalinen tuki. Kuitenkin on tärkeää huomata, että yksin ja yhdessä molemmat olivat toimivia ja parempia kuin ei olisi tukea ollenkaan. Lisäksi ongelman laatu saattaa vaikuttaa supportiivisen vuorovaikutuksen auttavuuteen (Cutrona & Suhr 1992). Instrumentaalisella tuella on löydetty olevan yhteyttä muun muassa kuormituksen ja rooliristiriitojen hallitsemiseen ja henkilökohtaiseen hallinnantunteeseen omassa työssään (Ellis & Miller 1994; Himle ym. 1991)

Sosiaalisen tuen muodoista on oltu kiinnostuneita erityisesti niiden tehokkuudesta erilaisissa stressaavissa tilanteissa ja erilaisten kuormittavien tekijöiden suhteen (Virtanen & Isotalus 20011; Uchino 2009; Mikkola 2006). Ellis ja Miller (1994) havaitsivat tiedollisen ja emotionaalisen tuen olevan yhteydessä työuupumuksen eri ulottuvuuksiin niin, että tiedollisen tuen havaittiin vaikuttavan

positiivisesti etenkin uupumukseen liittyvään masentuneisuuden tunteeseen ja emotionaalisen tuen puolestaan etenkin sitoutumiseen ja halukkuuteen jatkaa työssään. MacGeorgen, Samterin ja Gillihan (2005) havaitsivat emotionaalisen tuen olevan yhteydessä opiskelijoiden psyykkiseen hyvinvointiin ja tiedollisen tuen sen sijaan fyysisiin oireisiin.

Cutrona ja Suhr (1992) puolestaan selittävät stressitekijän ja tuen muodon välistä suhdetta niin sanotun *optimaalisen sopivuuden mallilla*, jossa huolenpitoa ilmaiseva tuki viittaa emotionaaliseen ja liittymisen tunnetta lisäävään tukeen, ja toimintaa helpottava tuki tarkoittaa informatiivista ja instrumentaalista tukea. Kun stressitekijä koetaan olevan hallittavissa, tehokkaimmaksi nähdään toimintaa helpottava tuki. Jos stressitekijää on kuitenkin vaikea hallita, on tehokkaampaa tarjota huolenpitoa osoittavaa tukea. Malli kuvaa siis tuen muodon tehokkuutta ongelmatilanteeseen suhteutettuna. Myöhemmin Cutrona ja Suhr (1994, 129) havaitsivat, että myös tuen antajan asiantuntijuus liittyen ongelmatilanteeseen vaikuttaa siihen, kumpaa tukea mieluummin vastaanotetaan. Mikäli puolisolla on asiantuntijuutta tai resursseja suoraan ongelmanratkaisemiseksi, niin informatiivinen tuki on tervetullutta. Mikäli tuettavalla itsellään ollessa ongelmaan liittyvä asiantuntijuus tai resurssit käsitellä ongelma, niin neuvot eivät ole tervetulleita. Kuitenkin emotionaalinen tuki assosioitiin korkeampaan vuorovaikutustyytyväisyyteen, oli kontrolloitavuus tilanteesta kumman puolella tahansa. Burleson ja MacGeorge (2002, 387) kuitenkin huomauttaa, että yksilön antamat merkitykset stressitekijöille vaikuttavat hyödylliseksi koettuun tukeen stressitekijöiden kontrolloitavuuden lisäksi, joka monimutkaistaa mallin soveltamista. Robinson ja Turner (2003, 230) korostavat vuorovaikutussuhteen merkityksellisyyttä tuen tehokkuudelle, sillä se voidaan kokea jopa yhtä merkitykselliseksi tekijäksi kuin tuen muoto.

Metts, Geist ja Gray (1994) havaitsivat tutkiessaan supportiivisten viestien tehokkuutta, että konkreettinen avustus, yleinen supportiivisuus suhteessa sekä emotionaalinen tuki ennustivat supportiivisten yritysten tehokkuutta parhaiten. Työssä tapahtuvassa vuorovaikutuksessa se näkyi yksinkertaiseesti: ”anna vähän apua, ilmaise ajansaatossa hyväksyntää ja kuuntele empaattisesti ja luotettavasti”. Sen sijaan työn ulkopuolisissa vuorovaikutussuhteissa konkreettinen avustus ei ollut yhtä tärkeää, mutta yleinen suhteen supportiivisuus, ammatilliseen sitoutumiseen kohdentuva tuki sekä siihen yhdistetty emotionaalinen ja arvonannontuki ennustavat tuen yritysten tehokkuutta.

Tardy (1994, 79) kuitenkin havaitsi, että monet erilaiset viestit voivat sisältää sekä instrumentaalisen että emotionaalisen tavoitteen, jolloin se ei viittaa kummankaan suhteelliseen tehokkuuteen.

Toisaalta hän havaitsi myös, että instrumentaalista tukea tarjoavat viestit tarjoavat kognitiivisien tehtävien teossa emotionaalisia viestejä enemmän apua sekä välittävän yhtä paljon huolta kuin emotionaalista tukea välittäviksi tarkoitetut viestit. Tulokset ehdottavatkin, että kontekstin funktion muuttuessa myös se, mikä lasketaan emotionaaliseksi tueksi saattaa vaihdella.

Tuoreempana tutkimuksena esimerkiksi Rains ym. (2017) havaitsivat informatiivisen tuen olevan emotionaalista tukea hyödyllisempää, kun tuettavan stressitekijä on kontrolloitavissa. Priem ja Solomon (2018) havaitsivat tämän lisäksi vuorovaikutuksessa tapahtuvan emotionaalista kehitystä erityisesti tuen ollessa täsmällisesti tukea antavaa eli tuen annossa huomioidaan tuettavan ominaispiirteet sekä konteksti. Kuitenkin pääasiassa supportiivisen tutkimuksen kentällä on nähty emotionaalisen tuen olevan sekä toivotuin että toimivin tuen muoto (Uchino 2009). Viestinnän asiantuntijoiden kokemusten kohdalla onkin hyvä tarkastella, mitkä tuen muodot korostuvat poikkeusaikana tarvitussa tuessa.

Burlesonin (2009) mukaan supportiivisen vuorovaikutuksen lopputulemiin tuen muotojen ohella vaikuttaa monet eri tekijät, kuten esimerkiksi supportiivisen viestin ominaisuudet, auttajan ja vastaanottajan ominaisuudet, fyysinen viehättävyys, kognitiiviset kyvyt, persoonallisuus, vuorovaikutussuhde ja vuorovaikutuskonteksti. Uchinon (2009) mukaan myös ajoituksella on merkitystä siihen, kuinka hyvin annettu tuki toimii.

Mikkolan (2006, 49–50) mukaan supportiivisen viestinnän yksi keskeisistä tutkimuskohteista on supportiivisien sanomien rakentuminen ja niiden vaikuttavuus. Supportiivisten sanomien tarkastelu perustuu konstruktivistiseen perinteeseen, jossa pyritään kytkemään viestintäkäyttäytyminen ja selviytymisprosessi toisiinsa eli näkökulma on kiinteästi yksilöiden merkitysjärjestelmässä. Sanomien tehokkuutta selitetään merkityksenannon kautta, jolloin sanomien tuottamisen ja tulkitsemisen prosessit nähdään johtuvan yksilötekijöistä. Tässä tutkielmassa onkin kiinnostuttu erityisesti konstruktivistisesta näkökulmasta supportiiviseen viestintää eli siitä millaista supportiivista viestintäkäyttäytymistä viestinnän asiantuntijat kokivat poikkeusaikana ja millaisia merkityksiä sillä koettiin olevan työssäjaksamiseen.

Supportiiviset verbaaliset sanomat voidaan jakaa ongelma-, tunne- ja toimintasuuntautuneisiin sanomiin. Ongelmasuuntautuneilla sanomilla pyritään kuvaamaan, tunnistamaan ja arvioimaan kuormittavaa tehtävää tai tapahtumaa. Tunnesuuntautuneilla sanomilla pyritään puolestaan tunnistamaan, arvioimaan ja kuvailemaan emotionaalisia reaktioita, jotka kohdistuvat itse ongelmaan tai

ovat sen aiheuttamia. Toimintasuuntautuneet sanomat pyrkivät toimintavaihtoehtojen tunnistamiseen, arviointiin ja kuvailuun ongelmatilanteessa. (Goldsmith & Dun 1997).

Supportiivisten viestien tuottamisen kuormittavuudesta on ollut eriäviä näkemyksiä. Notarius ja Herrick (1988) näkivät empatian ja huolen tarjoamisen vähemmän kuluttavaksi verrattuna ongelmanratkaisuyrityksiin, sillä neuvojen mahdollinen torjuminen aiheuttaa tuen tarjoajassa turhautumisen ja torjutuksi tulemisen tunteita, kun sympaattinen kuunteleminen ei sisällä oletusta ratkaisusta ja ei sitä kautta aiheuta turhautumista. Kuormitusta aiheuttaa siis mahdolliset ikävät seuraukset supportiiviseksi tarkoitetusta sanomasta. Metts, Geist ja Gray (1994) mukaan arvonannontuki vaikuttaa olevan liittyväinen kasvojen säilyttämiseen, jolloin he arvelivat ihmisillä olevan kirjoitetumpia suunnitelmia kasvotuen tarjoamiselle kuin emotionaaliselle tuelle ollen siten helpompi tarjota ja arvostaa. Burleson (1994) sen sijaan hahmottaa tunnesuuntautuneiden sanomien tuottamisen ongelmasuuntautuneita sanomia vaativammaksi, sillä toisten ongelmien ja tunteiden tunnistaminen, oikeuttaminen ja työstäminen vaatii parempia kognitiivisia ja viestinnällisiä taitoja. Näkemyksessä painottuu vuorovaikutussuhteessa tapahtuva sanoman tuottamisen prosessi, joka vastaavasti voidaan kokea kuormittavaksi. Supportiivisen viestin sanoma voi siis olla suuntautunut ongelmaan, tunteeseen tai toimintaan, mutta sen tuottamisessa merkitykselliseksi nousee vastaanottajaan suuntautuminen.

Burlesonin (2010) mukaan *henkilökeskeinen viestintä* (*person-centered communication*) tunnustaa ihmisen yksilönä huomioimalla yksilön tarpeet, tunteet ja mieltymykset. Tuen antaja siis tunnistaa ja antaa oikeutusta toisen tunteille auttaen häntä ilmaisemaan omia tunteitaan ja työstämään niitä herättäneitä asioita sekä auttamalla näkemään asioita laajemmassa perspektiivissä (Burleson & MacGeorge 2002, 395). Henkilökeskeiseen tukeen Jones & Bodie (2014) viittaa vuorovaikutuksella, jonka kautta ilmaistaan huolenpitoa ja välittämistä sekä autetaan tuen saajaa lieventämään negatiivisia tunteita.

Burlesonin (2009) mukaan sanomat voidaan jakaa korkeaa, keskitasoa tai matalaa henkilökeskeisyyttä osoittaviin viesteihin. Korkean henkilökeskeisyyden (HPC) supportiiviset viestit eksplisiittisesti tunnistavat ja oikeuttavat toisen tunteet auttamalla artikuloimaan tuntemuksiaan ja täsmentämään syitä kokemilleen tunteille sekä sovittamaan niitä laajempaan kontekstiin. Keskitason henkilökeskeisyyden (MPC) supportiiviset viestit tarjoavat epäsuoraa tunnustusta toisen tunteille yrittämällä harhauttaa toisen huomiota mieltä kaihertavasta tilanteesta tarjoamalla sympatian ja myötätunnon

ilmaisuja tai tarjoamalla selityksiä tilanteelle, joiden on tarkoitus vähentää toisen stressiä. Viestit, jotka osoittavat matalaa henkilökeskeisyyttä (LPC) sen sijaan kieltävät toisen tunteet ja perspektiivin kritisoimalla tai haastamalla niiden oikeutuksen tai kertomalla toiselle, miten heidän tulisi toimia ja tuntea. Huomattava määrä tutkimuksia indikoi, että korkean henkilökeskeisyyden viestit ovat arvioitu positiivisemmin ja niillä on positiivisempia lopputulemia kuin matalan tai keskitason viesteillä (Burleson 2003).

Ymmärrystä henkilökeskeisten viestien toimivuudesta Burleson (2009) on laajentanut kaksoisprosessin teorialla (*a dual-process theory*), jonka sovellukset todentavat tuen saajan motivaation prosessoida kuormitusta aiheuttavaa asiaa ja hänen kongnitiivinen kompleksisuutensa vaikuttaa siihen, minkä tason supportiivisia sanomia kannattaisi kyseisessä tilanteessa tarjota. Esimerkiksi korkean tason emotionaalinen harmitus heikentää kykyä huolellisesti prosessoida supportiivisia viestejä. Näin ollen jopa kaikista auttavaisin ja sensitiivisin korkean henkilökeskeisyyden strategiaa käyttävä viesti ei olekaan optimaalisin, mikäli tuettava on pahoittanut erittäin kovasti mielensä. Tällöin auttavaisempaa voisi teorian ehdotuksen mukaan ollakin ensin auttaa lieventämään korkeaa harmistusta esimerkiksi ilmaisemalla yksinkertaisin viestein myötätuntoa (MPC-strategia) ennen korkean henkilökeskeisyyden viestien hyödyntämistä. Eri strategioiden käyttö on merkityksellistä, sillä henkilökeskeisyydellä on nähty erityisesti olevan lyhyt- ja pitkäaikaisia vaikutuksia sekä haastavasta tilanteesta selviämiseen että vuorovaikutussuhteen kannalta (Burleson & MacGeorge 2002, 395–397).

Supportiivisen viestinnän funktiot ovat siis melko vakiintunut tapa hahmottaa tukea vuorovaikutussuhteissa. Koska erilaiset vuorovaikutustekijät, kuten tuen konteksti ja tukijan ominaisuudet, kuitenkin vaikuttavat vahvasti tuen toimivuuteen, eikä selkeää mallia ole vielä voitu koostaan toimivan tuen takaamiseksi, on perusteltua selvittää, millaisia merkityksiä viestinnän asiantuntijat kokevat poikkeusajan supportiiviselle viestinnälle. Koska iso osa supportiivisen viestinnän tutkimuksesta on keskitetty läheisiin suhteisiin, on merkityksellistä valottaa lisää supportiivisuutta työn kontekstissa. Tämä auttaa hahmottamaan viestinnän asiantuntijoiden kriisitilanteeseen kaipaamaa supportiivisuutta etätyön kontekstissa sekä siinä, keneltä tukea saadaan ja kaivataan, että millaista sen tulisi optimaalisesti olla.

3.3 Supportiivinen viestintä ja hyvinvointi

Ensimmäiset tieteelliset havainnot sosiaalisen ympäristön yhteyksistä hyvinvointiin tehtiin jo yli sata vuotta sitten, kun Durkhaim (1985) teki havaintoja vieraantumisen tunteen, eli kiinnikkeiden löyhentymistä omaa yhteisöään kohtaan, liittymisestä kasvaneeseen itsemurhariskiin (Mikkola 2006). Tässä luvussa käsitellään ensin yleisesti sosiaalisen tuen tutkimusta hyvinvoinnin kontekstissa ottaen huomioon erilaisia vaikutusmekanismeja, joilla hyvinvointivaikutuksia on perusteltu. Sen jälkeen kuvataan supportiivisen viestinnän ja työhyvinvoinnin yhteyksiä aiemmissa tutkimuksissa.

3.3.1 Sosiaalinen tuki hyvinvoinnin kontekstissa

Mikkolan (2006, 36) mukaan tuki näyttää vähentävän sairastumisriskiä, edistävän paranemista ja on tärkeä selviytymistä edistävä tekijä. Sosiaalinen tuki säätelee ajatuksia, tunteita ja käyttäytymistä terveyttä edistävällä tavalla, sekä vaikuttaa yksilön käsitykseen elämän merkityksellisyydestä (Callaghan & Morrissey 1993, 205). Sosiaalisen tuen käsitteellä erilaisia sosiaaliseen ympäristöön kytkeytyviä hyvinvointivaikutuksia alettiin kuvata 1970-luvun alussa, jolloin ilmiötä alettiin tutkimaan runsaasti (Burleson & MacGeorge 2002, 376–377). Kiinnostuksen kohteena oli erityisesti sosiaalisen tuen merkitys sairauksien ehkäisyssä, kuten sydänsairauksiin, syöpään ja mielenterveysongelmiin. Laajamittaisilla survey-tutkimuksilla pyrittiin selvittämään muun muassa työelämässä toimivien ja elämänmuutoksen tuottamaa stressiä kokevien kohdalla stressin, elämäntapojen ja hyvinvoinnin välisiä suhteita. (Albrecht & Adelman 1984, 11–16.)

Mikkolan (2006, 37–38) mukaan määrällisesti eniten on tutkittu havaitun tuen terveysvaikutuksia, mutta lähestymistapa on saanut kritiikkiä osakseen muun muassa mittareiden validiteetin ja reliabiliteetin, käsitysten mittaamisen heti stressitekijän jälkeen sekä vuorovaikutuskäyttäytymisen ulkopuolelle jättämisen näkökulmista. Kuitenkin sosiaalisen tuen ja hyvinvoinnin yhteys on pystytty osoittamaan hyvin luotettavasti, kun on tarkasteltu laajasti sosiaalisen tuen terveysvaikutuksia (esim. Cobb 1976; Kumpusalo 1991; Albrecht & Goldsmith 2003). Tuen hyvinvointiin vaikuttavat ulottuvuudet ovat kuitenkin hieman ristiriitaisia, koska terveys ja tuki ovat moniulotteisia ilmiöitä, joiden kausaalisuhteita tai niiden suuntaa on vaikea osoittaa (Albrecht, Burleson & Goldsmith 1994, 425). Erilaisia sosiaalisen tuen ja hyvinvoinnin yhteyteen vaikuttavina tekijöinä on havaittu muun muassa ikä, arvomaailma, persoonallisuuspiirteet, sukupuoli, elämäntilanne ja kulttuuri (esim. Callaghan & Morrissey 1993).

Voidakseen selittää ja ymmärtää sosiaalisen tuen hyvinvointivaikutuksia on yhteyksiä kuvaamaan luotu erilaisia vaikutusmekanismeja. Cohen ja Wills (1985) selittävät yhteyttä suoran ja epäsuoran vaikutuksen käsitteillä, jotka kuvaavat hyvinvointivaikutusten välittymistä. Komproe, Rijken, Ros, Winnubst ja Hart (1997) testasivat suoran ja epäsuoran vaikutusmekanismeja, ja todistivat havaitulla tuella olevan suoria vaikutuksia yksilön hyvinvointiin. Lisäksi havaittu tuki nähtiin lisäävän tuen hakemista. Näin ollen yksilön käsitys viestintäsuhteiden supportiivisuudesta vaikuttaa suoraan psyykkistä hyvinvointia lisäävästi ollen yksilölle hyvinvoinnin resurssi. Jo pelkkä ajatus siitä, että tukea on saatavilla tarvittaessa, saa yksilön voimaan paremmin. Myös saadun tuen välittyessä epäsuorasti kognitiivisten arviointi- ja selviytymisprosessin kautta sen nähtiin vaikuttavan hyvinvointia lisäävästi. Kuitenkin saadun tuen suorat vaikutukset olivat kielteisiä. Hyvinvointia nähtiin lisäävän ainoastaan tuki, joka käynnistää yksilön omat kognitiiviset selviytymisprosessit. Tämä johtuu siitä, että saatu tuki voi korostaa omaa avuttomuutta tai ongelmia. Saadun tuen myönteinen vaikutus edellyttää yksilön aktivoitumista työstää uudenlasia merkityksiä omasta tilanteestaan ja selviytymisen mahdollisuuksistaan. Selitystapa on kuitenkin saanut kritiikkiä erityisesti siitä, että ajatukset kiistämättä välittyvät ajatteluprosessien kautta, jolloin erottelu suoraan ja epäsuoraan on toisinaan haasteellista, ellei puhuta konkreettisesta avusta tuen muotona (Mikkola 2006, 39).

Puskurivaikutus (*buffer effect*) sen sijaan selittää tuen ja kuormituksen välistä yhteyttä, jossa sosiaalinen tuki nähdään vaimentimena (*buffer*) yksilön ja erityisesti akuutin stressitekijän välillä (Mikkola 2006, 40). Mallin mukaan tuki muun muassa edistää selviytymistä kriisitilanteista ja mukautumista elämänmuutoksiin, lievittää stressitekijöiden vaikutusta ongelmatilanteissa sekä suojaa haastavien tilanteiden läpikäymisessä (Cobb 1976, 302). Koska sosiaalisen tuen nähdään lisäävän selviytymistä erityisesti ongelma- ja kriisitilanteissa, puskurivaikutuksesta on myös käytetty selviytymismallin (*coping model*) käsitettä. Käsitteellä viitataan selviytymisen prosessiin eli yksilön sopeutumiseen ja sietämiseen elämän vastoinkäymisiä (Albrecht, Burleson & Goldsmith 1994, 425). Lazarus (1991, 112–115) määrittelee selviytymisen kognitiivisiksi ja toiminnallisiksi pyrkimyksiksi hallita kuormittaviksi ja omat resurssit ylittäviksi koettuja sisäisiä ja ulkoisia vaatimuksia. Selviytyminen voi olla ongelmakeskeistä ympäristön ja yksilön väliseen suhteeseen vaikuttamista ympäristöä muokkaamalla tai kognitiivista yksilön merkitysten muuttamista tilanteesta, missä asian merkityksen muuttaminen muuttaa myös siihen liittyvää tunnereaktiota.

Selviytymiseen voidaan nähdä läheisesti liittyvän arvioinnin (*appraisal*) käsite, jolla tarkoitetaan yksilön kognitiivisia arvioita hänen itsensä ja ympäristön välisestä suhteesta. Ensin yksilö määrittelee

usein tilannetta ja antaa sille merkityksiä. Sen pohjalta yksilö arvioi, miten tilanteessa voi toimia ja kuinka sitä voisi hallita. Jälkimmäisessä arviointiprosessissa arvio syntyy tilanteessa mahdollisten toimintatapojen tunnistamisen ja havaitsemisen perusteella tehdyistä päätelmistä. Arviointi on siis päätelmiä tilanteesta ja toimintamahdollisuuksista ja selviytyminen yksilön ajattelua ja toimintaan tilanteessa niiden pohjalta. Uudelleenarvioinnin (*reappraisal*) käsitettä käytetään sen sijaan tilanteessa, jossa yksilö muuttaa stressaavaan tilanteeseen tai asiaan liittyvää merkitystä, jolloin siihen liittyvää tunnereaktiokin muuttuu. (Lazarus 1991, 133–159; Burleson & Goldsmith 1998, 253–258.)

Sosiaalisella tuella on todettu olevan puskurivaikutusta työuupumukseen (Ellis & Miller 1994) ja yleisesti työperäiseen stressiin (Himle ym. 1991). Vaikka tuella on myönteisiä vaikutuksia työtyytyväisyyteen ja työssään suoriutumiseen, ei kaikissa tutkimuksissa olla kuitenkaan pystytty todistamaan sosiaalisen tuen puskurivaikutusta (Searle, Bright & Bochner 2001). Sen sijaan opiskelijoiden kokemaa stressiä vastaan puskurivaikutusta havaittiin tuen ollessa vastavuoroista (Jou & Fukada 2002). Haastavaa puskurivaikutuksen arvioinnissa on stressitekijöiden mittaaminen, sillä kokemus kuormittavasta tilanteesta on aina yksilöllinen (Callaghan & Morrissey 1993, 206–207).

Yleisvaikutuksen malli (*main effect model*) selittää sosiaalisen tuen positiivisia vaikutuksia hyvinvointiin, joita syntyy akuuteista stressitekijöistä riippumatta (Mikkola 2006, 41). Mallin mukaan sosiaalisissa suhteissa syntyvä tuki ja suhteet itsessään luovat niin sanottuja kiinnikkeitä (*attachments*), joiden avulla yksilö täyttää liittymisen tarpeitaan ja kytkeytyy osaksi yhteisöä vahvistaen näin hänen kokemaa hyväksytyksi tulemisen tunnetta. Jotta tuella olisi yleisvaikutusta, on sosiaalisen verkoston laajuuden ja integraation vastattava yksilön tarpeita. (Albrecht, Burleson & Goldsmith 1994, 425; Callaghan & Morrissey 1993, 207; Stewart 1993, 35–38.)

Yleisvaikutuksen malli perustuu Bowlbyn (1969) liittymisen teoriaan (*attachment theory*), jonka lähtökohtana on yksilön synnynnäinen tarve tukeen ja turvallisuuteen. Lapsen saadessa vastakaikua näihin tarpeisiinsa läheisiltään hänelle syntyy sisäinen käsitys liittymisestä ja yhteenkuuluvuudesta sekä oppii sosiaalisia taitoja, jotka kaikkinensa mahdollistavat aikuisiän supportiivisten vuorovaikutussuhteiden rakentamisen. Teoria kuvaa siis yksilön ja sosiaalisen verkoston välistä vuorovaikutusta sekä supportiivisten tilanteiden vastavuoroista vaihtoa. Lisäksi teoria selittää havaitun tuen merkitystä yksilön hyvinvoinnille. (Callaghan &Morrissey 1993, 207–208.) Vaikka teorian testaaminen on ollut hankalaa, sillä se vaatii todisteekseen pitkittäistutkimusta, on liittymisen teorialle kuitenkin empiiristä näyttöä esimerkiksi tuen ja itsearvostuksen, havaitun tuen ja kiintymyssuhteiden sekä kiintymyssuhteiden ja valittujen selviytymisstrategioiden yhteyksistä (Mikkola 2006, 42).

Mikkola (2006, 42–43) kiteyttää puskuri- ja yleismallin keskittyvän siihen, millaisessa tilanteessa tuen tarvitsija on. Sen sijaan tuen suorat ja epäsuorat vaikutukset kuvaavat tuen vaikutusten näkymistä joko suoraan käyttäytymisen tasolla tai välillisesti erilaisten ajattelun prosessien kautta. Niin puskuri- kuin epäsuoravaikutuskin korostaa tuen vaikutusten välittymisessä yksilön ajattelun merkitystä eli tuen vaikutukset välittyvät yksilön ajattelun muuttuessa kuormittavassa tilanteessa. Näin ollen selitykset kytkeytyvät hallinnan tunteeseen. Sen sijaan liittymismallin ja suorien vaikutusten voidaan nähdä kytkeytyvän hyväksytyksi tulemiseen. Tuki nähdään molemmissa yhtämittaisesti hyvinvointia ylläpitävänä tekijänä vaikuttaen suoraan yksilöllä oleviin voimavaroihin. Viestinnän tutkimuksissa erityisesti nousee arviointi- ja selviytymisteoria selittämään supportiivisten sanomien ja ilmausten tehokkuutta, jolloin vaikuttavuuden selittäminen perustuu pääsääntöisesti kognitiivisiin ja konstruktiivisiin selittämisen tapoihin (Albrecht, Burleson & Goldsmith 1994; Burleson Goldmsith 1998). Erilaiset sosiaalisen tuen selitysmallit auttavat hahmottamaan viestinnän asiantuntijoiden kokemuksia tuesta liittyen heidän emotionaaliseen tilanteeseensa poikkeusaikana, ja tuen vaikutuksiin tilanteen epävarmuuden hallinnassa. Kuitenkaan ne eivät tarjoa riittävän laaja-alaista selitystapaa luodakseen kokonaiskuvaa viestinnän asiantuntijoiden kokemuksista supportiivisesta viestinnästä ja sille annetuista merkityksistä poikkeusaikana.

3.3.2 Supportiivinen viestintä työhyvinvoinnin kontekstissa

Sosiaalisen tuen on osoitettu toimivan selviytymiskeinona tai puskurina stressille ja loppuun kulumiselle (esim. Ray & Miller 1991). Lisäksi sitä on linkitetty lisääntyvään työtyytyväisyyteen ja tyytyväisyyteen organisaatiossa (Zimmermann & Applegate 1994) sekä työpaikan roolimonitulkintaisuuteen (Ray & Miller 1991). Lohduttavan vuorovaikutuksen on Zimmermann ja Applegaten (1992, 58–59) mukaan koettu vaikuttavan positiivisesti tyytyväisyyteen tiimivuorovaikutuksesta ja arvioihin tiimin kykyyn saavuttaa tehtävän tavoite, jolloin supportiivinen vuorovaikutus palvelee sekä relationaalisia tavoitteita hallita toisen emotionaalista kuormitusta että tehtävään liittyviä tavoitteita.

Pennanen (2015) havaitsi hoitohenkilöstön käsitysten työyhteisön vuorovaikutuksen merkityksestä työhyvinvoinnille jäsentyvän kuulumisen, yhteistyön, vaikuttamisen, tuen ja tiedonhallinnan kategorioihin. Kuulumisen työyhteisöön koettiin olevan hyvinvointia lisäävää sekä edellytys toimivalle yhteistyölle. Vertaisryhmään kuuluminen sen sijaan saattoi vähentää yhteisöllisyyden tunnetta kuppikuntien tai ulkopuolelle jättämisen muodoissa. Erityisesti kuulumisen tunnetta koettiin rakennettavan työtilanteiden ulkopuolisissa vuorovaikutuksessa esimerkiksi työpäivästä reflektoidessa (huom. työpaikan ja vapaa ajan rajojen hämärtyminen). Yhteistyö sen sijaan asettui työntekijöiden

tasavertaisuuden ja työtekijöiden eriarvoisuuden jatkumolle. Tasavertaisuuden ilmaiseminen synnyttää kokemusta yhteisöllisyydestä, joka mahdollistaa toimivan hyvinvointia lisääväksi koetun yhteistyön. Tutkimuksessa havaittiin, että tasavertaisuus ei kuitenkaan tuo aina hyvinvointia. Mahdollisen tehokkaasti tavoitteen saavuttamiseen pyrkivä vuorovaikutus tukee tällöin hyvinvoinnin kokemuksen rakentumista. Sen siirtyminen toisaalle sen sijaan kuormittaa työntekijöitä. Vaikuttamisen mahdollisuus hyvinvointia lisäävässä vuorovaikutuksessa lähinnä valinnanvaraisuuden kautta, sillä toisille hyvinvointia tuottaa se, ettei tarvitse vaikuttaa omaan työhön tai työyhteisöön liittyviin asioihin. Tiedonhallinta sen sijaan asettui tarve saada tietoa - tiedonhallinnan haasteet -jatkumolle. Työtekijöillä on halu ja tarve oppia uutta, mutta työn kiireinen luonne ei tarjoa aikaa sisäistää tietoa. Tiedon omaksuminen ja oppiminen kuvataan yksilön vastuiksi, mutta työyhteisön tai organisaation nähdään voivan tukea näitä prosesseja esimerkiksi kehittämällä ja tarjoamalla erilaisia käytänteitä tiedon jakamiseksi ja jalkauttamiseksi. Osastokokous nähtiinkin mahdollisuutena jakaa tietoa kollektiivisesti ilman, että tärkeitä tietoja tarvitsee poimia itse. Myös viestinnän asiantuntijoiden työnkuvaan liittyy hektisyys ja suuren tietomäärän hallitseminen. Sen vuoksi on oleellista selvittä, kuinka tiedonhallinta vaikuttaa viestinnän asiantuntijoiden tarpeeseen saada sosiaalista tukea.

Viimeisenä jatkumolle asetettiin Pennasen (2015) tutkimuksessa tarkoituksen mukainen tuki ja juuttuminen kielteisten seikkojen käsittelyyn. Riittävän tuen koettiin lisäävän hyvinvointia, mutta liiallinen tuki eli tarpeeton neuvominen koettiin kyseenalaistavan ammattitaitoa. Tutkimuksessa emotionaalista tukea koettiin tarvittavan, kun haastavien työtilanteiden (potilaiden haastavat tilanteet ja tunteet) kuormittavat myös hoitajaa. Emotionaalista tueksi koettiin tilanteiden ja tunteiden käsitteleminen. Myös työajanulkopuolinen tuki työtovereilta nähtiin tärkeäksi. Toisaalta liiallisen negatiivisen toiston koettiin lisäävän pahoinvointia. Tuen tärkeimmäksi antajaksi nähtiin hoitajakollega. Useissa muissa tutkimuksissa sen sijaan esihenkilön tuki on nähty tärkeimmäksi (esim. Van Vuuren ym. 2007; Bambacas ja Patrickson 2008). Tässä tutkimuksessa halutaankin selvittää, millainen ja miltä taholta tullut tuki koetaan merkityksellisimmäksi työhyvinvoinnin kannalta.

Myös Kessler, McLeod ja Wethington (1985, 499) tutkimus sosiaalisen verkoston kriisien vaikutuksista yksilöihin ehdottaa, että supportiivisesta viestinnästä voi olla negatiivisiakin vaikutuksia. Heidän mukaansa tukijalle asetetut aika ja energia vaatimukset saattavat itsessään aiheuttaa kuormitusta, erityisesti niiden tulessa valmiiksi vaativien roolivastuiden päälle. Tuella voidaan nähdä myös negatiivisia vaikutuksia tarjoajan ja vastaanottajan suhteeseen, mikäli tuen tarjoamiset ovat tehottomia tai ne tulkitaan väärin esimerkiksi saajan osaamisen kompetenssin aliarvioimisena. Myös tuen

vastaanottamisella voi olla negatiivisia seuraamuksia esimerkiksi vastaanottajan autonomian vähentäminen tai ongelmaratkaisukyvykkyyden heikentyminen. Myös Zimmermann ja Applegate (1994, 62) mukaan organisaatiotasolla voidaan nähdä olevan negatiivisia vaikutuksia, mikäli esihenkilölle avaudutaan jatkuvasti menettäen kyvyn ratkoa ongelmia itsekseen tai organisaatiokulttuurin muuttuessa henkilökohtaisten asioiden suunnattomaan purkamiseen häiriten työn ja suorittamista ja organisaation tavoitteiden saavuttamista. Steinberg ja Gottlieb (1994) huomauttavat tuen pyytämisen voivan olla problemaattista pyytäjän itsetunnolle syntyvien kustannusten, nolouden tai kiitollisuudenvelkaisuuden vuoksi. Vangelisti (2009, 41) toteaakin, ettei sosiaalisen tuen vaikutusten tulisi olettaa olevan aina positiivisia, sillä tuen saaminen saattaa esimerkiksi aiheuttaa epävarmuutta saajan osaamisesta ja itsetunnosta. Tuen vastaanottamisen saattaa lisäksi paljastaa ulkopuolisille tuen saajan heikkouksia. Lisäksi ongelmallista saattaa olla tuen saajan epäilyt voivansa saada juuri hänelle sopivaa tukea tuen antajalta. Tämä saattaisi liittyä Virtasen ja Isotaluksen (2011, 37–38) mukaan siihen, ettei tuen antaja tunnista tuen tarvetta oikein ja pyrkii käsittelemään sitä esimerkiksi huomioimatta riittävästi tuettavan emotionaalisia kokemuksia kyseessä olevaan loveen.

Supportiivinen prosessi ei siis ole aina positiivisia kokemuksia tai hyvinvointia tuottavaa. Virtanen ja Isotalus (2011, 37–38) toteavatkin, että tuen antamisen ja vastaanottamisen lopputulemiin vaikuttavat useat eri tekijät, joten tuen epäonnistuminenkin voi johtua monista syistä. Sen vuoksi tässä tutkielmassa selvitetään, millaisia tuen tarpeita poikkeusaika viestinnän asiantuntijoissa herätti, ja millaista tukea he saivat huomioiden myös tuen negatiiviset aspektit. Tarpeiden ja saamisten kokemuksia vertailemalla voidaan hahmottaa, millainen tuki tuotti hyvinvointia.

3.3.3 Työssäjaksamisen tukijat

Työntekijöiden työssäjaksamista tarkasteltaessa on myös tutkittu tuen antajia. Pääasiassa tutkimus on keskittynyt työyhteisön sisäisten tukijoiden, kuten työkaverien ja esihenkilön, antamaa tukea. Mutta myös aviopuolisoiden antaman tuen vaikutuksia on tutkittu.

Tardy (1994) mukaan ei-läheiseltä saatu tuki voi auttaa suoriutumaan ongelmanratkaisutehtävästä läheiseltä saatua paremmin. Ellis ja Miller (1994) mukaan käsiteltäessä työpaikan stressiä on todennäköisempää, että organisaation lähteet voivat tarjota enemmän tukea kuin ystävät ja perhe työpaikan ulkopuolelta. Heidän mukaansa aiempi tutkimuskirjallisuus ehdottaa esihenkilön tuen olevan mahdollisesti tehokkainta vähentämään työhön liittyvää stressiä, mutta merkittäviä vaikutuksia on

myös huomattu työkaverien tuelle. Ray ja Miller (1991) havaitsivat, että esihenkilön ja työkaverin antamalla tuella oli lähes identtiset vaikutukset havaittuun roolimonitulkintaisuuteen.

Ellis ja Miller (1994) huomauttavat, että yleisestä tavasta ajatella työsuhteilla olevan suurempi vaikutus tuen tehokkuuteen esimerkiksi loppuun palamiseen liittyvien oireiden hallintaan kuin henkilökohtaisilla suhteilla huolimatta, on myös havaittu toisinaan henkilökohtaisten suhteiden olevan vaikuttavampia, toisinaan työyhteisön suhteiden ja toisinaan tässä ei nähdä eroa. Metts ym. (1994) tutkivat työyhteisöstä ja perhesuhteista saadun tuen edistäviä vaikutuksia työhön liittyvien stressitekijöiden hallintaan. He ehdottavat, että supportiivisen käyttäytymisen ja henkilökohtaisten suhteiden välillä on dialektiikka, jossa supportiiviset aktiot edistävät suhteen kehittymistä ja määrittelyä, mutta muodostuttuaan suhteen määrittely rajoittaa aktioiden tulkintaa, jotka esiintyvät sen rajoissa. Tutkimuksessa eniten tukea antaviksi koettiin työpaikalla työkaverit ja työpaikanulkopuolella puolisot tai romanttiset partnerit. Työnulkopuolisissa suhteissa arvonannontuki koettiin merkittävästi tehokkaampaa kuin muut tuen muodot ja informatiivinen tuki kaikista epätehokkaimmaksi. Sen sijaan emotionaalinen tuki koettiin merkittävästi tehokkaammaksi, mikäli sitä saatiin työepisodin aikana kuin työn ulkopuolella. He selittivät tätä johtuen joko rakenteellisista tekijöistä (esim. työkaverit ovat usein läsnä ongelmien ilmaantuessa ja voivat siten tarjota emotionaalista tukea heti tai hankalampien ongelmien kohdalla voidaan siirtää ongelman käsittelyä, jolloin kotiin tuotavat ongelmien ratkaisut vievät enemmän aikaa) tai relationaalisista tekijöistä (esim. työnulkopuoliset suhteet saattavat olla affektiivisesti varioivampia ja edustaa sekä hyvin tehokkaita että epätehokkaita emotionaalisia tuen yrityksiä). Tutkimuksessaan he havaitsivat, että yksikään tietty henkilökohtainen suhde ei tarjonnut tehokkaampaa tukea kuin toinen, mutta tuen laadun vertailu indikoi puolisoiden olevan merkittävästi korkeammalla yleisessä torjumisessa kuin mikään muu henkilökohtaisen suhteen kategoria. Työn kontekstissa supportiivisten yritysten tehokuutta ennusti konkreettinen avustus, yleinen supportiivisuus suhteessa ja emotionaalinen tuki. Työnulkopuolisessa kontekstissa tilanne oli kompleksisempi: konkreettinen avustus ei ollut kovin tärkeää, mutta yleinen suhteen supportiivisuus ja tuki ammatilliseen sitoutumiseen olivat ennustajia tehokkuudelle. Poikkeusajan myötä työntekeminen on kuitenkin muuttunut valtavasti, joten on merkityksellistä testata, miten etätyöhön siirtyminen on vaikuttanut viestinnän asiantuntijoiden kokemukseen tuen antajistaan.

Työyhteisöltä saadun tuen tehokkuutta on perusteltu muun muassa läheisyydellä ja samaistumisella. Esimerkiksi Trees (2000, 243) mukaan läheisyyden lisääntyessä osapuolten herkkyys toistensa tuen tarpeille kasvaa ja siitä nousseet odotukset supportiivisuudesta saa taipuvaiseksi tulkitsemaan

vuorovaikutustilanteita supportiivisiksi. Samaistuminen nähdään johtuvan jaetusta taustasta, kuten kokemus työprosessista. Lisäksi jaettu tausta voi auttaa tuen antajaa tunnistamaan tuen tarpeen helpommin kuin muut vuorovaikutuskumppanit. (ks. Mikkola & Nykänen 2020). Jaettu tausta on havaittu Albrecht ja Adelman (1984, 7) mukaan erityisen tärkeäksi, kun stressitekijä poikkeaa merkittävästi arjen kokemuksista.

Kaiken kaikkiaan voidaan todeta, että supportiivisen viestinnän tutkimus on edelleen tärkeä ja ajankohtainen tutkimusaihe, sillä se on tärkeä osa työn ja vapaa-ajan vuorovaikutussuhteita. Lisäksi sen on todistettu voivan edistää yleisesti hyvinvointia sekä tarkemmin työhyvinvointia. Koska viestinnän asiantuntijat tekevät työkseen supportiivista viestintää omissa organisaatioissaan ja sen sidosryhmien kanssa, on oleellista selvittää, millaisia merkityksiä supportiivinen viestintä heidän kokemuksissaan saa. COVID-19-pandemian korostaessa huolta kaikkien yhteiskunnan jäsenten terveydestä voidaan ajatella supportiivisen viestinnän korostuneen ja sen vaikutusten konkretisoituneen entisestään. Lisäksi maailmanlaajuisesta kriisitilanteesta johtuen siirryttiin laaja-alaiseen etätyöskentelyyn, joka monissa organisaatioissa oli tässä mittakaavassa uutta. Tämä tutkimus tarjoaa siis mahdollisuuden pohtia yleisemminkin etätyöhön kaivattua supportiivista viestintää kriisittömänä ja tulevien kriisien aikana.

4 TUTKIELMAN TOTEUTUS

Edellisessä luvussa perehdyttiin viestinnän asiantuntijoiden työnkuvaan ja vaatimuksiin sekä heidän vuorovaikutussuhteisiinsa. Lisäksi syvennyttiin aiempaan tutkimukseen supportiivisesta viestinnästä voidaksemme ymmärtää, viestinnän asiantuntijoiden vuorovaikutussuhteita tuen näkökulmasta poikkeuksellisena aikana. Tässä luvussa määritellään tutkimusongelma ja -kysymykset, minkä jälkeen esitellään tutkielman lähtökohdat ja metodologiset valinnat.

4.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset

COVID-19-pandemia aiheutti suuren myllerryksen laajasti yhteiskunnassamme koskettaen meitä kaikkia alasta ja iästä riippumatta kertarysäyksellä pysäyttäen toimintamme hetkellisesti. Juholin (2017, 242–243) kuvaa muutoksen voivan koskettaa toimialaa, yksittäistä organisaatiota tai sen osaa, merkittäviä sidosryhmiä tai joitain heistä, läheistä toimintaympäristöä tai globaalia. Yhtäaikaisesti voi olla menossa monta suurta tai pientä erilaista muutosprosessia. Voidaankin sanoa, että pandemian aiheuttama kriisi on hyvin poikkeusluontoinen sen vaikuttaessa kaikkiin toimialoihin, organisaatioihin ja sidosryhmiin sekä ammatillisesti että yksityisesti ihmisiin taudin uhatessa terveyttä. Sen vaikutukset näkyivät myös meneillään olevissa muutosprosesseissa ja aiheutti monia uusia. On siis merkityksellistä tutkia ajassamme suuren mullistuksen alkumetrejä. Erityisen mielekästä se on vuorovaikutuksen näkökulmasta, sillä Juholinin (2017, 242–243) mukaan: ”Mitä suurempi muutos on sitä enemmän, tarvitaan vuorovaikutteista viestintää. Muutoksen aikaansaaminen on ihmisten johtamista ja ihmisten välistä vuorovaikutusta.”

Kriisitilanteessa tärkeäksi nousee tiedon välittäminen, mutta Elving (2005) korostaa yhteisöllisyyden rakentamista ja kannustavaa ilmapiiriä epävarmuuden kokemusten vähentämiseksi. Juuri supportiivisen viestinnän on nähty auttavan tilanteeseen, itseen, toiseen tai vuorovaikutussuhteeseen kohdistuvaa epävarmuuden hallintaan (Albrecht & Goldsmith 2003, 265). Pandemian aiheuttaman poikkeusajan voidaankin nähdä aiheuttaneen mahdollisesti epävarmuutta näitä kaikkia kohtaan, jolloin tuen tarve on ollut korostunut. Sosiaalista tukea ja sen viestintäprosesseja on tutkittu omaa tai läheisten terveyden heikentymisen aiheuttaman kriisin tai menetyksen kohdalla (esim. Eriksson, Arve & Lauri 2006; Eriksson, Somer & Lauri 2001; Kaunonen 2000; Cutrona & Suhr 1992) sekä työhön liittyvään uupumukseen liittyen (esim. Ellis & Miller 1994; Metts ym. 1994), mutta pandemian aiheuttamat vaikutukset ovat aiheuttaneet huolta niin oman kuin läheistenkin terveyden sekä taloudellisen pärjäämisen vuoksi, jolloin tuen tarpeen näkökulmasta tilanne on hyvin poikkeuksellinen.

Pandemian aiheuttaman kriisi aiheutti epävarmuutta monella tasolla ja European Communication Monitor (2019) kiteyttää juuri viestijöiden tärkeimmäksi tehtäväksi yhteiskunnan jäsenten ja erilaisten sidosryhmien luottamuksen rakentamisen ja ylläpitämisen, nousee viestinnän asiantuntijat kiintoisaksi tarkastelukohteeksi poikkeusaikana. Myös Gilstrap ja Bernier (2017) huomauttavat viestijöiden toimivan elintärkeässä roolissa organisaatioiden tuloksellisuuden ja tehokkuuden suhteen, sekä korostavat työn vaativuutta ja kuormittavuutta. Erityisesti poikkeusaika kasvatti työtehtävien määrää ja muun muassa siten lisäsi painetta viestijöille (Melgin & Asunta 2020). Koska hyvinvoivat työntekijät ovat tehokkaampia, innovatiivisempia ja tuloksellisempia (Anttonen & Räsänen 2009), on perusteltua tarkastella juuri tämän strategisesti vaikuttavan ja yhteiskunnan toimia tukevan tahon työssäjaksamista poikkeusaikana. Näin ollen tämän tutkielman tutkimusongelma on:

Millainen merkitys supportiivisella viestinnällä on viestinnän asiantuntijoiden työssäjaksamiseen COVID-19-pandemian aiheuttamana poikkeusaikana keväällä 2020?

Tässä tutkielmassa pyritään siis selvittämään viestinnän asiantuntijoiden kokemuksia poikkeusaikana erityisesti supportiivisuuden näkökulmasta. Supportiivista viestintää on tutkittu paljon kvantitatiivisin menetelmin (Virtanen 2015, 55), joten tieteellinen tarkastelu laadullisesti voi täydentää ymmärrystämme tuesta. Viestinnän asiantuntijoiden kokemuksiin keskittymällä voimme syventää käsitystä, millaisia merkityksiä supportiivisuudelle annetaan erityisesti tämän luokan kriisin aikana.

Koska epävarmuutta ja mahdollista kuormitusta aiheuttaneet tekijät kuuluvat sekä työn että henkilökohtaisen elämän piiriin ja kysymykseen, kenen tuki koetaan tärkeimmäksi jaksamisen kannalta ei olla saatu yksiselitteistä vastatusta (ks. Ellis & Miller 1994; Zimmerman & Applegate 1992; Cutrona & Suhr 1994), halutaan tässä tutkielmassa selvittää, mitkä asiat ensinnäkin koettiin kuormittaviksi poikkeusaikana ja toiseksi, keneltä siihen koettiin saavan tukea. Tuen antajien rooli jätetään tutkittavien määriteltäväksi, sillä Metts ym. (1994) huomauttaa saman kategoriaan (ystävä, työkaveri, puoliso) näennäisesti kuuluva tuen antaja saattaa vuorovaikutussuhteesta riippuen saada myös muiden kategorioiden ominaisuuksia suhteessa siihen, mihin supportiivisuuden voima liittyy (huom. blended relationships, Bridge & Baxter, 1992). Esimerkiksi työkaverien parempaa tukea työhön liittyvissä epävarmuuksissa on perusteltu fyysisellä läsnäololla ja siitä seuranneella välittömyydellä haasteiden ilmaantuessa (Cutrona & Suhr 1994). Etätyössä välittömään ympäristöön saattaa kuulua esimerkiksi työn ulkopuolisia tukijoita. Näin ollen ensimmäinen tutkimuskysymys on:

K1: Millaista supportiivista viestintää viestinnän asiantuntijat kokivat saavansa työssä jaksamiseensa poikkeusaikana?

Koska saatu tuki ei aina vastaa tuen tarpeita on oleellista tarkastella myös viestinnän asiantuntijoiden kokemuksia tuen tarpeesta poikkeusaikana. Erityisesti etätyön tuomat muutokset ovat voineet aiheuttaa tarvitsemisessa ja sen tarpeessa epäsuhtaa. Näin ollen toinen tutkimuskysymys on:

K2: Millaista supportiivista viestintää viestinnän asiantuntijat kokivat tarvitsevansa työssä jakamiseensa poikkeusaikana?

Koska COVID-19-pandemian aiheuttama poikkeusaika aiheutti suuria muutoksia niin viestinnän asiantuntijoiden työssä kuin työn tekotavoissa (Melgin & Asunta 2020) on muutos tämän ajankohdan ytimessä. Näin ollen on oleellista tarkastella viestinnän asiantuntijoiden kokemuksia yleisesti tilanteeseen liittyvistä muutoksista, jotka pohjustavat siitä seuranneita muutoksia supportiiviseen viestintään. Siksi kolmas tutkimuskysymys on:

K3: Miten viestinnän asiantuntijoiden supportiivisen viestinnän tarve ja sen saaminen ovat muuttuneet poikkeusajan myötä?

Viestinnän asiantuntijoiden työ vuorovaikutuksen tutkimuksen kannalta erityislaatuinen, sillä viestintä asettuu ensinnäkin työn sisällöksi ja viestijöiden asiantuntijuuden substanssiksi. European Communication Monitor (2019) mainitseekin viestijöiden kahdeksi tärkeimmäksi ominaisuudeksi olla sosiaalinen ja empaattinen ”antenni sekä tehokkaiden viestien tuottaja ja välittäjä. Näin ollen supportiivisen viestinnän ymmärrys on keskeinen osaamisen alue viestinnän asiantuntijoiden työssä. Sen lisäksi viestintä on niin kuin muidenkin asiantuntijatyötätekevän kohdalla ammatillisuuden toteuttamisen työkalu sekä työnteon paikka eli työn tavoitteet toteutuvat vuorovaikutuksessa olemisen myötä (ks. Gerlander & Isotalus 2010). Myös Virtanen (2015) on huomannut, että oma osallisuus interpersonaalisessa suhteessa vaikuttaa tuen antamisen kokemukseen. On siis mielenkiintoista selvittää, miten viestinnän asiantuntijat kokevat oman viestinnällisen osaamisensa vaikuttavan esimerkiksi rooliinsa työyhteisössä suhteessa supportiivisuuteen, heidän tulkintoihinsa saadusta tuesta poikkeusaikana sekä tuen merkityksellisyyteen työssäjaksamisessa. Näin ollen viimeinen tutkimuskysymys on:

K4: Miten viestinnän asiantuntijat arvioivat oman asiantuntijuutensa vaikuttavan supportiiviseen viestintään työpaikallaan?

Näillä tutkimuskysymyksillä pyritään selvittämään viestinnän asiantuntijoiden kokemuksia supportiivisesta viestinnästä erityisesti työssä jaksamisen näkökulmasta ensimmäisen korona-aallon aikana eli poikkeusaikana keväällä 2020. Seuraavaksi perehdymme tutkielman metodologisiin valintoihin.

4.2 Tutkimusmenetelmä/ Metodologia

Edellisessä luvussa avattiin tutkielman tutkimusaukkoa ja perusteltiin tutkimuskysymysten tuomaa näkökulmaa. Seuraavaksi syvennytään tutkielman metodologiaan avaamalla ensin tutkielman fundamentaalisia lähtökohtia, sitten kerrotaan aineiston keruusta ja saavutetusta aineistosta, ja lopuksi avataan aineiston analyysiä.

4.2.1 Tutkielman lähtökohdat

Tämän tutkielman tarkoituksena on tutkia viestinnän asiantuntijoiden kokemuksia supportiivisuudesta pyrkimällä ymmärtämään supportiivisuudella annettuja merkityksiä erityisesti työssäjaksamisen näkökulmasta poikkeusaikana. Supportiivisuuden ja supportiivinen viestintä nähdään syntyvän, rakentuvan ja olevan olemassa vuorovaikutussuhteessa. Tämä tutkimus asettuukin sosiokulttuurisen ja fenomenologisen tutkimustradition rajapinnalle, sillä sosiokulttuuriselle traditiolle tyypillisesti tiedon ja vuorovaikutussuhteen nähdään rakentuvan vuorovaikutuksessa merkitysten rakentamisen ja jakamisen myötä ryhmissä, yhteisöissä ja kulttuureissa (Littlejohn & Foss 2008, 43). Sosiokulttuuriseen traditioon kuuluu vahvasti konstruktivistinen tutkimusperinne, jossa näkökulma on kiinteästi yksilöiden merkitysjärjestelmässä, jolloin vuorovaikutuksessa rakennetaan supportiivisuutta erilaisten supportiivisten sanomien ja niille annettujen tulkintojen kautta (Mikkola 2006). Tämän tutkielman kannalta tärkeinä piirteitä sosiokulttuurisesta tutkimusperinteestä on kulttuurin ja kontekstin huomioiminen tärkeänä osana ymmärtää viestinnän asiantuntijoiden kokemuksia ja niille yhdessä rakennettuja merkityksiä eli niin sanotun horisontin nostaminen holistisempaan näkemykseen. Kulttuuri nähdään siis merkityksellisenä siinä, mitä vuorovaikutuksessa tuotetaan, ja vuorostaan kulttuuri muodostaa kontekstin toiminnalle ja tulkinnalle (Littlejohn & Foss 2008, 44).

Fenomenologisen tradition mukaisesti tässä tutkielmassa viestinnän asiantuntijan kokemukset ja tulkinnat nousevat tarkastelun kohteeksi tuottaen ymmärrystä poikkeusajan supportiivisuudesta. Viestinnän asiantuntijoiden, kuten myös tutkijan tieto, on saavutettu omasta tietystä näkökulmasta tai kokemuksesta tästä maailmasta nostaen koetut ja eletyt kokemukset todellisuuden perustaksi. (Littlejohn & Foss 2008, 37–38.) Fenomenologisesta näkökulmasta katsottuna vuorovaikutus ymmärretään yksilö- ja identiteettisidonnaisena prosessina, joka ilmenee dialogeissa subjektiivisten

kokemusten jakamisena (Craig 1999, 138). Meidän kokemuksemme, historiamme, ja traditiomme antavat meille siis tapoja ymmärtää asioita, emmekä voi erottaa itseämme näistä tulkinnallisista raameista. Näin ollen kokemuksemme värittää aina havaintojamme, syitä ja ymmärtämistämme. (Littlejohn & Foss 2008, 135.) Tässä tutkielmassa huomioidaankin myös viestinnän asiantuntijoiden oman asiantuntijuutensa vaikutukset käsityksiinsä supportiivisuudesta poikkeusaikana, jotka ovat erityinen kehys verrattuna muihin professionaalisiin viestintäsuhteisiin.

Yhtäältä nähdään siis viestinnän asiantuntijan kokemukset supportiivisuudesta syntyvän yhdessä kulttuuristen vaikutusten värittämänä rakentuvan vuorovaikutuksen kautta. Toisaalta nähdään yksilön oman eletyn kokemuksen ja siitä tehdyn tulkinnan tarjoavan erityislaatuisen mahdollisuuden ymmärtää supportiivisuutta poikkeusaikana luoden merkityksiä työssäjaksamiselle ja hyvinvoinnille. Subjektiiviset kokemukset vuorovaikutuksesta ja vuorovaikutusprosessit itsessään asettuvat myös sosiaalisiin verkostoihin ja rakenteisiin. Molempiin tutkimustraditioihin liittyy vahvasti tulkinnallisuus ja sen tuomat mahdollisuudet ymmärtää vuorovaikutusta ja vuorovaikutussuhteita (Craig 1999). Koska tässä tutkielmassa viestinnän asiantuntijoiden supportiivisen viestinnän kokemuksia lähestytään fenomenologisen ja sosiokulttuurisen tieteen filosofian näkökulmasta, lähestytään aineistonkeruuta ja analyysiä laadullisin menetelmin.

4.2.2 Aineistonkeruu

Tässä luvussa perehdytään tutkielman aineistonkeruuseen avaamalla ensin puolistrukturoitua teemahaastattelua juuri viestinnän asiantuntijoiden kokemuksien tarkasteluun sopivana aineistonkeruumenetelmänä, sitten avataan itse aineistonkeruuta ja lopuksi kuvataan kerättyä aineistoa.

Puolistrukturoitu teemahaastattelu

Koska tässä tutkimuksessa halutaan syväluotaavampaa tietoa viestinnän asiantuntijoiden kokemuksista ja niille annetuista merkityksistä, on kvalitatiiviset tutkimusmenetelmät toimiva ratkaisu tällaisen ymmärryksen kerryttämiseen. Kvalitatiivinen tutkimus korostaakin sosiaalisten ilmiöiden merkityksellisyyttä, kun kuvataan, tulkitaan tai selitetään vuorovaikutusta, kulttuuria tai sosiaalista toimintaa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 163), kuten supportiivista viestintää. Koska supportiivista viestintää on tutkittu maailmalla pääsääntöisesti kvantitatiivisin tutkimusmenetelmin, tarjoaa kvalitatiivinen lähestyminen supportiivisen viestinnän tutkimuksen kentälle uuden avauksen

(Virtanen 2015, 55). Laadullisilla menetelmillä voidaankin saavuttaa ilmiöstä uusia tasoja, jotka täydentävät tai tarjoavat mahdollisia uusia selityksiä mitattuihin tuloksiin.

Tässä tutkielmassa aineiston keruuseen valittiin laadullinen puolistrukturoitu teemahaastattelu. Koska Tuomi ja Sarajärvi (2018, 63–65) viittaavat näiden olevan synonyymejä toisilleen käytetään jatkossa teemahaastattelun termiä. Haastattelun avulla haluttiin luoda luonteva keskustelumainen tilanne, jossa viestinnän asiantuntijat kokivat helpoksi ja vapaaksi kertoa omista kokemuksistaan. Hirsjärvi ym. (2010, 199–205) mukaan haastattelu onkin ainutlaatuinen tutkimusmenetelmä, koska tutkija on suorassa vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Haastatteleminen mahdollistaakin kysymysten ja keskustelun kuljetuksen säätelyn tilanteisesti ja vastaajia myötäillen. Myös Tuomen ja Sarajärven (2018, 65) mukaan haastattelun suurimpana etuna on sen joustavuus, sillä se mahdollistaa kummankin osapuolen tarkentavat kysymykset sekä mahdollisesti oikaisun uuden aiheen tai näkökulman aiheuttaman väärinymmärryksen kohdalla.

Teemahaastattelu valikoitui muista haastattelutyypeistä tähän tutkielmaan, sillä sen muodollinen vapaus tarjoaa mahdollisuuden syventyä erityisen hyvin aiheisiin tai haastateltavan kokemuksiin tilanteen sen salliessa. Haastatteluiden tueksi rakennettiin teemoiteltu haastattelurunko, jolla voitiin varmistaa samojen aihepiirien läpikäyminen kaikkien haastateltavien kanssa mahdollistaen kuitenkin keskustelumaisen siirtymisen aiheesta toiseen. Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 47–48) mukaan teemoittelu viittaakin etukäteen määriteltäviin haastattelussa esiin otettaviin aihepiireihin, mutta niille ei määritetä tarkkaa muotoa ja järjestystä täysin strukturoidun haastattelumenetelmän mukaisesti. Osittainen strukturointi auttoi ohjaamaan keskustelua niille urille, jotka vastasivat tutkittavaan aiheeseen. Tämän tutkielman teemat ja kysymysrunko muodostettiin aiemmin esitellyn teoreettisen viitekehyksen perusteella (Tuomi & Sarajärvi 2018) seuraaviksi: 1) käsitys supportiivisesta viestinnästä, 2) viestijän työn haasteet ja työssä jaksaminen poikkeusaikana, 3) tuen saanti poikkeusaikana ja 4) tuen tarpeet viestinnän alalla.

Koska laadulliset menetelmät tuovat esiin haastateltavien omat kokemukset viestinnästä ja sille annetuista merkityksistä suhteessa työssäjaksamiseen, ovat laadulliset menetelmät tärkeitä. Siten teemahaastattelulla on mahdollista kerätä yksilöllistä ja syväluotaavaa tietoa viestinnän asiantuntijoiden kokemuksista poikkeusaikana ja sopii tähän tutkielmaan aineistonkeruumenetelmänä erinomaisesti.

Aineistonkeruu

Tutkielman aineisto kerättiin haastattelemalla kymmentä viestinnän ammattilaiseksi itsensä kokevaa sekä viestinnän parissa poikkeusaikana keväällä 2020 työskentelevää henkilöä. Haastateltavat tavoitettiin sosiaalisen median kautta jakamalla haastattelukutsua Twitterissä, LinkedInissä ja Facebookissa. Facebookissa kutsu välitettiin myös muutamiin viestinnänasiantuntijoiden ryhmiin. Haastateltavat ottivat suoraan yhteyttä tutkijaan. Haastattelukutsusta ilmeni tutkimuksen aihe, tutkimusala, tietoja haastattelutilanteen etenemisestä sekä muista haastattelukäytäntöihin liittyvistä seikoista.

Haastateltavaksi saatiin kymmenen suomalaista viestinnänasiantuntijaa. He olivat keski-iältään noin 33-vuotiaita nuorimman ollessa 25 ja vanhimman 44. Haastateltavista kahdeksan oli naisia ja kaksi miehiä. Työkokemusta viestinnän alalta heillä oli keskimäärin 8,8 vuotta työkokemuksen vaihdellessa haastateltavien välillä kahdesta vuodesta 21 vuoteen. Alan kokemukseen laskettiin mukaan myös opintojen ohella tehty osa-aikainen viestinnäntyö sekä työkokemus toimittajana. Haastateltavista kahdella oli kokemusta viestinnästä myös toimittajan roolissa organisaation viestijän roolin lisäksi. Poikkeusajan aikana olleen työsuhteen pituus haastatteluhetkellä oli haastateltavilla keskimäärin lähes 3 vuotta lähtien puolesta vuodesta 10 vuoteen. Haastateltavista puolet olivat asiantuntijatehtävissä ja puolet esihenkilöroolissa. Viestintätiimit, joissa haastateltavat työskentelivät, olivat keskimäärin 7,5 henkeä pienimmän tiimin ollessa neljä henkeä ja suurimman 15. Kuitenkin osaa tiimien jäsenistä voisi lähinnä kutsua läheisempinä viestijäkollegoina työtehtävien jakautuessa hyvin erisuunnille. Alla (ks. Taulukko 1) on koottuna tarkemmin haastateltavien demografisia tietoja:

Taulukko 1. Haastateltavien demografisia piirteitä.

	Keskiarvo	**Pienin**	**Suurin**
Ikä (vuosina)	33,1	25	44
Viestinnän alan työkokemus (vuosina)	8,8	2	21
Poikkeusajan aikaisen työsuhteen pituus (vuosina)	2,9	0,5	10
Viestintätiimin koko (hlöä)	7,4	4	15

Haastateltavat työskentelivät joko Helsingissä, Tampereella tai Porissa. Haastateltavat kattoivat myös Tilastokeskuksen Standardi toimialaluokituksen (TOL 2008) mukaan kuusi kattotoimialaluokkaa: ammatillinen, tieteellinen ja tekninen toiminta, informaatio ja viestintä, julkinen hallinto,

koulutus, muu palvelutoiminta ja rakentaminen. Alla (ks. Taulukko 2) on tarkemmin avattuna, millaisiin organisaatioihin haastateltavat kuuluivat.

Taulukko 2. Haastateltavien työorganisaatioiden toimialat TOL 2008 luokituksen mukaan.

Toimialan pääluokka	**Toimialan alaluokka**
Rakentaminen	-
Informaatio ja viestintä	-
Ammatillinen, tieteellinen ja tekninen toiminta	Mainostoiminta ja markkinatutkimus
Ammatillinen, tieteellinen ja tekninen toiminta	Insinööripalvelut ja niihin liittyvä tekninen konsultointi
Julkinen hallinto	Julkinen yleishallinto
Julkinen hallinto	Pakollinen sosiaalivakuutustoiminta
Koulutus	Korkea-asteen koulutus
Muu palvelutoiminta	Ammattiyhdistysten toiminta
Muu palvelutoiminta	Ammattiyhdistysten toiminta
Muu palvelutoiminta	Seurakunnat ja uskonnolliset järjestöt

Tutkittavasta kohderyhmästä saatiin siis hyvin kattava monesta demografisesta näkökulmasta katsottuna.

Aineiston kuvaus

Haastattelut toteutettiin haastateltavien toiveiden mukaisesti joko kasvokkain tai videopuheluna Microsoft Teams -kokouksessa. Ennen virallisia haastatteluita tehtiin yksi pilottihaastattelu, jossa testattiin haastattelurungon toimivuutta esimerkiksi varmistamalla, että kysymykset ovat ymmärrettäviä ja teemat palvelevat tutkimusongelmaa. Haastatteluista yhdeksän pidettiin videopuheluna hyödyntäen videokuvaa yhteyksien sen salliessa. Kahdessa haastattelussa kuvayhteys oli katkaistava heikon internet-yhteyden vuoksi, jolloin haastattelua jatkettiin ääniyhteydellä. Yksi haastatteluista suoritettiin kasvokkain haastateltavan toivomassa paikassa. Haastattelut pidettiin aikavälillä 30.6. – 16.7.2020. Kaikkien haastateltavien kanssa keskusteltiin samoista teemoista, mutta kysymysten muoto ja esitysjärjestys muokkautuivat tilanteen mukaan tyypillisen puolistrukturoidun teemahaastattelun mukaisesti (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47–48).

Kaikki haastattelut nauhoitettiin litteroinnin mahdollistamiseksi, mutta ne hävitetään tutkielman valmistuttua. Haastattelut kestivät 1 h 15 min–2 h. Yhteensä haastatteluaineistoa kerättiin lähes 16 h. Haastattelut litteroitiin sanatarkasti käyttäen apuna Microsoft Wordia ja Audacity -ohjelmia.

Sanatarkka litterointi on riittävä, sillä tässä tutkimuksessa halutaan selvittää haastateltavien kokemuksia ja ajatuksia työhyvinvoinnin rakentumisesta vuorovaikutuksessa. Valmista litteraattia, jossa haastattelijan osuudet keskustelusta oli tiivistetty yhdelle riville, syntyi kaikkiaan 173 sivua Calibri-kirjasimella 1,15 rivivälillä ja 12 fonttikoolla. Litteraattia muokattiin aluksi poistamalla niin henkilöiden kuin yritystenkin nimet sekä muut tunnistetiedot haastateltavien anonymiteetin varmistamiseksi. Haastateltavat ovat nimetty tuloskappaleessa satunnaisessa järjestyksessä H1, H2, H3 ja niin edelleen.

4.2.3 Aineiston analysointi

Aineiston käsittelyä jatkettiin tutkimuskysymyksien pohjalta, jolloin menetelmällisesti päädyttiin teoriaohjaavaan ja aineistolähtöiseen sisällön analyysin valitsemiseen. Koska aiemmassa tutkimuskirjallisuudessa on melko vakiintunut tapa nähdä supportiivinen viestintä sen eri funktioiden kautta, hyödynnettiin näitä raameja tutkimuskysymyksissä 1 ja 2. Näin ollen kahteen ensimmäiseen tutkimuskysymykseen lähestyttiin teoriaohjaavan analyysin kautta. Funktioiden alle syntyvien kategoriat kuitenkin syntyivät aineistolähtöisesti. Sen sijaan tutkimuskysymyksiin 3 ja 4 ei ollut valmista raamia, vaan tuloksia lähestyttiin aineistolähtöisesti. Seuraavaksi esitelläänkin paremmin valitut metodit analyysiin.

Teoriaohjaava sisällönanalyysi

Kahteen ensimmäiseen tutkimuskysymykseen, eli millaista tukea saatiin ja tarvittiin, analysointiin teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla. Tarkasteltaessa millaista tukea viestinnän asiantuntijat kokivat saavansa (K1) tai tarvitsevansa (K2) poikkeusaikana työssäjaksamiseensa, olisi ollut haastavaa sivuuttaa jo vakiintuneita tapoja jaotella supportiivista viestintää sen funktioiden kautta. Tällöin aineiston luokittelu voi perustua aikaisempaan käsitejärjestelmään (Tuomi & Sarajärvi 2018, 95). Kuten aiemmin teoreettisessa viitekehyksessä todettiin, tuen muotoina voidaan nähdä emotionaalinen, informatiivinen ja instrumentaalinen tuki (esim. Callaghan & Morrissey 1993, 203). Vaikka jotkut tutkijat ovat esittäneet myös muita tuen muotoja tähän rinnalle (esim. Kumpusalo 1991), tässä tutkielmassa nähdään niiden asettuvan pääkolmikon alle. Näin ollen ne valittiin lähtökohdaksi aineiston läpikäymiselle, jolloin voitiin tehdä ensimmäinen teoriaohjaavan analyysin vaihe muodostamalla funktioista analyysirunko (Tuomi & Sarajärvi 2018, 95). Ennen analyysi rungon käyttöä aineistosta eroteltiin tuen saamiseen liittyvät kokemukset. Erikseen poimittiin myös tuentarpeesta kertovat kokemukset. Muodostettu analyysirunko oli hyvin väljä muodostuen aluksi vain kolmesta

pääkategoriasta eli sosiaalisen tuen funktioista. Seuraavaksi aineisto luokiteltiin systemaattisesti näiden alle kummankin tutkimuskysymyksen kohdalla, jonka jälkeen aineistoa pelkistettiin tiivistämällä sanoman ydin yhdeksi fraasiksi.

Esimerkiksi seuravasta sitaatista tunnistettiin sen kertovan tuen saamisesta ja tarkemmin emotionaalisen tuen saamisesta. Sitaatin ydin liittyy samaistumiseen ja vastavuoroiseen itsestä kertomiseen.

> H1: Se on ollu mulle tosi tärkee, et on pystynyt silleen samaistuun jonkun toisen fiiliksiin ja se on pystynyt mun ja on pystyny jakamaaniit omia huoliakin ja toisaalt sit myös onnistumisia

Sen jälkeen ydin sanomia vertailtiin keskenään ja haettiin niistä yhteneväisiä teemoja tai ilmiöitä. Monen sitaatin kohdalla ydin pystyttiin tiivistämään yhteen sanaan, kuten samaistumisen ilmiöön. Tuomen ja Sarajärven (2018, 98) mukaan teoriaohjaava sisällönanalyysi eteneekin alun käsitejärjestelmän tarjoaman viitekehyksen jälkeen aineiston ehdoilla aineistolähtöisen analyysin mukaisesti. Yhteneväisten ilmiöiden niputtamisen jälkeen alakategorioille haettiin kuvaavat nimet, kuten esimerkkisitaatin kohdalla kuuluminen vertaistuen kategoriaan. Sen jälkeen alakategorian (esim. vertaistuki) alle kuuluvat ilmaisut vielä jaettiin tarkempirajaisempiin kategorioihin sekä mahdollisesti niiden alakategorioihin. Useasti sitaatin ydinsanoma oli voitu tiivistää yhteen sanaan tai yhteen ilmiöön, joka helpotti tarkempi rajaisten kategorioiden luontia. Pidemmäksi lausekkeeksi jääneiden ydin ajatusten huomattiin sisältyvän näihin yhden sanan tiivistyksiin. Näin ollen esimerkkisitaatti kuului emotionaalisen tuen saamiseen, sen ala kategoriaan vertaistuki työyhteisössä ja lopulta yhteisöllisyyden kategoriaan.

Näin esimerkiksi syntyivät ensimmäisen tutkimuskysymyksen alle tulevat kategoriat:

- Emotionaalinen tuen saaminen: Vertaistuki työyhteisössä (yhteisöllisyys ja läheisyys); Arvonanto työyhteisössä (tunteiden oikeutus, asiantuntijuuteen luottamisen osoitus ja ajan anto); Työyhteisön ulkopuolinen tuki (suora emotionaalinen tuki ja epäsuora emotionaalinen tuki)
- Informatiivinen tuen saaminen: Työyhteisössä saatu informatiivinen tuki (tiedon saatavilla olo, säännölliset jakamisen paikat, tehokas viestiminen, tiedon vastavuoroinen jakaminen) ja Työyhteisön ulkopuolisten alan asiantuntijoiden tuki (vinkkejä työntekoon ja webinaareja)
- Instrumentaalinen tuen saaminen: Työyhteisössä saatu instrumentaalinen tuki (työnjako, valmiit materiaalit, työkalut ja viestintäkanavat, yhdessä tekeminen ja supportiivinen

ilmapiiri) ja Työyhteisön ulkopuolisten alan asiantuntijoiden tuki (etätyön mahdollistaminen ja irtautuminen työstä)

Myös toisen tutkimuskysymyksen kategoriat syntyivät näin. Aineiston ollessa sama kategoriat muodostuivat pitkälti samanlaisiksi kuin ensimmäisen tutkimuskysymyksen kohdalla. Näin ollen palattiin vielä vertailemaan tuen saamisen ja tarpeen eroja ja samankaltaisuuksia keskenään. Vertailussa havaittiin, että syntyneet kategoriat olivat monin osin täysin päällekkäiset. Eroavaisuuksien kohdalla havaittiin, että tuen tarpeen muutamat kategoriat olivat palautettavissa tuen saamisen kategorioihin. Esimerkiksi emotionaalisen tuen alle syntyi molemmissa tutkimuskysymyksen näkökulmissa työyhteisön arvonannon tuen kategoria. Tuen saamisen kohdalla alakategoriaoiksi rakennettiin tunteiden oikeutus, asiantuntijuuteen luottamisen osoitus ja ajan anto. Tuen tarvitsemisen kohdalla luotiin tunteiden oikeutuksen ja ajan annon lisäksi palautteen ja välittämisen kategoriat. Tarkasteltaessa esimerkiksi palautteen kategoriaa havaittiin siinä korostuvan kiitoksen saaminen työpanoksesta. Toisaalta saamisen alla kuuluvassa asiantuntijuuden luottamisen kategoriassa korostui juuri palaute ja kiitoksen ilmaisu hyvin tehdystä työstä. Näin ollen tarve palautteeseen oli sovitettavissa asiantuntijuuteen luottamisen osoittamisen alle. Toisaalta viestinnän asiantuntijat kokivat saavansa informatiivista tukea työyhteisön ulkopuolelta, mutta eivät sanoittaneet varsinaisesti tarvinneensa sitä. Näin ollen tulokset voitiin esittää yhdessä vähentäen kokemuksien raportoinnin päällekkäisyyksiä.

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita viestinnän asiantuntijoiden kokemuksista, jotka tarjoavat uutta tietoa poikkeusajan tuomista muutoksista supportiivisuuteen ja asiantuntijuuden vaikutuksista supportiivisuuden kokemuksiin. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi tarjoaakin mahdollisuuden koota tiivis ja selkeä kuvaus viestinnän asiantuntijoiden kokemuksista (Hirsjärvi ym. 2010)

Aineistolähtöistä sisällönanalyysiä lähestyttiin Milesin ja Hubermanin (1994) kolmivaiheisen prosessin kautta. Ensin aineistoa pelkistettiin (redusointi) eli poistettiin tutkimuskysymykseen liittymätön materiaali ja etsittiin tutkimuskysymykseen kuvaavia ilmaisuja. Analysointiyksiköksi valittiin ajatuskokonaisuus. Seuraavaksi ilmaisut listattiin tiivistetyn sisällön ja alkuperäisen aineiston kanssa, jonka jälkeen aineistoista tehtiin uusi tiivistetympi pelkän asiaytimen sisältävä lista. Tämä lista helpotti suuren aineiston hahmottamista ja ryhmittelyä (klusterointi). Ryhmittelyssä pelkistetyistä ilmaisuista etsittiin ilmaisujen yhteneväisyyksiä ja erovaisuuksia eli ilmiötason liittymissuhteita.

Ryhmittelyn myötä syntyi tuloksien alakategoriat. Viimeiseksi aineistoa käsitteellistettiin (abstrahointi) nostamalla tutkimuskysymyksen kannalta olennaisin tieto ja antamalla sille alkuperäisen aineiston käyttämien kielellisten ilmauksien teoreettisempia käsitteitä ja johtopäätöksiä. Käsitteitä yhdisteltiin, kunnes saatiin vastaus tutkimuskysymyksiin tuen muutoksesta (puheeksi ottamisen kulttuuri ja tuen antajien merkityksellisyys) ja asiantuntijuuden vaikutuksista supportiivisuuden kokemuksiin (vastuun kokemus supportiivisuudesta, osaaminen ja supportiivisuus, asiantuntijuuteen liittyvät positiiviset ja negatiiviset kokemukset supportiivisuudesta). (Tuomi & Sarajärvi 20018, 90–94.)

Esimerkiksi viimeisen tutkimuskysymyksen kohdalla liittyen viestinnän asiantuntijuuden vaikutuksiin supportiivisuuden näkemisestä tai kokemisesta seuraavan sitaatin ensinnäkin havaittiin kertovan asiantuntijuuden asemasta supportiivisuuden rakentamiseen ja ylläpitoon työyhteisössä.

> H9: Toisaalta sitten taas viestijänä niin myös kokee jonkinlaisen vastuun siitä tuen tarpeen ilmaisemisesta -- kun ilmaisee sen oman tarpeensa sille tuelle, helpottaa myös muita pyytämään sitä tukee.

Seuraavaksi siitä tiivistettiin ydinajatus: vastuun kokemus supportiivisuuden rakentamiseen työyhteisössä. Samaan kategoriaan laitettiin myös esimerkiksi kokemukset itse ilmaista esimerkillisesti tukea tai kysyä työkaverilta heidän jaksamisestaan. Ilmaisuissa tärkeäksi tämän kategorian osalta oli kokemus viestinnän asiantuntijana tehdä osansa työyhteisön hyvinvoinnin eteen.

5 TULOKSET

Viestinnän asiantuntijoiden kokemukset poikkeusajan tuen tarpeestaan vastasivat pitkälti saatavilla olevaa tukea. Siten myös aineisto asettui hyvin samoihin kategorioihin. Tulosten samankaltaisuuden vuoksi ne päädyttiin esittämään yhdessä. Seuraavaksi esitelläänkin tutkimuksen tulokset aloittaen kuormittaviksi koetuista tekijöistä. Sitten avataan poikkeusaikana saatua ja tarvittua tukea tuen funktioiden kautta, jonka jälkeen avataan tuen riittävyyttä. Lopuksi vielä avataan tuen muutosta poikkeusaikana ja viestinnän asiantuntijuuden merkityksellisyyttä koettuun supportiivisuuteen.

5.1 Poikkeusajan kuormittavat tekijät

Viestinnän asiantuntijoiden kokemuksissa kuormittavina tekijöinä korostui seuraavat poikkeusajan aiheuttama epävarmuus, etätyöskentelyyn siirtymisestä aiheutunut välittömyyden vähyys, kotiolojen muuttuminen ja työpäivien piteneminen. Poikkeusajan aiheuttamaan epävarmuus kohdistui yleisesti koko tilanteeseen, kuten muiden ihmisten terveyteen ja hyvinvointiin kohdistuviin huoliin, sekä suoremmin työtehtävien määrään ja sisältöön.

Valtaosalla viestinnän asiantuntijoista työtehtävien määrä kasvoi ja siten myös työpäivät saattoivat pidentyä. Myös etätyöskentelyn aiheuttamat muutokset, kuten kasvanut palaverien määrä ja kotitoimiston työskentelyergonomia sekä kasvanut ruutuaika aiheuttivat kuormitusta.

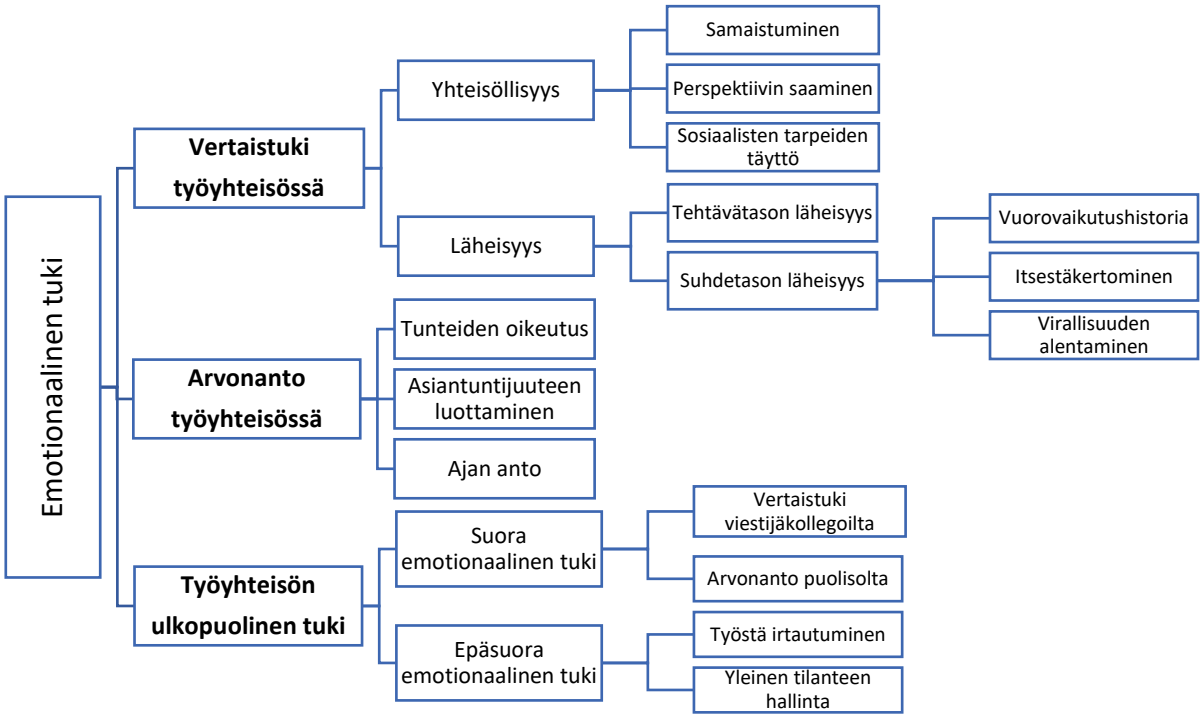
Etätyöskentelyn aiheuttamalla välittömyyden vähyydellä tarkoitetaan kuormitusta, joka aiheutui fyysisen läsnäolon tuoman helpon kohtaamisen vähyyttä ja aiempaa suurempaa vaivannäköä keskusteluhetkien luomiseen tai informaation vaihtoon työtehtävien eteenpäin viemiseksi. Toisaalta yhteistyön koettiin kasvaneen ja vastausten jopa nopeutuneen, mutta toisaalta lukuisat palaverit viivästyttivät tiedonsaantia tai kontaktin löytämistä toivomansa asiantuntijan kanssa työn alla olevaan tehtävään liittyen. Erityisesti vapaa ideointi kärsi useimpien viestinnän asiantuntijoiden kokemuksissa niin sanottujen käytäväkeskustelujen puuttuessa yhtä haastateltavan kokemusta lukuun ottamatta. Vain yksi viestinnän asiantuntijoista kertoi heidän organisaatiossaan löytäneen uuden ideointityökalun, joka mahdollisti jopa aiempaa peremmin luovan ideoinnin.

Kotiolojen muuttuminen tarkoitti osalle viestinnän asiantuntijoista esimerkiksi kotikoulun tai kotipäivähoidon järjestämistä lapsille työohessa tai esimerkiksi kotiin ”eristyksiin” jäämistä, kun tarpeettomia sosiaalisia kohtaamisia pyrittiin välttämään.

5.2 Emotionaalinen tuki poikkeusaikana

Viestinnän asiantuntijoiden kokemuksissa korostui erityisesti emotionaalinen tuki, sillä poikkeusajan koettiin tuoneen juuri emotionaalisen tuen saamisen ja vastaavasti sen tarve osaksi työyhteisön arkea totutumman informatiivisen ja instrumentaalisen tuen lisäksi. Viestinnän asiantuntijoiden kokemuksista kuitenkin ilmeni, että tuen tarpeen kokemuksia oli haastavampi eritellä kuin havaittua tukea poikkeusaikana. Yhtenä selittävänä tekijänä tälle oli kokemus hektisyydestä ja kiireestä, jolloin viestinnän asiantuntijat eivät olleet ehtineet syvemmin pohdiskelemaan tuen tarpeitaan. Toisaalta viestinnän asiantuntijat olivat pohtineet, saavatko he tarvita tukea erityisesti, kun kotona ei ollut hoidettavana lapsia, tai viestijä oli esihenkilöasemassa tehtävänään olla oman tiimin tukena.

Viestinnän asiantuntijoiden kokemukset emotionaalisen tuesta työyhteisössään sekä saadun että tarpeen osalta syntyivät vertaisuuden ja arvonannon kokemuksen kautta. Työyhteisön ulkopuolinen tuki sen sijaan vaikutti työssäjaksamiseen suoraan ja epäsuoraan. Emotionaalisen tuen kokemuksiin liittyi vahvasti kuulluksi tulemisen tunne ja kuormituksen purkamisen mahdollisuus. Alla oleva kuvaaja (ks. Kuvio 3) selventää muodostettuja kategorioita.



Kuvio 3. Hierarkiakaavio viestinnän asiantuntijoiden emotionaalisen tuen kokemuksista syntyneistä kategorioista.

5.2.1 Vertaistuki työyhteisössä

Poikkeusaika nosti viestinnän asiantuntijoiden kokemuksissa tärkeimmäksi emotionaalisen tuen muodoista vertaistuen eli kokemuksen vertaisuudesta työkavereiden kanssa sekä samaistumisesta työyhteisön jäseniin niin työntekijänä kuin ihmisenä. Vertaisuuden kokemus koettiin syntyvän yhteisöllisyyden ja läheisyyden kautta. Näistä yhteisöllisyyttä korostava tuki nousi kriittisemmäksi tarpeeksi, mutta myös tarvetta läheisyyteen kuvattiin. Kumpaakin vertaistuen muotoa koettiin saavan.

Yhteisöllisyys vertaistuen ulottuvuutena

Yhteisöllisyyden kautta syntyvä vertaistuki kiteytyi viestinnän asiantuntijoiden kokemuksissa poikkeusaikana erityisesti tunteena kuulumisesta yhteisöönsä. Kuulumisen tunnetta rakensi yhdessä tunteiden ja kokemusten käsittely ja siitä seurannut samaistuminen tai ajatusten perspektiivin laitto. Lisäksi yhteinen asioiden käsittely täytti sosiaalisia tarpeita lisäten siten kokemusta kuulumisesta ja yhteisöllisyydestä. Yhteisöllisyys näkyi siis sekä kuulumisen tunteena yhteisöön että yhteisenä toimimisena ja asioiden käsittelynä.

Samaistumisen tunteita viestinnän asiantuntijoissa herätti työkavereiden jakamat vastaavanlaiset kokemukset huolista ja onnistumisista. Samaistuminen toisen kokemuksiin lievensi kokemusta yksin tekemisestä ja yksin kriisin kohtaamisesta vahvistaen siis kokemusta yhteisön läsnäolosta ja siihen kuulumisesta fyysisestä etäisyydestä huolimatta. Kuullut tarinat koettiin myös rohkaisevan kertomaan omista kokemuksistaan, sillä ne auttoivat hyväksymään omia tunteita.

Erityinen painotus oli siis tarve toisen vastaavanlaisen kokemuksen kuulemiseen, siihen samaistumiseen ja siitä vertaistuen kokemuksen syntymiseen. Toisaalta koettiin myös, että kertoessa itse kuulumisiaan, tuntemuksiaan ja ajatuksiaan oli tärkeä kuulla, että kuulijat saattoivat myös samaistua näihin ajatuksiin. Tämä näkyi kuulluksi tulemisena ja siihen saatuna vastakaikuna. Vastavuoroinen jakaminen olikin avaintekijä yhteisöllisyyden ja vertaistuen tarpeen täyttymisen kokemuksissa.

Vastavuoroisuus ajatusten vaihtamisessa oli tärkeä luottamuksellisen suhteen ylläpitämisessä. Toisaalta jo aiemmin rakennettu luottamus suhteessa auttoi avautumaan kokemuksista. Luottamuksellisuuden nähtiin liittyvän siihen, että koettiin voivan kertoa ajatuksiaan ilman pelkoa niiden tulemisesta vastaan myöhemmin joltakin toiselta taholta. Lisäksi välittömyys koettiin tärkeäksi ominaisuudeksi kokemusten jakamisessa ja siitä seuranneessa kuulumisen tunteessa. Suhteen välittömyyteen vaikutti kokemus helposta tavoitettavuudesta esimerkiksi puhelimitse tai chatissä sekä yleinen

ilmapiiri, johon vaikutti muun muassa huumorin käyttö. Osa viestinnän asiantuntijoista nostikin huumorin tärkeäksi tarpeeksi työssäjaksamisen kannalta, sillä se auttoi pitämään ilmapiiriä riittävän keveänä ja siten myös virheiden tekoa vähemmän pelottavana.

Yhteisten näkemysten ja tunteiden jakaminen vahvisti niin sanottua me-henkeä kriisistä yhdessä selviytymiseen. Lisäksi samaistuminen vahvisti tunteiden normaaliutta ja siitä seurannutta kokemusten oikeutuksen ja sallivuuden tunnetta, joka kytkeytyi vahvasti arvonannontukeen. Samaistumisesta saatua vertaistukea kuvattiin muun muassa näin:

> H8: Sitä kautta hahmottaa, että samassa sopassa ja samanlaisia haasteita tässä on.

Vertaisten samaistuttavien kokemusten lisäksi poikkeusajan aiheuttamassa epävarmuuden hallinnassa tärkeäksi koettiin toisten kertomuksista saatu perspektiivi omaan tilanteeseen. Samaistuttavat tarinat huojensivat ja lisäsi ymmärrystä omien haasteiden normaaliudesta. Sen sijaan vertaisten haasteellisemmat tilanteet kirkastivat viestinnän asiantuntijoille oman tilanteen hyviä puolia asettaen sen osaksi suurempaa kontekstia. Esimerkiksi suuri työn määrä lupaili myös työn jatkuvuuden ja sitä kautta tulojen jatkuvuuden todennäköisyyttä. Näkökulman vaihto koettiin auttavan keventämään kuormituksen tunnetta. Oman tiimin kesken jaetun vertaistuen avulla koetiin voivan laittaa myös työn ulkopuolisten poikkeusaikaan liittyviä huolia, kuten pandemian eteneminen ja läheisten sairastuminen, uudenlaiseen kontekstiin, joka myös auttoi poikkeusajan emotionaalisessa hallinnassa.

Kolmantena yhteisöllisyyttä ja kuulumisen tunnetta rakentava tekijä oli sosiaalisten tarpeiden täyttyminen työyhteisön vertaisvuorovaikutussuhteissa. Säännölliset kohtaamiset ensinnäkin muistuttivat työyhteisön olemassaolosta, kun työyhteisön jäsenet eivät ole fyysisesti ympärillä. Muistutukset omasta työyhteisöstään niin työkaveri-, tiimi-, yksikkö- tai koko organisaatiotasolla, auttoivat vähentämään tunnetta yksin tekemisestä. Tunnetta kuvattiin muun muassa seuraavasti:

> H4: ettei kaikki ole yksin ja puurtaa menemään—kyllä se varmasti vaikuttaa positiivisesti, että ei tunne oloaan epätoivoiseksi.

Toiseksi niiden koettiin olevan ainoita sosiaalisia kohtaamisia ja vuorovaikutuksen paikkoja poikkeusajan rajoitusten vuoksi. Toiset kaipasivat aikuiskontaktia päiviinsä tasapainottamaan lapsiperhearkea ja toiset ymmärsivät työkavereiden merkittävyyden arkensa sosiaalisina suhteina, kun muut vuorovaikutuskohtaamiset oli karsittu pois. Tärkeäksi niissä nousi vuorovaikutuksessa

oleminen itsessään, jonka kautta voitiin täyttää sosiaalisia tarpeita ja vahvistaa tunnetta yhteisöön kuulumisesta. Vuorovaikutuksen tärkeyttä kuvattiin muun muassa seuraavasti:

H6: sai ihan vaan höpötellä siellä – kun ei pystynyt muuten näkee ketään

Suunnitellut kuulumispalaverit tietyllä tapaa pakottivat hyvinvoinnista ja jaksamisesta kertomiseen tarjoten siten selkeät raamit tuen saamiselle. Rennommat keskustelut sen sijaan toimivat paremminkin pohjustaja ja maaperän pehmittäjänä vapaamuotoisemmalle omien tuntemusten kertomiselle. Säännöllinen monta kertaa viikossa saman tiimin kanssa keskusteleminen mahdollisti myös luonnollisen reitin palautteen annolle, jonka koettiin toimivan jaksamisen tukena.

Tarve vertaistukeen kiinnittyi viestinnän asiantuntijoiden kokemuksissa kuulumisen synnyttämän merkityksellisyyden tunteeseen, joka koettiin helpottavan kiinnittymistä työyhteisöön ja kokemaan yhteisöllisyyttä. Yhteisöllisyyden tunteen taasen koettiin vaikuttavan muun muassa yhteen hiileen puhaltamisen kulttuuriin ja avustavan informatiivisen ja instrumentaalisen tuen saamista. Näin ollen vertaistuki koettiin erittäin tärkeäksi työssä jaksamisen näkökulmasta.

Läheisyys vertaistuen ulottuvuutena

Läheisyys osoittautui myös korostuvan viestinnän asiantuntijoiden kokemuksissa vertaistuesta. Vertaistukea koettiin saavan erityisesti oman tiimin kesken ja läheisimmiltä työkavereilta. Pääasiassa viestinnän asiantuntijat kokivat jo olemassa olevien vuorovaikutussuhteiden syventyneen poikkeusaikana, mutta muutamat erityisesti esihenkilöasemassa olevat kokivat myös saaneensa uusia ihmisiä tuen verkostoonsa. Nämä uudet vertaistukea antavat suhteet syntyivät pääasiassa poikkeusajan vuoksi järjestettyjen koronatyöryhmien kautta, jossa yhteistyö uusien ihmisten kanssa tiivistyi. Sen sijaan suhde ihmisiin, joiden kanssa ei poikkeusajan myötä törmätty työpaikan käytävillä tai joiden kanssa ei ollut yhteisiä projekteja, koettiin etääntyneen. Tästä voidaan havaita, että medioitu vuorovaikutus ei ollut yhtä spontaania tai tarvitsi yhteydenoton yllykkeeksi tarkemman syyn, kun sattumanvaraista kasvokkaista vuorovaikutusta ei tapahtunut.

Vertaistuen saantia ja sen laatua vahvisti läheisyyden näkökulmasta tehtävätason läheisyys ja suhdetason läheisyys. Tehtävätason tuoma läheisyys syntyi viestinnän asiantuntijoiden kokemuksissa yhteisten työtehtävien tai tavoitteiden kautta, sillä ne johtivat usein tiiviiseen työskentelyyn ja vuorovaikutusyhteyteen. Lisäksi juuri heidän kanssaan viestinnän asiantuntijat tulivat viettäneeksi myös vapaampia juttutuokioita. Jo avatun keskusteluyhteyden koettiin johtavan parhaiten myös

tunteiden purkutilanteisiin, jotka helpottivat emotionaalista kuormitusta. Keskusteluyhteyden löytämistä kuvattiin esimerkiksi seuraavasti:

> H1: hetket voi olla sellaisia, että on soittanut jollekin liittyen johonkin työtehtävään ja sitten se keskustelu on lähtenyt polveilemaan ja sitten syntyy sellainen hetki, että pystyy jakamaan tai haluaa jakaa niitä omia asioitaan, minä tai se toinen osapuoli tai osapuolet

Suhdetason läheisyyteen liittyi vuorovaikutushistoria, vapaamuotoisempi itsestä kertominen sekä ns. virallisuuden alentaminen. Vuorovaikutushistorian koettiin olevan määrittelevänä tekijänä molemmin puoliseen supportiivisuuteen. Kokemus helposta jakamisesta ja kuuntelevasta vastaanotosta teki luonnolliseksi ilojen ja murheiden jakamiselle myös poikkeusaikana. Oleellista yhteisessä vuorovaikutushistoriassa oli tukijoiden ymmärrys tuettavan taustoista esimerkiksi menneen kevään kulusta. Hyvät kokemukset suhteen aikaisemmissa vuorovaikutuksissa rakensivat viestinnän asiantuntijoille tunnetta luottamuksellisuudesta. Luottamus koettiinkin tärkeäksi vertaistukisuhteen ominaisuudeksi, jotta erityisesti emotionaalisia kokemuksia voitiin jakaa.

Vuorovaikutussuhteiden läheisyyttä vahvisti viestinnän asiantuntijoiden mukaan itsestä kertominen erityisesti työn ulkopuolisista yksityisen elämän piiriin kuuluvista asioista. Viestinnän asiantuntijat kokivat helpommaksi olla haavoittuvainen ja kertoa vaikeammistakin tunteista tai turhautumisista erityisesti läheiselle työkaverille, jonka kanssa jaetaan muutakin kuin professionaalinen elämä. Läheisen työkaverin päivää saatettiin kehdata paremmin keskeyttää, koska heidän aikataulunsa ja työkuormansa tunnetaan paremmin eli sopiva ajankohta avun pyytämiselle tuntui löytyvän paremmin. Tärkeäksi tässäkin nousi erityisesti luottamus ja siitä helpottuva avoimuus, joka synnytti vahvinta vertaisuuden kokemusta. Tämä läheisen vertaisuuden kokemus ja aiempi vuorovaikutushistoria auttoivat kuormituksen purussa. Laajemman yksityisen elämän piirin kattavan itsestä kertomisen koettiin syventävän aiempia työkaverisuhteita. Toisaalta se toi taukoa työhön, mutta toisaalta auttoi kannattelemaan sosiaalisten kontaktien ja keskustelunavauksien vähennyttyä.

Niin sanottuun virallisuuden alentamiseen huomioitiin hierarkkisuuden alentaminen ja vapaamuotoisuus. Vapaamuotoisuudella tarkoitetaan työkaverien näkemistä kotioloissaan, jossa kodin arki on näkyvillä tai saattaa jopa keskeyttää työtä. Se näkyi esimerkiksi pyykkilaudan päälle rakennetusta työpisteestä otettu kuvana, palaverin taustalla maukuvana kissana tai leikkimään tahtovana lapsena. Inhimillisyyden korostuneempi näkyminen vähensi viestinnän asiantuntijoiden vuorovaikutussuhteissa muodollisuuden tuntua synnyttäen vertaisuuden tunnetta. Inhimillisyyden ja läheisyyden suhdetta kuvattiin muun muassa seuraavasti:

> H6: siellä kotona vähän tukka pörrössä ja aamupala edessä ja silti ne on halunnut tulla sinne aamukahville Se ehkä vaan että on tullu semmonen luottamus ja läheisyys siitä, että kaikilla on vähän samat ongelmat.

Hierarkkisuuden alentaminen sen sijaan näkyi organisaation johdon ja oman esihenkilön viestinnässä esimerkiksi heidän kertoessaan omista inhimillisistä kokemuksista, jotka tuovat heitä ihmisenä olemisen tasolla lähelle työntekijöitä. Muutamat viestinnän asiantuntijat ottivat puheeksi esimerkiksi johdon kirjoittaman henkilöstökirjeen, jossa kerrottiin myös johtajan olevan samassa veneessä henkilöstön kanssa esimerkiksi olemalla yhtä lailla etätyössä työskennellen yhteisten tavoitteiden eteen sekä kannustaen henkilöstöä yhdessä eteenpäin pääsemisessä. Inhimillistävillä viesteillään johto siis herätti samaistuttavuutta ja siten lähensi suhdetasolla heitä. Vaikka heistä ei suoranaisesti tullut sen myötä vertaisia tehtävä tasolla, niin ihmisyyden tasolla voidaan kuitenkin nähdä käyvän. Tämän voitiin myös nähdä kannusteena kokemusten jakamiseen myös muilla tasolla, joka koettiin tärkeäksi.

5.2.1 Arvonannon tuki työyhteisössä

Vertaistuen lisäksi viestinnän asiantuntijoiden kokemuksissa emotionaalisessa tuessa korostui myös arvonannontuki. Arvonannon tukea koettiin saavan tunteiden oikeutuksen, luottamuksen osoituksen ja ajan annon kokemuksista. Sen sijaan arvonannon tarpeen osalta viestinnän asiantuntijat kaipasivat tunteiden oikeutuksen ja ajan annon lisäksi palautetta ja välittämisen osoitusta.

Tunteiden oikeutus arvonannon ulottuvuutena

Tunteiden oikeutuksessa oli ensinnäkin kyse ilmapiiristä, jossa sallittiin tunteista puhuminen. Niin sanottua puhumisen kulttuuria rakensi vastavuoroinen jakaminen, kuulluksi tulemisen kokemus sekä välittäminen.

Kokemus vastavuoroisesta jakamisesta syntyi yksinkertaisuudessaan kuulumisten kysymisestä ja vastausten kuuntelemisesta sekä muiden kokemusten kuulemisesta. Kokemusten läpikäyminen loi ensinnäkin tunnetta siitä, että myös töissä saa puhua tunteistaan työ asioiden ulkopuolelta. Useat viestinnän asiantuntijat kokivat kokemusten jakamisesta tulleen tärkeä työhön kuuluva tehtävä poikkeusajan myötä. Toiseksi työkavereiden itsestä kertomisen koettiin toimivan kannustimena myös omalle kertomiselle. Kolmanneksi tärkeäksi aspektiksi tunteiden ja kokemusten jakamisessa työkavereiden kanssa oli kuulla heidän vastaavia kokemuksia poikkeusajan aiheuttamista turhautumisista ja onnistumisista. Toisen kokemuksiin samaistuminen herätti tunnetta omien kokemusten

normaaliudesta, joka antoi oikeutusta vaihteleville tunnetiloille. Oikeutuksen tunne auttoi käsittelemään, hyväksymään koettuja tunteita sekä lieventämään epävarmuutta onnistumisestaan työntekijänä tai ihmisenä. Samaistumisesta syntyvää tunnetta kuvattiin muuan muassa näin:

> H2: siitä tulee hyvä mieli kuulla, ettei oo muillakaan helppoo tai kivaa, koska tulee itelle sellanen fiilis, että nyt mä en ainakaan epäonnistunut, että en ole sillä tavalla yhtään erilainen, kun muut, että muitakin tää tilanne ottaa ehkä välillä päähän tai muitakin voi väsyttää tai muitakin voi huolestutttaa

Vastavuoroisessa itsestä kertomisessa ja kokemusten käsittelyssä tärkeäksi nousi kuulluksi tulemisen tunne. Työkaverin tai esihenkilön osoittaessa kuuntelevansa viestinnän asiantuntijan ajatuksia he osoittivat myös kuullun olevan merkityksellistä. Kuulluksi tulemisen tunteen kuvattiin syntyvän prosessissa, jossa ensin viestinnän asiantuntijan huolen tai innostuksen aihetta kuunneltiin ja sen jälkeen käytiin yhdessä läpi. Oleelliseksi koettiin kuuntelijan aktiivinen rooli kerrotun asian huomioijana esimerkiksi kommentoinnin ja lisäkysymysten esittämisen kautta. Kuuntelijan pysähtyessä aiheeseen ja osoittaessa sen olevan merkityksellistä viestinnän asiantuntija koki saavansa oikeutuksen kokemukselleen. Oleellista kuulluksi tulemisessa oli myös yhteinen ratkaisun etsintä, joka vahvisti tunnetta oikeutuksesta. Kuulluksi tulemisen tunnetta kuvattiin muun muassa seuraavanlaisesti:

> H7: Ylipäätään siitä, että ei ohiteta sitä, jos ite ilmaisee, että on joku haaste siinä työssä tai muuten tarvii sen hetken jollekin keskustelulle, niin tehdään sille se tila mahdollisimman pian. Tulee semmonen olo, että se on merkityksellistä, että esimies tai muu henkilö haluaa kuulla. Ja että osoitetaan ymmärrystä siitä tilanteesta ja osoitetaan, että oikeutetaan se mun tunnetila, ja ei kielletä sen olemassaoloa. Ja yhdessä yritetään keksiä siihen sitten joku ratkaisu tai kysytään multa, mikä se vois olla se ratkaisu tai ehdotetaan ite jotain ja kysytään: kuulostaisiko tää etenemistapa tähän hyvältä tai auttaisiko tämä?

Viimeisenä tunteiden oikeutuksen ilmapiiriin koettiin vaikuttavan erityisesti johdon ja esihenkilön osoittama välittäminen. Tunne siitä, että välitetään niin ihmisenä kuin työntekijänäkin syntyi toki kuulluksi tulemisen tunteesta, mutta myös tuen tarjolla olon aktiivisesta muistuttelusta ja kirjallisen viestinnän pehmeämmästä muotoilusta. Poikkeusaika nostatti viestinnän asiantuntijoissa tarpeita inhimillisyyden, jaksamisen ja terveyden huomioimiseen eli arvonanto kohdistui erityisen vahvasti viestinnän asiantuntijaan ihmisenä, eikä niinkään työpaikan resurssina tai asiantuntijana. Tärkeäksi koettiin, että tukea tarjottiin säännöllisesti 1) kysymällä, miten viestinnän asiantuntija jaksaa, 2) muistuttamalla, että tukea saa pyytää, 3) muistuttamalla, että tukea toivotaan pyydettävän ja 4) muistuttamalla levon ja taukojen tärkeydestä.

Tärkeäksi emotionaaliseksi tueksi koettiin siis auktoriteetin osoittama ymmärrys sitä kohtaan, että poikkeusaika on tuonut monia uusia haasteita ja kuormitustekijöitä, jotka vaikuttavat viestijöiden hyvinvointiin. Ymmärrys ilmaisi hyväksyntää, että työntekijöiden ei tarvitse olla täydellisiä tai yhtä tuotteliaita kuin ennen poikkeusaikaa. Tämän inhimillisyyden korostaminen herätti viestinnän asiantuntijoissa tunnetta siitä, että he ovat merkityksellisiä, heidän tunteillaan on väliä ja heistä välitetään. Johdon johdolta saatua tukea kuvattiin muun muassa seuraavasti:

> H7: johdon puolelta tosi vahvasti se viesti useampaan kertaan --, että ei pidä liikaa vaatia ja pitää muistaa levätä ja etätyö on poikkeuksellista tämmösessä mittakaavassa, että käykää kävelyllä päivän aikana ja pitäkää itsestänne huolta ja taukoja ja levätkää. Se oli ehkä semmonen vaatimus, mikä tuli, että pitäkää itsestänne huolta. Se oli tosi ihanakin.

Välittämisen tai huolenpidon kautta välittyvää tunnetta arvostuksesta ihmisenä oli myös pehmentävät ilmaisut sekä erilaiset toivotukset sähköposteissa ja chattiviesteissä. Kiitosten ja huolenpidon osoitusten merkitys tekstinä korostui, sillä vuorovaikutus rajoittui poikkeusaikana monen kanssa tekstiperäiseen vuorovaikutukseen, kun samoja pehmennyksiä ja toivotuksia ei voinut esittää käytävillä syntyneissä spontaaneissa kohtaamisissa. Toivotukset koettiin tuovan iloista mieltä ja siten ylläpitävän jaksamista.

Välittämiseen liittyvä emotionaalisia merkityksiä antava tuen tarve, joka poikkeusajan vuoksi ei toteutunut oli kosketus. Etätyöskentely ja koronarajoitukset eivät mahdollistaneet esimerkiksi tyynnyttävää kosketusta olkapäästä tai halausta. Kosketuksen tarve liittyi sekä tulla itse kosketetuksi että voida välittää tunteita itse kosketuksen avulla.

Asiantuntijuuteen luottamisen osoittaminen arvonannon tuen ulottuvuutena

Luottamuksen osoitus näkyi viestijän asiantuntijuuteen liittyvänä arvostuksena. Työkavereilta saadussa emotionaalisessa tuessa tärkeää oli omille ajatuksille, päätöksille ja toimintatavoille saatu vahvistus. Samanmielisyys näistä toimi sekä vertaistukena, että luottamuksen vahvistamisena. Myös pyynnöt vastata tietystä tehtävästä tai välittää viestiä korkeammalle taholle kielivät työkaverien uskosta asiantuntijuuteen. Luottamuksen nähtiin auttavan ylläpitää viestinnän asiantuntijan kokemusta omasta ammatti-identiteetistä ja osaamisesta omaan työhönsä. Vahvistus omasta ammattitaidosta ja tekemisen oikeasta suunnasta koettiin lisäävän merkityksellisyyden tuntua ja auttavan hallitsemaan epävarmaa tilannetta.

Erityisen merkitykselliseksi koettiin kuitenkin esihenkilöiltä ja johdolta saatu luottamuksen osoitus. Johdon lähettämä henkilöstökirje koettiin osoittavan arvostusta työntekijöiden työpanosta ja työhyvinvointia kohtaan. Kirjeen lähettämisen ele itsessään koettiin arvostuksen osoituksena, sillä sen saamista ei pidetty itsestään selvänä. Sisällöllisesti tärkeää olivat kirjeen kiitokset ja kehut työntekijöiden tekemästä hyvästä työstä, sillä ne osoittivat työpanoksen ja osaamisen tulleen huomatuksi. Kiitoksen sanoittaminen koettiin vahvistavan ammatti-identiteettiä. Viestin kirjallisen muodon osa koki entistä painokkaammaksi emotionaaliseksi tueksi, sillä siihen voi palata halutessaan vielä uudelleen. Henkilöstökirjeen lisäksi merkitykselliseksi tueksi koettiin myös esihenkilöltä saatu henkilökohtainen toistuva viesti luottamuksesta viestinnän asiantuntijan ja tiimin tekemiseen.

Sekä työkavereilta että esihenkilöitä koskevassa luottamuksen osoituksessa korostui kiittäminen, avun pyytäminen sekä palautteen anto. Arkipäiväisen kiittämisen koettiin viestittävän tekemisen oikeasta suunnasta sekä työpanoksen arvostuksesta, mitkä loivat hyvää mieltä auttaen jaksamaan työssä. Kiitoksen ja kannustavan viestin saaminen koettiin konkreettiseksi tavaksi selviytyä tehtävään liittyvistä kuormituksen aiheista. Osa koki saavansa kiitosta melko hyvin, mutta osan kokemuksissa sitä olisi tarvinnut enemmän. Erityisesti suoran kiitoksen ja palautteen ollessa vähäistä, viestinnän asiantuntijat kokivat kaivelevansa palautteen niin sanotusti rivien välistä kuulostellen nonverbaalisia vihjeitä, mitä kuvattiin muun muassa näin:

> H5: En oo aina ihan varma, että kuvittelenko mä saaneeni tukea tai hyvää palautetta tai jotain, niin just se, että kun sä oot niin tottunut tavallaan siihen, että kaikki nyanssit, mitä sä saat, niin sä otat vastaan siltä, kenen kanssa sä juttelet. Kaikki äänenpainot ilmeet imet. Sitten oot sen jälkeen silleen, että olipa kiva, että se tykkäs siitä. Ja sitten joku toinen saattaa kysyä, no ei se sanonut siitä mitään. Ja mä oon sitten "No olishan se sanonut JOS" ja näin.

Epäsuorempaa palautetta tai kiitosta koettiin saavan intran postauksiin saatujen kommenttien ja tykkäyksien kautta. Erityisesti itse kirjottamiensa uutisten tai artikkelien alle tulleet kannustavat kommentit ja tykkäykset koettiin palautteeksi, joka lisäsi tunnetta oman työn merkityksellisyydestä vahvistaen kokemusta oman osaamisen arvostuksesta.

Lisäksi asiantuntijuuteen luottaminen koettiin näkyvän työkaverien esittämänä avunpyytämisenä ja sen toistumisena vastaavanlaisessa tilanteessa, kuten varmistuksena vaikeassa tehtävässä. Myös työtä arvostava palaute ja sen perusteella yhteinen tehtävän kehittäminen rakensi kokemusta arvon annosta ja ammatillisen osaamiseen luottamisesta, koska se viestitti aiemman suorituksen arvostuksesta ja uskosta voida kehittää sitä paremmaksi viestijän asiantuntijuudella.

Ajan anto arvonannon tuen ulottuvuutena

Ajan annon kategoriassa arvonannon tuki näyttäytyi tarpeena tuen saatavilla oloon ja sen toteutuessa saatuun kokemukseen arvostuksesta ihmisenä ja työn merkittävyydestä. Tieto ja usko tuen saatavilla olosta syntyi tuen 1) monikanavaisuudesta (esim. videopuhelut, chatit, puhelinsoitot, sähköpostit ja palaverit), 2) monipuolisista tuen tarjoajien kokoonpanoista (esim. kahdenkeskiset keskustelut työkaverin tai esihenkilön kanssa, tiimipalaverit ja kokohenkilöstön palaverit), 3) toistuvuudesta ja säännöllisyydestä, 4) muodollisesti sovituista ajoista ja paikoista liittyen ja liittymättä työhön (esim. tiimipalaverit ja kahvitauot), 5) spontaaneista yhteydenotoista vastavuoroisesti sekä 6) tavoitettavuudesta.

Emotionaalisen tuen saamisessa tärkeäksi osoittautui monipuolisuus niin vuorovaikutuskanavien kuin tukijoidenkin suhteen, sillä sen koettiin mahdollistavan juuri tilanteeseen sopivan tuen saamisen sekä itselle että muille. Toisissa tilanteissa koettiin nopean chattiviestin olevan helpoin tapa jakaa mielen päällä oleva kokemus, mutta toisinaan kaivattiin mahdollisuutta käsitellä asia ääneen. Lisäksi ryhmäkeskustelut tiimin kanssa saattoivat auttaa ajatusten liikkeelle panoa verrattuna kahdenkeskiseen keskusteluun. Toisaalta kahdenkeskinen hetki saattoi tarjota intiimimmän ja turvallisemman tilanteen käydä läpi käsillä olevaa asiaa. Monipuolinen tuki kaikille työyhteisössä osoittautui tärkeäksi viestinnän asiantuntijoille, sillä kokemus kaikkia tukevasta yhteisöstä juuri heidän tarvitsemallaan tavalla rakentaa käsitystä mahdollisuuksista saada myös itse yksilöllisesti räätälöityä tukea.

Tarve toistuvalle emotionaaliselle tuelle ja tuen tarjolla olon muistutuksille sekä säännöllisille tuen saamisen paikoille syntyi, koska suunnittelemattomia kohtaamisia ei etätyössä päässyt tapahtumaan. Toiseksi viestinnän asiantuntijat kokivat tilanteen ja sitä myöten tunteiden muuttuvan nopeasti, jolloin kaivattiin säännöllisiä ja toistuvia tuen saamisen paikkoja ajankohtaisen tuen saamisen saavuttamiseksi. Toistuvat muistuttelut tuen saatavilla olosta koettiin vahvistavan viestiä ja luovan turvallista ilmapiiriä vastaanottaa ja pyytää tukea.

> H7: Mä uskon sitä viestiä jotenkin enemmän, kun se tulee monikanavaisesti, että se ei tuu vaan vaikka siellä sähköpostin lopussa vaan se tulee myöskin tai siitä puhutaan myöskin siinä tiimipalaverissa. Se näkyy siellä laajemmin siinä kaikessa missä, mitä siellä työyhteisössä on, että se ei oo vaan joku yksittäinen.

Tarve järjestetyille tuen areenoille, kuten aamukahveille tai tiimipalavereille, koettiin tärkeäksi ensinnäkin siksi, että viestinnän asiantuntijat saattoivat luottaa, että tiedossa on paikka vaihtaa kuulumisia ja kertoa mieltä painavista asioista ja saada siihen tukea. Toisaalta sen koettiin myös olevan tärkeä osa työhön ja työyhteisöön kiinnittymisen kannalta. Sovitut aamukahvit saattoivat myös olla ainoita sosiaalisia kontakteja ylipäätään elämässä, jolloin niiden merkitys korostui. Viestinnän asiantuntijat kokivat suurta tarvetta voida vain ”höpötellä”, joka voidaan nähdä auttaneen kuormituksen purkamisessa sekä yleisemmin sosiaalisten tarpeiden täyttymisenä, joka taasen auttaa ylläpitämään työssäjaksamista. Oleellisinta ajan annolla kuitenkin voidaan nähdä olevan tuen pyytämisen ja saamisen kynnyksen madallus. Se, että tuen paikkoja on säännöllisen usein ja monimuotoisesti varmisti paremmin oikeanlaisen tuen saamisen oikeampaan aikaan. Lisäksi sovitut tapaamiset saattoivat toimia johdatuksena mahdollisille lisätarpeiden ilmaisulle tuen suhteen jo tilanteessa tai tilanteen lopuksi.

Tuen saatavilla olon tarve kytkeytyi arvonannon tukeen siinä, että viestinnän asiantuntijat kokivat olevansa merkityksellisiä ja heidän työnsä arvokasta ensinnäkin saadessaan ihmiset tarvittaessa kiinni ja toiseksi saadessaan emotionaalista tukea. Tavoitettavissa olo kytkeytyy turvallisuuden ja luottamuksen tunteisiin, jotka helpottavat emotionaalisen tuen piiriin hakeutumisessa. Erityisesti kokemus siitä korostui poikkeusajan tuodessa uusia paineita ja kiirettä työyhteisössä, jolloin arvostettiin entistä enemmän viestinnän asiantuntijoille annettua aikaa jopa sen liittyessä tehtävän ulkopuolisiin asioihin. Tarve tuntea itsensä tärkeäksi kokonaisuutena koettiin auttavan työssä jaksamisessa.

Johdon kirjeet henkilöstölle koettiin myös ajan antona, sillä johdon koettiin antavan ajan kiitoksen ilmaisemiselle, joka taasen tulkittiin olevan täten riittävän tärkeä asia antaa sille aikaa. Ajan antaminen kehuille ja kiitoksille sen kohdistuessa koko henkilöstöllekin koettiin jopa henkilökohtaiseksi kiitokseksi.

5.2.2 Työyhteisön ulkopuolinen emotionaalinen tuki

Viestinnän asiantuntijoiden kokemuksissa emotionaalista tukea työssäjaksamiseen myös työyhteisön ulkopuolelta. Tuki oli sekä suoraan työssä jaksamiseen että epäsuorasti yleisen poikkeusajan hallintaan liittyvää tukea. Tärkeimmiksi tuenantajiksi koettiin olevan puoliso, perhe ja ystävät.

Suorimmin työhyvinvointiin koettiin vaikuttavan keskustelut alalla työskentelevien ystävien kanssa, sillä yhteinen ymmärrys viestinnästä ja viestinnän tehtävistä tarjosivat helpotusta tilanteeseen vertaistuen muodossa. Heidän kanssaan käydyissä keskusteluissa koettiin saavan apua ajatusten ja työmäärän erittelyyn. Tukea koettiin saavan juuri mahdollisuudesta jutella mieltä painavista asioista ja siten purkaa kuormitusta. Taustalla tukea antamassa oli tunne samaistumisesta ja oletus samantyyppisen taustan ymmärryksen kautta tulevasta hyväksynnästä ja ymmärryksestä tunteille. Tärkeää tuntui olevan myös tieto verkoston olemassaolosta ja mahdollisuudesta saada sieltä myös informatiivista tai instrumentaalista tukea, joka taasen ylläpiti kokemusta emotionaalisesta tuesta. Samaisesta syystä viestijöiden erilaiset ammatilliset verkostot eri sosiaalisen median alustoilla voitiin kokea antavan emotionaalista tukea. Sekä keskustelut alan ystävien että ammatillisten verkostojen päivitykset LinkedInissä tai Facebookissa tekivät viestijöiden haasteita näkyväksi ja siten vähensi tunnetta yksin taistelusta työhön liittyvien kuormitusten kanssa.

Vaikka valtaosin puolisolta saatu tuki koettiin enemmän yleiseen tilanteen aiheuttaman emotionaalisen kuormituksen hallintaan, muutamat kokivat myös saavansa aivan uutta emotionaalista tukea myös suoraan työssä jaksamiseensa. Osa koki puolison voivan ymmärtää paremmin työn vaatimuksia nähdessään heidän työskentelevän kotona, ja siten saavan heiltä arvonannontukea ammatillista osaamistaan kohtaan sekä kannustusta jaksamiseen, mitä kuvattiin esimerkiksi seuraavasti:

> H9: Oon saanut sieltä paljon enemmän tukea ja kehuja ja ymmärrystä ehkä sitä, että miks mä teen joskus yhteen asti yöllä niitä hommia.

Puolisoilta saatua suoraa tukea työssäjaksamiseen koettiin saavan myös heidän fyysisen läheisyytensä vuoksi. Heille voitiin jakaa pienempiä ilon ja harmin aiheita, jotka eivät ylittäneet yhteydenottokynnystä työkavereille. Mikäli puoliso oli kotona työpäivän aikana, ajatuksia voitiin purkaa saman tien, jolloin niin sanotun välittömyyden ja läsnäolon tarve täyttyi. Toisaalta myös työpäivän päätteeksi viestinnän asiantuntijat kokivat tarpeelliseksi voida purkaa työpäivän aikana kertyneitä ajatuksia kasvokkain. Puolisoille koettiin voivan myös kertoa suoremmin ärsyttävästä asiasta ilman tarvetta suodattaa tai muotoilla asiaa yhtä huolellisesti kuin työyhteisössään olisi muotoillut. Esimerkiksi osa esihenkilöasemassa olevista kokivat olevansa roolinsa vuoksi ennemminkin tuenantajia, jolloin he eivät voineet asettua liiaksi autettavan rooliin nimenomaan emotionaalisen tuen kohdalla. Toisaalta koettiin harmilliseksi, mikäli puolin ei koettu ymmärtävän oman työn haasteita esimerkiksi johtuen alojen erilaisuudesta.

Työyhteisön ulkopuolelta saadun emotionaalisen tuen koettiin vaikuttavan pääasiallisesti epäsuorasti työssäjaksamiseen, sillä sen koettiin tarjoavan enemmän helpotusta poikkeusajan aiheuttamaan yleisen kuormituksen hallintaan. Puolisot ja perheenjäsenet tarjosivat erityisesti irtautumista työstä ja vastapainoa työskentelylle viemällä ajatukset työstä muualle. Monet kertoivat lähtevänsä esimerkiksi yhdessä ulkoilemaan, mikä katkaisee työpäivän ja tekee siirtymän vapaa-ajalle.

> H4: Jotenkin se tuo semmosta vastapainoa aina työlle, että on kotona tehny sen työpäivän ja laittaa koneen kiinni, niin on kärppänä kysymässä, että mitä kivaa tehdään tänään illalla, että mitä keksitään tai näin.

Tärkeäksi koettiin myös ystävien kanssa käydyt keskustelut, jotka sekä toivat sisältöä elämään tarjoten työstä irtautumista että mahdollisuuden purkaa muita poikkeusaikaan liittyviä kuormituksen aiheita. Lisäksi keskusteluista voitiin saada perspektiiviä omaan työtilanteeseen, sillä heillä saattoi olla vielä haasteellisempi tilanne esimerkiksi lomautusten vuoksi. Viestinnän asiantuntijoiden kokemuksista ilmeni, että yleisesti poikkeustilanteen purku auttoi keskittymään työssä ja kestämään paremmin sen aiheuttamat paineet näin ollen auttaen epäsuorasti työssäjaksamisessa.

> H7: Sai ylipäätään purettua sitä omaa kuormitusta koko tilanteesta, niin sitten jakso paremmin siellä töissä. Kyllä se koko kevään poikkeustilan kuormitus varmasti myös heijastuu siihen työhön paljon enemmän kuin normaalitilanteessa olisi heijastunut.

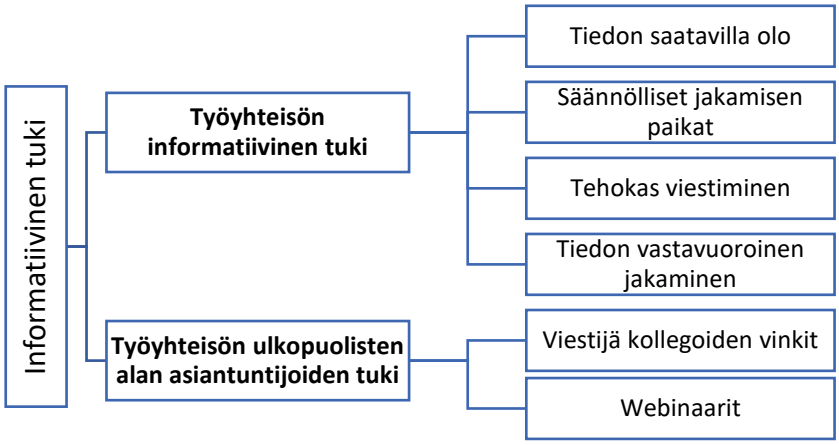
Viestinnän asiantuntijoiden kokemuksissa oli eroa siinä, että toiset kokivat jutelleensa jopa enemmän poikkeusajan myötä ystävien ja kavereiden kanssa, sillä he kokivat, että ihmisillä oli enemmän aikaa kuin ennen. Toiset sen sijaan kokivat saavansa tukea jopa normaalia vähemmän työyhteisön ulkopuolisista verkostoista, sillä ei voinut nähdä heitä tavalliseen tapaan. Eroksi osoittautuukin vuorovaikutuksen kanava, johon oli tukeuduttu. Mikäli vuorovaikutusta oli ollut herkästi tekstiviestitse ja soitellen, oli tukea voinut saada jopa enemmän. Mikäli vuorovaikutusta oli herkemmin kasvotusten, oli se vaikeutunut poikkeusajan aiheuttamien rajoitusten vuoksi.

5.3 Informatiivinen tuki poikkeusaikana

Informatiivisen tuen saaminen ja tarve korostuu usein tehtäväsuuntautuneissa vuorovaikutussuhteissa. Näin myös kokivat viestinnän asiantuntijat poikkeusaikana. Eräs haastateltavista kuvasikin tukea antavaa viestintää juuri tiedon jaon näkökulmasta seuraavasti:

> H4: Selkeä ja jotenkin napakka ja ytimekäs ja semmonen, joka ei jätä hirveästi tulkinnanvaraa. Nopea.

Informatiivisen tuen koettiin mahdollistavan työn tekemisen, paljastavan johdon arvostavan työtä ja auttavan poikkeusajan aiheuttaman epävarmuuden hallitsemisessa. Sisällöllisesti informatiivinen tuki näkyi tehtäväorientoituneena eli tehtävät mahdollistavana tiedonjakona sekä hyvinvointia ylläpitävänä tiedonjakona. Jälkimmäinen koettiin olevan monin paikoin myös emotionaalista tukea. Viestinnän asiantuntijoiden kokemukset informatiivisesta viestinnästä työyhteisössä on jaettu tiedon saatavilla oloon, säännöllisten jakamisen paikkoihin, tehokkaaseen viestimiseen ja vastavuoroisuuteen (ks. Kuvio 4). Lisäksi viestinnän asiantuntijat kokivat saavansa informatiivista tukea myös työyhteisönsä ulkopuolisilta viestinnän alan asiantuntijoilta.



Kuvio 4. Hierarkiakaavio viestinnän asiantuntijoiden informatiivisen tuen kokemuksista syntyneistä kategorioista.

5.3.1 Tiedon saatavilla olo työyhteisössä

Viestinnän asiantuntijoiden kokemuksissa korostui informatiivisen tuen saamisen kohdalla erityisesti informaation olemassaolo ja sen pysyvyys. Erityisesti tällä tarkoitetaan esimerkiksi henkilöstöhallinnon, sisäisen viestinnän ja johdon tekemiä ohjeistuksia ja muistilistoja yhteisiin sisäisiin kanaviin. Tukea antoi sekä sisällöllisesti kirjalliseen muotoon saatetut ohjeet että niiden saatavilla olo. Infopakettien löytyminen yhdestä paikasta aina tarvittaessa ylläpiti informatiivisen tuesta niin työnsuorittamiseen kuin hyvinvointiinkin liittyvissä asioissa. Tietoa oli runsaasti saatavilla, joten tiedon pysyvyys mahdollisti tiedonkäsittelyn siirtämisen itselle sopivaan ajankohtaan. Lisäksi tietojen säilymisen koettiin auttavan säästämään muistikapasiteettia, jolloin kaikkea ei tarvinnut pitää mielessä, sillä tiesi tiedon löytyvän vielä myöhemminkin. Oleellista oli myös turvallisuuden tunne siitä, että tiesi, mistä tiedon voi tarkistaa. Myös näiden ohjeistusten ajantasaisena pitäminen pidettiin tukea antavana, sillä tieto muuttui hyvin nopeasti poikkeusaikana. Tiedon runsaus ja pysyvyys olivat

merkityksellisiä erityisesti työtehtävien edistämisen sekä poikkeusajan hallinnan ja siihen liittyvän epävarmuuden hallinnan tunteen vahvistamisessa.

Tiedon saatavilla olon tarpeeseen liittyen korostui lisäksi tarve saada kollegoita ja muita työyhteisön jäseniä helposti kiinni. Paljolti työtehtävissä eteenpäin pääsy vaatii vastauksia ja kommentteja muilta työyhteisönjäseniltä, joten heidän tavoitettavissa olo nousi informatiivisen tuen tarpeen kannalta olennaiseksi. Tietynlainen iskuryhmä tehtävän ympärillä sai työn etenemään vauhdikkaasti ja auttoi jaksamaan kiireisten aikataulujen paineen alla. Toisaalta työyhteisön jäsenten istuessa lukuisissa palavereissa vaikeutti heidän tavoittamistaan, joka taas hidasti työtehtävien etenemistä ja lisäsi kuormitusta.

5.3.2 Säännöllisen jakamisen paikat työyhteisössä

Viestinnän asiantuntijoiden kokemuksista oli havaittavissa erilaisten palaverien merkityksellisyys erityisesti informatiivisen tuen saamisen kannalta. Vaikka tehtävien suorittamisen näkökulmasta tärkeäksi koettiin monet tietyn tehtävän ympärille sovitut palaverit, erityistä painoarvoa tunnuttiin kuitenkin antavan juuri säännöllisille ja varsinkin omaa tiimiä koskeville palavereille. Sisällöllisesti ne olivat paikkoja, joissa tehtiin tilannekatsaus niin koronaan ja sen aiheuttamiin muutoksiin omassa organisaatiossa sekä tarkemmin viestinnän asiantuntijoiden työssä ja työtehtävissä. Lisäksi se oli paikka, jossa voitiin kertoa oman työn etenemisestä ja saada tietoa sen eteenpäin viemiseksi. Jo pelkkä palaverien tuoma rytmi ja tieto saatavasta informaatiosta rakensi turvallisuuden tunnetta yhdessä tekemisestä. Tilannekatsaus lisäsi ymmärrystä kokonaiskuvasta ja oman tehtävän osuudesta siinä, joka lisäsi merkityksellisyyden tunnetta työtä kohtaan ja piti yllä motivaatiota, joka koettiin erityisen tärkeäksi alati muuttuvassa tilanteessa. Lisäksi säännölliset palaverit toivat turvallisuuden tunnetta siitä, että tiedossa on aina matalan kynnyksen paikka pyytää neuvoja, tarkennuksia tai muuta apua työtehtäviin.

Vaikka pääasiallisesti informatiivista tukea saatiin aamupalavereissa, tiimipalavereissa tai viikkopalavereissa, riippuen organisaatiosta, huomiolle pantavaa oli myös vapaampien kahvi- ja lounastaukojen merkitys informatiiviselle tuen saannille. Ensinnäkin aluksi tuntui olevan vaikea luopua vapaampien palaverien tehtäväkeskeisyydestä ja pitää taukomaisia medioituja tapaamisia. Näin ollen informatiivinen näkyi osittain myös näissä vapaammissa tuokioissa. Toiseksi nämä säännöllisen tapaamisen paikat loivat puheyhteyden, jolloin kynnys saada työtehtävään apua madaltui yleisesti ilmapiirin vaikutuksesta, mutta myös luoden tilaisuuden ilmaista halukkuutta jutella tiettyyn

aiheeseen liittyen esimerkiksi tauon päätteeksi. Sama ilmiö tapahtui myös muiden asiapitoisempien palaverien yhteydessä. Säännölliset palaverit siis lisäsivät vuorovaikutusyhteyttä muihin työyhteisön jäseniin ja lisäsi mahdollisuuksia saada informatiivista tukea.

Informatiivisen tuen tarpeen näkökulmasta koettiin, että säännöllisen jakamisen paikoista juuri vapaamuotoisemmat tiimipalaverit mahdollistivat paremmin luovan ideoinnin tai ideoiden pallottelun, kun puhe yhteys oli jo avattuna. Kuitenkin pääosin viestinnän asiantuntijat kokivat, että pallottelulle ei ollut riittävästi tilaa juuri spontaanin läsnäolon puuttumisen vuoksi.

5.3.3 Tehokas viestiminen työyhteisössä

Erityisesti poikkeusaikana suurten muutosten kontekstissa tehokas viestiminen koettiin informatiivisen tuen saamisena. Erityisesti käytössä olleet chatit esimerkiksi Teamsissa tai Skypessä mahdollisti nopean asioiden tarkistamisen, joka toi tavallisen toimistoarjen helppoa tavoitettavuutta etätyöhön. Kuitenkaan kaikkien kokemuksissa edes chatti ei ollut riittävä ihmisten ollessa paljon palavereissa ja siten saavuttamattomissa. Sen sijaan sähköpostitse viestiminen koettiin varmemmaksi kanavaksi tiedon perille saattamisessa vaikkakin hitaammaksi. Erityisesti sisältöjen tarkistamiseen sähköpostit toimivat melko hyvin. Toisinaan viestinnän asiantuntijat kokivatkin, että nopea viidentoistaminuutin videopalaveri saattoikin olla tehokkaampi tapa viestiä ja saada asiaa eteenpäin kuin useamman hengen ryhmän sähköpostiketju. Viestinnän asiantuntijat joutuivatkin tasapainottelemaan sen välillä, mikä on nopein, mahdollisin ja tehokkain tapa viestiä, jotta saa avun työnsä eteenpäin viemiseksi.

Kokemukset tehokkaasta viestinnästä tuntui hieman eroavan organisaatioittain. Osa koki yhteistyön tiivistyneen niin viestijöiden kuin muidenkin organisaation asiantuntijoiden välillä juuri nopean reagoinnin myötä. Näissä kokemuksissa korostui yhteinen tahto ja ymmärrys yhteisestä hyödystä saada mahdollisimman oikeaa tietoa nopeasti eteenpäin, jolloin vastausten nopeuteen panostettiin. Yhteisön jäsenten vastausten ja yhteisen tekemisen priorisointi koettiin sekä työn suorittamisen mahdollistajana että arvostuksena viestinnän asiantuntijan työtä kohtaan, joka ylläpiti motivaatiota. Toisissa kokemuksissa sen sijaan saattoi kyllä korostua yhteistyön tiivistyminen, mutta silti nopea tiedon saanti laahasi, joka sitten aiheutti kuormitusta. Onnistuessaan tehokas viestiminen nähtiin informatiivisena tuen saantina, joka vahvisti työssä jaksamista.

Toisena näkökulmana tehokkaaseen viestimiseen voidaan nähdä kokemukset valmiiden ohjeistusten saamiseen. Osa viestinnän asiantuntijoista korosti esimerkiksi liiton tai kattojärjestön tarjoamia valmiiksi juuri heidän organisaatioonsa sopiviksi sovellettuja ohjeistuksia ja tiedonantoja. Nämä kevensivät työn kuormitusta. Lisäksi oman organisaation viestinnän informatiivisen tuen tarpeen ennakoinnin koettiin lisäävän viestijän työn vaivattomuutta, jolloin viestijän resursseja koettiin jäävän muuhun työhön.

5.3.4 Tiedon vastavuoroinen jakaminen työyhteisössä

Informatiivisen tuen saamisen kohdalla korostui myös vastavuoroisuus tiedonjakamisessa erityisesti oman tiimin tai koronaryhmän kesken, joka nähtiin lisäävän tiedon saantia sekä laskevan kynnystä pyytää sitä. Vastavuoroisuuden tunne rakensi ilmapiiriä supportiivisuudesta erityisesti saadessaan vastauksia ja ratkaisuja pyytämiinsä asioihin. Myös omalla tiedon jaolla nähtiin olevan supportiivista ilmapiiriä vahvistava vaikutus. Viestinnän asiantuntijat kokivatkin tärkeäksi olla tavoitettavissa, jotta kukaan ei jää ilman vastauksia ja siten työnsä kanssa yksin.

Vastavuoroisuus nähtiin olevan mahdollistaja myös ideoinnille ja sparraukselle. Ongelmien pallottelulla ja ratkomisella koettiin saavan näkökulmia ongelmaan sekä yksinkertaisuudessaan toiset silmät esimerkiksi sisällön tarkastukseen. Tällaista informatiivisen tuen saantia arvostettiin paremman työntuloksen vuoksi. Se koettiin erityisen tärkeäksi, vaikkakin monen kokemuksissa etäyhteyksillä toiminen ja vähäiset vapaankeskustelun alustat vähensivätkin sparrailun määrää aiempaan arkeen verrattuna. Näin ollen sen merkityksellisyys ehkä kasvoi entisestään.

Vastavuoroisuus tuli näkyviin myös kuuntelemisen korostamisena. Erityisesti tilanteisuuden ja yksilöllisyyden huomioiminen, esimerkiksi yksilöllisen kuormituksen kokemisen kohdalla, saamissaan vastauksissa korosti kuulluksi tulemisen tunnetta ja helpotti informatiivisen tuen vastaanottamista.

Tiedon vastavuoroisen jakamisen tarpeen näkökulmasta korostui erityisesti yhdessä tekeminen ja ratkaisujen hakeminen. Työssä jaksamisen kannalta koettiin erittäin tärkeäksi yhteen hiileen puhaltamisen ilmapiiri. Kokemus siitä syntyi toki siitä, että saa työyhteisön jäsenet tarvittaessa kiinni, mutta myös heidän asenteestaan lähteä ratkomaan yhdessä viestijän kanssa sopivia ratkaisuja. Yksi tapa tehdä ilmeiseksi auttamisen ja yhdessä tekemisen halu oli käydä keskustelua ja tarjota vaihtoehtoja ja vastauksia sen sijaan, että toteaisi: ”kato sieltä”. Tiedon vastavuoroisessa jakamisessa näkyy siis vahvasti kuuntelemisen osoittaminen ja kuulluksi tuleminen. Myös oma auttajan rooli

koettiin työssä jaksamista edistävänä. Kokemus siitä, että kysytään apua viestittää osaamisen arvostuksesta ja voidessaan auttaa toista eteenpäin viestinnän asiantuntijat kokivat hyvää mieltä.

5.3.5 Työyhteisön ulkopuolisten alan asiantuntijoiden tuki

Informatiivisen tuen saamisen kannalta viestinnän asiantuntijat saivat tukea lähinnä viestinnän alan muilta osaajilta sekä viestinnän alan ryhmistä sosiaalisessa mediassa että vanhoilta opiskelijakollegoilta. Alan kollegoilta saatu informatiivinen tuki oli lähinnä erilaisia tehtäväsuuntautuneita vinkkejä tai näkökulmia viestinnän tekoon. Viestijäkollegoiden antamat vinkit koettiin lähes yhtä tärkeiksi tuen saamisen lähteiksi kuin oman työyhteisönsä työkaverit riippumatta siitä oliko haastateltava viestinnän asiantuntija esihenkilö tai asiantuntijaroolissa. Sosiaalisen median kautta viestinnän asiantuntijoilla oli tavoitettavissa tietoa nopeasti ja laajasti, joka toi sekä konkreettista apua ja ratkaisuvaihtoehtoja samanlaisiin pohdintoihin tai yleistä pohdintaa oman työn uudelleen järjestämisestä.

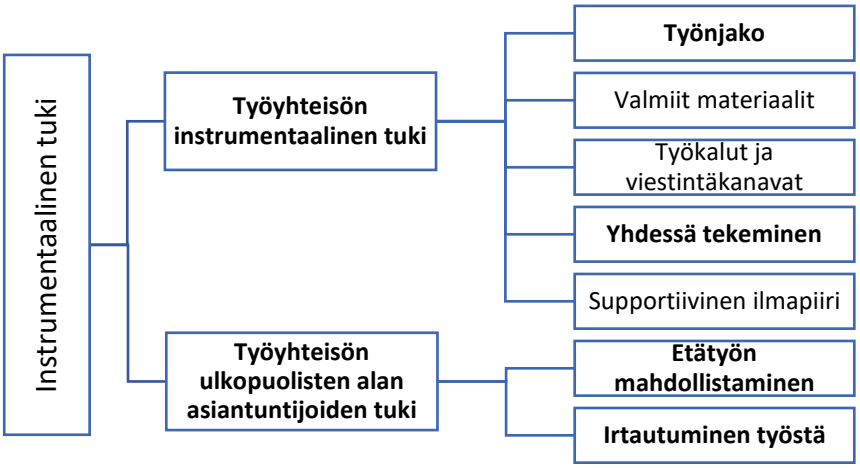
Työnulkopuoliseen informatiiviseen tukeen kuului myös muutamien viestinnän asiantuntijoiden kokemukset webinaareista, joita poikkeusaikana tarjottiin laajasti viestintään ja poikkeusaikaan liittyen. Nämä toivat siis viestinnän asiantuntijoille lisää tietoa siitä, miten epävarmassa kriisitilanteessa voisi toimia. Vähintäänkin webinaarivalikoima tarjosi viestinnän asiantuntijoille tunnetta siitä, että tietoa on tarjolla halusi tai ehti siihen sitten tutusta tai ei.

Informatiivisen tuen tarpeesta kertoessaan viestinnän asiantuntijat eivät kuitenkaan kokeneet tukeutuneensa oikeastaan työyhteisön ulkopuolisiin tuen lähteisiin. Toki taustalla vaikutti turvallisuuden tunne siitä, että heillä on alan ystäviä ja he kuuluvat alan verkostoihin esimerkiksi sosiaalisessa mediassa, joista tarpeen tullen olisi voinut hakea tiedollista apua työnsuorittamiseen ja luottaa siihen, että sieltä myös saa vastauksia. Tarve siis näihin verkostoihin oli olemassa, mutta niihin ei kuitenkaan kerrottu tukeutuneen.

5.4 Instrumentaalinen tuki poikkeusaikana

Instrumentaalisen tuen saamista työyhteisössä ei painotettu emotionaalisen ja informatiivisen tuen tavoin. Se tunnuttiin hahmottavan enemmänkin työn osaksi tai ominaisuudeksi kuin varsinaisesti erilliseksi tuen muodoksi, jonka vuoksi maininnat jäivät ylimalkaisiksi. Pääosin esimerkit informatiivisen tuen saamisesta kumpusivat siis vuorovaikutuksesta, joissa huomio keskittyi tiedon välittämiseen tai tunteiden huomioimiseen. Tätä selittää tietotyöläisyys, sillä konkreettinen apu on usein

tiedonjakoa, joka kuuluu kiinteästi informatiivisen tuen piiriin, mutta risteää myös instrumentaalisen tuen kanssa. Viestinnän asiantuntijoiden kokemuksissa korostui työyhteisössä saadussa tuessa työnjako, valmiiden materiaalien saaminen, työkalut ja viestintäkanavat, yhdessä tekeminen sekä supportiivinen ilmapiiri (ks. Kuvio 5). Sen sijaan tuen tarpeeseen liittyen kokemukset kattoivat ainoastaan työn jaon ja yhdessä tekemisen. Vaikka pääpaino instrumentaalisen tuen saannilla olikin työyhteisön keskuudessa, kokivat viestinnän asiantuntijat saaneensa ja tarvinneensa tukea myös sen ulkopuolelta.



Kuvio 5. Hierarkiakaavio viestinnän asiantuntijoiden instrumentaalisen tuen kokemuksista syntyneistä kategorioista.

5.4.1 Työnjako työyhteisössä

Tarkasteltaessa instrumentaalista tukea viestinnän asiantuntijat mainitsivat erityisesti työnjaon tärkeänä tuen saamisen muotona. Työnjako nähtiin merkitykselliseksi kahdesta syystä. Ensinnäkin se koettiin ratkaisuna työn määrälliseen kuormittavuuteen sekä keinona vähentää rooli monitulkintaisuutta, mitkä lisäsivät työn merkityksellisyyttä ja tarkoituksenmukaisuutta.

Työkuorman jakamiseen viestinnän asiantuntijat saivat apua joko esimiehiltään tai tiimijäseniltään pääasiassa tiimipalavereissa. Jo palaverien olemassaolon koettiin tarjoavan tukea, sillä se tarjosi lupauksen säännöllisestä avusta. Palavereissa tärkeää oli tehtävien läpikäyminen, joka selkeytti nopeasti muuttuvaa työtilannetta. Lisäksi niissä koettiin olevan helppo ottaa puheeksi liiallinen työ kuorma ja saada tehtäville uutta työnjakoa. Erityisesti työkuormaa jaettiin tiimiläisten kesken vastavuoroisesti, joka koettiin tärkeimmäksi instrumentaalisen tuen muodoksi työssä jaksamisen kannalta. Työkuorman jakoon liittyi myös kokemukset työajanjärjestelyistä eli esimerkiksi viestinnän päivystäjän roolin kierrättämisenä, jolloin kuormitus tasaantuu muiden viestijöiden kesken. Lisäksi

työaikajärjestelyt näkyivät erityisesti perheellisten asiantuntijoiden kotiarjen huomioimisena eli työn tauottamisen hyväksymisenä ja mahdollistamisena, jotta he voivat esimerkiksi huolehtia lasten kotikoulun edistymisestä.

Asiantuntijaroolissa työskenteleville oli tärkeää, esihenkilö kysyi proaktiivisesti työkuormasta ja auttoi tehtävien delegoinnissa tarvittaessa. Tämä tuntui olevan erityisen vilkasta poikkeusajan alussa. Muutamassa työorganisaatiossa oli lisäksi käytössä yksiköiden resurssikyselyt, jotka mahdollistivat työresurssin siirtämistä yksiköiden välillä tarpeen mukaan.

Esihenkilötehtävissä työskentelevät eivät juurikaan kokeneet saaneensa vastaavaa instrumentaalista tukea, vaan rooli vaati omatoimista työn delegointia. Pääosin he kokivatkin olevansa enemmän instrumentaalisen tuen antajia kuin sen vastaanottajia, jolloin hyvää mieltä ja kasvanutta työmotivaatiota tuli tiimiläisten auttamisesta. Kuitenkin koronatyöryhmään kuuluessaan myös esihenkilöt saivat työkuormitukseen liittyvää tukea.

5.4.2 Valmiiden materiaalien saaminen työyhteisössä

Viestinnän asiantuntijat kokivat, että tiedon tarve kasvoi valtavasti poikkeusajan myötä ja siten myös heidän työmääränsä. Siitä johtuen valmiiden materiaalien, kuten valmiiksi omaan organisaatioon tulkittujen hallituksen ohjeistusten saaminen muun muassa ammattiliitoilta koettiin suureksi avuksi. Saman tyyppistä helpotusta tuotti useamman viestinnän asiantuntijan työssä henkilöstöhallinnolta saadut valmiit ohjeistukset ja organisaatiolle luodut uudet toimintatavat. Lisäksi osalle yhteistyö organisaation muiden asiantuntijoiden kanssa tiivistyin heidän tuottaessa yhdessä sisältöjä. Näissä vuorovaikutussuhteissa instrumentaaliseksi tueksi koettiin mahdollisimman valmiin sisällön tuottaminen nopealla aikataululla. Kaikki materiaalien tuottamiseen liittyvän instrumentaalisen tuen koettiin vahvistavan viestinnän roolia laajempana ja strategisempana osaamisalueena kuin esimerkiksi tekstinmuotoilijana. Materiaalien valmiiksi tai mahdollisimman valmiiksi tuottaminen siis sekä tuotti ammatillista arvontuntoa ja sitä kautta työssäjaksamista, että konkreettisena apuna oman työn suorittamisessa.

5.4.3 Työkalut ja viestintäkanavat työyhteisössä

Poikkeusajan vuoksi etätyö yleistyi ja kaikki haastateltavat päätyivät työskentelemään kotitoimistoltaan etäyhteyksin. Näin ollen työnantajan tarjoamien etäyhteyksien ja viestintäteknologian

toimiminen sekä viestintäkanavien olemassaolo nousivat yhdeksi instrumentaalisen tuen muodoksi, sillä ne mahdollistivat tehokkaan etätyön tekemisen.

H6: Kun kaikki oli niin otettu huomioon jo valmiiksi niin oli sitten helppo pitää yhteyttä.

Organisaation mahdollinen IT-tuki koettiin auttavaksi teknologisten haasteiden kohdalla, vaikka viestinnän asiantuntijoiden tietotekniset valmiudet olivatkin korkeat. Tästä johtuen he päätyivätkin ennemminkin auttamaan muita viestintävälineiden kanssa kuin hakemaan itse IT-tukea. Kuitenkin organisaation tarjoamat monipuoliset viestintäkanavat ja niille mahdollisesti tarjottu käytöntuki mahdollisti sujuvaa työskentelyä ja tarjosi turvallisuuden tunnetta, mikäli laitteet eivät toimisi.

Valtaosa haastateltavista kokivat etäyhteyksien toimineen hyvin ja teknologian mahdollistavan paljon vuorovaikutusta työyhteisön jäsenten kanssa. Osan kokemuksissa tuen määrä pysyikin samana, mutta sen kanavat muuttuivat kokonaan medioiduiksi. Osan kokemuksissa sen sijaan vuorovaikutuksen määrä väheni, sillä yhteydenoton kynnys kasvoi tarvittaessa tietoisemmin ottaa yhteyttä työkavereihin aiemman nopean huikkaamisen sijaan. Tämän vuoksi asioiden itsekseen prosessoinnin määrä kasvoi.

5.4.4 Yhdessä tekeminen työyhteisössä

Yhdessä tekemisen kategoriaan nostettiin viestinnän asiantuntijoiden kokemukset ideoinnista, ajan käytöstä, palautteeseen liittyvästä yhdessä asian korjaamiseen tai kehittämiseen liittyvät kokemukset, joissa kaikissa korostui yhdessä tekemisenä toteutuva tuki.

Ideoinnin ja sitä kautta saadun instrumentaalisen tuen merkityksellisyyden korostuminen tuli esiin viestinnän asiantuntijoiden kokemuksissa erityisesti sen vähentyneen määrän vuoksi. Tällöin pienetkin ideointituokiot nousivat heidän mielissään tärkeämmiksi. Ideoinnin koettiin vähentyneen, koska satunnaisia kohtaamisia, kuten käytäväkeskusteluja tai taukokeskusteluja, koettiin olevan vähemmän. Poikkeusaikana monet työpyynnöt tulivat sähköpostitse, jota ei koettu herättelevän luovaa ideointia. Ideointi koettiin pääasiallisesti luontevimmaksi juuri kasvokkaisissa vuorovaikutustilanteissa, joita etätyössä ei ollut mahdollista pitää. Vaikka luontevaa ideointia koettiin olevan yleisesti olevan vähemmän, oli yhdessä organisaatiossa löydetty tähän notkeampi työkalu, joka mahdollisti luovan suunnittelun yhtäaikaisesti. Se koettiin yhdenmukaisesti tukea antavaksi.

Yhdessä tekemisessä tuen saamisen tunne kytkeytyi annettuun aikaan, keskittymiseen yhdessä asiaan sekä tasapuolisempaan panoksen antamiseen tehtävän osalta. Näiden yhteissummana

viestinnän asiantuntijoille syntyi kokemusta yhteisöllisyydestä, yhteydestä muihin ja yksinolon vähentymisestä, jotka kaikki koettiin auttavan työssä jaksamiseen.

5.4.5 Supportiivinen ilmapiiri työyhteisössä

Kuten aiempien tuen saamisen funktioiden kohdalla, myös instrumentaalisen tuen kohdalla kokemus supportiivisesta ilmapiiristä loi mahdollisuuksia saada tukea. Supportiiviseen ilmapiirin kokemusta rakensi aiempi vuorovaikutushistoria avun saamisesta, kun viestinnän asiantuntija on tarvinnut instrumentaalista tukea.

> H4: Jää sellainen fiilis sen jälkeen, kun on sitä apua tai tukea pyytänyt, että siihen myös on ratkaisuja löytynyt.

Lisäksi kaikenlainen supportiivisuus myös emotionaalinen ja informatiivinen tuki madalsi kynnystä saada informatiivista tukea sekä pyydettäessä että ilman. Kokemusta supportiivisesta ilmapiiristä ylläpiti esihenkilöiden ja johdon erityisesti poikkeusajan alussa tehdyt muistutukset palavereissa tai johdonkirjeissä, että apua saa pyytää. Lisäksi tähän auttoivat yleiset kysymykset työn kuormituksesta ja tehtäväselkeydestä. Jo yleiselle tasolle jääneet muistutukset ja kysymykset loivat supportiivista ilmapiiriä helpottaen auttamisalttiutta työyhteisössä, vaikkakaan se ei antanut suoraan instrumentaalista tukea.

5.4.6 Työyhteisön ulkopuolelta saatu instrumentaalinen tuki

Työyhteisön ulkopuolisesta instrumentaalisesta tuesta tärkeimmäksi koettiin samassa taloudessa asuva puoliso. Vaikka puoliso ei suoraan voinutkaan auttaa työtehtävien tekemisessä, heidän roolinsa nähtiin merkitykselliseksi työn tekemisen mahdollistajana. Tärkeäksi työn tekemisen mahdollistajaksi koettiin apu arjen pyöritykseen, kuten kaupassakäyntiin ja ruuanlaittoon liittyen. Puolison joustaminen yhteisissä kotitöissä auttoi pitkien työpäivien jaksamisessa, mikä auttoi jaksamaan kokonaiskuormitusta poikkeusaikana. Lisäksi mahdollisten lasten hoitaminen ja kotikoulun tai kotipäiväkodin järjestäminen tarjosi mahdollisuuden keskittyä paremmin työhön kuin yrittäessä hoitaa sitä työtehtävien lomassa. Kodin ja perheen vaatimusten yhdistäminen työn hoitamisen kanssa olikin yksi tärkeimmistä mieltä kuormittavista asioista.

Perheen koettiin voivan tarjota instrumentaalista tukea myös tuomalla tasapainoa työn ja vapaa-ajan välillä. Tasapainoa toi yhteinen ulkoilu tai harrastaminen puolison tai perheen kanssa päivän päätteeksi, joka auttoi palautumaan työpäivästä ollen siten tärkeä työhyvinvoinnin kannalta oleva

tekijä. Irtautuminen työstä koettiin olevan erityisen tärkeä työmotivaation ylläpitäjä, sillä työ- ja vapaa-ajan rajat hämärtyivät kaiken tapahtuessa samassa paikassa. Kotoa saatua instrumentaalista tukea kuvattiin esimerkiksi näin:

> H8: Enemmän se on semmosta yhteistä suunnittelua, että kun molemmat on kököttänyt ruudun ääressä koko päivän, niin heti kun työpäivä loppuu, niin heti mennä ulos tyyppistä.

Lisäksi yhteinen tekeminen koettiin tärkeäksi fyysisen tasapainon ja hyvinvoinnin kannalta, sillä työpäivään mahtui paljon istumista ruudun edessä, jossa ergonomia ei aina toteutunut parhaalla mahdollisella tavalla.

5.5 Tuen riittävyys poikkeusaikana

Viestinnän asiantuntijat kokivat enimmäkseen saaneensa riittävästi tukea poikkeusaikana. Pääasiassa tyytyväisiä oltiin informatiiviseen ja instrumentaaliseen tukeen, joka johtunee sen työnkuvaan kuuluvasta luonteesta – tehtävän suorittamiseen liittyvät kysymykset koettiin osaksi työtehtävää ja siten myös luontevaksi esittää. Kuitenkin kokemuksista oli havaittavissa myös toiveita runsaammalle tai monitahoisemmalle tuen saannille. Tehtäväsuuntautuneisiin informatiivisiin tuentarpeisiin liittyen kaivattiin enemmän viestinnän ja toiminnan suurempien linjojen määrittämiseen johdolta, joka olisi auttanut epävarmuuden hallinnassa ja antanut vahvistusta työntekemisen oikeasta suunnasta.

Enemmän tukea koettiin kaipaavan erityisesti pienempien turhautumisten purkamiseen tai lyhyiden kommentoinnin mahdollisuuksiin. Vaikka käytössä oli moninaiset etätyöskentelykanavat esimerkiksi chatit ja vapaamuotoisemmatkin etäpalaverit koettiin nopeiden kommenttien tai kysymysten esittämisen kynnyksen kasvaneen fyysisen läsnäolon puutteen vuoksi. Sen vuoksi pienet asiat saattoivat jäädä hautumaan mieleen, koska niitä ei päästy purkamaan pohdittaessa asian merkityksellisyyttä suhteessa sen yhteydenotto kynnyksen ylittämiseen. Samassa toimistohuoneessa tai työpaikankäytävällä tapaamisessa nämä asiat olisivat löytäneet luonnollisen tavan purkautua.

Vaikka tukea ehkä kaivattiin enemmän, niin valtaosan kokemuksissa kuitenkin paistoi kokemus emotionaalisen tuen saamisesta ja sen tarjoamisesta aivan uudella tavalla poikkeusajan myötä. Organisaatioissa siis havaittiin, että poikkeusaika saattaa aiheuttaa huolta ja siten viestinnän asiantuntijoiden kuulumisia ja jaksamisia kyseltiin aiempaa enemmän. Lisäksi muistuteltiin levon ja taukojen tarpeesta erityisesti nyt. Viestinnän asiantuntijat kertoivatkin arvostavansa sitä, että heidän

hyvinvoinnistaan oltiin kiinnostuneita. Keskiöön nostettiin siis enemmänkin hyvinvointi ja jaksaminen kuin tehtävätasoinen suoriutuminen, joka koettiin tärkeäksi.

Johtotehtävissä työskentelevien viestinnän asiantuntijoiden kokemuksissa korostui aseman vaikutus tuen saantiin. Johtotehtävissä olevat henkilöt kokivat, etteivät he roolinsa vuoksi edes odota saavansa runsaasti tukea. Esimerkiksi kiitosta tehdystä työstä olisi toivottu kuulevan enemmän. Heiltä kuitenkin pääasiassa löytyi esimerkiksi kriisinhoitoon syntynyt tai ennestään ollut johdon tiimi, jossa tukea voitiin hakea ja saada. Lisäksi johtotehtävissä työskentelevien kokemuksista ilmeni, että poikkeusajan kiireisyys sai heidät jopa unohtamaan hakea erityisesti tukea tilanteeseen.

5.6 Tuen muutos poikkeusaikana

Tarkasteltaessa viestinnän asiantuntijoiden kokemuksia tuen tarpeen ja saamisen muutoksista voitiin havaita, että tuen merkitys ja sen määrä kasvoivat. Työn puolesta kuormitus kasvoi, sillä uusi tilanne herätti epävarmuutta ja lisäsi nopeastikin suoritettavaa työnmäärää. Lisäksi kuormitusta tuli työn ja kotielämän yhdistämisestä esimerkiksi lasten huolehtimisen näkökulmasta tai työstä vapaa-ajalle siirtymisestä. Toisaalta tilanteen uskottiin vahvasti olevan väliaikainen ja siten kuormitusta ei varsinaisesti säikähdetty, vaan tilanne nähtiin jopa tietynlaisena näytönpaikkana viestinnän alalla. Lisäksi osa koki työn prioriteettien kirkastuvan totutusti sirpaleisessa työssä, joka auttoi keskittymään olennaiseen ja perustelemaan ei ajankohtaisten toiveiden lykkäämisiä tai perumisia. Näiden päälle koetiin yleisesti yhteiskuntaan vaikuttavan epävarmuuden ja huolen esimerkiksi läheisten terveydestä ja hyvinvoinnista olevan mieltä painavaa, vaikka suoraan omasta terveydestä ei oltukaan huolissaan. Tässä esimerkki muutoksen herättämistä tunteista:

> H10: Tota se herätti tosi monenlaisia tunteita. Toisaalta oli painetta siitä, että asia on hoidettava tosi hyvin, mutta myös uudenlaista yhteishenkeä: semmosta Isänmaan asialla -tyyppistä henkeä ja tavallaan ylpeyttä siitä, että nyt hoidetaan oikeesti tää asia niin hyvin, kun vaan pystytään, koska tää on aivan poikkeuksellinen tilanne ja paljon riippuu myös siitä, että miten meidän organisaatiot kykenee toimimaan.

Muutos viestinnän asiantuntijoiden tuen tarpeessa ja saamisessa työssäjaksamisen näkökulmasta näkyi erityisesti emotionaalisen ja informatiivisen tuen kohdilla kasvaneena tarpeena ja toisaalta myös saamisena. Suurimpana muutoksena tässä näkyi niin sanottu puheeksi ottamisen kulttuuri. Lisäksi tuen antajien roolit ovat kiintoisa huomio viestinnän asiantuntijoiden kokemuksista pohdittaessa muuttunutta supportiivisuutta.

5.6.1 Tuen puheeksi ottamisen kulttuuri

Tuen puheeksi ottamisen kulttuuri näkyi organisaatio tasolla tuen antamisen ja saamisen paikkojen luomisena erityisesti emotionaalisen tuen näkökulmasta. On ollut tyypillistä, että on palavereja liittyen tiettyihin tehtäviin, prosesseihin tai projekteihin, mutta varta vasten kuulumisten ja jutustelun ja emotionaalisen tuen annon paikkojen rakentaminen virtuaalisesti on poikkeusajan myötä tullut uutena. Vapaamuotoisen keskustelun tärkeys nostettiin kaikissa haastateltujen organisaatioissa esiin ja vanhat kahvi- ja lounastauot pyrittiin säilyttämään jossakin muodossa.

Lisäksi tiimipalavereja on järjestetty laajemman kuulumisten kuulemiseen työtehtävien etenemisen rajauksen sijasta. Jopa esihenkilöt ovat saattaneet kannustaa jättämään työtehtäviin liittyvien asioiden läpikäymisen toiseen palaveriin. Oletukseksi nousi siis ihmisen kuuleminen ihmisenä ei vain työntekijänä, jolloin hänen hyvinvointinsa nousi kiinnostuksen kohteeksi. Näissä tapaamisissa on myös usein ja toistuvasti kehotettu kertomaan mahdollisista haasteista tai ongelmista, jonka jälkeen niihin on tarjottu tukea.

Supportiivisen tilan ja ajan järjestäminen on rakentanut kokemusta työn tekijän jaksamisen merkityksellisyydestä. Samalla jaksamista edesauttavat keskustelut, kuten kuulumisten vaihtaminen sisältyi niihin kuormituksen purkua tai ei, ovat nousseet työn sisällöksi. Näin voidaan nähdä, että tuen saamisen varmistamisesta ja koko supportiivisesta prosessista tuli näkyvämmin osa työtä samoin kuin voidaan käsittää tiedotteen tai viestintäsuunnitelman rakentamisenkin olevan.

Monen viestinnän asiantuntijan kokemuksissa juuri kasvaneen informatiivisen tuen kautta yhteistyö on lisääntynyt ja kasvaneen emotionaalisen tuen myötä vuorovaikutussuhteet ovat syventyneet ja lisänneet kokemusta yhteisöllisyydestä. Supportiivisen tilan rakentaminen on koettu rohkaisevaksi jakamaan omia tunteitaan, tunnustelemaan omien resurssien riittävyyttä ja kertomaan avoimesti, kun raja on ollut tulossa vastaan. Tuen tarpeen ja saamisen suhdetta supportiivisuuden kasvattajana kuvattiin muun muassa näin:

> H9: Se tuen tarve joo kasvo, mutta sen antamisestakin tuli jotenkin helpompaa

5.6.2 Tuen antajien merkityksellisyys

Toinen merkittävä muutos poikkeusajalla on ollut tuenantajien merkityksellisyys. Pää osin viestinnän asiantuntijat kokivat, että työyhteisössä tuen antajat ovat pysyneet samoina, mutta suhteet heidän kanssaan ovat syventyneet ja lähentyneet tunteista kertomisen myötä. Myös työkaverien ja

työystävyyssuhteiden merkityksellisyys päivittäisessä vuorovaikutuksessa paljastui, kun sosiaalisten kontaktien fyysistä tapaamista rajoitettiin myös yksityiselämän puolella. Vaikka etätyöskentelyn koettiin nostavan hieman kynnystä ottaa yhteyttä työkavereihin ja esihenkilöön, koska sen eteen joutui näkemään asteen verran enemmän vaivaa, löydettiin puheluiden ja kuvattomien videopuheluiden kautta myös helppoutta avautua tunteistaan.

Esihenkilöasemassa olevista osa kertoi löytäneensä uutta tuen verkostoa poikkeusajan myötä kriisityöryhmätoiminnan kautta. Tämä koettiin mielekkääksi, sillä esihenkilö roolinsa vuoksi heille ei löydy montaakaan tuenantajaa työyhteisöstä. Kriisityöryhmäläisten kanssa suhteiden lähentyminen ja syventyminen tapahtui samalla lailla omien tuntemusten jakamisesta.

Se mikä etätyön kautta kuitenkin muuttui valtaosalla, oli tukeutuminen työyhteisön ulkopuolisiin tuenlähteisiin uudella tavalla. Kun työkaverit eivät enää olleetkaan fyysisesti yhtä läsnä nousi esimerkiksi asuinkumppani tai muu perhe tärkeään rooliin täyttämään tätä sosiaalisuuden ja pienten ilojen ja turhautumisten purkamisen lovea. Myös yleisen kaoottisuuden hallinta ja siihen kaivattu tuki työyhteisöulkopuolelta tuli näkyväksi työssäjaksamisen kannalta. Maailmanlaajuisesti terveyttä koskettava kriisi teki siis kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin ja työhyvinvoinnin toisiinsa linkittymistä näkyvämmäksi.

5.7 Viestinnän asiantuntijuuden merkitys supportiivisuuden kokemuksiin

Viestinnän asiantuntijoiden kokemuksissa heidän asiantuntijuutensa vaikutuksista tuen antamiseen ja pyytämiseen korostui erityisesti heidän roolinsa vastuuntuntoisina tuen antajina. Seuraavaksi perehdymmekin heidän kokemuksiinsa viestinnän asiantuntijuuden vaikutuksista supportiivisen viestinnän kokemuksiin työssään ja työyhteisössään. Ensin avataan, miten asiantuntijuus aiheutti kokemusta tuen vastuunotosta. Sitten esitellään, millainen osaaminen koettiin auttavan supportiivisuuden prosessissa. Lopuksi perehdytään vielä viestinnän asiantuntijuuden vaikuttamiin positiivisiin ja negatiivisiin kokemuksiin supportiivisuudesta.

5.7.1 Vastuun kokemus supportiivisuudesta

Vastuunotto tuen antamisesta ja pyytämisestä korostui viestinnän asiantuntijoiden kokemuksissa erityisen vahvasti. He kokivat tärkeäksi, että ihmisistä työyhteisössä pidetään huolta ja heille tarjotaan tukea. Osa viestinnän asiantuntijoista kertoi murehtivansa, että eihän kukaan jää yksin näin

asioiden kanssa, vaan pääseväthän he jakamaan omia huoliaan. Huoli muiden jaksamisesta kiinnittyy inhimillisyyteen ja toiveeseen inhimillisyydestä, mutta myös vahvasti viestinnän asiantuntijuuteen.

Kokemus vastuusta tuen saatavilla olosta ilmeni pohdintoina toisten mahdollisuuksista jakaa tunteitaan ja ajatuksiaan, toiveina olla muille tukena ja olla helposti lähestyttävä sekä aktiivisen tuen antajan roolin ottamisena esimerkiksi säännöllisenä kontaktin ottona työyhteisön jäseniin ja heiltä kuulumisten ja jaksamisten kysymisenä.

> H3: Tunnistan itsessäni sellaisen tuen antajan, että mä oon myös ottanut sellasta roolia jopa vähän alitajuisesti, että oon just kysely ihmisiltä että “miten menee ja muuta”. -- Mulle on tärkeetä sitten, ettei kukaan jää yksin sinne kotiin niiden koneiden äärelle.

Vastuunotto tuen tarjolla olosta ja sen hyödyntämisestä työyhteisössä ilmeni sekä asiantuntija työtä tekevien viestijöiden että esihenkilötyötä tekevien viestijöiden kokemuksissa. Näin ollen supportiivisen ilmapiirin rakentaminen ja ylläpitäminen ei siis ollut pelkästään esihenkilörooliin liittyvä tekijä. Lisäksi oltiin kiinnostuneita erityisesti emotionaalisen tuen tarpeen täyttymisestä poikkeusajan tuomien kuormitustekijöiden ja etätyön muuttamien vuorovaikutuskäytäntöjen vuoksi. Se paljastaa myös, että kiinnostus tuen tarpeiden täyttymisestä ei liittynyt pelkästään omien viestinnän tehtävien toteutumiseen. Ennemminkin vastuunotto tuen varmistamisesta liittyi ajatukseen: koska viestijänä tiedän, tunnistan ja osaan, tulee minun täyttää nuo tarpeet.

Supportiivisen ilmapiirin rakentamisesta ja ylläpitämisestä vastuun ottaminen ilmeni myös viestinnän asiantuntijoiden kokemuksissa oman toiminnan kehittämisen tarpeissa. Vaikka koettiin olevan melko hyviä tuen antajia ja tuen pyytämistä ei kaihdettu, vaan koettiin se pikemminkin työn osaksi, viestinnän asiantuntijat saattoivat silti kommentoida tarvetta kehittyä entisestään tuen antajina tai sen pyytäjinä. Esimerkiksi eräs viestinnän asiantuntija ilmaisi poikkeusajan herättäneen huomioimaan ihmisten erilaisuuden asioiden prosessoimisessa muun muassa tuen annon kanavan näkökulmasta. Vaikka itselleen hän koki tärkeimmäksi voida keskustella ääneen mieltä painavista tai keventävistä asioista, hän oli huomannut tarpeen voida antaa tukea kirjallisesti niille, joille tuen kirjallinen muoto on parempi kuormituksen käsittelemiseen.

Lisäksi viestinnän asiantuntijat kokivat vastuukseen ilmaista omaa tuen tarvettaan, jotta muiden työyhteisön jäsenten olisi helpompi lähestyä ja jakaa heidän tunteitaan viestinnän asiantuntijalle, tai yleisemmin luodakseen avoimempaa ja sallivampaa ilmapiiriä tuen hakemiselle.

> H9: Toisaalta sitten taas viestijänä niin myös kokee jonkinlaisen vastuun siitä tuen tarpeen ilmaisemisesta -- kun ilmaisee sen oman tarpeensa sille tuelle, helpottaa myös muita pyytämään sitä tukee.

Oman tuen tarpeen ilmaisemisessa oli siis tärkeää yhteisön jäseniä palveleva tarkoitus. Vastuu oman tuen tarpeen ilmaisemisesta ilmeni kuitenkin myös oman jaksamisen edistäjänä, sillä viestinnän asiantuntijat kokivat, että vain ilmaisemalla tarpeestaan itse muut voivat siihen vastata. Tietyllä tapaa siis koettiin, että vastuu tuen saamiseen on heillä itsellään. Lisäksi asioiden suoraan puheeksi ottaminen aiemmin koettiin vaikuttavan myös poikkeusajan ja tulevaisuuden oletukseen itse tuen puheeksi ottamisesta.

> H2: Varmaan sit vois paremminki kertoo, mä mietin, et mulla on itelläni sit semmonen, kun aina niin usein sanoo suoraan, “että nyt tarvitsen apua ja muuta”, niin sitten se tuo semmosen, että tottakai odotuksen muille, että mä kerron sen ääneen, jos mä tarviin apua. Niin mä en voi ehkä sitten kauheesti odottaa sitä, että meidän viestintäjohtaja proaktiivisesti kyselee mun kuulumisia, jos se on kuitenkin normaalisti tottunut siihen, että mä kyllä tuon ne asiat hänelle jos on jotain.

Lisäksi oman asiantuntijuuden koettiin auttavan tuen strategisempaan hakemiseen ja siten juuri tilanteeseen sopivimman tuen saamista. Viestinnän asiantuntijuuden koettiin siis vaikuttavan monitahoisesti kokemukseen vastuun ottamisesta supportiivisuuden rakentamisesta ja ylläpitämisestä työyhteisössä.

5.7.2 Osaaminen ja supportiivisuus

Aiemmassa luvussa kuvattiin, kuinka viestinnän asiantuntijat kokivat vastuuta ottaa roolia supportiivisuuden toteutumisesta työyhteisössään. Pohdittaessa viestinnän asiantuntijuuden vaikutuksia työyhteisön supportiivisuuteen korostui kaksi osaamisen aluetta: kuunteleminen ja supportiivisen viestin muotoilu.

Kuuntelemisen taito ilmeni työyhteisön jäsenien tuen tarpeen havainnoin kykynä sekä supportiivisena kuuntelemisena. Havainnointikykyyn liittyi kokemukset tunnistaa työkavereissa tai muissa työyhteisön jäsenissä, mikäli he saattaisivat tarvita emotionaalista, informatiivista tai instrumentaalista tukea. Viestinnän asiantuntijat kokivat, että heidän ymmärryksensä viestinnästä auttaa havaitsemaan näitä tilanteita sekä ennakoimaan niitä. Yhtenä esimerkkinä havainnoinnin tärkeydestä poikkeusaikana oli huomioida tasapuolisesti ihmiset, jotka tekivät töitä etänä ja läsnä, ettei kummatkaan koe jääneensä ulkopuolelle. Tärkeimmäksi supportiivisten tarpeiden huomioimisessa koettiinkin, että kukaan tiimiläisistä tai työyhteisön jäsenistä ei jäisi yksin töidensä tai ajatustensa kanssa.

> H3: on ihan erilainen silmä katsoa tilanteita ja huomioida muita ihmisiä etenkin vaikeista tilanteista. Ja osaa sitten tarjota tukea paikoissa, missä kaikki muut ei ehkä hoksaa.

Supportiivisessa kuuntelemisessa lähtökohtana viestinnän asiantuntijat pitivät lähtökohtana pyrkimys, että jokainen kokisi tulleensa kuulluksi. Sen toteuttamisessa tärkeäksi koettiin muun muassa tavoitettavuus, tilanteeseen keskittyminen, kerrottuun reagointi ja asian yhteinen jatkokäsittely. Osa viestinnän asiantuntijoista kertoivat saaneensa kehuja kuuntelutaidoistaan. Asiantuntijat kokivat sen olleen opeteltu ja hyvin tärkeä taito.

Kuuntelemisen lisäksi supportiivisen viestin muotoilu koettiin tärkeäksi osaamisen alueeksi. Tuen tarjoamisessa viestinnän asiantuntijat korostivat sekä sisällöllisiä että muodollisia tekijöitä supportiivisuuden luomiseksi. Asiantuntijuuden tuoman ymmärryksen viestinnästä koettiin hyödylliseksi muotoiltaessa viestejä, jotka huomioivat kontekstin sekä saajan mahdollisimman auttavan viestin aikaan saamiseksi. Ymmärrys siitä, miten erilaiset sanavalinnat vaikuttavat saajaan helpottavat välittämisen ja arvostamisen välittämisessä. Esimerkiksi asioiden perustelun koettiin olevan tärkeä sisällöllinen tekijä, joka auttaa vastaanottajaa ymmärtämään viestin hyvät tarkoitusperät. Keskusteltaessa videon ja äänen välityksellä voidaan myös välittävät nonverbaalisia viestejä, jotka tukevat viestitystä ymmärtämisestä ja yhteistyöhalukkuudesta.

5.7.3 Positiiviset ja negatiiviset kokemukset supportiivisuudesta

Viestinnän asiantuntijuuden myötävaikuttamat seuraukset supportiivisuuden kokemukseen koettiin pääsääntöisesti positiiviseksi. Tuen saaminen ja antamisen koettiin lähinnä lisäävän voimavaroja, mutta lievää kuormitustakin oli havaittavissa.

Positiiviset kokemukset supportiivisuudesta

Pääosin viestinnän asiantuntijat kokivat supportiivisuudella olevan vain positiivisia työtä ja työyhteisöä eteenpäin vieviä vaikutuksia. Niin kuin aiemmin tuloksissa on esitelty, tuen saaminen on koettu erittäin tärkeäksi työssäjaksamisen kannalta. Mahdollisuudet kuormituksen purkuun, vertaisuuteen ja arvonantoon ovat kaikki yhtä tärkeitä. Vertaisuuteen liittyy vahvasti yhteinen asiantuntijuuspohja, joka luo kokemusta kuulumisesta. Arvonantoon sen sijaan kuuluu kokemus vertaisten vahvistamisesta hyvistä päätöksistä ja onnistuneista suorituksista. Lisäksi poikkeusajan myötä viestinnän korostunut rooli organisaatioissa on koettu lisänneen myös viestinnän asiantuntijuuden

arvostusta organisaatioissa, mikä on kasvattanut viestinnän asiantuntijoiden kokemusta heidän työnsä merkityksellisyydestä.

Oman tuen tarpeen täyttymisen lisäksi viestinnän asiantuntijoiden kokemuksissa korostui auttamisen ilosta saatu jaksaminen.

> H2: Tietyllä tapaa musta tuntuu, että mä saan siitä aika paljon energiaa, että mun mielestä on kivaa, että voi auttaa muita. Mun mielestä on kiva, jos jonkun työpäivä on parempi mun ansiosta.

Sen lisäksi auttaminen toisinaan synnytti arvonannon tukea esimerkiksi kiitoksen muodossa tai palkitsevana kokemuksena merkityksellisenä olosta. Asiantuntijuuteen se linkittyy vahvasti viestinnän asiantuntijan ymmärryksen tuen merkityksellisyydestä, jolloin voidessaan antaa tukea se linkittyy juuri arvonannon tukeen sekä toteuttaa itselle merkityksellistä asiaa.

Niin tuen antaminen, kuten edellisessä kappaleessa esitellyt osaamisen alueet kuuntelemisesta ja supportiivisten viestien muotoilusta, kuin tuen saaminenkin koettiin olevan merkityksellisiä ihmisten välisten suhteiden syventämisessä, jotka koettiin luovan yhteisöllisyyttä ja avoimuutta. Palautteen saaminen omasta asiantuntijuudesta ja työkaveruudesta rakensi merkityksellisyyden tunnetta, joka motivoi jatkamaan työskentelyä niin omassa organisaatiossa kuin yleisemmin viestinnän alallakin.

Negatiiviset kokemukset supportiivisuudesta

Viestinnän asiantuntijat eivät kokeneet paljoa negatiivisia tuen saamisesta tai antamisesta. Mikäli tukea oli saatavilla, se pääsääntöisesti koettiin positiiviseksi. Negatiiviseksi saatu tuki koettiin lähinnä, mikäli annettaisiin neuvoja esimerkiksi työkalun käyttöön, joka on itselle jo hyvin tuttu. Kyseinen neuvo koettiin turhaksi ja paljastavan, ettei tuen antaja ollut miettinyt, kenelle tukeaan kohdentaa. Tämän tyyppiset kokemukset jäivät kuitenkin hyvin marginaaliin, eikä niitä koettu varsinaisesti kuormittavaksi.

Koska painotus viestinnän asiantuntijoiden supportiivisissa vuorovaikutuksissa oli hieman enemmän tuen antajan rooliin asettumisessa, saattoi aikaa kulua toisinaan reilumminkin toisen auttamiseen omien töiden edistämisen sijaan. Vaikka auttamisesta saatiin paljon iloa, aiheutti se myös hieman kuormitusta selviytymään omista tehtävistä aikataulun kiristyttyä.

> H4: Jos on niin, että menee, että sitä on ajatellut tekevänsä jotain muuta, niin suurin osa kuitenkin [menee] siihen että jeesiikin jotain toista, niin kyllä se sitten tai välillä tuleekin itselle vähän, että "apua mitäs nyt, että tähän omaan juttuun jäikin vaan näin vähän aikaa". Vähän silleen luovien mennään.

Vaikka moni viestinnän asiantuntijoista kokin tuen antamisen ja toisten auttamisen jo osaksi työtään, niin kirjoittamattomana tehtävä siihen kulutettu aika voi kuitenkin tuntua kuormittavalta. Tehtävään kirjaamaton työ ei silloin edistä niin sanotusti työpöydällä olevia tehtäviä. Koska viestinnän työtä on muutenkin haastava mitata, voi liialliset keskeytykset aiheuttaa riittämättömyyden tunnetta.

Toinen tuen prosessiin liittyvä kuormituksen mahdollisuus näkyi, kun toisen tuentarpeen ilmaisu menee viestinnän asiantuntijan tarpeen edelle esimerkiksi vastapuolen ehtiessä esittää harminsa ensin. Viestinnän asiantuntijan halutessa olla hyvä kuuntelija ja tuen antaja, voi toisen asia mennä viestinnän asiantuntijan tarpeen edelle.

> H6: Ehkä miettii, että on itsellä joku tuen tarve ja sitten sattuu olemaan sen, jonka kanssa oli ehkä ajatellut ottaa asiaa esiin, niin jos se tarvitseekin tukea, niin sitten taas tuntuu vähän siltä, että hänellä on nyt itseasiassa joku murhe, niin sitten jää se oma juttu käsittelemättä, että tavallaan vähän pidättelee itseään, sitten ajattelee, että ei mun nyt tarvii.

Saman tyyppisesti kuormittavuuteen koettiin myös pohdinnat oman tuen tarpeen todellisesta merkityksellisyydestä. Esimerkiksi etätyön ollessa tuttua, saatettiin pohtia oikeuttaan tuen saamiseen, kun toisella saattoi olla haasteita etätyökalujen tai rytmin löytämisen kanssa. Toinen esimerkki, joka ilmeni viestinnän asiantuntijoiden kokemuksista, liittyi kotielämän ja työn yhdistämiseen. Kotiolojen toimiessa hyvin etätyön kanssa esimerkiksi työrauhan ja työpisteen ergonomian näkökulmasta, saattoi viestinnän asiantuntija pohtia oikeutustaan kuormitukseen, kun työkaverilla saattoi olla päinvastainen tilanne.

Myös viestinnän uran vaihe tai työsuhteen stabiilius saattoi vaikuttaa siihen, kuinka paljon tahdottiin avata omaa kuormitustaan tai pyytää siihen apua. Pääsääntöisesti viestinnän asiantuntijat kokivat varsinkin tehtävään liittyen avunpyytämisen helpoksi, mutta osa koki myös pientä varautuneisuutta tai halua pureskella asiaa itsekseen ennen toisen vaivaamista. Tällaisia syitä oli esimerkiksi uusi rooli esihenkilönä, jolloin tuen kanavat muuttuivat, tai työsuhteen määräaikaisuus ja toive saada jatkaa työssään sopimuksen päättymisen jälkeen.

Viestinnän asiantuntijoiden kokemuksissa supportiivisesta viestinnästä poikkeusaikana keväällä 2020 korostui siis monipuolisesti saatu tuki, joka pääsääntöisesti vastasi myös tuen tarvetta. Supportiivisuuden kokemus koostui emotionaalisen, informatiivisen ja instrumentaalisen tuen muodoista, ja niiden koettiin vaikuttavan pääasiassa positiivisesti työssäjaksamiseen poikkeusaikana. Tuen koettiin muuttuneen erityisesti puheeksi ottamisen kulttuurin vahvistumisella ja työyhteisön ulkopuolisen tuen antajien kuten puolison kautta. Kaiken kaikkiaan supportiivisen viestinnän koettiin korostuneen poikkeusajan epävarmuuden hallinnassa ja mielikuvat sen merkityksellisyydestä myös tulevaisuudessa nähtiin positiivisina. Viestinnän asiantuntijuuden nähtiin erityisesti liittyvän supportiiviseen viestintään työssäjaksamiseen osaamisen tuoman vastuun näkökulmasta, joka koettiin osittain kuormittavaksi, mutta pääsääntöisesti kannattelevaksi sen korostaessa omaa merkityksellisyyttä yhteisön jäsenenä. Viestinnän asiantuntijat suhtautuivatkin poikkeusajan haasteisiin lähinnä alan näytön paikkana ja kokivat kiinnikkeensä viestinnän alaan vahvistuneen.

6 POHDINTA

Tässä tutkielmassa selvitettiin, millaisia merkityksiä supportiivisella viestinnällä on viestinnän asiantuntijoiden työssäjaksamiseen COVID-19-pandemian aiheuttamana poikkeusaikana keväällä 2020. Seuraavaksi tarkastellaan tutkielman keskeisimpiä tuloksia suhteessa tutkimuskirjallisuuteen.

6.1 Tulosten tarkastelu

Koska tutkielmassa lähdettiin selvittämään viestinnän asiantuntijoiden kokemuksia supportiivisesta viestinnästä sekä niiden yhteyttä työssä jaksamiseen, oli oletettavaa, että viestinnän asiantuntijoiden kokemuksissa tuen antajiksi asettuu ainakin työyhteisö ja tuen funktioina informatiivinen ja instrumentaalinen tuki. Tuloksista ilmeni, että viestinnän asiantuntijoiden kokemuksiin liittyy paljon tehtäväkeskeisyyttä ja ratkaisukeskeistä toimintaa, joihin tarjottiin paljolti informatiivista tai instrumentaalista tukea. Mielenkiintoiseksi havainnoksi nousi kuitenkin poikkeusajan tuoma vahva painotus emotionaaliseen tukeen.

Korostunutta emotionaalisen tuen tarvetta ja saamista poikkeusaikana voidaan selittää muun muassa laaja-alaisella epävarmuudella ja siitä kummunneella huolella. Pandemian nimittäin oli kansanterveyteen kohdistuva uhka, jonka vaikutukset voitiin nopeasti nähdä taloudellisina ja hyvinvointiin liittyvinä. Suuri epävarmuus lähitulevaisuuden etenemisestä ja nopeista suurista muutoksista esimerkiksi lähityön muuttuminen etätyöksi, monin osin julkisten palvelujen ja paikkojen sulkeminen sekä sosiaalisten kanssakäymisten rajoittaminen herätti tarvetta emotionaalisen tuen huomioimiselle. Albrecht ja Goldsmith (2003, 265) mukaan supportiivisessa viestinnässä korostuukin juuri epävarmuuden hallinta liittyen tilanteeseen, itseen, toiseen tai vuorovaikutussuhteeseen.

Tuloksista ilmeni, että viestinnän asiantuntijat käsittelivät poikkeusajasta heränneitä tunteitaan ja kokemuksiaan työyhteisön jäsenien kokemuksiin samaistumisen kautta. Samaistuminen auttoi myös hyväksymään omia kokemuksia sekä toisaalta se kiinnitti viestinnän asiantuntijat sosiaaliseen verkostoon ja jopa laajemmin yhteiskunnan jäseniksi. Tämä vahvistaa aiemman tutkimuskirjallisuuden havaintoja. Esimerkiksi Mikkola (2006) on todennut tuen perustuvan yksilön kokemukseen omasta merkityksellisyydestään ja yhteenkuuluvuudestaan toisten kanssa, jotka pohjautuvat vuorovaikutussuhteiden verkostoon kuulumiseen ja niissä positiivisten merkitysten syntymiseen. Pennasen (2015) mukaan työyhteisöön kuuluminen lisää hyvinvointia ja on toimivan yhteistyön edellytys. Kramer ja Sias (2014) sen sijaan korostavat työyhteisön vuorovaikutuksen olevan väylä kokea

kuuluvansa osaksi organisaatiota. Näin ollen voidaan nähdä, että vuorovaikutussuhteiden olemassaolo vertaisten kanssa ylläpitää kokemusta emotionaalisen tuen saamisesta eli myös vertaisvuorovaikutussuhde on itsessään emotionaalista tukea. Lisäksi samaistumiseen ja kuulumiseen johtavien tunteiden ja ajatusten jakamisen prosessin eli vuorovaikutuksen prosessin kautta viestinnän asiantuntijat saavuttavat lisää hallinnan tunnetta erilaisista epävarmuuksistaan ja tukee siten työssäjaksamista.

Tarve samaistumiseen ja kuulumisen tunteen vahvistamiseen omaan työyhteisöön liittyy myös kasvojen säilyttämisen tarpeeseen, sillä viestinnän asiantuntijoiden ei tarvitse vastaavien kokemusten antaman hyväksynnän myötä tuntea huonommuuden tai epäonnistumisen tunnetta negatiivisista ajatuksistaan tai vaikkapa työtehokkuuden laskemisesta. Vaikka Metts ym. (1994) arvioikin kasvojen säilyttämisen liittyvän arvonannontukeen, viestinnän asiantuntijoiden kokemuksissa se liittyy kuulumisen tunteen vahvistumisen myötä myös vertaistukeen. Myös Mikkola (2006) toteaa käsityksen kuulumisesta osaksi verkostoa olevan tärkeä suhdeulottuvuuden vuoksi, sillä se tapahtuu hyväksytyksi tulemisen funktion kautta, mikä on myös havaittu merkitykselliseksi läheisten suhteiden tapaan ammatillisissakin vuorovaikutussuhteissa.

Tutkielman tulokset paljastivat, että erityisesti poikkeusaikana vertaisuuden kokemus ja siitä saatu emotionaalinen tuki vahvistui läheisyyden kautta. Yhtäältä vertaistuen kokemus auttoi lähentymään työkavereiden kanssa ja syventämään ihmissuhdetta. Sen koettiin edesauttavan sekä omaa tuen tarpeen ilmaisemista että työkaverisuhteen toisen osapuolen herkempää havainnointia ja kuuntelua. Myös esimerkiksi Trees (200, 243) on havainnut osapuolten herkkyyden havaita ja reagoida toisten tarpeisiin läheisyyden kasvaessa, ja sitä myöten tulkita myös vuorovaikutustilanteen supportiiviseksi. Tässä korostui siis suhdetaso. Viestinnän asiantuntijat kokivat helpommaksi avata tunteitaan ihmisille, joiden kanssa oli enemmän vuorovaikutuksessa. Tärkeitä ulottuvuuksia oli jaetun vuorovaikutushistorian edesauttama luottamus, itsestä kertominen erityisesti vapaa-ajan henkilönä sekä suhdetason tasavertaisuus, joka syntyi virallisuuden alentamisesta. Läheisyyden kokemus osoittautui viestinnän asiantuntijoiden kokemuksissa siis merkitykselliseksi, vaikka esimerkiksi Omdalh (2006) toteaa, ettei henkilökohtaisen tiedon jakaminen, kuten läheisyyttä ilmentävä itsestäkertominen, ole välttämätöntä työyhteisön vuorovaikutuksessa. Tämä tutkimus osoittaa, että hyvinvointia uhkaavan maailmanlaajuisen akuutin kriisin kohdalla se koetaan yhdeksi keskeisistä auttavista tekijöistä supportiivisessa vuorovaikutuksessa.

Mikkola ja Nykänen (2020) kuitenkin huomauttavat, että työntekijät voivat kokea olevansa läheisiä työkaveriensa kanssa henkilökohtaisen elämän piiriin kuuluvien asioiden jakamattomuudesta huolimatta. Tässä tutkimuksessa ei syvä ystävyyssuhde ollut vaade vertaisuudelle, mutta läheisyys sekä tehtävätasolla että suhdetasolla vaikutti selkeästi siihen, kenen puoleen tuen suhteen käännyttiin. Havainto on saman suuntainen Myers ym. (2011, 533) tulosten kanssa, että työntekijä saa työyhteisöltään tukea ja kokee usein yhteenkuuluvuuden tunnetta vertaisiaan kohtaan tutustuttuaan työkavereihinsa.

Tulokset osoittivat myös, että emotionaalisen tuen prosessissa tärkeää on sekä ammatillisen että inhimillisen arvostuksen osoittaminen. Ammatillinen arvonanto koettiin rakentuvan osaamisen ja vaivannäön kiittämisestä sekä tekemisen vahvistuksesta ja vapaudesta. Inhimillisyyden arvostus sen sijaan koettiin rakentuvan välittämisen ilmaisemisesta, kuten kuulumisten ja jaksamisen huomioimisesta sekä pehmennetyistä ilmaisuista ja hyväntahtoisista toivotuksista. Metts ym. (1994) mukaan arvonannontuki ei ollut kuitenkaan yhtä tärkeää kuin emotionaalinen tai instrumentaalinen tuki, kun he jaottelivat arvonannontuen erikseen emotionaalisesta tuesta. Sen sijaan tässä tutkielmassa arvonannontuki nähdään yhtenä emotionaalista tukea rakentavana tekijänä ja hyvin merkityksellisenä monitasoisesti kuormittavan kriisin aikana. Tämän tutkielman uniikki ajankohta mahdollisesti korostaakin ihmisyyden tason ja hyvinvoinnin merkitystä työyhteisössä vahvemmin paljastaen sen normaali aikana piilevämmän merkityksellisyyden. Arvonanto tunteiden oikeuttamisena, kiitoksina, välittämisenä ja ajan saamisena voidaankin olevan työyhteisöltä kaivattuja perustavanlaatuisia tarpeita, jotka tulevat näkyville akuutin maailmanlaajuisen kriisin myötä.

Tutkielman tulokset osoittivat viestinnän asiantuntijoiden supportiivisen viestinnän kokemuksen rakentuvan myös vahvasti kuuntelemisen, kuulluksi tulemisen ja vastavuoroisen itsestä kertomisen myötä, sillä niiden koettiin edistävän puhumisen kulttuuria erilaisista tuen tarpeista madaltaen jopa tuen antamisen kynnystä. Viestinnän asiantuntijoiden kokemuksen kuulluksi tulemisen kokemuksessa oleellista oli läsnä oleminen, jonka he käsittivät kerrottavaan asiaan keskittymisenä, sen osoittavana reagoimisena sekä yhteisenä ratkaisujen pohtimisena. Kuulluksi tulemisen koettiin rakentavan supportiivista ilmapiiriä, joka koettiin tärkeäksi työssäjaksamisen kannalta. Pekkola ym. (2010) havaitsivat, että juuri kuunteleminen erityisesti tilanteissa, joissa stressitekijät ja aika rajoitukset vaikuttavat työntekijän hyvinvointiin. Tämä johtui heidän mukaansa siitä, että stressitekijät vaikuttavat vähemmän ihmisiin, joilla on positiivinen lähestymistapa professionaaliseen vuorovaikutukseen. Ala-Kortesmaan (2015 ,25) mukaan stressitekijöiden vähentämiseen voidaan vaikuttaa

tarkemmin dialogisen kuuntelemisen kautta, mikä huomioi kuuntelemisen relationaaliset piirteet. Dialoginen kuunteleminen ohjaa kuuntelijaa aktiivisesti kehystämään kuunteluaan ja vaatii kuuntelijalta pystyvyyttä oman kuuntelukäyttäytymisensä säätelyyn, joten relationaaliset ja professionaaliset tavoitteet ovat mahdollisia. Viestinnän asiantuntijoiden kokemukset kuulluksi tulemisesta ja kuuntelemisesta asettuukin erityisesti tähän relationaalisen suhteen huomioivaan ja tilanteenmukaisesti sitä mukauttavaan käsitykseen.

Yksi tutkimuksen havainnoista oli vastavuoroisuuden korostuminen kaikessa supportiivisessa viestinnässä, kuten kuulumisten, ajatusten ja tunteiden jakamisessa sekä vuorovaikutteisuuteen pyrkivissä sähköpostiviestittelyissä, joissa pehmittelyin kannustettiin olemaan vuorovaikutuksessa uudelleen ja siten rakennettiin vuorovaikutussuhdetta. Tämän voidaan kiinnittyvän supportiiviseen kuuntelemiseen, joka Jones (2011) mukaan on emotionaalisen tuen tarjoamisen, tulkitsemisen ja vastaanottamisen keskeinen kahdensuuntainen mekanismi. Supportiivinen kuunteleminen vaatii siis tukea antavalta kuuntelijalta emotionaalisen läsnäolon ja virittäytymisen osoitusta samalla ottamalla osaa, tulkitsemalla ja vastaamalla tuen hakijan tunteisiin. Juuri tästä pohjimmiltaan viestinnän asiantuntijoiden tarpeesta ja halusta antaa tukea oli kyse työssäjaksamisen edistämiseksi. Vastavuoroinen kuunteleminen ja vuorovaikutteisuus muutenkin on erityisen tärkeää emotionaalisessa, mutta myös muissa tuen muodoissa. Rajamäki (2021) mukaan vastavuoroisuus yhdessä hyväksynnän kokemuksen (tässä: arvonannontuki) ja koetun tasavertaisuuden saavuttamisen kanssa luovat työyhteisöön liittymistä ja kuulumisen tunnetta.

Viestinnän asiantuntijoiden kokemuksissa tuki ja supportiivinen viestintä asettui paljolti positiiviseksi ja työssäjaksamista edistäväksi. Kuitenkin jonkin asteista rasitetta koettiin, kun päädyttiin priorisoimaan toisen kuuntelua tai auttamista omien tehtävien edistämisen sijasta erityisesti aikapaineisessa työssä. Lisäksi väärin kohdennettu tuki esimerkiksi neuvot tutuksi tulleeseen työkaluun paljasti, ettei tuen antaja ollut kuunnellut tai huomioinut, kenelle tukea oli tarjoamassa. Kolmantena kuormittavana tekijänä oli toisten tuen tarpeiden laittaminen omien edelle, joka saattoi olla kuormittavaa, mikäli ei itse tullut kuulluksi. Myös aiempi tutkimuskirjallisuus on havainnut, ettei kaikki tuki ole aina positiivista (esim. Pennanen 2015). Voidaan myös havaita, että nämä viestinnän asiantuntijoiden negatiiviset kokemukset tuesta liittyvät vahvasti kuuntelemiseen ja kuulluksi tulemiseen kokemukseen. Petronion (2002) mukaan, että kuuntelijat kokevatkin sitä enemmän stressiä mitä pidempään he kuuntelevat stressaantunutta itsestäkertomista ja sitä suurempaa vastuun astetta he kokevat toisen stressin asteen laskemista. Lewis ja Manusov (2009) toisaalta ehdottavat, mikäli

kuuntelija pystyy tarjoamaan neuvoja pelkän toisen harmin validioinnin sijaan ja pystyvät rajoittamaan kuuntelemiseen käytettyä aikaa, he vähemmän todennäköisesti kokevat stressaantuneen kuuntelemisesta johtuvaa loppuun palamista.

Aiemman tutkimuksen kanssa samansuuntaisesti viestinnän asiantuntijat kokivat oman työyhteisönsä ja erityisesti läheisimpien työkavereidensa tarjoavan eniten ja tärkeintä tukea, sillä heidän koettiin ymmärtävän kontekstin kaikkein parhaiten (ks. Ellis& Miller 1994 ja Zimmerman & Applegate 1992). Yhteisen taustan eli samanlaisen näkemyksen ja kokemuksen jakaminen työprosessista koetaan tehostavan tukea. Lisäksi jaettu tausta voi helpottaa tuen antajaa tunnistamaan tuen tarpeen helpommin kuin muut vuorovaikutuskumppanit. (ks. Mikkola & Nykänen 2020). Erityisen tärkeäksi yhteinen tausta on havaittu stressitekijän poiketessa merkittävästi arjen kokemuksista (Albrecht & Adelman 1984, 7). Myös esihenkilöiden tarjoama tuki koettiin poikkeusaikana erittäin tärkeäksi läheisten työkaverien tuen ohella työssäjaksamisen kannalta, joka tukee aiempaa tutkimuskirjallisuuta. Esimerkiksi jo Albrecht ja Adelman (1984, 6–8) ovat todenneet esimiehiltä saadun tuen olevan tehokasta työhön liittyvien stressitekijöiden päihittämisessä. Lisäksi Ray ja Miller (1991) ovat havainneet esihenkilön ja työkaverin tarjoaman tuen saavan samanlaisia vaikutuksia muun muassa roolimonitulkintaisuuteen, joka onkin hyvin tavanomainen stressitekijä sirpaleisella viestinnän kentällä.

Kuitenkin tutkielman tulokset paljastivat, että työn ulkopuolisen tuen nousseen merkitykselliseksi poikkeusaikana. Esimerkiksi puolisolta saatu emotionaalinen arvonannontuki pääsi yllättämään viestinnän asiantuntijat. Tätä voidaan perustella fyysisellä välimatkalla, eli puoliso pääsi näkemään vierestä, mitä työ vaatii muun muassa osaamiselta. Toisaalta myös pienempien asioiden purkua hoidettiin juuri samassa taloudessa olevien kanssa, jota ennen täysimittaista etätyöskentelyä ei ollut. Työpaikalla työskenneltäessä nämä lähellä olleet henkilöt ovat usein työkavereita tai esihenkilö. Tämä vahvistaa aiempaa tutkimusta, sillä esimerkiksi Metts ym. (1994) havaitsi arvonannontuen olevan tehokkainta työulkopuolisista lähteistä saatuna, ja emotionaalisen tuen erityisen tehokkaaksi saatuna työepisodin aikana, minkä vuoksi työ yhteisön voivan antaa toimivinta tukea. Tässä tutkielmassa juuri rakenteellisista syistä viestinnän asiantuntijat saivat etätyössään puolisoilta työepisodin aikana tarvittua ja auttavaa emotionaalista tukea. Työn muuttuessa enemmän etätyöksi voidaan aavistella, että myös tuen antajat muuttuvat.

Tulokset valottivat myös, että työyhteisön ulkopuolisen emotionaalisen tuen nähtiin lähinnä yleisen kriisitilanteen käsittelynä. Heidän roolinsa näkyi vahvasti kokonaistilanteen hallinnan auttamisena, joka koettiin vaikuttavan aiempaa suoremmin myös työssäjaksamiseen ja työn epävarmuuksien hallintaan. Aiemmassa tutkimuksessa on havaittu, että puolison tuki koetaan tukea antavaksi riippuen, kummalla on käsiteltävään asiaan liittyvä asiantuntijuus (Cutrona & Suhr 1994). Sen sijaan yleisesti elämänhallintaan auttavaa emotionaalista tukea ja sen vaikutuksia työssäjaksamiseen ei liiammin ole tutkittu. Aiemmissa tutkimuksissa on ollut jonkin verran erimielisyyttä siitä, kummat ovat merkittävimpiä suhteita tuen ja loppuun palamisen näkökulmasta työn suhteet vai henkilökohtaiset suhteet (vrt. Boyle, Grab, Younger & Thornby 1991; Constable & Russell 1986; Lees & Ellis 1990, Metts ym. 1994 mukaan).

Tutkielman tulokset valottivat myös informatiivisen ja instrumentaalisen tuen saamisen roolia poikkeusajan kuormituksen hallinnassa, missä sen olemuksen nähtiin kiteytyvän pääosin osaksi työtä niin sanottuna yhdessä tekemisenä. Havainto tukee aiempia tutkimuslöydöksiä. Esimerkiksi Reinhardt ym. (2011) kiteytti tietotyön olevan ongelmanratkaisua, yhteistyötä, verkostoitumista, informaatio- ja viestintäteknologian oleellista käyttöä sekä oppimista työpaikalla. Viestinnän asiantuntijoiden tietotyön luonteen vuoksi tehtäväsuuntautuneen tuen jaottelua informatiiviseen ja instrumentaaliseen oli ajoittain hieman teennäistä näiden lomittuessa toisiinsa tiedon välillä ollessa väline.

Tulokset valottivat informatiivisen tuen nousevan tärkeäksi poikkeusaikana lähinnä ylitsevuotavan tiedontarpeen vuoksi. Elettäessä hyvin epävarmoja ja jatkuvasti muuttuvia aikoja viestinnän asiantuntijat kaipasivat paljon tietoa työnmahdollistukseen ja strategisempaan toimintaan. Lisäksi tiedonsaanti oli erittäin runsasta vastineeksi tarpeeseen, jolloin erityisesti kaivattiin selkeitä yhdessä sovittuja tiedon jaon alustoja ja helppoa tavoitettavuutta. Varmuutta toi siis tieto siitä, että tietoa on saatavilla ja sen pysyminen saatavilla. Pennasen (2015) tutkimuksessa informatiivinen tuen saaminen ja tarve asettui tarve saada tietoa - tiedonhallinnan haasteet -jatkumolle, jossa tukea antaa tarvittaessa tavoitettavissa oleva runsas jäsennelty tieto sovituissa pysyvissä paikoissa ja yhteisissä säännöllisissä kokoontumisissa. Niin informatiivisessa kuin instrumentaalisessakin tuen saamisessa ja tarpeessa tämä oli tärkeää myös viestinnän asiantuntijoiden työssä jaksamiselle.

Instrumentaalisen tuesta tulokset paljastivat, että puolison rooli poikkeusajan arjen sujuvoittajana ja työhön keskittymisen mahdollistajana toi työyhteisön ulkopuolisen tuen merkityksellisyyden

näkyvämmäksi myös työssä jaksamisen näkökulmasta. Työn mahdollistus voidaan nähdä suorana apuna työssäjaksamiseen. Toisaalta työntekemisen helpotus koettiin emotionaalisen tuen tavoin vaikuttavan positiivisesti kokonaishyvinvointiin, joka välillisesti vaikutti poikkeusaikana koettuun työssäjaksamiseen. Tämä on mielenkiintoinen tulos, sillä esimerkiksi Cutronan ja Suhrin (1994) tutkiessa puolisojen välistä tukea työhön liittyvissä stressitekijöissä, konkreettista apua tarjottiin vähiten verrattuna informatiiviseen ja emotionaaliseen tukeen, eikä kolmasosa tutkittavista maininnut ollenkaan instrumentaaliseen tukeen liittyvää tuen antoa. Tämä viittaisi, että poikkeusaika ja etätyöskentely ovat korostaneet puolison mahdollisuuksia tarjota myös instrumentaalista tukea hyvinvointiin merkittävällä tavalla. Lisäksi muutos poikkeusajan ja etätyön myötä puolison antamassa instrumentaalisessa tuessa voidaan nähdä olevan ristiriidassa Metts ym. (1994) pohdinnan kanssa supportiivisen käyttäytymisen ja henkilökohtaisen suhteiden välillä olevasta dialektiikasta. Heidän mukaansa supportiiviset aktiot edistävät suhteen kehittymistä ja määrittelyä, mutta muodostuttuaan suhteen määrittely rajoittaa aktioiden tulkintaa, jotka esiintyvät sen rajoissa. Tämä tutkimus ehdottaa, ettei kyseessä ole yhtä lopullinen määrittely, vaan tilanteiden muutokset voivat vaikuttaa tulkintoihin tuesta.

Tuloksista paljastui myös informatiivisen ja instrumentaalisen tuen yhdessä tekemisen ulottuvuus näkyi merkityksellisenä niin tehtäväsuuntautuneesti (aikapaineeseen liittyvän stressin madaltaminen tehokkaan tavoitteeseen pääsemisen kautta) kuin suhdetason näkökulmasta (työyhteisöön kuulumisen tunteesta syntyvä merkityksellisyyden tunne). Tarve yhdessä tekemiseen oli vahva kaikilla sen toteutumisesta huolimatta. Näin ollen voidaan nähdä, että oman ajan ja osaamisen antaminen voidaan kokea samanaikaisesti sekä informatiivisena että emotionaalisena tukena tai vaihtoehtoisesti samanaikaisesti sekä instrumentaalisena tukena ja emotionaalisena. Tuki saa siis niin sanotusti kaksoisfunktion. Tämän näkökulman kautta voidaan tarkastella myös aiemmin mainittua tietotyöstä johtuvaa informatiivisen ja instrumentaalisen tuen funktion hämärtymistä. Tardy (1994,79) tutkimuksessa voidaan nähdä samantyyppistä ilmiötä, kun hän havaitsi monien erilaisten viestien voivan sisältää sekä instrumentaalisen että emotionaalisen tavoitteen. Tutkimus ehdottikin, että kontekstin funktion muuttuessa myös emotionaaliseksi laskettava tuki saattaa vaihdella. Koska Tardyn tutkimuksessa tutkittavat keksivät tukea antavia ilmaisuja tietyissä tilanteissa pyrkien tiettyyn funktioon, on tämän tutkielman päätelmä hieman erilainen. Tässä nimittäin nähdään, että samassa kontekstissa oleva sama toiminta voidaan nähdä samanaikaisesti palvelevan kahta ehkä jopa kolmea funktiota. Tämä vahvistaa siis esimerkiksi Zimmermann ja Applegate (1992, 58–59) ehdotusta

sairaalatyöyhteisön kontekstissa supportiivisen vuorovaikutuksen positiivisista vaikutuksista tyytyväisyyteen tiimivuorovaikutuksesta ja arvioihin tiimin kykyyn saavuttaa tehtävän tavoite, jolloin voidaan nähdä supportiivisen vuorovaikutuksen palvelevan relationaalisia tavoitteita hallita toisen emotionaalista kuormitusta ja tehtävään liittyviä tavoitteita saman aikaisesti.

Lopuksi tutkielman tulokset valottivat viestinnän asiantuntijoiden erityistä asemaa suhteessa supportiiviseen viestintään. Tuloksista voidaan selvästi huomata, että viestinnän asiantuntijuus vaikuttaa monella tasolla viestinnän asiantuntijoiden kokemuksiin. Päätuloksena tässä tutkielmassa nähtiin asiantuntijuuden vaikuttavan vastuunottoon ja vastuullisuuden kokemukseen työyhteisön supportiivisesta viestinnästä. Koska viestinnän asiantuntijoiden substanssiosaaminen kohdistuu viestintään, on heillä hyvä ymmärrys esimerkiksi viestien kohdentamisesta, vaikka vuorovaikutus viestinnällisestä näkökulmasta ei olisikaan ollut heidän viestintäosaamisensa keskiössä. Myös laajemmin viestinnän merkityksellisyyden ja sen avulla vaikuttamisen mahdollisuudet synnyttivät viestinnän asiantuntijoille kokemusta siitä, että heidän tulee ottaa vastuu tuen tarjolla olosta ja saamisesta työyhteisössä, koska heillä on siihen työkalut. Lisäksi moni koki sen olevan myös kirjoittamaton työtehtävä eli osa työn sisältöä.

Gerlanderin ja Isotaluksen (2010) määrittelee viestinnän suhdetta professionaalisessa vuorovaikutussuhteessa kaksitahoiseksi, jossa se voidaan nähdä työkaluna ja työteonpaikkana. Tässä tutkielmassa havaittiin, että viestintä todella kietoutuu viestintäosaamisen kautta työkaluna ja yhteisten projektien tai toisten auttamisen myötä myös suhteeseen, jossa onnistunut viestintä saavuttaa tehtävä- ja suhdetason tavoitteet. Viestintä substanssin myötä viestintä on myös itse työtehtävä. Monella tuki asettui myös näihin kaikkiin tasoihin.

Voidaan siis nähdä, että vastuuntunto supportiivisuudesta liittyy vahvasti viestinnän asiantuntijoiden rooliin työn ja sen vaatiman osaamisen kautta. Voidaan myös nähdä, että he herkemmin ehkä tunnistavat tuen tarpeita työyhteisössään oman strategisen viestinnän hahmottamisen vuoksi. Vastuuntunnon kokemusta saattaa perustella Petronion (2002) ajatus, mitä enemmän kuunnellaan kuormitukseen liittyvää puhetta, sitä enemmän he kokevat vastuuta sen vähentämisestä. Voitaisiin ajatella, että mitä enemmän ollaan tarkkaavaisena tuen tarpeille, sitä suurempaan vastuuta sen tarjoamisesta koetaan. Steinberg ja Gottlieb (1994) mainitsevat, että tuen tarjonta voi osittain riippua tuen tarjoajan vastuuntunnosta liittyen stressitekijän ilmenemiseen ja halusta palauttaa oikeudenmukaisuutta suhteeseen. Tässä tutkielmassa kuitenkin viestinnän asiantuntijoiden kokemus

vastuuseen tuen tarjoamisesta liittyi ennemminkin siihen, että he tuntevat osaavansa niin tehdä. Toisaalta he kokivat myös tärkeäksi näyttää itse mallia tuen pyytämisestä, joka auttaisi supportiivisen ja turvallisen ilmapiirin rakentamisessa. Voidaan siis havaita, että viestinnän asiantuntijat ovat supportiivisuuden seppiä työyhteisöissään.

6.2 Tutkielman arviointi ja jatkotutkimusehdotukset

Laadullinen tutkimus perustuu tutkijan subjektiiviseen näkemykseen aiheesta ja sen luotettavuuden arviointi voidaan kiteyttää tutkimusprosessin luotettavuuteen (Eskola & Suoranta 2014). Näin ollen tämän pro gradu -tutkielman aineiston tulkintaan ja siitä tehtyihin johtopäätöksiin on saattanut vaikuttaa tutkijan oma kokemus tarkasteltavasta vuorovaikutussuhteesta. Koska tutkijalla on kokemusta viestinnän alan tehtävistä, on ne voineet vaikuttaa esimerkiksi haastateltaviin suhtautumisessa ja siten lisätä aineiston tulkintojen subjektiivisuutta. Koska Tuomen ja Sarajärven (2018, 163) mukaan laadullisin menetelmin toteutettua tutkielmaa tulee arvioida kokonaisuutena voidakseen todentaa sen luotettavuutta, tarkastellaan seuraavaksi tutkielman kaikkia osia.

Tarkasteltaessa viestinnän asiantuntijoiden kokemuksia supportiivisuudesta, on laadulliset menetelmät perusteltuja. Tutkimukseen valittiin teemahaastattelut, jotta voidaan kerätä keskustelumaisemmin viestinnän asiantuntijoiden kokemuksia supportiivisuuden merkityksistä COVID-19-pandemian aikana. Tutkimuskysymysrunko rakennettiin aiemman tutkimustiedon valossa ja sitä testattiin pilottihaastattelulla. Menettely tarjosi mahdollisuuden varmistaa, että kysymykset ja keskustelun aiheet ymmärrettäisiin tarkoituksen mukaisesti. Koska haastattelu runkoa tosiaan peilattiin aiempaan tutkimukseen esimerkiksi kysymällä supportiivisuuden ja työhyvinvoinnin yhteydestä, voidaan nähdä kysymysten olevan eettisesti valittuja siitä huolimatta, että ne ovat vaikuttaneet myös saatuihin vastauksiin.

Tarkasteltaessa aineiston luotettavuutta nousee tärkeäksi aspektiksi, kuka tutkittavasta ilmiöstä pääsee ääneen, ja kuinka heidät on valittu (Tuomi & Sarajärvi 2018, 164). Tämän tutkielman aineiston keräyksen kriteerinä oli, että haastateltavat kokevat itsensä viestinnän ammattilaisiksi. Sen lisäksi heidän tuli olla työskennellyt viestinnäntehtävissä keväällä 2020 erityisesti poikkeusaikana, jonka Suomen hallitus määräsi alkavaksi 12.3.2020. Kriteerit asetettiin haasteltaville, jotta voitaisiin kerätä tietoa viestinnän ammattilaisten kokemuksista supportiivisen viestinnän merkityksestä heidän työhyvinvoinnilleen poikkeusaikana. Haastateltavat tavoitettiin yleisellä haastattelukutsulla sosiaalisen median kanavista, jotka ovat tutkittavan ryhmän aktiivisessa käytössä. Koska viestijät ovat

yleisesti aktiivisia sosiaalisen median käyttäjiä, voidaan olettaa, että kutsu tavoitti hyvin kattavasti tutkimusjoukon. Haastateltavien otanta tuli sattumanvaraisesti haastateltavien ilmoittautumisjärjestyksessä. Näin tutkija ei voinut tehdä tiedostamattaan vinoutunutta tutkimusotantaa.

Laadullisia haastatteluja tehtiin 10, ja niille annettiin rauhassa aikaa reilusta tunnista kahteen tuntiin. Haastateltavat työskentelivät myös hyvin erilaisilla toimialoilla toimivissa organisaatioissa, heidän ikähaarukkansa vastasi hyvin työssäkäyviä viestijöitä, heidän työkokemuksensa viestinnän alalta sekä nykyisen työsuhteen pituus ja vakinaisuus tarjosi erilaisia katsantokantoja työskentelyyn ja sukupuolijakauma seurasi hyvin viestinnänkentällä työskentelevien suhteellista jakaumaa. Vaikka aineiston kattavuus viestinnän alan kattavuus on hyvä, ei pieneen otantaan luonnollisestikaan mahdu aivan kaikkien ääni. Näin ollen tutkimusta voisi toistaa suuremmalla aineistolla jatkossa. Koska osa haastatteluja tehtiin sekä kasvokkain että medioidusti kuvalla ja ilman, pohdittiin myös haastattelukanavan vaikutusta aineiston keräykseen. Haastattelukanavan ei tuntunut kuitenkaan vaikuttavan suuresti kerättyyn aineistoon. Moni haastateltavista kokivat muutekin avautumisen videopuhelulla tai puhelulla toisinaan jopa helpommaksi kuin kasvokkain muun muassa kodin rauhan vuoksi. Myös tekniset haasteet pyrittiin päihittämään, eikä ne tutkijasta näyttänyt supistavan vastauksia liiaksi.

Lisäksi tutkielman eettisyydestä pidettiin huolta esimerkiksi haastateltavien anonymiteetin huolehtimisella poistamalla nimet ja viittaukset organisaatioihin heti litteroinnin yhteydessä. Hirsjärvi ym. (2010) toteavatkin, että laadullisen tutkimuksen suhteen laadullisen tutkimuksen arvioinnin ytimessä onkin henkilöiden, paikkojen ja tapahtumien kuvaukset sekä niihin liitettyjen selitysten ja tulkintojen yhteensopivuus. Aineisto analysoitiin sekä teoriaohjaavasti että sisällönanalyysillä. Yhdistämällä metodologioita voidaan varmistaa, että tutkielma tarjoaa monipuolista ja ilmiötä kuvaavaa pohdintaa. Analyysi tehtiin systemaattisesti ja sen eteneminen pyrittiin avaamaan mahdollisimman hyvin esimerkkiä käyttäen, jolloin sen toistettavuus olisi mahdollista. Koska kyseessä on kuitenkin laadulliset metodit, kärsii toistettavuus aina.

Eskolan ja Suorannan (2014) mukaan laadullisen tutkimuksen arvioinnissa tulee huomioida, että se on myös raportoitu noudattaen laadulliselle tutkimukselle tyypillistä muotoa. Tämä tutkielma onkin toteutettu laadullisen tutkimusmallin mukaisesti, mikä lisää tutkielman luotettavuutta. Kaiken kaikkiaan voidaan nähdä, että tämä pro gradu -tutkielma on hyvän tieteellisen käytännön mukainen, sillä sen merkityksellisyyttä yhteiskunnallisesti ja tieteellisesti ajankohtaisena aiheena on perusteltu ja sen toteutuksessa on pyritty objektiivisuuteen ja läpinäkyvään raportointiin.

Jatkotutkimusehdotukset

Koska tässä tutkimuksessa ilmeni, että työyhteisön ulkopuoliset vuorovaikutussuhteet ovat merkityksellisiä työssäjaksamiselle, olisi jatkossa mielekästä tarkentaa käsityksiämme työpaikanulkopuolisista voimavaroista. Ihmisiä tulisi katsoa työssäjaksamisen ja hyvinvoinnin näkökulmasta kokonaisuutena huomioiden myös vapaa-ajan jaksamisen resurssien vaikutukset työssä jaksamiseen ja päinvastoin. Erityisesti puolisojen kohdalla aiempi tutkimus on erittäin vanhaa, jolloin olisi mielekästä päivittää käsityksiä nykyhetken parisuhteista ja niiden merkityksistä työssäjaksamiselle. Etä- ja hybrideityöskentelyä tulisi tutkia lisää, jotta konservatiivisemmatkin työnantajat uskaltaisivat lisätä työskentelyn sijaintiin liittyviä vapauksia.

Lisäksi etätyön yleistyttyä laajasti erityisesti poikkeusajan myötä, olisi mielekästä tutkia tarkemmin esimerkiksi supportiivisen vuorovaikutuksen avulla luotua kuulumista ja yhteisöllisyyden tunnetta. Teknologiavälitteisen vuorovaikutuksen alueella on muutenkin paljon päivitettävää, sillä välineet ja niillä olevat palvelut kehittyvät hurjaa vauhtia. Nykyään työtä tehdään paljon interaktiivisemmin ja vuorovaikutus on monesti verrattavissa fyysisesti läsnä olevaan vuorovaikutukseen, verrattuna 10 tai 20 vuoden takaiseen. Saadun tiedon avulla voitaisiin parantaa tuen käytäntöjä työpaikoilla ja edesauttaa työssäjaksamista, sillä Työhyvinvointilaitoksen (2017) mukaan erityisesti psyykkinen työkuormittuneisuus on yleistynyt.

Koska tässä tutkielmassa ilmeni, että viestinnän esihenkilötehtävissä työskentelevät asiantuntijat, kokivat jonkin verran puutteita supportiivisessa verkostossaan töissä, olisi mielekästä myös perehtyä erityisesti, millaista tukea johtajat ja esihenkilöt tarvitsevat. Sen avulla voitaisiin kehittää parempaa tukea myös heille, joiden rooli on olla entistä vahvemmin tukijana muille.

Viimeiseksi ehdotukseksi jatkotutkimukselle on selvittää, millainen supportiivisen vuorovaikutuksen elinkaari COVID-19-pandemian myötä syntyi, millaisia kokemuksia supportiivisuudesta viestinnän asiantuntijoilla on nyt kaksi vuotta poikkeusajan julistamisen alkamisesta, kun kriisi ei jäänytkään yhteen ”korona-aaltoon”, kuten toiveikkaasti ajateltiin tutkimusaineiston keruun aikana. Olisi mielekästä selvittää, miltä osin käsitykset ovat muuttuneet pitkittyneen tilanteen myötä.

KIRJALLISUUS

Ala-Kortesmaa, S. 2015. *Professional listening in the legal context*. Acta Universitatis Tamperensis 2101. Tampere: Tampere University Press.

Albrecht, T. L. & Adelman, M. B. 1984. Social support and life stress. New directions for communication research. *Human Communication Research* 11, 3–32. https://doi.org/10.1111/j.1468-2958.1984.tb00036.x

Albrecht, T. L. & Goldsmith, D. J. 2003. Social support, social networks and health. Teoksessa T.L. Thompson, A.M. Dorsey, K. I. Miller & R. Parrot (toim.) *Handbook of health communication*. Mahwah: Lawrence Erlbaum, 263–284.

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

Alma Median työryhmä 2020. Satakunnan Kansan verkkosivut. <https://www.satakunnan-kansa.fi/a/86e3ec22-710f-4e7d-be94-9a2d4ef399a7> Luettu 12.5.2020.

Anttonen, H. & Räsänen, T. (toim.) 2009. *Työhyvinvointi – uudistuksia ja hyviä käytäntöjä*. Helsinki: Työterveyslaitos.

Asunta, L. (2016). *The Role, the Goal and the Soul of Professional Public Relations Developing a Holistic Model of PR Professionalism*. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä Studies in Humanities 276.

Bambacas, M. & Patrickson, M. (2008). Interpersonal communication skills that enhance organizational commitment. *Journal of Communication Management, 12,* 51–72.

Barbee, A. P. & Cunningham, M. R. 1995. An experimental approach to social support communications: Interactive coping in close relationships. Teoksessa B. R. Burleson (toim.) *Communication Yearbook 18*, 318–413. Thousand Oaks: Sage.

Beurer-Züllig, B., Fieseler, C., & Meckel, M. 2009. Typologies of communicators in Europe. *Corporate Communications: An International Journal*, 14(2), 158–175. https://doi.org/10.1108/13563280910953843

Blom, R., Melin, H. & Pyöriä, P. 2001. *Tietotyö ja työelämän muutos. Palkkatyön arki tietoyhteiskunnassa*. Helsinki: Gaudeamus Kirja.

Bridge K. & Baxter A.L, 1992. Blended Relationships: Friends as work associates. *Western Journal of Communication*, 56 (Summer 1992), 200–225.

Burleson, B. & Goldsmith, D. J. 1998. How the comforting process works: Alleviating emotional distress through conversationally induced reappraisals. Teoksessa Andersen, P. A. & Guerrero, L. K. (toim.) *Handbook of communication and emotion: Research, Theory, Applications, and Contexts*. San Diego: Academic Press, 245–280.

Burleson, B. & MacGeorge, E. 2002. Supportive communication. Teoksessa M.L. Knapp & J.A. Daly (toim.) *Handbook of interpersonal communication*. 3. painos. Thousand Oaks: Sage, 374–422.

Burleson, B. 2009. Understanding the outcomes of supportive communication: A dual-process approach. *Journal of Social and Personal Relationships*, 26(1), 21–38. https://doi.org/10.1177/0265407509105519

Burleson, B. R. (2003). Emotional support skills. Teoksessa J. O. Greene & B. R. Burleson (toim.), *Handbook of communication and social interaction skills.* 551–594. Mahwah, NJ: Erlbaum.

Burleson, B. R. 2010. The Nature of Interpersonal Communication: A Message-Centered Approach. Teoksessa *The Handbook of Communication Science*. (2. painos) 145–166. SAGE Publications, Inc. https://doi.org/10.4135/9781412982818.n9

Callaghan, P. & Morrissey, J. 1993. Social support and health: a review. *Journal of Advanced Nursing*, 18(2), 203–210. https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.1993.18020203.x

Carmack, H. J., & Holm, T. T. (2013). Stress, burnout, job satisfaction, and intent to leave among collegiate forensic educators. *National Forensic Journal*, 31, 41–59.

Chan, K., Huang, A., Krainer, K., Diehl, S., & Terlutter, R. 2015. Job burnout among communication professionals in Hong Kong: An exploratory study. *Intercultural Communication Studies*, 24, 78–93.

Cobb, S. 1976. Social Support as a Moderator of Life Stress. *Psychosomatic Medicine*, 38(5), 300–314. doi:10.1097/00006842-197609000-00003

Cohen, S., & Wills, T. A. 1985. Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2), 310–357. doi:10.1037/0033-2909.98.2.310

Collins, N. L. & Feeney, B. R. 2015. A New Look at Social Support: A Theoretical Perspective on Thriving Through Relationships. *Personality and Social Psychology Review*, 19(2) 113–147.

Craig, R. 1999. Communication theory as a field. *Communication Theory 9* (2), 119–161.

Cutrona, C. E. & Suhr, J. A. 1992. Controllability of Stressful Events and Satisfaction With Spouse Support Behaviors. *Communication Research*, 19(2), 154–174. https://doi.org/10.1177/009365092019002002

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

ECM European communication Monitor. 2019. <http://www.communicationmonitor.eu/2019/05/23/ecm-european-communication-monitor-2019/> Luettu 12.9.2020.

Ellis, B. H. & Miller, K. I. 1994. Supportive Communication Among Nurses: Effects on Commitment, Burnout, and Retention. *Health Communication*, 6(2), 77–96. https://doi.org/10.1207/s15327027hc0602_1

Elving, W. (2005). The role of communication in organizational change. *Corporate Communications: An International Journal*, 10 (2), 129-138.

Eriksson, E., Arve, S., & Lauri, S. 2006. Informational and emotional support received by relatives before and after the cancer patient's death. *European Journal of Oncology Nursing: The Official Journal of European Oncology Nursing Society*, 10(1), 48–58. https://doi.org/10.1016/j.ejon.2005.04.003

Eriksson, E., Somer, S., & Lauri, S. 2001. How Relatives Adjust After the Death of a Patient With Cancer in Hospice. *Cancer Nursing*, 24(6), 436–445. https://doi.org/10.1097/00002820-200112000-00004

Eskola, J. & Suoranta, J. 2014. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Vastapaino

Gerlander, M., & Isotalus, P. (2010). PROFESSIONAALISTEN VIESTINTÄSUHTEIDEN ÄÄRIVIIVOJA. *Puhe Ja Kieli*, 30 (1). Noudettu osoitteesta https://journal.fi/pk/article/view/4659

Gilstrap, C. M. ja Bernier, D. 2017. Dealing with the Demands: Strategies Healthcare Communication Professionals Use to Cope with Workplace Stress. *Qualitative Research Reports in Communication*, 18(1). 73–81. doi: 10.1080/17459435.2017.1330277.

Goldsmith, D. J. & Dun, S. A. 1997. Sex Differences and Similarities in the Communication of Social Support. *Journal of Social and Personal Relationships*, 14(3), 317–337. https://doi.org/10.1177/0265407597143003

Greenberg, N., Thomas, S., Murphy, D., & Dandeker, C. (2007). Occupational Stress and Job Satisfaction in Media Personnel Assigned to the Iraq War (2003). *Journalism Practice*, 1(3), 356–371. https://doi-org.libproxy.tuni.fi/10.1080/1751278070155216

Hakanen, J. 2004. Työuupumuksesta työn imuun: työhyvinvointitutkimuksen ytimessä ja reunaalueilla. *Työ ja ihminen, tutkimusraportti 27*. Helsinki: Työterveyslaitos

Hakanen, J. 2011. *Työn imu*. Helsinki: Työterveyslaitos.

Himle, D. P., Jayaratne, S. & Thyness, P. 1991. Buffering effects of four social support types on burnout among social workers. *Social Work Research & Abstracts*, 27(1), 22–27.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. *Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita (16. painos). Helsinki: Tammi.

Holmstrom, A. J. and Burleson, B. R. 2011. An initial test of a cognitive emotional theory of esteem support messages, Communication Research, 38(3), 326–55. http://prologos.fi/prologi/index.php?page=vuosikirjat

Jones, S. M., & Bodie, G. D. 2014. Supportive communication. Teoksessa C. R. Berger (toim.*), Handbooks of communication science: Interpersonal communication Vol. 6*. 371–394. Berlin: De Gruyter Mouton.

Jones. (2011). Supportive Listening. *International Journal of Listening*, 25(1-2), 85–103.

Jou, Y. H., & Fukada, H. (2002). Stress, Health, and Reciprocity and Sufficiency of Social Support The Case of University Students in Japan. *The Journal of Social Psychology*, 142(3), 353–370. https://doi.org10.108000224540209603904

Juholin, E. (2017). *Communicare!: viestinnän tekijän käsikirja* (Seitsemäs uudistettu laitos.). Helsinki: infor.

Julkisen sanan neuvosto. 2014. Journalistin ohjeet. < https://www.jsn.fi/journalistin_ohjeet/> Luettu 12.9.2020.

Kalimo R, Hakanen J, Toppinen-Tanner S. Maslachin yleinen työuupumuksen arviointimenetelmä MBI-GS. *Työterveyslaitos*, Helsinki 2006.

Kaunonen, M. 2000*. Support for family in grief.* Acta Universitatis Tamperensis 731. Tampereen yliopisto.

Komproe, I. H., Rijken, M., Ros, W.J.G., Winnubst, J.A.M. & Hart, H. 1997. Available Support and Received Support: Different Effects Under Stressful Circumstances*. Journal of Social and Personal Relationships*, 14(1), 59–77. https://doi.org/10.1177/0265407597141003

Kumpusalo, E. 1991. *Sosiaalinen tuki, huolenpito ja terveys*. Sosiaali- ja terveyshallitus.

Lazarus, R. S. 1991. *Emotion and adaptation.* New York: Oxford University Press.

Lewis, T. & Manusov, V. 2009. Listening to Another's Distress in Everyday Relationships. *Communication Quarterly*, 57, 282−301. http://dx.doi.org/10.1080/01463370903107279

Littlejohn, S. W. & Foss, K. A. 2008. *Theories of human communication*. Belmont: Wadsworth.

Macgeorge, L., Samter, W., & Gillihan, S. J. 2005. Academic Stress, Supportive Communication, and Health. *Communication Education*, 54(4), 365–372. https://doi.org/10.1080/03634520500442236

Malecki, C. K. & Demaray, M. K. 2003. What type of support do they need? Investigating student adjustment as related to emotional, informational, appraisal, and instrumental support. *School Psychology Quarterly* 18(3), 231–252.

McQuerrey, L. (2019). Importance of public relations for organizational effectiveness. Chron. <https://smallbusiness.chron.com/importance-public-relations-organizational-effectiveness-77739.html > Luettu 30.9.2020

Melgin, E. 2020. *Merkityksenantajat – Viestinnän ammattilaisuus 2020*. Helsinki: Libris.

Melgin, E. ja Asunta, L. 2020. Miten COVID-19-pandemia on vaikuttanut viestintään organisaatiossasi? -kysely. <https://procom.fi/viestintatehtavat-moninkertaistuneet-organisaatioissa-poikkeustilan-takia-digimuutoksen-uskotaan-jaavan-pysyvaksi/> Luettu 30.5.2020.

Metts, S., Geist, P. ja Gray, J. L. 1994. The Role of Relationship Charasteristics in the Provision and Effectiveness of Supportive Message Among Nursing Professionals. Teoksessa Burleson, B., Albrecht, T.L. ja Sarason, I.G. 1994. *Communication of social support: Messages, Interactions, Relationships, and Community*. Thousand Oaks: Sage. 229–246

Mikkola, L. & Nykänen, H. 2020. Workplace relationships. Teoksessa L. Mikkola & M. Valo (toim.) *Workplace communication*. New York: Routledge, 15–27

Mikkola, L. 2006. *Tuen merkitykset potilaan ja hoitajan vuorovaikutuksessa*. Jyväskylä Studies in Humanities 66. Jyväskylän yliopisto.

Mikkola, L. 2009. Prologi. Sosiaalinen tuki työssä: katsaus 2000-luvun tutkimuskirjallisuuteen. *Puheviestinnän vuosikirja 2009*, 26–47

Myers, K.K., Seibold, D.R. & Park, H.S. (2011) Interpersonal communication in the workplace. Teoksessa J.A. Daly & M.L. Knapp (toim.) *Handbook of Interpersonal Communication*, 4. painos, Thousand Oaks: SAGE, 527–562.

Mäkikangas, A., Juutinen, S., Oksanen, A. & Melin, H. 2020. Etätyö ja työn imun muutokset kevään 2020 koronakriisin aikana korkeakouluhenkilöstöllä. *Psykologia* 55 (06), 408–425.

Newlands, M. (2014). Why public relations is important for your business. Inc. <http://www.inc.com/murray-newlands/why-public-relations-is-important-for-your-business> Luettu 30.9.2020.

Notarius, C. I. & Herrick, L. R. (1988). Listener response strategies to a distressed other. *Journal of Personal and Social Relationships*, 5, 97–108. doi:10.1177/0265407588051006

Omdahl, B. L. 2006. Towards effective work relationships. Teoksessa J. M. H. Fritz & B. L. Omdahl (toim.) *Problematic relationships in the workplace*. New York: Peter Lang, 279–294.

Opetus- ja kulttuuriministeriö, Sosiaali- ja terveysministeriö ja Valtioneuvoston viestintäosasto 2020. THL-verkkosivut. <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-tor-junta/taudit-ja-taudinaiheuttajat-a-o/koronavirus-covid-19> Luettu 12.5.2020.

Pekkola, P., Pedak, M. & Aula, P.2010. Hyvinvointiviestintä: Osallistava sisäinen viestintä kuntaorganisaation työhyvinvointia rakentamassa [Communication promoting well-being: participatory internal communication building up the well-being at work in municipality organizations]. Loppuraportti [Final report]. Helsinki: Palmenia.

Pennanen, E. (2015). Hoitohenkilöstön käsitykset työyhteisön vuorovaikutuksen merkityksestä hyvinvoinnille. *Prologi: puheviestinnän vuosikirja 2015*, 52–74.

Petronio, S. 2002. *Boundaries of Privacy*. Albany: State University of New York Press.

Priem, J. S., & Solomon, D. H. 2018. What is supportive about supportive conversation? *Communication Research* 45(3), 443–473.

ProCom ry, Viesti ry & Julkisen alan tiedottajat ry (JAT). 2017. Viestinnän ammattilaiset 2017. <https://procom.fi/viestintaala/tutkimus/ > Luettu 1.9.2020.

ProCom. 2019. Johtavien viestijöiden tutkimus 2019. <https://procom.fi/viestintaala/tutkimus/> Luettu 12.9. 2020.

Rains, S. A., Brunner, S. R., Akers, C., Pavlich, C. A., & Goktas, S. 2017. Computer-mediated communication (CMC) and social support: Testing the effects of using CMC on support outcomes. *Journal of Social and Personal Relationships* 34(8), 1186–1205.

Rajamäki, S. 2021. *Työyhteisöön liittymisen ja kuulumisen rakentuminen vuorovaikutuksessa.* Jyväskylä Studies in Humanities and Social Sciences 461. Jyväskylän yliopisto.

Ray, & Miller, K. I. (1991). The Influence of Communication Structure and Social Support on Job Stress and Burnout. *Management Communication Quarterly*, 4(4), 506–527. https://doi.org/10.1177/0893318991004004005

Reinhardt, W., Schmidt, B., Sloep, P., & Drachsler, H. 2011. Knowledge worker roles and actions: Results of two empirical studies. *Knowledge and Process Management* 18(3), 150 – 174. doi:10.1002/kpm.378.

Robinson, J.D. & Turner, J. 2003. Impersonal, Interpersonal, and Hyperpersonal Social Support: Cancer and Older Adults. *Health Communication*, 15(2), 227–234. https://doi.org/10.1207/S15327027HC1502_10

Rogers, E.D. (2008). Relational communication. Teoksessa L.A. Baxter & D.O. Braithwaite (toim.), *Engaging theories in interpersonal communication*. *Multiple perspectives*, (s. 335–348). Los Angeles: Sage.

Ruohomäki, V., Tuomivaara, S., Mattila-Holappa, P., Monni T-M, Perttula, P., Alanko, T. ja Toppinen-Tanner, S. 2020. Etätyö koronaepidemian hallitsemisessa sekä vaikutukset työhyvinvointiin ja töiden sujumiseen. *Psykologia* 55 (05), 388–395.

Sarason, I.G. 1994. *Communication of social support: Messages, Interactions, Relationships, and Community*. Thousand Oaks: Sage.

Schneider, S. A. (1997). Stress and the chemotherapy care professional: Coping through communication. *North Dakota Journal of Speech & Theatre*, 10, 42–51.

Searle, B., Bright, J. E. H., & Bochner, S. 2001. Helping people to sort it out: The role of social support in the Job Strain Model. *Work and Stress*, 15(4), 328–346. https://doi.org/10.1080/02678370110086768

Shier, M. & Graham, J. 2011. Work-related factors that impact social work practitioners' subjective well-being: Well-being in the workplace. *Journal of Social Work* 11 (4), 402–421.

Smith, S. (2015). Why is content marketing important for your business? Campaignium. <http://www.campaignium.com/blog/why-is-content-marketingimportant-for-your-business/> Luettu 30.9.2020.

Sosiaali ja terveysministeriö. 2019. <https://stm.fi/tyohyvinvointi> Luettu 4.5.2019.

Steinberg, M. & Gottlieb, B. H. 1994. The Appraisal of Spousal Support by Women Facin Conflicts Between Work and Family. Teoksessa Burleson, B., Albrecht, T.L. ja Sarason, I.G. 1994. *Communication of social support: Messages, Interactions, Relationships, and Community*. Thousand Oaks: Sage. 152-172

Tardy, C. 1992. Assessing the Functions of Supportive Messages: Experimental Studies of Social Support. *Communication Research*, 19(2), 175–192. https://doi.org/10.1177/009365092019002003

Tardy, C. 1994. Counteracting Task-Induced Stress: Studies of Instrumental and Emotional Support in Problem-Solving Contexts. Teoksessa Burleson, B., Albrecht, T.L. ja Sarason, I.G. 1994. *Communication of social support: Messages, Interactions, Relationships, and Community*. Thousand Oaks: Sage. 71–87

Tarkka, M.-T., Paavilainen, E., Lehti, K., & Åstedt-Kurki, P. 2003. In-hospital social support for families of heart patients. *Journal of Clinical Nursing*, 12(5), 736–743. https://doi.org/10.1046/j.1365-2702.2003.00771.x

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, raportti. 2018. Terveys toimintakyky ja hyvinvointi Suomessa, FinTerveys 2017-tutkimus. Koponen, P., Borodulin, K., Lundqvist, A., Sääksjärvi, K. & Koskinen, S. 4/2018. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136223/Rap_4_2018_FinTerveys_verkko.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tilastokeskus. 2008. Standardi toimialaluokitus 2008. TOL 2008. <https://www.stat.fi/fi/luokitukset/toimiala/ > Luettu 12.9.2020.

Trees, A. 2000. Nonverbal communication and the support process: Interactional sensitivity in interactions between mothers and young adult children. *Communication Monographs*, 67(3), 239–261. https://doi.org/10.1080/03637750009376509

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (Uudistettu laitos.). Tammi.

Uchino, B. N. 2004. *Social Support and Physical Health: Understanding the Health Consequences of Relationships.* Yale University Press.

Uchino, B. N. 2009. Understanding the Links Between Social Support and Physical Health. A Life-Span Perspective With Emphasis on the Separability of Perceived and Received Support. *Association for Psychological Sciense* 4 (3), 236–255.

Valo, & Mikkola, L. (2020). Focusing on Workplace Communication. Teoksessa *Workplace Communication*, 1. painos, 3–14. Routledge. https://doi.org/10.4324/9780429196881-1.

Valtionneuvosto 2020. Valtionneuvoston verkkosivut. <https://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/hallitus-totesi-suomen-olevan-poikkeusoloissa-koronavirustilanteen-vuoksi?_101_INSTANCE_LZ3RQQ4vvWXR_groupId=10616> Luettu 30.5.2020.

van Vuuren, M., Menno, D.T. de J. & Seydel, E.R. (2007). Direct and indirect effects of supervisor communication on organizational commitment. *Corporate Communications: An International Journal, 12,* 116–128.

Van Yperen, N. W. 1998. Informational support, equity and burnout: The moderating effect of self-efficacy. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 71(1), 29–33. https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1998.tb00660.x

Vangelisti, A. L. 2009. Challenges in conceptualizing social support. *Journal of Social and Personal Relationships* 26(1), 39–51.

Viestinnän eettinen neuvottelukunta, VEN. 2015. Viestinnän eettiset ohjeet. < http://ven.fi/ohjeet/viestinnan-eettiset-ohjeet/> Luettu 12.9.2020.

Virtanen, I. & Isotalus, P. 2011. The essence of social support in interpersonal communication. *European Journal for the Philosophy of Communication* 3(1), 25–42.

Virtanen, I. 2015. *Supportive communication in Finnish men's friendships*. Acta Universitatis Tamperensis 2019. Tampere: Tampere University Press.

WHO 2020. WHO-verkkosivut. <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019> Luettu 12.5.2020.

Zimmermann, S. & Applegate, J. L. 1992. Person-centered comforting in the hospice interdisciplinary team. *Communication Research* 19, 240-164.

Zimmermann, S. & Applegate, J. L. 1994. Communicating Social Support in Organizations -A message-centered Approach. Teoksessa Burleson, B., Albrecht, T.L. ja Sarason, I.G. 1994. *Communication of social support: Messages, Interactions, Relationships, and Community.* Thousand Oaks: Sage s. 50-70

Åberg, L 2012. Miten viestintä voi olla ammatti? Teoksessa: Hertzen, P. v., Hertzen, P. v., Melgin, E., & Åberg, L. (toim.) 2012. *Vuosisata suhdetoimintaa: Yhteisöviestinnän historia suomessa*. Helsinki: Otava. 22–39.

LIITE 1: HAASTATTELUKUTSUT

Haastattelukutsu 1: LinkedIn ja Facebook

Hei viestijä, haluaisitko osallistua gradututkimukseeni?

Nyt on tilaisuutesi kertoa kokemuksistasi: Miten on korona-aika mennyt?

Etsin haastateltavia pro gradu -tutkielmaani, jossa tutkin viestinnän ammattilaisten kokemuksia tukea antavasta viestinnästä ja sen merkityksistä työssäjaksamiseen korona-aikana. Tutkimus on osa Tampereen yliopistossa tehtävää viestinnän maisterin tutkintoani. Työni ohjaa puheviestinnän professori Pekka Isotalus.

Mikäli olet työskennellyt tänä keväänä viestinnän tehtävissä, olet juuri etsimäni henkilö!

Haastattelu toteutetaan sinulle sopivaan aikaan mielellään jo heinäkuun aikana toiveidesi mukaan videopuheluna tai kasvokkain. Haastattelu kestää noin tunnin, eikä se vaadi etukäteen valmistautumista. Tutkimuksen tuloksia käsitellään täysin anonyymisti, eikä henkilöllisyyttäsi paljasteta ulkopuolisille.

Heräsikö kiinnostuksesi? Kuulutko kohderyhmään? Ota rohkeasti yhteyttä! Vastaan mielelläni myös mahdollisiin lisäkysymyksiin miina.lehtikangas@tuni.fi

Suurkiitos jo etukäteen osallistumisestasi viestintäalaa koskevaan tutkimukseen!

#viestintä #tutkimus #korona #tuki #työssajaksaminen

Haastattelukutsu 2: Twitter

Hei #viestijä! Tule haastateltavaksi graduuni, jossa tutkin viestijöiden kokemuksia tukea antavasta viestinnästä ja sen merkityksistä #työssäjaksaminen #korona -aikana. Jos olet työskennellyt viestinnäntehtävissä nyt keväällä, olet etsimäni #viestintä #vuorovaikutus Lisätietoja👇

> Laita viestiä, niin kerron lisää! Minut tavoitat joko suoraan täällä tai sähköpostilla miina.lehtikangas@tuni.fi #viestintä #vuorovaiktus #työssäjaksaminen #koronakriisi @ITC_TampereUni @TampereUni

Teams-palaverikutsun saatekirje

Moikka,

Tässä meille kokouskutsu Teamsiin pro gradu -tutkielmani haastattelua varten.

Tutkin siis viestijöiden kokemuksia tukea antavasta viestinnästä ja sen merkityksistä työssäjaksamiseen korona-aikana. Haastateltavaksi soveltuu henkilö, joka kokee itsensä viestinnän asiantuntijaksi ja on työskennellyt COVID-19-poikkeustilan aikana (erityisesti maalis-huhtikuussa 2020). Tutkimus on osa Tampereen yliopistossa tehtävää viestinnän maisterin tutkintoani. Työni ohjaa puheviestinnän professori Pekka Isotalus.

Haastattelu kestää noin tunnin, eikä vaadi etukäteen valmistautumista. Keskustelumme tallennetaan, jotta se voidaan saattaa kirjalliseen muotoon analyysiä varten. Tallenteet kuitenkin hävitetään tutkimuksen valmistuttua. Tutkimuksen tuloksia käsitellään täysin anonyymisti, eikä henkilöllisyyttäsi paljasteta ulkopuolisille.

Suurkiitos jo etukäteen osallistumisestasi tutkimukseen! Laajennetaan yhdessä ymmärrystä viestijöiden tarvitsemasta tuesta erityisesti kriisin aikaan.

Ystävällisin terveisin
Miina Lehtikangas
miina.lehtikangas@tuni.fi
+358xxx xxxx

LIITE 2: HAASTATTELURUNKO

Taustakysymykset (kysytään haastattelun päätteeksi)
ikä, sukupuoli, työkokemus alalta, nykyisen työsuhteen pituus, työpaikan paikkakunta, viestintäyksikön koko ja pääasialliset työtehtävät ja tehtävänimike

Silta ensimmäiseen teemaan:

- Millaista työtä teet?
- Miten työnkuvasi/työarki on muuttunut poikkeustilan myötä? (millaisia vaatimuksia se on tuonut?)
- Millaisia tunteita se on herättänyt?

Käsitys supportiivisesta viestinnästä:

1. Millainen viestintä mielestäsi on tukea antavaa?
   - Millaista hyvä tuki mielestäsi on? (keneltä, tilanne, miten, ilmapiiri?)
2. Onko tuen merkitys muuttunut korona kriisin aikana? Miten?
3. Miten tuentarpeesta viestitään työyhteisössäsi?
4. Miten näet korona-ajan vaikuttavan tulevaisuudessa tuen antamiseen ja saamiseen?

Viestijän työn haasteet ja työssä jaksaminen poikkeustilan aikana:

5. Mitkä tekijät kuormittavat työssäsi?
   - Onko jokin noussut poikkeusaikana erityisen haasteelliseksi? Millaisia? Miksi? (vanhojen haasteiden korostumine vs. uusien ilmestyminen, sisäisen vs. ulkoisen viestinnän haasteet, liittyykö haasteet työhön, ihmisiin vai tietoon)
6. Miten pyrit selviytymään em. haasteista? (Millaiset asiat ovat tukeneet työssäjaksamistasi poikkeustilan aikana?) (keneltä, milloin, millaista se on?) Kerro esimerkkitilanne.
7. Miten tuen saaminen vaikuttaa työssäjaksamiseesi? Kerro muutama esimerkkitilanne.
   - Entä tuen antaminen?
8. Koitko saaneesi riittävästi tukea työskentelyysi? Miten tuki välittyi ja miten se näkyi?
9. Kenen tuen koit tärkeimmäksi sinulle poikkeusaikana? Miksi?
10. Millaisia tunteita tuen/avun pyytäminen sinussa herättää?

Tuen saanti poikkeusaikana

11. Keneltä koet saavasi tukea työhösi? Onko tämä muuttunut poikkeusaikana?
12. Millaisissa tilanteissa koet saavasi tukea? Millaista se on? Onko se muuttunut poikkeusaikana? Miten? (tilanne, tyyppi keneltä)
13. Onko tuen määrä muuttunut poikkeusajan aikana? Miten? (Koetko, että tukea annettaisiin enemmän, vähemmän vai saman verran kuin aiemmin?)
14. Millaista tukea saat työyhteisön ulkopuolelta (perhe, puoliso, ystävät)? Miten tärkeäksi koet sen?
15. Onko etätyö vaikuttanut tuensaantiin? Miten? (teetkö normaalisti yhtä paljon etätöitä)
16. Miten viestit tuen tarpeestasi? (Keneltä, Kerro muutama esimerkkitilanne.)

Tuen tarpeet viestinnän alalla

17. Millaisia erityisiä tuentarpeita viestinnän alalla on?
18. Miten viestintäalan asiantuntijuutesi vaikuttaa tuen antamiseen tai saamiseen?
19. Millainen olet tuenantajana? Kenelle? Miten? Kerro muutama esimerkkitilanne.
20. Millaisen vaikutuksen koet tuen saamisella olevan viestinnän alalla työskentelemisen jatkamiseen?