

Ronja Jaakkola & Iida Kyttälä

**“JOS MÄ SIITÄ ITSEKIN SAAN, NIIN KYLLÄ
VARMAAN SIITÄ EHKÄ JOTKUT MUUTKIN
VOI SAADA.”**

Kokemusten jakaminen supportiivisen viestinnän muotona
lähisuhteissa

Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta

Kandidaatintutkielma

Huhtikuu 2023

TIIVISTELMÄ

Ronja Jaakkola ja Iida Kyttälä: ”Jos mä siitä itsekin saan, niin kyllä varmaan siitä ehkä jotkut muutkin voi saada.”

Kokemusten jakaminen supportiivisen viestinnän muotona lähisuhteissa

Kandidaatintutkielma

Tampereen yliopisto

Viestinnän monitieteinen kandidaattiohjelma

Huhtikuu 2023

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, miten omien kokemusten jakaminen supportion muotona toimii ja näyttäytyy lähisuhteissa. Tutkimuksessa keskitytään huolen jakajan näkökulmaan ja ajatuksiin hyödyllisestä supportiivisesta sekä kokemuksiin omien kokemusten jakamisesta tuen kontekstissa. Aiempaan supportiivisen viestinnän ja kuuntelemisen tutkimukseen liittyy vahvasti ajatus hyvästä kuuntelemisesta, jossa tavoite on ymmärtää eikä niinkään vastata, kun taas tässä tutkimuksessa keskiössä ovat juuri verbaaliset vastaukset. Tutkimusta kuuntelemisen verbaalisesta ulottuvuudesta on verrattain vähän, ja tämän tutkimuksen yksi tavoite on tuoda uutta näkökulmaa kuuntelemisen tutkimukseen. Tämä tutkimus pyrkii vastaamaan kysymyksiin siitä, millainen omien kokemusten jakaminen on tuen muotona hyödyllistä, miten huolen jakaja kokee kuulluksi tulemisen, millaisia odotuksia huolen jakajalla on ja millaisia tunteita vuorovaikutustilanteeseen liittyy.

Tutkimus on ymmärrykseen pyrkivä laadullinen tutkimus, jossa toteutui tutkijatriangulaatio. Tutkimusaineisto kerättiin puolistrukturoidulla teemahaastattelulla, joka toteutettiin syksyllä 2022. Tutkimukseen valikoitui viisi henkilöä, joita haastateltiin joko kasvotusten tai etäyhteyksin hyvin keskustelunomaisesti. Haastatteluista saatu data oli hyvin laaja ja monipuolinen, minkä vuoksi analysointitavaksi valikoitui teemoittelu.

Tulokset osoittavat, että omien kokemusten jakamista pidetään hyödyllisenä tuen muotona tietyin edellytyksin. Huolen jakajan tärkein tavoite vuorovaikutustilanteessa on helpotuksen saavuttaminen, johon vaikuttaa muiden odotusten täytyminen. Lisäksi huolen jakajan mielentilalla on suuri vaikutus viestintätilanteen kulkuun ja kokemukseen sen onnistuneisuudesta. Tuloksista nousi pohdinnassa useita keskeisiä johtopäätöksiä, joiden teoriapohjana toimivat sanallisten henkilökeskeisten viestien hierarkiamalli, sosiaalisen tuen kaksoisprosessointiteoria, vuorovaikutuksen mukauttamisen teoria ja muu alan kirjallisuus. Omien kokemusten jakaminen voi asettua eri henkilökeskeisyyden tasoille, ja alhaisemmille henkilökeskeisyyden tasoille sijoittuva huolten implisiittinen käsittely saattaa olla myös hyödyllinen tuen muoto. Lisäksi tutkimuksessa supportiivinen viestintä nähdään pitkälti huolen jakajan ja tuen tarjoajan yhteisvastuullisena prosessina, jossa tuen tarjoaja ei välttämättä valikoidu täysin rationaalisin perustein. Tutkimuksen tulokset laajentavat näkökulmaa eksplisiittisesti henkilökeskeisestä tuen antamisesta moniulotteisemmaksi prosessiksi, jossa myös huolen jakajalla on vastuuta vuorovaikutuksen onnistuneisuudesta.

Avainsanat: kuulluksi tuleminen, lähisuhdeviestintä, omien kokemusten jakaminen, sosiaalinen tuki, supportiivinen viestintä

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck -ohjelmalla.

SISÄLLYS

| | | |
|---|---|----|
| 1 | JOHDANTO | 2 |
| 2 | TUEN ANTAMINEN VIESTINTÄNÄ LÄHEISISSÄ IHMISSUHTEISSA | 4 |
| | 2.1 Interpersonaalinen viestintä lähisuhteissa | 4 |
| | 2.2 Sosiaalinen jakaminen tuen kontekstissa | 6 |
| 3 | TEOREETTINEN NÄKÖKULMA SUPPORTIIVISEEN VIESTINTÄÄN | 8 |
| | 3.1 Tuen antaminen viestinnällisenä prosessina | 8 |
| | 3.2 Sanallisten henkilökeskeisten viestien hierarkiamalli | 9 |
| | 3.3 Sosiaalisen tuen kaksoisprosessointiteoria | 11 |
| | 3.4 Vuorovaikutuksen mukauttamisen teoria | 12 |
| 4 | TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN..... | 14 |
| | 4.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset | 14 |
| | 4.2 Aineistonkeruu | 15 |
| | 4.3 Aineiston käsittely ja analyysi | 16 |
| 5 | TULOKSET..... | 18 |
| | 5.1 Omien kokemusten jakaminen supportiona | 18 |
| | 5.1.1 Kokemus supportion hyödyllisyydestä | 18 |
| | 5.1.2 Hyödyllisyyden edellytykset..... | 20 |
| | 5.2 Kuulluksi tuleminen | 21 |
| | 5.2.1 Kokemus kuulluksi tulemisesta | 21 |
| | 5.2.2 Kuulluksi tulemisen edellytykset..... | 22 |
| | 5.3 Huolen jakajan odotukset supportiivisesta viestinnästä..... | 23 |

| | | |
|-------|--|----|
| 5.3.1 | Myönteiset odotukset | 23 |
| 5.3.2 | Kielteiset odotukset..... | 25 |
| 5.4 | Huolen jakajan tunteet | 27 |
| 5.4.1 | Tunteet ennen supportiota..... | 27 |
| 5.4.2 | Tunteet supportion jälkeen..... | 29 |
| 6 | POHDINTA | 30 |
| 6.1 | Tukea omien kokemusten jakamisesta..... | 30 |
| 6.2 | Odotusten täytyminen ja helpotuksen kokemus | 33 |
| 6.3 | Huolen jakajan tunteet ja kuulluksi tulemisen kokemus..... | 36 |
| 6.4 | Tutkielman arviointi..... | 39 |
| 6.5 | Jatkotutkimus | 42 |
| | KIRJALLISUUS..... | 44 |
| | LIITTEET | 50 |

1 JOHDANTO

Tuen antaminen on ilmiö, joka koskettaa kaikkia ihmisiä joko tuen pyytäjänä tai tarjoajana heidän sosiaalisissa suhteissaan. Sosiaalisen tuen voidaan ajatella olevan ihmiselle jopa elintärkeää, ja tuella tunnistetaankin olevan suora yhteys ihmisen hyvinvointiin stressitekijästä selviytymisen kautta (Goldsmith, 2004). Tuen antaminen on prosessina hyvin moniulotteinen ja toteutuneen tuen kokemus on riippuvainen lukuisista eri konteksti-, sisältö- ja henkilösidonnoisista tekijöistä (Burlison, 2009). Tuen antamisesta vielä entistäkin moniulotteisemman prosessin tekee se, että tuen antamisen muotoja ja mahdollisuuksia on olemassa lukuisia erilaisia, ja prosessi sisältää paljon muuttujia ja muun muassa osapuolten erilaisia tulkintoja (Goldsmith, 2004).

Omien kokemusten jakaminen on yksi näistä lukuisista tuen antamisen tavoista, ja aiomme tässä tutkimuksessa keskittyä yksinomaan siihen. Omien kokemusten jakamisella tarkoitamme tilannetta, jossa huolen jakaja kertoo oman huolensa läheiselleen, joka tuen tarjoajan roolissa jakaa oman kokemuksensa, jonka hän kokee rinnastettavaksi huolen jakajan murheeseen. Käytämme tutkimuksessa termiä *omien kokemusten jakaminen*, sillä aiemmassa tutkimuksessa (ks. Montgomery ym., 2012; Rime, 2009) käytetty termistö, kuten *sosiaalinen jakaminen* tai *vertaistuki*, käsittävät ainoastaan osan tutkimastamme ilmiöstä. Omien kokemusten jakamista ei siis itsessään tunnisteta tuen muotona, vaikka aihetta sivutaan muulla terminologialla.

Ihminen voidaan nähdä olentona, joka jäsentää ja merkityksentää ympäröivää todellisuuttaan, kuten vaikka kuulemaansa, erilaisten konstruktoidensa, kuten aiempien kokemustensa avulla (Delia, 1977). Kaikki ihmiset varmasti kohtaavat jossakin kohtaa elämäänsä tilanteita, joissa kokevat tuen tarjoamisen ainakin jossakin suhteessa haastavaksi ja tähän yksi vaikuttava syy voi olla se, ettei yksilöllä ole tarpeeksi ennalta rakentuneita konstruktioita asian käsittelemiseksi. Kuitenkin konstruktivistisen näkemyksen pohjalta voidaan ajatella, että ihminen pyrkii löytämään jonkinlaisen omakohtaisen tarttumapinnan, kuten oman kokemuksen, josta ponnistaen hän pyrkii tarjoamaan tukea läheiselleen. Tätä lähestymistapaa huolen käsittelyyn ja sen pohjalta tarjottua tukea voidaan pitää supportiivisen viestinnän tutkimuksen kannalta mielenkiintoisena, sillä siihen nivoutuva kuuntelemisen tutkimus on tähän asti luokitellut, että tämän kaltainen itsestä kertominen on tuen muotona pitkälti puutteellinen (ks. Burlison, 1982).

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on siis selvittää, miten omien kokemusten jakaminen supportiivisen viestinnän muotona näyttäytyy ja toimii lähisuhteissa. Kuuntelemisen tutkimukseen voidaan nähdä 'koodautuneen' käsitys siitä, että hyvä kuuntelija kuuntelee ymmärtääkseen eikä vastatakseen (ks. Burleson, 1982; Jones, 2011), ja tämän käsitystavan myötä kuuntelemisen verbaalisesta ulottuvuudesta on tehty tähän asti heikosti tutkimusta. Uskomme tutkimuksemme täten tuovan uuden näkökulman kuuntelemisen tutkimukseen ja luovan syvempää ymmärrystä supportiivisen viestinnän kompleksisuudesta ja keinoista, joilla tuen tarjoaminen olisi tarkoituksenmukaisempaa. Tarkastelemme puolistrukturoidusta teemahaastattelusta saatuja tuloksia sanallisten henkilökeskeisten viestien hierarkiamallin (Burleson, 1982), vuorovaikutuksen mukauttamisen teorian (Burgoon, 2008) ja sosiaalisen tuen kaksoisprosessointiteorian (Burleson, 2009) sekä muun kirjallisuuden avulla. Haluamme selvittää, onko verbaalinen tuki, jossa ei välttämättä keskitytä eksplisiittisesti ainoastaan alkuperäiseen huoleen, todellisuudessa heikko tapa tukea, kuten aiempi tutkimus vihjaa.

2 TUEN ANTAMINEN VIESTINTÄNÄ LÄHEISISSÄ IHMISSUHTEISSA

Jokainen meistä toimii joskus tuen tarjoajan roolissa, ja etenkin lähisuhteissa tuen pyytäminen ja tarjoaminen ovat vahvasti esillä. Lähisuhteissa ihmiset ovat yleisesti motivoituneita tarjoamaan tukea, mutta eivät välttämättä aina tiedä tarkoituksenmukaisia keinoja tuen antamiseen. Yksilöinä sekä kaipaamme että tarjoamme hyvin erilaisia tapoja tukea, mutta silti supportiivisen viestinnän tutkimuksissa (ks. Jones, 2011; High & Dillard, 2012) korostuu paljolti vain yhdenlainen tuenanto, jossa ei niinkään kaivata vastauksia vaan ymmärrystä. Tutkimuksissa on usein vain sivuttu muunlaisia tuenannon tapoja, ja tästä syystä olemme kiinnostuneita laajentamaan käsitystä tuenannon eri ulottuvuuksista. Tässä luvussa määrittelemme lähisuhteen ja interpersonaalisen viestinnän käsitteet tutkimuksemme kontekstissa, joita myös avaamme tarkemmin. Esittelemme myös tunteiden sosiaalisen jakamisen supportiivisen viestinnän muotona.

2.1 Interpersonaalinen viestintä lähisuhteissa

Lähisuhteella tarkoitetaan usein kaikkein lähimpiä suhteita kuten parisuhdetta tai perhesuhteita. Toki lähisuhteita voivat olla myös muut sukulaisuussuhteet tai ystävyysuhteet, ja toisaalta esimerkiksi perhesuhdetta ei välttämättä aina koeta läheisenä suhteenä. Lähisuhde on kuitenkin aina luonteeltaan sellainen, joka on kummallekin osapuolelle emotionaalisesti korvaamaton (Hruschka, 2010, 193). Tässä tutkimuksessa olemme kiinnostuneita kaikista niistä suhteista, jotka henkilö itse kokee hänelle kaikkein läheisimmiksi, sillä näissä suhteissa esiintyy merkityksellistä tuen antamista ja vastaanottamista. Interpersonaalisella viestinnällä puolestaan käsitetään kahden tai useamman henkilön välinen keskinäinen viestintä, joka kattaa sekä sanallisen että sanattoman viestinnän. Baxter ja Braithwaite (2008, 6) määrittelevät interpersonaalisen viestinnän sanattomien ja sanallisten viestien tuottamisena ja prosessointina kahden tai muutaman ihmisen välisessä vuorovaikutuksessa. Tutkimuksemme keskitymme nimenomaan kahdenkeskiseen viestintään näissä kaikkein lähimmissä suhteissa, ja rajaamme viestinnän kasvokkaisviestintään, koska emme ole kiinnostuneita teknologiavälitteisen viestinnän tuomista rajoitteista.

Tutkimuksemme sijoittuu tilanteeseen, jossa huolen jakaja hakee tukea läheiseltään, joka tarjoaa tueksi oman kokemuksensa hänen mielestään vastaavasta tilanteesta. Tilanne sijoittuu yllä kuvattuun lähisuhde- ja interpersonaaliseen viestintään ja esiintyy tarkemmin pyrkimyksenä supportiiviseen viestintään. Toisin sanoen olemme siis kiinnostuneita niistä vuorovaikutustilanteista, joissa tuen tarjoaja todella pyrkii auttamaan ja tukemaan toista osapuolta eivätkä hänen motiivinsa täten ole itsekeskeiset. Tässä tutkimuksessa käsitämme supportiivisen viestinnän niinä viestintätekoina, joilla on tarkoituksena tarjota sosiaalista ja emotionaalista tukea sitä tarvitsevalle. Lisäksi käsitämme sosiaalisen ja emotionaalisen tuen päällekkäisinä ilmiöinä, ja myöhemmin tekstissä perustelemme tätä tulokulmaa tarkemmin.

Yksi tuen tarjoamisen tapa on kertoa tietävänsä, miltä toisesta ihmisestä tuntuu (Goldsmith, 2004, 20). Tämän lausahduksen voidaan ajatella usein jatkuvan omien kokemusten jakamisena, jossa tähdätään tunteiden peilaamiseen ja näin ymmärryksen kokemuksen oikeuttamiseen. Näin tuen tarjoaja voi myös oikeuttaa ja perustella oman kokemuksensa esiin tuomista vuorovaikutustilanteessa. Tässä tutkimuksessa kokemusten jakamista ei ole mielekästä sekoittaa yksiselitteisesti vertaistuen käsitteeseen, sillä merkityksellistä ei ole se, ovatko peilattavat kokemukset itsessään samankaltaisia. Keskeisintä on, että vuorovaikutuksen osapuolet kokevat kokemukset rinnastettaviksi tai löytävät niistä jotakin merkityksellistä yhtymäpintaa. Tästä syystä puhumme omien kokemusten jakamisesta vertaistuen sijaan.

Olemme kiinnostuneita siitä, milloin tuen vastaanottaja kokee kokemusten jakamisen hyödyllisenä tuen muotona ja milloin taas ei. Keskiössä on siis huolen jakajan näkökulma, eikä tutkimuksessa tarkastella ilmiötä tuen tarjoajan näkökulmasta tutkimuksen rajallisen laajuuden vuoksi. Tarkastelemme tilanteen, odotusten, suhteen laadun, kokemuksen jakamisen tavan ja huolen jakajan mielentilan yhteyttä hyödyn kokemukseen. Nämä tekijät ovat kuitenkin usein päällekkäisiä, sillä esimerkiksi suhteen laatu vaikuttaa odotuksiin (Burgoon, 1993). Hyödyn määrittelemme koetun kuulluksi tulemisen sekä havaitun empatian ja sympatian perusteella. Empatialla tarkoitetaan kykyä asettua toisen asemaan ja sympatialla puolestaan kykyä tuntea ja myötäelää toisen kanssa (Wirtz ym., 2016). Määrittelymme perustuu näihin ulottuvuuksiin, sillä niiden voidaan katsoa olevan keskeisiä tuen havaitsemisen kannalta.

Ilmiötä on mielestämme tarpeellista tutkia, koska ei ole selvää, milloin toiselle omien kokemusten jakaminen on hyödyllistä ja milloin se taas näyttäytyy itsekeskeisenä tai epätoivottuna huomion kääntämisenä. Ihmisten tietotaidon lisäämistä tuen antamisen

prosessista voidaan pitää yhteiskunnallisesti merkittävänä, sillä varmasti jokainen meistä toimii tuen tarjoajan roolissa ainakin kaikista läheisimmissä ihmissuhteissaan. Supporttiivista viestintää ja sosiaalista jakamista on tutkittu paljon erillisinä ilmiöinä, ja näitä aiheita yhdessä on monissa tutkimuksissa (ks. Rubinsky ym., 2020; Virtanen, 2015) ainoastaan sivuttu. Tunteiden sosiaalinen jakaminen voidaan määritellä lukuisilla eri tavoilla, mutta Rime (2009) määrittelee sen prosessiksi, jossa yksilö jakaa tunteitaan, tunnereaktioitaan ja tunnepitoisia tapahtumia yhdelle tai useammalle henkilölle avoimessa keskustelussa. Tässä tutkimuksessa määrittelemme tunteiden sosiaalisen jakamisen samalla tavalla, sillä tähän määritelmään sisältyy keskustelun tuoma vuorovaikutuksellinen ulottuvuus, jota ei kaikista määritelmistä löydy (ks. Rime, 2009).

2.2 Sosiaalinen jakaminen tuen kontekstissa

Omien kokemusten jakamista ei käsitteenä tunnisteta aiemmassa tutkimuksessa (ks. Lei ym., 2023; Meng & Dai, 2021; Rime, 2009), mutta käsitteenä sosiaalisen jakamisen voidaan katsoa olevan hyvin lähellä tutkimuksemme käsittelemää ilmiötä. Tunteiden sosiaalinen jakaminen (*social sharing of emotion*) on prosessi, jota voidaan laadullisesta tulokulmasta määrittää eri tavoin. Täydellisimmässä muodossaan sitä voidaan lähestyä tapahtumana, jossa yksilö jakaa tunteitaan, tunnereaktioitaan ja tunnepitoisten tapahtumien kulkua yhdelle tai useammalle henkilölle avoimessa keskustelussa. Puolestaan vaimennetuissa muodoissaan tunteiden sosiaalisesti jakamiseksi määritellään vuorovaikutusta epäsuoremmat tunteiden purkamisen tavat, kuten päiväkirjan kirjoittaminen, jolloin tunteiden jaon vastaanottajalla on lähinnä vain symbolinen rooli ja merkitys. (Rime, 2009.) Tässä tutkimuksessa käsittelemme tunteiden sosiaalista jakamista nimenomaan sen täydellisimmästä muodosta käsin, sillä siihen sisältyvä keskustelun vuorovaikutuksellinen ulottuvuus on tarkastelukulmamme kannalta välttämätön.

Tunteiden sosiaaliselle jakamiselle on tunnistettu lukuisia erilaisia motiiveja ja näiden samojen motiivien voidaan arvioida pätevän myös omien kokemusten jakamiseen, sillä käsitteet ovat hyvin läheisiä ja osittain päällekkäisiäkin toistensa kanssa. Duprez ja kumppanit (2015) nimeävät 11 motiivia tunteiden sosiaaliselle jakamiselle, jotka ovat uudelleenkokeminen (*reexperiencing*), avautuminen (*venting*), sosiaalinen tuki (*social support*), emotionaalinen tuki (*emotional support*), oikeutus (*legitimization*), kognitiivinen selkeytys (*cognitive clarification*), informatiivinen tuki (*informative support*), sosiaalinen koheesio (*social cohesion*), empatian herättäminen (*arousing empathy*), huomion herättäminen (*gaining attention*) ja informointi

(*informing*). Ajattelemme, että omien kokemusten jakamisen motiivina voi toimia yhtäaikaaisesti yksi tai useampi näistä yllä mainituista motiiveista niin huolen jakajan kuin tuen tarjoajan puolella. Huomionarvoista kuitenkin on, että tuen tarjoajan omien kokemusten jakamisen motiivina on suotuisaa ajatella olevan jokin selkeästi tukemiseen pyrkivä motiivi, kuten emotionaalinen tuki, sosiaalinen tuki tai sosiaalinen koheesio.

Tutkimuksemme keskiössä ovat huolet, jotka voidaan lukea negatiivisiksi tunnekokemuksiksi. Duprez ja kumppanit (2015) ovat tehneet tutkimusta myös yksinomaan negatiivisten tunnekokemusten jakamisen motiiveista, ja tämän tutkimustyön pohjalta tärkeimmiksi negatiivisten tunnekokemusten jakamisen motiiveiksi rajautuvat emotionaalinen vertailu (*emotional comparison*), emotionaalinen tuki (*emotional support*) ja kognitiivinen selkeyttäminen (*cognitive clarity concern*). Huomionarvoista on, että kaikki edellä eriteltyt motiivit mitä todennäköisemmin sekoittuvat ja lomittuvat päällekkäin todellisessa elämässä. Täten emme pidä tutkimuksessamme mielekkäänä minkään eroteltujen motiivien sivuuttamista osana omien kokemusten jakamista. Motiivien lisäksi sosiaaliseen jakamiseen on tunnistettu vaikuttavan tunnekokemuksen ja itse yksilön ominaisuudet (Duprezin ym. 2015 mukaan Delfosse ym. 2004). Tämä on tutkimuksemme kannalta mielenkiintoista, sillä erityisesti tunnekokemuksen ominaisuudet kuten huolen jakajan mielentila tai asennoituminen vuorovaikutustilanteeseen ovat huomionarvoisia analyysimme kannalta.

Tiedettävästi tutkimusta ei ole varsinaisesti tehty sosiaalisesta jakamisesta tuen kontekstissa lähisuhteissa eikä siitä näkökulmasta, tulkitseeko tuen saaja tunteiden sosiaalisen jakamisen hyödyllisenä tuen muotona. Sosiaalista jakamista on myös tutkittu hyvin hajanaisella terminologialla (*self-disclosure, troubles talk, experience swapping* ym.), mikä kertoo mielestämme tutkimuksen keskeneräisyydestä. Sosiaalista jakamista ei ole myöskään aiemmassa tutkimuksessa rajattu omien kokemusten jakamiseen. Havaitsimme myös, että sosiaalisen jakamisen tutkimusta on tehty paljon mutta lähinnä markkinoinnin kontekstissa esimerkiksi matkailuturismista (ks. Liu ym., 2019; Arica ym., 2022). Supportion muotona sitä on tutkittu muissa konteksteissa, kuten tekoälyn, raskauden jälkeisen masennuksen, terapian sekä markkinoinnin yhteydessä (ks. Meng & Dai, 2021; Lei ym., 2023; McCormic ym., 2019; Mangus ym., 2020). Tutkimuksemme voidaan siis perustellusti katsoa täyttävän suhteellisen merkittävää tutkimusaukkoa.

3 TEOREETTINEN NÄKÖKULMA SUPPORTIIVISEEN VIESTINTÄÄN

Tässä luvussa käsittelemme tuen antamista viestinnän näkökulmasta ja esittelemme sanallisten henkilökeskeisten viestien hierarkiamallin (*verbal person-centered messages*), sosiaalisen tuen kaksoisprosessointiteorian (*dual-process theory of supportive communication outcomes*) ja vuorovaikutuksen mukauttamisen teorian (*interaction adaptation theory*). Sanallisten henkilökeskeisten viestien hierarkiamalli luokittelee viestit kolmeen eri henkilökeskeisyyden tasoon riippuen viestin ominaisuuksista. Sosiaalisen tuen kaksoisprosessointiteoria esittelee kaksi ulottuvuutta, joiden kautta viestejä voidaan tulkita, ja selittää, miten ja miksi erilaisiin tulkintoihin päästään. Vuorovaikutuksen mukauttamisen teoria puolestaan pyrkii ennustamaan viestinnän osapuolten toimintaa vuorovaikutustilanteessa kolmen tekijän kautta. Näiden teorioiden ja mallien avulla pyrimme tunnistamaan viestinnän tulkintaan vaikuttavia ulottuvuuksia ja analysoimaan tähän liittyviä syy–seuraussuhteita.

3.1 Tuen antaminen viestinnällisenä prosessina

Kohdatessaan ongelmia tai stressiä ihminen yleensä kääntyy läheistensä puoleen toiveenaan saada esimerkiksi lohtua tai uuden näkökulman. Tukea voikin olla vaikkapa emotionaalinen, informationaalinen tai aineellinen tuki. Tällaista sosiaalista tukea voidaan pitää odotuksena läheisissä henkilökohtaisissa suhteissa, ja mahdollisuus puhua ongelmistaan ja saada tukea usein ennustaa tyytyväisyyttä suhteessa. Sosiaalinen tuki myös ennustaa havaittua interpersonaalista kompetenssia ja voi vähentää tai jopa estää sosiaalisia ongelmia. Toteutettu sosiaalinen tuki (*enacted social support*) tarkoittaa viestintätekojen suorittamista, minkä vuoksi tuen antamista voidaan tarkastella viestintänä. (Goldsmith, 2004.) Koska tutkimuksemme keskittyy nimenomaan supportiiviseen viestintään, aiomme tarkastella tuen antamista juuri viestinnällisenä prosessina.

Tuenanto on viestintää, sillä se on konteksti- ja tarkoitussidonnaista merkityksellistä sosiaalista toimintaa (Goldsmith, 2004, 31–50). Kun taas puhutaan viestinnästä, tulkinnan merkitys kasvaa, sillä vuorovaikutustilanteessa on kaksi erillistä ihmistä luomassa yhdessä merkityksiä ja ymmärrystä. Tällainen sosiaalinen konstruktionismi on tutkimuksemme kannalta merkityksellinen, sillä olemme kiinnostuneita nimenomaan tuenannon kokemuksellisesta

ulottuvuudesta, jossa tulkinnat ovat keskiössä. Virtasen (2015) mukaan supportiivisen viestinnän tulkintaan vaikuttavat sisällölliset (*content cues*) ja ei-sisällölliset (*non-content cues*) vihjeet, jolloin myös kontekstilla voi olla vaikutusta tunteisiin, assosiaatioihin ja ymmärrykseen. Ei-sisällöllisiä vihjeitä voivat olla siis esimerkiksi suhteen laatu, äänensävy tai vaikkapa puhenopeus.

Goldsmith (2004, 36) korostaa huolen jakajan tulkintaa siitä, oliko saatu tuki onnistunutta, ja hänen tutkimuksensa keskittyy tulkintojen samankaltaisuuksiin erilaisten tukiviestien välillä. Goldsmith (2004, 37) luettelee mahdollisiksi tulkintaeroiksi seuraavia: tukiviesti voidaan tulkita eri tavalla kuin se on tarkoitettu, kaksi eri vastaanottajaa voivat tehdä samasta viestistä päinvastaiset tulkinnat, vastaanottaja voi unohtaa viestistä tai kontekstista elementtejä, tuki voidaan nähdä parempana, mikäli tuen tarjoaja nähdään ihailtavana, ja tyytyväisyys tai tyytymättömyys suhteeseen voi vaikuttaa tulkintaan. Tutkimuksessamme olemme kiinnostuneita erityisesti ensimmäisenä mainitusta, sillä lähtökohtanamme on, että supportiivinen viestintä eli tässä tapauksessa oman kokemuksen jakaminen on tarkoitettu huolen jakajan hyödyksi.

Goldsmith (2004, 27) yksinkertaistaa toteutetun sosiaalisen tuen vaikutuksen ihmisen hyvinvointiin: keskustelussa toteutetaan sosiaalista tukea, jota osallistujat arvioivat, ja tätä seuraa stressitekijästä selviytyminen ja sen myötä hyvinvointi. Mallin toisessa kohdassa, jossa arvioidaan tukea, Goldsmith (2004, 30) nimeää kolme prosessia: ongelmatilanteen ja selviytymisvaihtoehtojen määrittely, itsensä näyttäytyminen ja identiteetin tuki sekä suhteen ominaisuuksien toteuttaminen. Ensimmäisessä prosessissa ajatuksena on, että ongelmatilanne voidaan määritellä eri tavoin, jolloin vaihtoehdot ovat erilaisia. Toisessa prosessissa voidaan pohtia sitä, kuinka osallistujan identiteettiä vahvistetaan tai haastetaan ja kuinka se vaikuttaa arviointiin. Kolmas tarkastelee suhteessa vallitsevan vallan, vaikutusvallan, läheisyyden ja sitoutuneisuuden vaikutusta keskustelun arviointiin. Olemme kiinnostuneita mallin toisesta kohdasta, koska osallistujien arviointi käsittää tuenannosta tehdyt tulkinnat.

3.2 Sanallisten henkilökeskeisten viestien hierarkiamalli

Jonesin (2011) mukaan lohduttavan viestinnän on 30 vuoden tutkimuksen myötä todettu vaativan henkilökeskeisyyttä (*person-centeredness*), minkä vuoksi on mielekäästä tarkastella omien kokemusten jakamista tästä näkökulmasta. Tarjotun tuen hyödyllisyyttä on aiemmin

tutkittu laajasti Burlesonin (1982) sanallisten henkilökeskeisten viestien (verbal person-centered messages) hierarkiamallin kautta, joka jaottelee viestit kolmeen eri kategoriaan; alhaisesti henkilökeskeisiin viesteihin (low person-centered messages), kohtalaisesti henkilökeskeisiin viesteihin (moderate person-centered messages) ja vahvasti henkilökeskeisiin viesteihin (highly person-centered messages).

Alhaisesti henkilökeskeiset tukiviestit tuomitsevat huolen jakajan tunteet tai kieltävät niiden olemassaolon oikeutuksen kokonaan. Tähän tuen tasoon lukeutuvat tukiviestit, jotka tuomitsevat huolen jakajan toimintaa, ja jotka jättävät huolen jakajan tunteet täysin tai miltei täysin huomiotta. Kohtalaisesti henkilökeskeiset tukiviestit puolestaan pyrkivät uudelleenmuotoilemaan huolen jakajan huolen ja tilanteen positiivisella tavalla niin, että huolen jakajan huomio kiinnittyisi pois itse huolesta. Tähän tuen tasoon kuuluu vahvasti huolen jakajan negatiivisten tunteiden hälventäminen ja jonkinlaisen kompensaaation tai huolettavan tilanteen korjaamiseksi sopivan ratkaisun tarjoaminen. Kohtalaisesti henkilökeskeinen tuki voi ottaa eksplisiittisesti huomioon huolen jakajan tunteet tai olla ottamatta niitä huomioon laisinkaan. Mikäli tunteita ei huomioida, on tarjottu tuki lähinnä uudelleenmuotoiltu tilannekatsaus ja selitys tilanteesta, minkä tavoitteena on alentaa toisen ahdistunutta mielentilaa. Tuki, joka pyrkii ottamaan huomioon huolen jakajan tunteet jäävät myös kohtalaisen henkilökeskeisyyden tasolle silloin, kun se ei auta huolen jakajaa ymmärtämään kokemiaan tunteita sen syvemmin tai anna vinkkejä, miten tulla toimeen niiden kanssa. (High & Dillard, 2012.)

Viimeinen, vahvasti henkilökeskeinen tuen taso pitää sisällään tuen, jossa tuen tarjoaja eksplisiittisesti tunnistaa ja tunnustaa toisen tunteet ja tuntemukset. Tämän tason tuessa on mahdollista, että tuen tarjoaja esittää huolen jakajalle tarkennettuja selityksiä liittyen siihen, miksi hän kokee jakamiaan tunteita ja tuntemuksia, mutta tämä ei kuitenkaan ole välttämätöntä. Tuen keskiössä tulee kuitenkin aina olla huolen jakajan alkuperäinen huoli ja tunteet, mikä vaatii tuen tarjoajalta huolellista kuullun ymmärtämistä ja tämän ymmärryksen sanoittamista. Vahvasti henkilökeskeiseen tukeen sisältyy myös uuden näkökulman saavuttamisessa auttaminen, joka mahdollistuu huolen jakajan tunteiden eksplisiittisen tarkentamisen ja oikeuttamisen kautta. Tähän tuen tasoon voi kuulua myös huolen jakajan tunteiden asettamista laajempaan näkökulmaan ja kontekstiin, jolloin huolen jakajan voi olla mahdollista tarkastella myös muiden tunteita, keitä huoli koskettaa. (High & Dillard, 2012.) Aiempi tutkimus osoittaa, että yksilöt, jotka pystyvät tarjoamaan sekä sanallista vahvasti henkilökeskeistä tukea että nonverbaalia osallistuneisuutta arvioidaan tarjoavan tehokkainta, eniten helpottavaa tukea

(Jones & Guerrero, 2001). Malli on tutkimuksellemme keskeinen, sillä henkilökeskeisyyden ollessa olennainen osa supportiivista viestintää sen tarkastelematta jättäminen omien kokemusten jakamisen kontekstissa olisi haitaksi tutkimuksemme luotettavuudelle.

3.3 Sosiaalisen tuen kaksoisprosessointiteoria

Tutkimuksessamme olemme kiinnostuneita siitä, millä tavoin ihmiset prosessoivat saamaansa sosiaalista tukea ja kuinka valittu tapa prosessoida vaikuttaa vuorovaikutuksen lopputulemaan ja tuen hyödyllisyyden kokemukseen. Sosiaalisen tuen kaksoisprosessointiteorian mukaan viestien sisällöllä on sitä suurempi merkitys mitä laajemmin viestiä tulkitaan, eli ei-sisällölliset vihjeet ylittävät sisällölliset vihjeet tulkinnan ollessa vähäistä (Burlison, 2009). Teoria pohjautuu näkemykseen siitä, että sosiaalisen tuen vastaanottajan tulkinta vastaanotetusta viestistä on riippuvainen lukuisista eri tekijöistä, jotka on mahdollista jakaa neljään laajaan viesti-, lähde-, konteksti- ja vastaanottajapainotteiseen kategoriaan. Teorian mukaan useimmat näistä muuttujista vaikuttavat viestin vastaanottajan tulkintaan yhteisvaikutuksensa kautta. Toisin sanoen muuttujien katsotaan tuottavan lukuisia hyvin erilaisia kollektiivisia vaikutuksia ja tulkinnan lopputulemia, sillä ne yhdistävät, korostavat ja hillitsevät vaikuttajaparinsa dominanssia yhdistelmästä riippuen.

Teorian pääteesi on, että erilaiset sosiaalisen tuen osoittamisen elementit tuottavat yhteisvaikutuksellaan tietynlaisia sosiaalisen tuen tulkintoja vaikuttaen esimerkiksi siihen, prosessoiko sosiaalisen tuen vastaanottaja viestiä systemaattisesti vai pinnallisesti. Prosessointitavan valintaan vaikuttavat sekä yksilön henkilökohtaiset viestien prosessointiin keskittyvät kyvyt että vuorovaikutustilanteen kontekstisidonnaiset elementit. Yhdessä nämä tekijät vaikuttavat yksilön kykyyn ja motivaatioon käsitellä vuorovaikutustilanteessa ilmenevien viestien sisältöä ja määrittävät, kuinka laajasti ja syvällisesti viestejä analysoidaan. (Burlison, 2009.) Teoria tarjoaa siis ikään kuin syitä sille, miksi mikäkin prosessointitapa valitaan, ja tämä taas tarjoaa meille työkalun niiden taustatekijöiden tunnistamiseen ja tarkasteluun, jotka vaikuttavat tarjotun tuen tulkintaprosessiin.

Sosiaalisen tuen kaksoisprosessointiteoria pohjautuu suostuttelevan viestinnän kirjallisuuteen, joista tunnetuimmat ovat harkinnan todennäköisyyden teoria (*Elaboration Likelihood Model*) (Petty & Cacioppo, 1984) ja heuristissystemaattinen malli (*Heuristic-Systematic Model*) (Chaiken, 1980). Aiempia malleja ei kuitenkaan voi suoraan hyödyntää supportiivisen

viestinnän tarkasteluun, sillä suostuttelevan viestinnän motiivit ja mekanismit ovat hyvin toisenlaiset kuin supportiivisessa viestinnässä, vaikka mallien yleinen logiikka onkin samankaltainen. Sosiaalisen tuen kaksoisprosessointiteoriaa on aiemmin hyödynnetty moneen eri tarkoitukseen, kuten selittämään supportiivista vaihdantaa sosiaalisilla kysymysvastausalustoilla (Peterson & Acevedo, 2021), kuvaamaan supportiivisen vuorovaikutuksen aikana koetun vajeen tai ylijäämän pitkäaikaisvaikutuksia (Crowley & High, 2020), selittämään sukupuolten välisiä eroja supportiiviseen viestintään vastatessa (Burlinson ym., 2011) sekä kuvaamaan ajattelun roolia lohduttamisprosessissa (Bodie, 2013). Teoria esiintyy siis alati supportiivisen viestinnän kontekstissa, mutta omien kokemusten jakaminen ei näkökulmana esiinny aikaisemmassa tutkimuksessa kyseisen teorian kohdalla, mikä tarjoaa tutkimuksellemme tuoreen tarttumapinnan.

3.4 Vuorovaikutuksen mukauttamisen teoria

Tutkimuksemme kannalta on keskeistä tarkastella vuorovaikutustilanteeseen liittyviä taustatekijöitä, kuten tilanteeseen liittyviä odotuksia, ja sitä kuinka nämä vaihtelevat kontekstin mukaan. Koska odotukset vaikuttavat viestintäkäyttäytymiseen (Burgoon, 1993), olemme myös kiinnostuneita siitä, millainen vaikutus näillä on hyödyllisyyden kokemukseen saadusta sosiaalisesta tuesta. Vuorovaikutuksen mukauttamisen teorian mukaan vuorovaikutuksen osapuolet mukauttavat viestintäänsä kolmen tekijän perusteella: vaatimukset (*requirements=R*), odotukset (*expectations=E*) ja halut (*desires=D*). Nämä kolme ovat keskinäisriippuvaisia ja muodostavat yhdessä vuorovaikutuspositio (*interaction position=IP*). Mallia voidaan kuvata matemaattisesti kaavalla $R+E+D=IP$. Vaatimuksilla tarkoitetaan ihmisen perustarpeita, kuten turva tai lohtu. Odotukset puolestaan sisältävät sekä sanalliset että sanattomat viestintämallit, joita vuorovaikutukselta odotetaan vaikkapa kontekstin ja sosiaalisten roolien perusteella. Halut taas tarkoittavat henkilön omia tavoitteita ja mieltymyksiä. Näiden tekijöiden muodostama vuorovaikutuspositio on kokonaisarvio siitä, kuinka vuorovaikutuksessa oleva henkilö tulee ennustetusti toimimaan vuorovaikutustilanteessa. (Burgoon, 2008.)

Vuorovaikutuspositiota verrataan teoriassa todelliseen toimintaan (*actual behavior=A*), jolla siis tarkoitetaan vuorovaikutuksessa toteutunutta toimintaa. Todellisen toiminnan ylittäessä vuorovaikutuspositio ilmenee todennäköisesti toiminnan vastavuoroisuutta. Vastavuoroisuudella tarkoitetaan tilannetta, jossa vuorovaikutuskumppani vastaa toiselle

samankaltaisella toiminnalla, kuten vastaamalla innostukseen innostuksella. Tilanteen ollessa toisin päin voidaan odottaa kompensoivaa toimintaa, jolloin henkilö siis omalla toiminnallaan pyrkii kompensoimaan toisen osapuolen odotukset alittanutta toimintaa. Kuitenkin kompensoinnin ollessa riittämätöntä henkilö alkaa teorian mukaan muokkaamaan vuorovaikutuspositiotaan vaatimusten, odotusten ja halujen kautta. Toisin sanoen, jos yksilö joutuu jatkuvasti kompensoimaan viestintäänsä saman vuorovaikutuskumppanin kanssa, on hyvin todennäköistä, että ajan mittaan odotukset kyseisen yksilön kanssa käytävästä vuorovaikutuksesta laskevat. (Burgoon, 2008.) Tutkimuksessamme olemme kiinnostuneita huolien jakamisen mahdollisesta henkilösidonnaisuudesta, ja täten teorian tarjoama tulokulma tuen tarjoajalle asetetusta vuorovaikutuspositiosta voidaan nähdä tutkimuksemme kannalta olennaisena tarkastelukohtana.

Teorian hyödyntämistä tutkimuksessamme voidaan pitää perusteltuna, sillä se tunnistaa vaatimukset, odotukset ja halut vuorovaikutuksen osiksi, ja näistä erityisesti odotusten rooli on keskeinen tutkimuksemme kannalta. Tässä tutkimuksessa huolen jakajan vaatimuksena voi olla vaikkapa lohtu, odotuksena uusia näkökulmia huoleen ja haluna varmistuksen saaminen. Nämä toki vaihtelevat henkilöstä ja tilanteesta riippuen ja tutkimuksessamme toivommekin voivamme ottaa näistä lisää selvää. Meitä kiinnostaa, kuinka odotusten täytyminen tai täyttymättä jääminen vaikuttaa vuorovaikutukseen, ja tähän teoria esittääkin vastaukseksi kaksi eri mahdollista seurausta: vastavuoroisuuden ja kompensoitokäyttäytymisen. Ajattelemme, että kompensoitokäyttäytymistä tutkimuksemme kontekstissa voi olla vaikkapa puheenaiheen kääntäminen takaisin tai toisenlaisen tuen pyytäminen.

Vuorovaikutuksen mukauttamisen teoriaa on hyödynnetty aikaisemminkin lähisuhdekontekstissa, mutta tällöin tutkimuksen kohteena ovat olleet lähinnä vain supportiivista viestintää löyhästi sivuavat aiheet, kuten äiti-lapsisuhteen välinen viestiminen (Kennedy-Lightsey ym., 2011), reaktiot nonverbaaleihin mieltymyksen osoituksiin (Floyd & Burgoon, 1999) sekä eri kiintymistyyliä ja reaktiot nonverbaaliseen sitoutumisen osoittamiseen romanttisissa suhteissa (Guerrero & Burgoon, 1996). Tässä tutkimuksessa sovellamme vuorovaikutuksen mukauttamisen teoriaa selvästi supportiiviseen viestintään.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tässä luvussa esittelemme tutkimusongelmamme ja –kysymyksemme sekä perustelemme tutkimuskysymysten tarkoituksenmukaisuutta tutkimusongelmaan nähden. Esittelemme myös valitsemamme tutkimusmenetelmän sekä aineistonkeruuseen liittyvät keskeiset huomiot.

4.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Tutkimusongelmanamme on, *miten omien kokemusten jakaminen toimii supportiivisen viestinnän muotona ja miten se näyttäytyy lähisuhteissa*. Olemme kiinnostuneita omien kokemusten jakamisesta supportiivisen viestinnän muotona, sillä usein toisen ihmisen asemaan on helpompi asettua, jos siihen pystyy jollakin tasolla itse samaistumaan esimerkiksi omakohtaisten kokemusten kautta. Usein hyvän supportiivisen viestinnän ajatellaan olevan kuuntelemista ymmärtääksemme eikä vastataksemme, ja olemmekin kiinnostuneita siitä, tarvitseeko näiden kahden olla toisiaan pois sulkevia tai ylipäätään toisistaan erillisiä. Haluammekin selvittää, voiko omien kokemusten jakamisen kautta osoittaa ymmärrystä ja supportiota sekä kuinka hyvänä supportiivisen viestinnän muotona sitä pidetään. Tutkimuksen tarjoaman tietotoannin pohjalta pystymme mahdollisesti jakamaan lisää informaatiota siitä, kuinka toimia hyvänä supportiivisen viestinnän tarjoajana.

Lähestymme tutkimusongelmaa neljän tutkimuskysymyksen kautta. Ensimmäisellä tutkimuskysymyksellä haluamme selvittää, *millainen omien kokemusten jakaminen on supportion muotona hyödyllistä*. Tällä kysymyksellä haluamme selvittää, voiko omien kokemusten jakaminen olla hyödyllistä ja millaisia ominaisuuksia tällaisen kerronnan tulee pitää sisällään, jotta sitä voidaan pitää supportiivisena viestintänä. Toinen tutkimuskysymys on, *miten kuvatun supportiivisen viestinnän vastaanottaja kokee kuulluksi tulemisen*. Tässä haluamme selvittää, mitä viestinnällisiä ominaisuuksia ihminen kaipaa tunteakseen olonsa kuulluksi, sillä kuulluksi tuleminen on koetun tuen edellytys. Kolmas tutkimuskysymys tutkii, *millaisia odotuksia supportiivisen viestinnän vastaanottajalla on jakaessaan huolensa läheiselleen*. Kysymys on tutkimuksellemme keskeinen, sillä kaikkiin vuorovaikutustilanteisiin liittyy aina odotuksia, ja olemme kiinnostuneita näiden odotusten toteutumisen painoarvosta suhteessa koettuun hyötyyn. Neljäs tutkimuskysymys kysyy, *millaisia tunteita huolen jakamisen ja supportion vastaanottamiseen liittyy*. Kysymys on tärkeä, sillä tunteilla on vahva

yhteys odotuksiin ja näin myös tulkintoihin, joiden avulla voimme palata ensimmäiseen kysymykseen hyödyllisyyden kokemuksesta.

4.2 Aineistonkeruu

Toteutimme tutkimuksen puolistrukturoituna teemahaastatteluna, koska tutkimuksemme keskiössä on yksilö ja tämän kokemus. Pidämme puolistrukturoitua haastattelua tutkimuksemme kannalta mielekkäänä valintana, sillä se mahdollistaa tarkentavien kysymysten esittämisen haastattelun aikana ja vapaamuotoisten vastausten antamisen (ks. Tuomi & Sarajärvi, 2018; Hirsjärvi & Hurme, 2022). Tarkentavien kysymysten esittämistä ja kysymysten uudelleensanoittamisen mahdollisuutta voidaan pitää tutkimuksemme kannalta erityisen tärkeänä, sillä haastattelukysymyksemme koskevat sellaisia aiheita, joiden reflektointi ja verbaalinen sanoittaminen voi olla haastateltaville ajoittain haasteellista. Tutkimuksessamme toteutuu tutkijatriangulaatio, ja molemmat tutkijat olivat haastatteluissa läsnä.

Haastateltavia on tutkimuksessamme viisi, joista kaikki ovat korkeakouluopiskelijoita tai korkeakoulun käyneitä 21–45-vuotiaita miehiä ja naisia. Pyrimme löytämään haastateltavia mahdollisimman laajasti eri demografisista ryhmistä tutkimuksen laajuuden sallimissa rajoissa. Haastateltavat valikoituivat tutkimukseen jo olemassa olevien sosiaalisten kontaktien kautta ja heitä lähestyttiin sähköpostitse. Haastateltavat allekirjoittivat suostumuksensa tieteelliseen tutkimukseen.

Haastattelukysymyksiä on tutkimuksessamme 17, ja kysymme näiden alla useita lisäkysymyksiä mahdollistaaksemme haastateltaville helpomman vastaamisen yksittäisiin kysymyksiin ja syvällisempään itsereflektioon. Haastattelukysymykset ovat karkeasti jaettavissa kokemusten jakamista, kuulluksi tulemista ja huolen jakamiseen liittyviä tunteita ja mielentilaa koskeviin kategorioihin tutkimuskysymyksiämme mukaillen. Haastattelun loppuun oli myös varattu mahdollisuus haastateltavan omien ajatusten ilmaisuun aiheen tiimoilta. Haastattelut toteutettiin mahdollisuuksien mukaan joko etäyhteyksin Microsoft Teams - palvelua hyödyntäen tai kasvotusten. Haastatteluista on olemassa sekä äänite- että litterointitiedostot, joiden pohjalta analyysi tehtiin.

Tiedostamme, että haastattelukysymyksemme voivat nostaa haastateltavien mieliin henkilökohtaisia, potentiaalisesti kipeitäkin asioita. Tämän havainnon valossa päädyimme rakentamaan haastattelukysymyksemme niin, että niihin oli mahdollista vastata täysin sillä

tavalla, joka haastateltavalle itselleen tuntui miellyttävältä. Lisäksi selitimme myös haastateltaville haastattelun alussa, että kysymyksiin saa vastata sen rajoissa, mikä tuntuu itselle sopivalta. Tämän toimintamenetelmän voidaan katsoa sopivan hyvin yhteen tutkimustyyppimme kanssa, sillä puolistrukturoitu teemahaastattelu ei itsessään millään tavalla ennalta määrää, kuinka syvällisesti tutkittavaa aihetta pitäisi haastattelussa tarkastella (Hirsjärvi & Hurme, 2022).

4.3 Aineiston käsittely ja analyysi

Analysoimme haastatteluaineistoa teemoittelun (Braun & Clarke, 2006) avulla, sillä lähestymistapamme on ymmärtämiseen pyrkivä. Saimme haastatteluista paljon hajanaista dataa supportiivisesta viestinnästä, jolloin informaation jäsentely on erityisen tärkeää, jotta pystymme keskittymään nimenomaan omien kokemusten jakamiseen supportiivisen viestinnän muotona. Teemoittelu on yleinen tapa rajata ja jäsenellä aineistoa, mikä nostaa löydetyn tiedon arvoa (Valli & Aaltola, 2018).

Pyrimme tunnistamaan sisällöllisiä ja ei-sisällöllisiä vihjeitä supportiivisesta viestinnästä sekä nimeämään sosiaalisen jakamisen motiiveja. Olemme kiinnostuneita motiivien, odotusten, henkilösidonaisuuden ja muiden tekijöiden yhteydestä supportiivisen viestinnän kokemukseen. Erityistä huomiota kiinnitimme haastateltavien tulkintoihin siitä, miten omien kokemusten jakaminen toimii tuen antamisen muotona. Pyrimme tunnistamaan taustatekijöiden merkityksiä tulkintoihin, ja kenties muodostamaan jonkinlaisia syy-seuraussuhteita yhteneväisten taustatekijöiden ja yhteneväisten tulkintojen välille.

Aloitimme datan käsittelyn tutustumalla litterointeihin perusteellisesti niin, että hahmotimme alustavia yhtäläisyyksiä ja joitain keskeisiä tuloksia. Olemme kiinnostuneita muun muassa odotuksista ja henkilösidonaisuudesta, ja aloitimme datan koodaamisen niistä asioista, jotka nousivat aineistosta selkeimmin esiin tutustumisvaiheessa. Myöhemmin kehitimme uusia koodeja, joita oivalsimme tarkastellessamme tutkimuskysymystemme keskeisiä elementtejä. Koodaamisen jälkeen luonnostelimme ajatuskarttoja jokaista tutkimuskysymystä kohden, ja huomattuamme yhteyksiä karttojen välillä muokkasimme niitä selkeämmiksi. Karttojen otsikoiksi muodostui kuulluksi tuleminen, supportion vastaanottaminen ja kokemusten jakaminen. Jokaisessa ajatuskartassa toistui teemoina tunteet, kokemukset, odotukset, edellytykset sekä tilanne- ja henkilösidonaisuus. Kokosimme myös aineistossa toistuneiden

kokemusten pohjalta listat hyvän ja huonon supportion elementeistä, koska niihin pystyimme yhdistämään omien kokemusten jakamiseen liittyviä huomioita, ja saimme näin alkukäsityksen omien kokemusten jakamisen toimivuudesta supportion muotona.

Ajatuskarttojen piirtämisen myötä tunnistimme, että tunteita nimettiin tutkimuksessa äärimmäisen paljon, minkä vuoksi jouduimme arvioimaan alkuperäisiä tutkimuskysymyksiämme uudelleen. Jaoimme kolmannen tutkimuskysymyksen kahteen osaan, joista toinen keskittyy ainoastaan tunteisiin. Ymmärrämme, etteivät odotukset ja tunteet ole täysin erotettavissa toisistaan, mutta tulosten käsittelyn kannalta on sekä lukijalle että tutkijoille mielekkäämpää tarkastella näitä erillisinä ilmiöinä.

5 TULOKSET

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on ymmärtää, miten omien kokemusten jakaminen toimii supportiivisen viestinnän muotona ja miten se näyttäytyy lähisuhteissa. Haastatteluissa korostuneiden tulosten perusteella käsittelemme tuloksia neljän eri teeman kautta, jotka esittelemme tässä luvussa. Ensin tarkastelemme omien kokemusten jakamista supportiona hyödyllisyyden näkökulmasta, jonka jälkeen siirrymme pohtimaan kuulluksi tulemisen merkitystä, ja viimeisenä käsittelemme odotuksia ja tunteita omina osioinaan.

5.1 Omien kokemusten jakaminen supportiona

Ensimmäinen tutkimuskysymys tutkii, millainen omien kokemusten jakaminen on supportion muotona hyödyllistä. Kysymyksen tavoitteena on saada selville kokemuksia tällaisista vuorovaikutustilanteista, joissa omia kokemuksia on tarjottu supportion muotona. Lisäksi haluamme tietää, millainen tuki nähdään hyödyllisenä, jotta voimme verrata kuvauksia tähän vuorovaikutustilanteeseen. Tulokset kuvaavat, millaisena tukena omien kokemusten jakamista pidetään ja mitä hyödyllisyyden kokemus edellyttää.

5.1.1 Kokemus supportion hyödyllisyydestä

Tulokset osoittavat, että omien kokemusten jakamista käytetään paljon supportion osoittamiseen, ja sitä pidetään hyödyllisenä tuen muotona. Tulosten mukaan omien kokemusten jakaminen nähdään normaalina tuen muotona, ja sitä rinnastetaan vertaistukeen. Omien kokemusten jakamisen koetaan myös lisäävän inhimillisyyttä vuorovaikutustilanteeseen ja auttavan huolen jakajaa pääsemään huoleensa eteenpäin. Omien kokemusten jakamisen koetaan myös vähentävän negatiivisia tunteita, kuten häpeää, kun henkilö kuulee oman läheisensä kokeneen jotakin vastaavaa. Tulokset osoittavat selviä yhteyksiä hyvän supportion ja omien kokemusten jakamisen ominaisuuksissa. Tulosten osoittamaan hyvään tukeen kuuluu syvällinen keskustelu, fyysinen tuki, tunnelman keventäminen, uuden perspektiivin, omien kokemusten ja hyväksynnän saaminen sekä avoimuus ja aitous. Eräs haastateltava kuvasi hyödyllisyyden kokemusta seuraavasti:

“Pääsääntöisesti koen [kokemusten jakamisen] hyödylliseksi, koska useimmiten henkilö, jolla on sitä tunneperäistä kokemusta aiheesta tai asiasta, niin sillä saattaa olla kuitenkin sen kokemuksen kautta

ihan erilainen loppuratkaisu tai näkökulma tai vinkki siihen asiaan, eli se saattaa avartaa sitä omaa katsontaa tai sitä asian käsittelyä ihan toiseen suuntaan.” (H5)

Tuloksista huolien kanssa kilpailu nousi esiin omien kokemusten jakamisen kontekstissa negatiivisina kokemuksina, jos tuen tarjoaja on tuonut oman kokemuksensa esiin kilpailevalla tavalla tai kääntänyt keskustelun täysin omaan kokemukseensa. Huono tuki tulosten mukaan sisältää suoria ratkaisuja, huolien kanssa kilpailua, muiden huomion herättämistä sekä huolen unohtamista.

Kaikki vastaajat tunnistivat itse tarjoavansa omia kokemuksiaan supportion muotona. Tulokset osoittavat perusteeksi tälle muun muassa sen, että se tuntuu luontevalta ja sen arvioidaan olevan hyödyllinen tapa tukea toista. Esimerkiksi kasvatustaustan ja omien persoonallisuuspiirteiden, kuten tunneherkkyyden, ajateltiin myös lisäävän taipumusta jakaa omia kokemuksia. Toisaalta introversiopiirteiden kerrottiin vaikuttavan siihen, ettei välttämättä ole niin taipuvainen jakamaan omia kokemuksia. Omien kokemusten jakaminen supportion muotona nimettiin myös tilanne- ja henkilösidonlaiseksi, ja 40 prosenttia vastaajista kertoi tekevänsä arvioivaa reflektiota tällaisen supportion hyödyllisyydestä eri tilanteissa. Eräät haastateltavat kuvasivat reflektiota seuraavasti:

“ – yleensä yritän itse siihen vähän sellaista tilannetajua ottaa, että jos mä niinku olisin itse siinä asemassa, niin haluaisinko mä nyt siinä kohtaa niinku kuulla – – semmosta että mullakin on käynyt näin – –.” (H1)

“Jos mä siitä itekin saan [hyötyä], niin kyllä varmaan siitä ehkä jotkut muutkin voi saada.” (H2)

Kaikki vastaajista oli sitä mieltä, että omien kokemusten jakaminen on hyödyllinen tuen muoto, ja yli puolet heistä osasi myös nimetä tilanteen, jossa tämä olisi jopa toivottua. Näitä tilanteita olivat esimerkiksi huolen jakajan parisuhteen päätyminen ja vertaistukiryhmät. Toivottavuuteen katsottiin kuitenkin vaikuttavan erinäiset tekijät, kuten suhteen laatu ja läheisyys sekä elämäkokemuksellinen samanvertaisuus. Esimerkiksi suuren ikäeron koettiin vähentävän tätä samanvertaisuutta, ja näin ollen omien kokemusten jakamista ei välttämättä pidetty oikeana tapana tukea. Suhteen toivottiin olevan läheinen, ja kokemuksellisesti samanvertaiselta henkilöltä kuultu kokemus koettiin hyödyllisempänä. Tuloksissa omien kokemusten jakaminen esiintyy ainoastaan lähisuhtekontekstissa, ja 20 prosenttia vastaajista selitti tällaisen supportion toisaalta mahdollistavan lähisuhteen syntymisen.

5.1.2 Hyödyllisyyden edellytykset

Vaikka omien kokemusten jakamisen tunnistettiin olevan hyödyllinen tuen muoto, nimettiin hyödyllisyyden kokemukseen kuitenkin tiettyjä edellytyksiä. Tulokset osoittavat, että samassa aiheessa pysyminen on hyödyllisyyden edellytys, mutta aiheen samankaltaisuuden painoarvolla oli hajontaa. Painoarvon koettiin olevan kuitenkin liikkuva, mikäli verbaalisesti ilmaistaan tietoisuus kokemusten eroavaisuuksista. Hajontaa esiintyi myös siinä, painotettiinkö supportio sisältöä vai esitystapaa enemmän. Esiin kuitenkin nousi huomio siitä, että mitä samankaltaisempana jaettu kokemus oman huolen kanssa tulkitaan, sitä hyödyllisempänä supportio koetaan. Eräät haastateltavat kuvasivat sisällön ja esitystavan merkitystä seuraavasti:

“Ehkä enemmän painottuu se, että miten sanotaan, koska kyllä mä pystyn aika hyvin niinku just sille itse rajaamaan sitä, että kuinka paljon mä otan siitä tapauksesta niinku esimerkkiä ja tämmöistä, niin se että jos se vaan tuodaan esille tavallaan silleen hyvin ja rakentavasti ja just sillä lailla, että otetaan huomioon ne mun murheet, niin siinä kohtaa sitten se sisältö voi olla niinku kovinkin erilaista” (H1)

“Tota niin... eli kaikki ei ole yhtä hyviä tavallaan ilmaisemaan itseään, mut joku voi sillä hyvin tökerölläkin esitystavalla niin tuoda sen sisimpänsä, sen ajatuksen, mitä niin kun tarkoittaa niin kuitenkin vakuuttavasti esille, että mun on niinku tosi vaikea arvottaa, että onko se hyvä esittämistapa vai onko se sisältö. Ehkä enemmän se sisältö kuitenkin, koska sen hyvän sisällön voi tökerömminkin ilmaista, mutta silti ymmärtää oikein.” (H5)

Toinen edellytys on se, että keskustelu etenee kokemusten jakamisesta eteenpäin. Kokemusten jakamista pidetään hyvänä aloituksena keskustelulle, mutta keskustelulle kaivataan ikään kuin pallottelevaa otetta, jossa päästään syvemmälle alkuperäiseen murheeseen. Tällaisen vuorovaikutuksen koetaan mahdollistavan uusien näkökulmien tai jopa ratkaisujen syntymisen. Huomionarvoista on, että tulosten mukaan ratkaisun tulee tulla keskustelun johdannaisten eikä suoraan tuen tarjoajalta.

Kolmas edellytys koskee muita tuen muotoja, sillä tulokset osoittavat, että ihmiset kaipaavat omien kokemusten jakamisen lisäksi muunkinlaista supportiota, kuten fyysistä tukea ja myötätunnon osoittamista. Pelkkä vastavuoroinen kokemusten jakaminen ei siis suoraan usein riitä huolen ratkaisemiseen ja helpotuksen saavuttamiseen. 20 prosenttia vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että kokemusten jakaminen on jopa välttämätön vaihe parhaan mahdollisen helpotuksen saamiseksi. Lisäksi tulokset osoittavat merkittävimmän hyödyllisyyden kokemuksen edellytyksen olevan kuulluksi tuleminen, mutta koska tällä

prosessilla on niin monimuotoiset omat edellytyksensä, avataan tätä edellytystä erikseen seuraavassa alaluvussa.

5.2 Kuulluksi tuleminen

Toinen tutkimuskysymys kysyy, miten kuvatun supportiivisen viestinnän vastaanottaja kokee kuulluksi tulemisen. Kysymyksen tavoitteena on selventää kuulluksi tulemisen merkitystä supportiivisen viestinnän kontekstissa. Kuulluksi tuleminen näyttäytyy tuloksissa supportion hyödyllisyyden edellytyksenä, mutta tulokset käsittelevät kuulluksi tulemistä myös laajemmassa kontekstissa.

5.2.1 Kokemus kuulluksi tulemisesta

Tulokset osoittavat, että kuulluksi tulemisen kokemuksen rakentumiseen vaikuttavat yksilön aiemmat kokemukset, odotukset, tunteet ja mielentila. Näiden vaikuttajien lisäksi kuulluksi tulemisen koettiin olevan tuloksien valossa vahvasti tilanne- ja henkilösidonnaista. Tulosten mukaan pallottelevaa ja aihetta syväpohtivaa keskustelua pidetään tuen muotona, joista tulee kuultu olo. Tulokset osoittavat, että pallottelevaa keskustelua on mahdollista harjoittaa vastavuoroisesti omia kokemuksia käsittelemällä, mutta tällöin on tärkeää varmistaa, ettei keskustelu ajaudu alkuperäisestä murheesta sivuun:

“On esim. semmoisia kavereita, että jos niille jakaa jotain, niin tuntuu, että se ottaa sitten siitä kopin, että se on sitten sillai minä, minä, minä ja haluaa kertoa sen oman tarinan sillai ja tuntuu, että siitä tulee semmoinen tilanne, että se kääntyy kokonaan ympäri.” (H3)

Humoristista lähestymistä aiheeseen pidettiin kuultua oloa edistävänä supportiona muotona, sillä tulosten mukaan se voi kohottaa huolen jakajan mielentilaa ja siten helpottaa tilannetta ainakin hetkellisesti. Huomionarvoista kuitenkin on, että huumorinkäytön mennessä liiallisuuksiin koettiin kuulluksi tulemisen kokemuksen heikentyvän, sillä tällöin keskustelussa ei koettu jäävän tilaa huolen todelliselle käsittelylle. Myöskään huolilla kilpaileva tai jyräävä vastaus ei johda kuulluksi tulemisen kokemukseen. Kuulluksi tulemisen kokemusta taas lisäksi jatkokysymykset:

“Tulee se filis, että no hei se oikeasti kuunteli ja välitti siitä mun ongelmasta tai murheesta tai halusi niin kun ottaa vielä selvää siitä, että kuinka se oikein meni se juttu.” (H5)

Tulokset myös osoittavat, että odotusten ja toiveiden mukainen tuki myötävaikuttaa kuulluksi tulemisen kokemukseen. Toisaalta ontoksi tai muuten kontekstiin sopimattomaksi kuvattujen vastausten katsottiin vaikuttavan negatiivisesti kuulluksi tulemisen kokemukseen. Tuloksissa näkyi myös negatiivisia kokemuksia siitä, ettei vuorovaikutuskumppani keskity toisen asiaan, jolloin kuultua oloa ei synny. Tulokset raportoivat tällaisten kokemusten syntyvän esimerkiksi katsekontaktin puutteesta ja vuorovaikutustilanteen aikaisesta puhelimen käytöstä. Lisäksi 40 prosenttia vastaajista kertoi kaipaavansa verbaalista supportiota, mitä haastateltavat kuvasivat seuraavasti:

“No varmaan se sellainen ihmisten säikähtäminen on se, mikä selkeästi on niinku semmoinen, että tuntuu, ettei ole kuultu, että se jopa tulee – – jopa sellainen pieni niinku hylkäämisen tunne siitä, että ei niinku kuulla ollenkaan sitä, että mitä mä yritän sanoa.” (H2)

“Se voi olla myös sillei, et toinen ei vain tiedä mitä sanoa. Mut ois hyvä ainakin jotain sanoa aina omasta mielestä.” (H4)

Toisaalta toiset 40 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että läheisimmissä suhteissa pelkkä fyysinen tuki, kuten halaus tai kädestä pitäminen, voi olla riittävää kuulluksi tulemisen kokemuksen syntymiseen.

5.2.2 Kuulluksi tulemisen edellytykset

Tulokset osoittavat, että kuulluksi tuleminen vaatii tiettyjen edellytysten täyttyvän. Yksi keskeinen edellytys on todiste kuuntelusta, minkä myötä huolen jakaja voi vakuuttua siitä, että häntä on kuunneltu ja tuen tarjoaja on läsnä vuorovaikutustilanteessa. Todisteiksi nimettiin muun muassa nonverbaalinen viestintä, kuten nyökkäily ja katsekontakti, sekä huolen keskeisimpien elementtien uudelleensanoittaminen tai korostaminen esimerkiksi lisäkysymyksissä. Eräs haastateltava kuvasi uudelleensanoittamista seuraavasti:

“– – mä nyt ehkä oon avannut sen mun ajatuksen niin sitten se vastapuoli niinku poimii sieltä mun puheesta semmoisia pointteja ja tuo niitä esille ja niinku selkeästi osoittaa sen, että mä kuuntelin, mitä sä äsken sanoit.” (H1)

Tulokset osoittavat, että toinen tärkeä edellytys kuulluksi tulemiselle on aiheessa pysyminen. Erityisesti kipeitä asioita, kuten traumoja, jakaessa aiheesta poikkeamista ei pidetty sopivana. Toisaalta omien kokemusten jakamisen kontekstissa selviää, ettei kuulluksi tulemisen kokemus

edellyttä, että käsiteltävät kokemukset olisivat täysin samanlaiset. Eräs haastateltava kuvasi aiheesta pysymisen merkitystä seuraavasti:

“No ettei nyt lähde kertomaan sitten ihan mitään matkailutarinaa, jos kertoo vaikka jotain sydänsuruja, niin ehkä silloin ei ole kuultu olo, mutta jos se nyt jotenkin pysyy aiheessa tai tälleen niin sitten on kuultu olo.” (H4)

Tulosten mukaan kolmantena keskeisenä edellytyksenä pidetään puhujan tilaa eli vuorovaikutusympäristöä, jossa huolen jakaja kokee voivansa puhua rauhassa. Eräs haastateltava mainitsi negatiivisena kokemuksena parrasvalon siirtymisen, jolloin kuulluksi tulemisen kokemusta ei synny ja tila omien huolien käsittelylle katoaa.

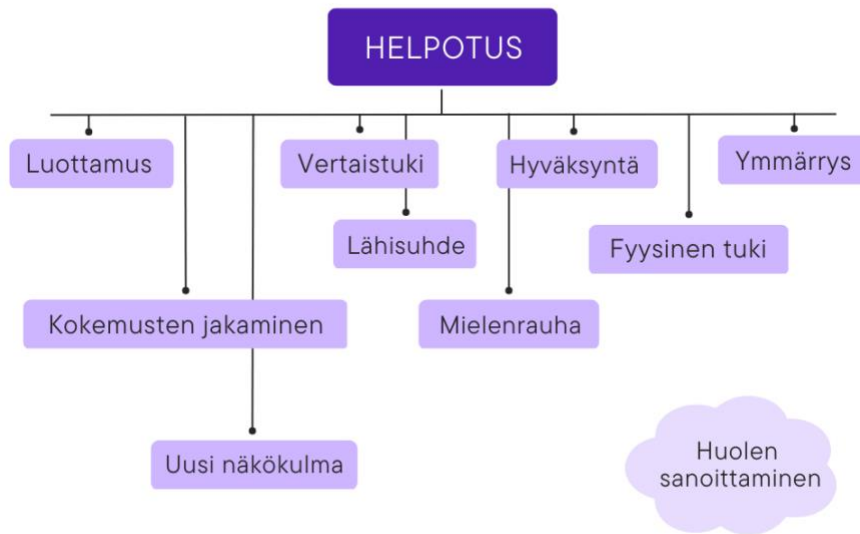
5.3 Huolen jakajan odotukset supportiivisesta viestinnästä

Kolmas tutkimuskysymys tarkastelee, millaisia odotuksia yksilöllä on, kun hän lähtee jakamaan huoltansa läheiselleen. Tutkimukseen osallistuneita pyydettiin nimeämään, mitä he odottavat supportiiviselta viestinnältä ja toisaalta mitä he eivät odota. Kysymyksen tavoitteena on selvittää, miten eri odotukset ja niiden täytyminen tai täyttymättä jääminen vaikuttavat huolen jakajan kokemukseen ja tulkintaan toteutuneesta tuesta ja sen hyödyllisyydestä. Tulokset osoittavat, että vuorovaikutustilanteeseen liitetään sekä myönteisiä että kielteisiä odotuksia, jotka ilmenevät ja vaikuttavat vuorovaikutustilanteessa sekä implisiittisellä että eksplisiittisellä tasolla.

5.3.1 Myönteiset odotukset

Tulokset osoittavat, että helpotuksen saaminen on usein yksilön päällimmäinen odotus hakiessaan läheiseltään tukea. Huomionarvoista kuitenkin on, että haastateltavat nimesivät monipuolisesti keinoja, joilla helpotus voidaan saavuttaa. Helpotuksen saavuttamiseksi nimettiin erilaisia konkreettisempia odotuksia, jotka esitetään kaaviossa 1, ja helpotus nähdäänkin pitkälti vuorovaikutustilanteen päätepisteenä, ikään kuin ‘kattotavoitteena’:

“No siis lähtökohtaisestihan siinä haetaan helpotusta. Ainakin mä itse haen – – siis helpotusta omaan oloon tai siihen huoleen. Se on se mitä mä lähden hakemaan.” (H3)



Kaavio 1: Myönteiset odotukset

Helputuksen saamiseksi yksi keskeinen odotus on näkökulman tarjoaminen, joka auttaa ajattelemaan ja lähestymään asiaa uudella tavalla. Eräs haastateltavista myös kuvaili, että näkökulman saaminen auttaa häntä katkaisemaan huolen kehämäisen vatvomisen, jolle on muutoin vaikea löytää loppua. Tulosten mukaan uuden näkökulman saavuttamiseen liitetään vahvasti odotuksia vertaistuesta ja kokemusten jakamisesta, sillä näiden katsotaan tarjoavan hedelmällisen mahdollisuuden uuden pohdintatapinnan syntymiselle. Eräs haastateltavista nimesi kokemusten jakamisen suoraan yhdeksi odotukseksi vuorovaikutustilanteeseen liittyen. Hyväksyntä esiintyi myös odotuksena useasti, ja myös tämän nimettiin olevan mahdollista saavuttaa kokemusten jakamisen myötä. Tämä huomio esiintyi esimerkiksi häpeän tunteen yhteydessä:

“ – jos mä niinku painelen jostain tilanteesta, mistä musta tuntuu, että mä oon niinku vaikka nolannut itseni, niin onhan se nyt ihan kiva kuulla, että – jollain toisella on ollu samanlainen tilanne.” (H1)

Hyväksynnän lisäksi tuloksissa ilmenee odotuksena ymmärrys, jota odotetaan sekä huoleen että tämän aiheuttamiin tunteisiin.

Odotukseksi nimettiin myös se, että tuen tarjoaja tuntee huolen jakajan tavalla, joka mahdollistaa ikään kuin juuri tälle huolen jakajalle räätälöidyn tuen tavan. Yksi odotus on myös

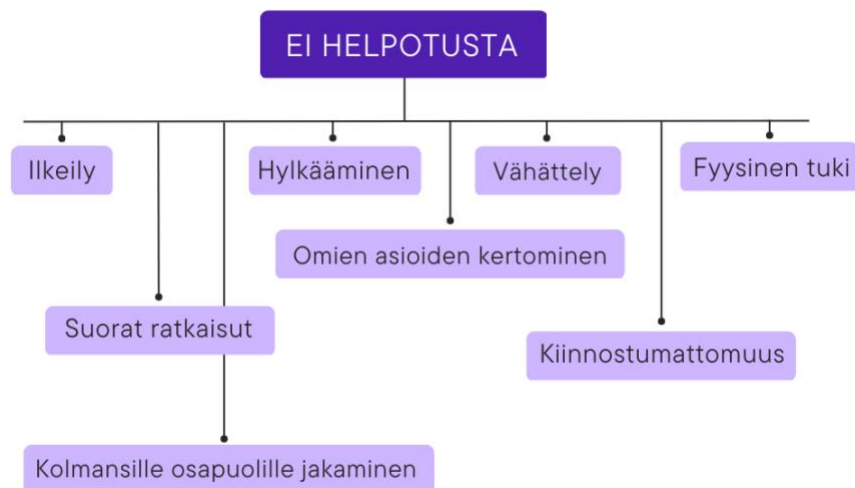
fyysinen tuki, jonka katsotaan olevan riippuvainen huolen jakajan ja tuen tarjoajan välisestä suhteesta. Fyysistä tukea odotetaan vain kaikista lähimmissä suhteissa. Tulokset osoittavat ihmisten odottavan myös luottamusta, jota koetaan löytyvän juuri lähisuhteista:

“— kenen puoleen murheissa käännyin, niin varmaan ihan ensimmäisenä on oma puoliso ja ehkä siitä syystä, että hänellä on kokonaisvaltaisin käsitys minusta ja tavastani käsitellä asioita ja löytää ehkä ne oikeat tavat sanoa ja tukea siinä tilanteessa.” (H5)

Tulokset osoittavat huolen jakajan odottavan myös mielenrauhaa, jonka eräs haastateltava kuvasi onnistuvan jopa pelkän keskustelun avulla, kun omien ajatusten itseään toistava pyöriminen lakkaa. Tuloksista nousi esiin myös huomio siitä, että pelkkä oman huolen ääneen sanominen voi selventää ajatuksia ja tuoda helpotusta.

5.3.2 Kielteiset odotukset

Tulokset osoittavat odotusten sisältävän myös kielteisiä odotuksia eli toisin sanoen asioita, joita ihmiset eivät odota, kun he hakevat läheiseltään tukea huoleensa. Tällaisten odotusten katsotaan olevan helpotuksen tunnetta estäviä. Kielteiset odotukset esitetään kaaviossa 2.



Kaavio 2: Kielteiset odotukset

Suorat ratkaisut ovat tuloksissa valtaosan mielestä huono tuen muoto, jota he eivät odota, sillä ihmiset joko haluavat löytää ratkaisun itse tai tietävät sen jo valmiiksi, mutta kaipaavat silti tukea. Valtaosa vastaajista piti suorien ratkaisujen tarjoamista erityisen heikkona tuen muotona, ja eräs vastaaja kuvasi tämän jopa provosoivan päinvastaista käytöstä. Suoriin ratkaisuihin liitettiin myös ilkeily:

“En mä nyt sitäkään halua, että siitä aletaan niinku ilkkumaan ja sättimään, että mitä mä sulle sanoin, että no olisit tehnyt niin tai näin.” (H5)

Myönteisenä esitetyn luottamusodotuksen kääntopuoleksi tulokset esittävät pelon siitä, että tuen tarjoaja jakaa huolta luvatta eteenpäin kolmansille osapuolille. Tällaista toimintaa kuvattiin huolen jakajan näkökulmasta todella loukkaavaksi, kestäättömäksi tilanteeksi, sillä huolen jakaminen jo tälle omalle läheiselle voi olla suuri henkinen ponnistus.

Lisäksi hylkääminen on kielteinen odotus, joka esiintyy tuloksissa kontekstissa, jossa tuen tarjoaja on säikähtänyt jaettua huolta, jolloin asiaa ei päästä käsittelemään laisinkaan. Yksi selkeä kielteinen odotus on myös kiinnostumattomuus huolta kohtaan, jolloin vuorovaikutustilanteen lopputulema on hyvin samankaltainen kuin hylkäämisessä, jolloin huolen jakaja kokee itsensä torjutuksi. Tuloksissa esiintyy kuitenkin huomio siitä, että kiinnostumattomuus voidaan esittää myös tavalla, joka lievittää tunnetta torjunnasta:

“Et sitä [kiinnostumattomuutta] mä en odota, mutta toki se on reilua sanaa, jos on vaikka huono hetki, että ei oo niinku mahdollisuus ottaa niinku aikaa ja keskustella niin mieluummin sitten toki sekin, että sen sanoo reilusti, että nyt ei oo hyvä hetki.” (H5)

Huolen jakajat eivät myöskään odota sitä, että tuen tarjoaja ryhtyy kertomaan omia asioitaan tavalla, jossa alkuperäinen huoli jälleen jätetään joko kokonaan käsittelemättä tai sitä käydään läpi tavalla, joka vähättelee huolen merkityksellisyyttä. Vähättely esiintyi usein huolilla kilpailun yhteydessä.

Tulokset osoittavat, että odotus fyysisestä tuesta mielletään hyvin vaihtelevasti niin kielteiseksi kuin myös myönteiseksi. Tätä perusteltiin esimerkiksi henkilösidonaisuudella:

“—jos oma tyttöystävä haluaa, niin sitten se on ihan eri asia kyl kun joku äijä kaveri haluaa.” (H4)

Fyysisen tuen riittävyyden kokemuksissa oli myös hajontaa. Yhtäältä fyysistä tukea kuvailtiin myös klassiseksi tuen tavaksi, joka voi jo itsessään tuoda helpotusta, mutta toisaalta sen lisäksi kaivataan jotakin verbaalista tukea.

Tuloksissa nousi esiin kuitenkin huomio siitä, että alun perin kielteisiksi koetut tuen tavat ovat joskus voineet olla myös hyödyllisiä eli tuoneet helpotusta. Tällaiset tuen tavat katsotaan olevan välittömässä esiintymiskontekstissa epämieluisia, mutta ne ovat voineet tuoda helpotusta myöhemmin vuorovaikutustilanteen jälkeen. Esimerkiksi suorien ratkaisujen kuvattiin ensin ärsyttävän huolen jakajaa mutta mahdollisesti myöhemmin tuovan helpotusta, mikäli ratkaisu oli hyödynnettävissä samaan tai samankaltaiseen huoleen.

5.4 Huolen jakajan tunteet

Neljäs tutkimuskysymys tutkii, millaisia tunteita huolen jakamisen ja supportion vastaanottamiseen liittyy. Kysymyksen tavoitteena on selvittää, mitä tunteita ihmisillä on ennen huolen jakamista ja supportion saamista sekä sen jälkeen. Esittelemme tulokset tällä jaottelulla. Tulokset osoittavat pääosin kielteisiä tunteita ennen huolen jakamista ja myönteisiä tunteita taas huolen jakamisen jälkeen.

5.4.1 Tunteet ennen supportiota

Tulokset osoittavat, että ennen vuorovaikutustilanteeseen astumista huolen jakaja kokee moninaisia, pääasiassa negatiivisiksi luokiteltavia tunteita ja tuntemuksia. Tutkimukseen osallistuneet kuvasivat oloaan ennen huolen jakamista rauhattomaksi ja epämukavaksi niin psyykkisellä kuin fyysisellä tasolla. Näistä jälkimmäisen kerrottiin ilmenevän esimerkiksi puristuksen tunteena rinnassa. Epämukaviin tuntemuksiin liitettiin myös haaste huolen pakonomaisesta jatkuvasta vastuunvotuksesta:

“– kun sä tiedät, että mä en voi tehdä tälle mitään, ja sitä vaan niinku veloo itte siinä asiassa ja sitä pyörittelee ja koittaa löytää mieltii ratkaisua tai jotain tällaista, niin sit tulee sellain tosi levoton olo.” (H5)

“– [tunnen] sellaista huolta, ahdistusta ja niinku sellaista, että sitten mä pyöritän niitä yksinäni niinku päässäni ja mä pääse siitä kehästä niinku ulos.” (H2)

Epämukavuuden tunteita kuvattiin moninaisin ilmauksin ja tulosten mukaan ennen huolen jakamista yksilö on ikään kuin jumissa tai solmussa oman huolensa ja tunteensa kanssa, mikä

luo edelleen tätä ahdistusta ja levottomuuden tunnetta. Jumissa olemiseen liittyy tiiviisti myös tunne päättämättömyydestä, joka joko on tai ei ole yksilön oman päätäntävällän piirissä.

Negatiivisiksi tunteiksi tulokset osoittavat myös kiireen ja jännityksen tunteen. Kiireen kuvattiin syntyvän tarpeesta päästä eroon ahdistuksesta ja tämän katsottiin olevan mahdollista sitä nopeammin mitä pikimmiten huolen pääsee jakamaan oman läheisen kanssa. Jännityksen tunteen kuvattiin olevan läsnä erityisesti sellaisissa tilanteissa, missä vastaanottajan reaktiota on vaikea ennustaa ja kuvitella etukäteen.

Edelleen ikävinä tunteina tuloksista nousee esiin suru ja tunne siitä, että on mieli maassa. Näistä jälkimmäiseen eräs haastateltava esitti tuntevansa kaipuuta piristykseen. Negatiiviseksi tunteeksi nimettiin myös raskas olotila, kun yksilö pyörittelee asioita yksin päässään ennen huolen jakamista. Tuloksissa muita luonnehdintoja huolen jakajan olotilasta ovat huolestuneisuus, murheellisuus ja toisinaan myös stressaantuneisuus. Näistä huolestuneisuuden ja murheellisuuden kuvattiin olevan läsnä erityisesti sellaisissa tilanteissa, kun huoli koski jotakuta huolen jakajalle itselleen läheistä henkilöä.

Tulokset osoittavat toisaalta myös joitain positiivisia tunteita ennen huolen jakamista. Yksi tunne on innostus, kun huoli on myönteinen. Tällaiseksi huoleksi nimettiin tunne uuden äärellä olemisesta, kun yksilö ei tiedä, mitä tulee tapahtumaan tai miten asiat tulevat menemään. Vaikka tunne on tällöin positiivinen, tulokset osoittavat huolen jakajan silti kaipaavan tukea ajatusten selkenemiseen, sillä tunne on kuitenkin suuri.

Tulosten mukaan tunteet, joita huolen jakajalla on ennen vuorovaikutustilanteeseen saapumista, vaikuttavat siihen, kuinka hän vastaanottaa supportiota:

“— jos on jo päättänyt, että joku asia on näin tai niin, sittenhän sä haet vain ja ainoastaan niitä sellaisia näkökulmia siihen mitkä tukee sitten sun omaa päätöstä siinä asiassa. Sitten ei ehkä pysty edes ajatella niinku tietyllä lailla neutraalisti, jos on jo jonkunlainen mielentila tai ajatus niinku asiasta.” (H2)

“— näkisin että se mieliala vaikuttaa varmasti keskustelun kulkuun, — se ehkä vaikuttaa siihen tempoon ja ja tota...Ehkä siihen niinku...tunteeseen keskustelun sisällä; empaattisuuteen ja kaikkeen tällaiseen.” (H5)

Tuloksissa esiintyi myös huomio siitä, että joskus yksilön tunne vuorovaikutustilanteeseen saapuessa voi olla niin vahva, ettei hän ole valmis vastaanottamaan supportiota lainkaan. Tämä

huomio esiintyi tilanteissa, joissa huolen jakaja ei ole saanut tai ehtinyt vielä käsitellä asiaa riittävästi itse, tai jos huolen aiheuttama henkinen kuormitus on äärimmäisen suuri.

5.4.2 Tunteet supporttion jälkeen

Tulokset osoittavat huolen jakamisen jälkeen ihmisten tunnistavan pääosin positiivisia tunteita, joissa toistui taas tunne helpottuneisuudesta. Helpotus esiintyy usein negatiivisten tunteiden yhteydessä, kun niiden koetaan lievittyvän tai jopa katoavan kokonaan. Tätä tunnetta nimettiin myös tunteiden tai ajatusten purkautumiseksi, ja tuloksissa ilmenee myös huojentumisen tunne. Eräs haastateltava nosti esiin myös keskeisen huomion hetkeen asettumisesta:

“— se helpotushan usein tulee siitä sellaisesta niinku maadottumisesta myös tähän hetkeen. Että sehän on niiden huolien ja ehkä sen huolten jakamisen kanssakin niinku tärkeätä tavallaan maadottua siihen, että nyt on tää hetki ja tässä hetkessä on kaikki hyvin, niinku että ei ole mitään hätää. Niin ne on ehkä niitä tärkeimpiä mitkä sitten myös niin katkaisee sen tavallaan ajatusten niinku juoksun.”

(H2)

Tulokset osoittavat myös positiivisia tunteita, jotka nimettiin kysymyksenasettelun mukaisesti nimenomaan omien kokemusten jakamisen kontekstissa. Tunne helpotuksesta esiintyy tässäkin yhteydessä, ja esimerkiksi yhteenkuuluvuuden tunne toistuu tuloksissa, kun huolen jakaja kokee, ettei ole yksin huolensa kanssa. Eräs vastaaja kuvasi kokemusten jakamisen tuovan myös helpottavan ajatuksen siitä, että on ikään kuin normaalia tuntea tietyllä tavalla. Toisin sanoen ymmärrys tunteen yleisyydestä ja täten tietynlaisesta sosiaalisesta hyväksyttävyydestä voi tuoda helpotusta. Jaetusta yhteisestä kokemuksesta nousi esiin myös toivo ja tunne selviytymisestä. Eräs haastateltava kuvasi, että kertomus toisen selviytymistarinarista voi lisätä uskoa myös omiin selviytymismahdollisuuksiin.

Tulokset osoittavat omien kokemusten jakamisen myötä yksilöiden tuntevan olonsa kuunnelluksi ja ymmärretyksi. Myös kokemus tuen tarjoajan osoittamasta empatiasta nousi esiin tässä asiayhteydessä. Eräs haastateltava nimesi myös inhimillisyyden tunteen, kun vuorovaikutustilanteessa kohtaaminen on molemminpuolista ja molemmat jakavat itsestään toiselle jotakin henkilökohtaista. Haastateltavat myös kuvasivat, että vastavuoroisesta kokemusten jakamisesta on seurannut heille hyvä ja lämmin olo.

6 POHDINTA

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten omien kokemusten jakaminen toimii supportiivisen viestinnän muotona ja miten se näyttäytyy lähisuhteissa. Tässä luvussa tarkastelemme keskeisimpiä tuloksia vuorovaikutuksen mukauttamisen teorian (Burgoon, 1993), sosiaalisen tuen kaksoisprosessointiteorian (Burlleson, 2009) ja sanallisten henkilökeskeisten viestien hierarkiamallin (Burlleson, 1982) valossa. Pohdinnassa suhteutamme omien kokemusten jakamista myös supportiivisen viestinnän ja kuulluksi tulemisen kirjallisuuteen, ja kartoitamme tulosten välisiä yhteyksiä.

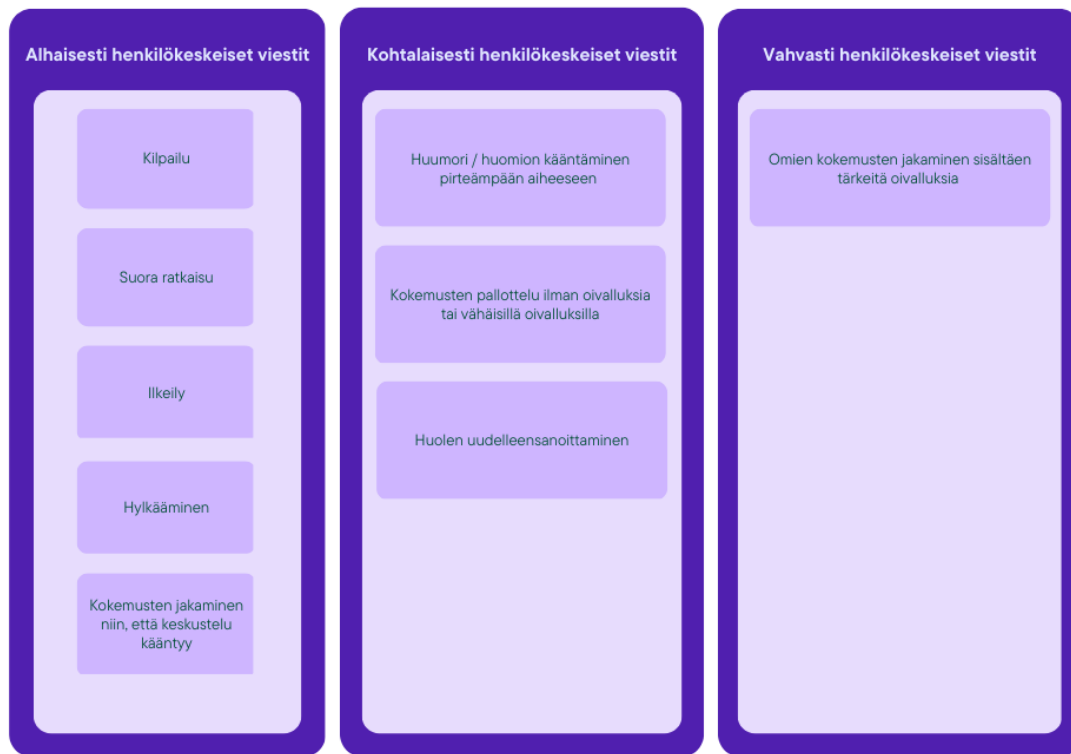
6.1 Tukea omien kokemusten jakamisesta

Tutkimuksemme tulokset osoittavat, että omien kokemusten jakamista pidetään hyödyllisenä tuen muotona tietyin edellytyksin. Tuloksia ja Burllesonin (1982) sanallisten henkilökeskeisten viestien hierarkiamallia hyödyntäen tuloksistamme nousee esiin useita keskeisiä johtopäätöksiä. Ensimmäinen johtopäätös on, että oman kokemuksen jakaminen voi paitsi itsessään olla hyödyllinen tuen muoto niin myös erinomainen muiden tuen muotojen tukipilari, jolla voi täydentää ja merkityksentää muita yksinään riittämättöminä esiintyviä tuen muotoja. Toinen johtopäätös on, että omien kokemusten jakaminen tarjoaa hyvän mahdollisuuden huolen sekä eksplisiittiseen että implisiittiseen käsittelyyn, eikä näitä välttämättä ole mielekästä asettaa paremmuusjärjestykseen. Kolmanneksi johtopäätökseksi muodostuu havainto siitä, että vuorovaikutustilanteessa toteutunutta tukea voi olla mielekästä tarkastella huolen jakajan ja tuen tarjoajan yhteisvastuullisena prosessina, jonka lopputuloksesta molemmat osapuolet ovat yhtäläisesti vastuussa. Vuorovaikutustilanteen onnistuessa sen aikana rakentunut tuki voi ylittää Burllesonin (1982) määrittelemälle vahvasti henkilökeskeisten viestien tasolle.

Ensimmäinen keskeinen johtopäätöksemme on, että omien kokemusten jakaminen on hyödyllinen tuen muoto erityisesti silloin, kun siihen sisältyy kokemuksen rikastaminen tunteisiin samaistumisen kautta. Aiemmassa tutkimuksessa itsestään jakamisen ja sosiaalisen tuen välillä ei ole tunnistettu yhteyttä (Trepte ym., 2018), mutta teemaan suhteellisen asiaankuuluvana tutkimuksena voidaan pitää tutkimusta läheisen menetystä surevien kontekstissa, jossa tarkasteltiin eri tuen tapojen hyödyllisyyttä (Lehman ym., 1986). Tässä tutkimuksessa yhdeksi ei-hyödylliseksi tuen tavaksi nimetään ilmaisu ”tiedän, mitä tunnet”

(Lehman ym., 1986). Ajattelemme ilmaisun liittyvän usein itsestä jakamiseen ja omien kokemusten jakamiseen, mutta tässä kyseisessä tutkimuksessa tämä tuen muoto jää ainoastaan edellä esitetyn ilmaisun tasolle ilman jatkoselvennystä tunteesta. Koska tulostemme mukaan omien kokemusten jakaminen on hyödyllinen tuen muoto, voidaan päätellä, että tunteisiin samaistumisen rikastaminen kokemusten jakamisella voi tehdä siitä hyödyllisen tuen muodon. Toisin sanoen oma kokemus voi tällöin täydentää muutoin puutteellista ilmaisua samaistumisesta validoimalla ja merkityksentämällä huolen jakajan tunteet. Tuloksiamme mukaan omien kokemusten jakamisesta seurasi huolen jakajalle yleisimmin kuultu olo ja tunne siitä, että hänen sosiaalisen tuen tarpeisiinsa on vastattu. Näin ollen itsestä jakamisen ja sosiaalisen tuen välillä voisi perustellusti olla havaittavissa yhteys. Tutkimuksessamme omien kokemusten jakaminen myös nimenomaan nimettiin yhdeksi supportiivisen vuorovaikutustilanteen odotukseksi aivan kuten myös kokemuksen kautta tapahtuva ajatusten ja näkökulmien ‘pallottelu’, joka vaatii myös vastavuoroista kokemusten jakamista.

Tuloksissamme selviää, että omien kokemusten jakamisen tulee tapahtua tietyllä tavalla ja sisältää tietynlaisia elementtejä, jotta huolen jakaja voi kokea tarjotun tuen hyödylliseksi. Yksi tunnistetusti keskeinen elementti on henkilökeskeisyys, jota voidaan tarkastella sanallisten henkilökeskeisten viestien hierarkiamallin avulla (Burlison, 1982). Olemme sijoittaneet tuloksissa korostuneet sanalliset tuen tavat taulukkoon 1. Tuloksiamme mukaan omien kokemusten jakaminen voi tuottaa kaikkien näiden tasojen mukaista tukea (ks. taulukko 1), mutta yleisimmin se sijoittuu kohtalaisen henkilökeskeisyyden tasolle, sillä siinä ei usein eksplisiittisesti sanoiteta huolen jakajan kannalta keskeisimpiä tunteita eikä tunteiden aiheuttamaa toimintaa tai käyttäytymistä. Henkilökeskeisyyden tasoon voi vaikuttaa tuen tarjoajan motiivit, joita voidaan tarkastella Duprezin ja kumppaneiden (2015) luokittelun mukaisesti. Tutkimuksessamme korostuneet motiivit olisivat erityisesti sosiaalinen tuki, sosiaalinen koheesio ja kognitiivinen selkeytys, jotka toistuivat haastatteluissa erilaisten esimerkkien kautta. Esimerkiksi omien kokemusten jakamisen kuvattiin luovan yhteenkuuluvuuden tunnetta, jonka voidaan katsoa olevan sosiaalisen koheesion alainen kokemus. Toisaalta toisen kokemuksen kuuleminen saattoi auttaa huolen jakajaa pääsemään ikään kuin ulos kehästä, jossa samat ajatukset vaivaavat mieltä taukoamatta, minkä ajattelemme liittyvän kognitiiviseen selkeytykseen.



Taulukko 1: Tulokset sijoitettuna sanallisten henkilökeskeisten viestien hierarkiamalliin

Tutkimuksemme toinen keskeinen johtopäätös on se, että omien kokemusten jakamisen osoitetaan mahdollistavan keskustelemaa, vastavuoroista otetta huolen jakamiseen, mikä puolestaan edelleen mahdollistaa muun muassa hyväksynnän tunteen ja osoittamisen implisiittiselläkin tasolla eikä vain Burlesonin (1982) esittämän eksplisiittisen hyväksynnän sanoittamisen kautta. Tuloksemme oikeastaan jopa vihjaavat, että tietyissä tilanteissa huomion kääntäminen ja aiheen käsittely vain implisiittisemmällä tasolla tai muuten epäsuoremmalla tavalla on eksplisiittistä käsittelyä mielekkäämpää. Omien kokemusten jakaminen vaatii käytännössä aina ainakin osittaista huomion kääntämistä tuen tarjoajan kokemukseen ja tunteisiin, jolloin alkuperäinen huoli joutuu hieman sivuun vuorovaikutuksen keskiöstä. Tätä huomion kääntämistä kuvataan Burlesonin (1982) teoriassa epätoivottavana tapahtumana, mutta tulostemme ei voida katsoa tukevan tätä näkemystä implisiittisen tuen hyödyllisyyden korostumisen vuoksi.

Kolmas tärkeä johtopäätös on, että tukemiseen pyrkivää vuorovaikutustilannetta voi olla hyödyllistä tarkastella huolen jakajan ja tuen tarjoajan yhteisvastuullisena luomisprosessina,

jonka lopputulemasta molemmat osapuolet ovat vastuussa. Yhteisvastuullinen näkemyksemme luo vahvaa kontrastia aiempaan henkilökeskeisyyden tasoja hyödyntävään tutkimukseen (ks. Bodie & Jones, 2012; Jones & Burleson, 1997), jossa tuen tarjoajalla voidaan arvioida olevan merkittävä vastuu toteutuneen tuen tasosta ja onnistuneisuudesta. Aiempi tutkimus esimerkiksi osoittaa, että mikäli tarjottu tuki ei ylety vahvasti henkilökeskeiselle tasolle voi se vain lisätä huolen jakajan ahdistunutta tunnetilaa (Jones & Burleson, 1997). Vahvasti henkilökeskeisten viestien tunnistetusta hyödyllisyydestä huolimatta tutkimus kuitenkin myös osoittaa, että tukevissa keskusteluissa esiintyy usein kaiken tasoista tukea eikä vain vahvasti henkilökeskeisiä viestejä (Jones ym., 2018). Tätä ilmiötä on puolestaan pyritty selittämään esimerkiksi sillä, että kaikki yksilöt eivät ole yhtä kyvykkäitä tai motivoituneita tarjoamaan vahvasti henkilökeskeistä tukea (Macgeorge ym., 2003). Lisäksi tutkimus osoittaa, että vahvasti henkilökeskeisen tuen tarjoaminen voidaan kokea luonnottomaksi (Burleson ym., 2005). Lieneekin siis perusteltua todeta, että tutkimuksemme antaa viitteitä melko erilaiselle näkökulmalle kuin aiemmassa tutkimuksessa on esitetty.

Sanallisten henkilökeskeisten viestien hierarkiamallin (Burleson, 1982) valossa ajattelemmekin, että vahvasti henkilökeskeisten tulkintojen on mahdollista syntyä huolen jakajan ja tuen tarjoajan yhteistyön tuloksena, mikäli kokemusten vastavuoroinen jakaminen luo mahdollisuuksia uusille oivalluksille. Tämä ajatusmalli voisi osaltaan selittää, miksi omien kokemusten jakaminen arvioidaan tuloksiemme mukaan niin hyödylliseksi tuen muodoksi, vaikka itsessään sen ei voida useinkaan katsoa sisältävän vahvasti henkilökeskeisen tukiviestin ominaisuuksia. Tämän samaisen ajatusmallin mukaisesti myös aiemman tutkimuksen löydöstä vahvasti henkilökeskeiselle tasolle yltämättömän tuen haitallisuudesta on mahdollista lähestyä uudesta tulokulmasta, kun vuorovaikutustilanteessa muodostuvaa tuen tasoa lähestytäänkin huolen jakajan ja tuen tarjoajan yhteisvastuullisena prosessina eikä yksin tuen tarjoajan kyvykkyyden kautta.

6.2 Odotusten täytyminen ja helpotuksen kokemus

Tuloksissamme korostuivat vuorovaikutustilannetta kohtaan asetetut moninaiset edellytykset, joiden täyttymisen katsottiin olevan tärkeää vuorovaikutustilanteen onnistuneisuuden kokemuksen kannalta. Näiden edellytyksien tunnistamista voidaan pitää tärkeänä, ja niiden tarkastelemiseksi voidaan hyödyntää vuorovaikutuksen mukauttamisen teoriaa. Vuorovaikutuksen mukauttamisen teorian mukaan ihmisen vaatimukset, odotukset ja halut

muodostavat arvion siitä, kuinka henkilö tulee mahdollisesti toimimaan vuorovaikutustilanteessa. Teorian mukaan tätä verrataan todelliseen toimintaan, minkä seurauksena tapahtuu joko vastavuoroisuutta tai kompensatiokäyttäytymistä. (Burgoon, 2008.) Teorian valossa tuloksistamme nousi kolme keskeistä johtopäätöstä. Ensimmäinen johtopäätös on se, että tarjotun tuen hyödyllisyyttä arvioidaan keskeisesti huolen jakajan tukea kohtaan asetettujen odotusten täyttymisen kautta. Toinen johtopäätös puolestaan on se, että huolen jakajan odotukset tuen tarjoajan tuenantokyvvyistä eivät kuitenkaan välttämättä vaikuta tukihenkilön valintaan. Kolmas johtopäätös on, että eri vuorovaikutustilanteista mieleen painuneet kokemukset voivat vaikuttaa odotuksiin muissa vuorovaikutustilanteissa.

Ensimmäinen johtopäätös odotusten ja hyödyllisyyden kokemuksen yhteydestä rakentuu vuorovaikutuksen mukauttamisen teorian (Burgoon, 2008) avulla. Tulostemme mukaan huolen jakajan päällimmäinen odotus hakiessaan tukea läheiseltään on helpotus, joka taas on saavutettavissa muiden odotusten täyttymisellä, jotka löytyvät kaaviosta 1. Vuorovaikutuksen mukauttamisen teoriaa soveltamalla helpotus voidaan mieltää vaatimukseksi (R), sillä näemme helpotuksen ikään kuin perustarpeena huolen jakamisen tilanteessa. Helpotuksen saavuttamisen edellytykset taas voivat sijoittua odotukseksi (E) tai haluiksi (D) riippuen edellytyksen tärkeydestä kyseisessä tilanteessa kyseisellä henkilöllä. Tutkimuksessamme saimme poikkeavia tuloksia esimerkiksi fyysisen tuen kohdalla, sillä se sijoittui sekä myönteiseksi että kielteiseksi odotukseksi (ks. kaaviot 1 ja 2). Näiden elementtien myötä huolen jakaja asettaa tuen tarjoajan tietynlaiseen vuorovaikutuspositioon (IP), ja todellinen toiminta tällöin vaikuttaa huolen jakajan arvioon tuesta (Burgoon, 2008). Teoriaa hyödyntäen rakentuu siis ensimmäinen tärkeä johtopäätöksemme, joka on, että vuorovaikutusposition ja todellisen toiminnan kohdatessa eli odotusten täytyessä ja helpotuksen löytyessä tuki koetaan hyödylliseksi. Tästä johtopäätöksestä voidaan edelleen kysyä, onko helpotus täten hyödyllisyyden tärkein mittari, sillä haastateltavamme pohtivat hyödyllisyyttä juuri helpotuksen kautta.

Tutkimustuloksemme vahvistavat sen, että ihmiset arvoivat paljon yksilöä tätä kohtaan luodun vuorovaikutusposition kautta, kun he pohtivat, ketä läheistä minkäkin huolen kohdalla lähestyvät. Pidämme kuitenkin tutkimustulostemme valossa mielenkiintoisena sitä, että osallistujat osasivat nimetä joidenkin läheistensä toimivan kielteisten odotusten mukaisesti, mutta silti nimesivät nämä samat henkilöt, kun kysyimme, ketä he lähestyvät huoltensa kanssa. Tämä havainto herätti pohdintaa yhtäältä teorian tarjoaman $R+E+D=IP$ kaavan (Burgoon, 2008) painotuksista ja toisaalta yleisellä tasolla siitä, kuinka suuri merkitys arvioidulla

vuorovaikutuspositiolla todella on suhteessa siihen päätökseen, kehen läheiseen huolen jakaja huolensa kanssa tukeutuu.

Toinen johtopäätöksemme on, että vuorovaikutustilannetta kohtaan asetettujen odotusten täytyminen ja tukihenkilön valikoituminen eivät ole toisistaan riippuvaisia tapahtumia. Olemme kiinnostuneita odotusten täyttymisen painoarvosta suhteessa hyödyllisyyteen, ja havainto läheisten kielteisten odotusten mukaisesta toiminnasta herättää mielenkiintoisen näkökulman siitä, paljonko odotusten täytyminen vaikuttaa tukihenkilön valintaan. Vuorovaikutuksen mukauttamisen teoria (Burgoon, 2008) tunnistaa vuorovaikutusposition muokkaamisen, kun tuen tarjoaja jatkuvasti alittaa huolen jakajan odotukset, mutta ei selitä, miksi huolen jakaja palaa samaisen tuen tarjoajan luokse. Tätä ilmiötä pohtiessamme havainnoimme tuloksissamme korostuvan tottumuksellisen näkökulman, jonka mukaan huolen jakajan ikään kuin tulee lähestyä juuri vaikkapa ystäviään tai puolisoaan, vaikka kokemukset heidän supportiivisesta viestinnästään olisikin odotukset alittanutta. Sosiaalisen läpäisyn teoriaa (Altman & Taylor, 1973) hyödyntäen lienee syytä pohtia, saattavatko ihmiset kokea voivansa jakaa henkilökohtaisia asioita vain sellaisille läheisille, jotka ovat jakaneet yhtä henkilökohtaisia asioita takaisin. Teorian tarjoaman näkökulman myötä ajattelemme, että tukihenkilöksi on mahdollista valikoitua sellainen läheinen, keneltä ei välttämättä kuitenkaan ensisijaisesti odota saavansa kaivattua tukea, ja tämä onkin pohdintamme toinen tärkeä johtopäätös. Pidämme mielenkiintoisena, kuinka odotusten täytyminen on kriteeri tuen hyödyllisyydelle mutta ei kuitenkaan tukihenkilön valikoitumiselle, joka taas vaikuttaa siihen, täytyvätkö nämä odotukset.

Kolmas johtopäätös on, että yhdessä vuorovaikutustilanteessa koettu kokemus ja siitä tehty tulkinta voi vaikuttaa peilautumiseffektin omaisesti sitä seuraaviin muihin sosiaalisiin tilanteisiin. Vuorovaikutuksen mukauttamisen teorian mukaan ihminen alkaa muokkaamaan toiselle luomaansa vuorovaikutuspositiota, mikäli se jatkuvasti jättää kohtaamatta todellisen toiminnan (Burgoon, 2008). Tutkimustuloksissamme tunnistetaan tämä ilmiö, sillä toistuvat kohtaamiset saman ihmisen kanssa katsottiin vaikuttavan arvioon tämän vuorovaikutuspositiosta. Toisaalta tuloksemme esittävät, että huolen jakaja voi liittää itse huoleen kielteisiä kokemuksia tuen saamisesta, jotka taas vaikuttavat jo ennalta vuorovaikutuspositioon toisen henkilön kohdalla. Lisäksi tuloksemme viittaavat siihen, että tiettyjen läheisten kanssa koetut viestintäkokemukset voivat peilautua samankaltaisiin suhteisiin, mitä pidämme keskeisenä huomiona käsittelymme kannalta. Esimerkiksi erään

haastateltavan toistunut kokemus hylätyksi tulemisesta oli kehittynyt yleistyneemmäksi kielteiseksi odotukseksi kaikkia vuorovaikutustilanteita kohtaan ja uskomme, että tämä mahdollisuus koskee myös muita vuorovaikutustilanteita ja -reaktioita. Pohdimmekin, miten kokemukset omien kokemusten jakamisesta vaikuttavat odotuksiin ja edelleen odotuksien pohjalta kehitettyihin vuorovaikutuspositioihin. Tuloksissamme omien kokemusten jakamiseen liitettiin pääasiassa positiivisia miellelyhtymiä ja täten se nimettiin jopa yhdeksi odotukseksi, jonka toivottiin täyttyvän tukea hakiessa keneltä tahansa läheiseltä. Oman otoksemme datasta poiketen pidämme kuitenkin mahdollisena, että omien kokemusten jakaminen voi olla myös negatiivinen tekijä vuorovaikutusposition rakentumisessa, mikäli kokemukset siitä ovat epämieluisia. Omien kokemusten jakamista ei tuen muotona tule kuitenkaan asettaa lähtökohtaisesti kielteiseen asemaan, sillä omien kokemusten jakaminen on yksi mahdollinen odotus, jonka täyttymisen kautta voidaan saavuttaa hyödyllistä tukea ja täten myös helpotusta.

6.3 Huolen jakajan tunteet ja kuulluksi tulemisen kokemus

Haastatteluissa korostuivat kuulluksi tulemisen kokemukseen vaikuttavat elementit, kuten yksilön aiemmat kokemukset, odotukset, tunteet ja mielentila. Tuloksissa nousee esiin myös se, että tunteet huolen jakajan saapuessa vuorovaikutustilanteeseen vaikuttavat siihen, kuinka hän vastaanottaa supportiota. Nämä elementit ovat vahvasti kytköksissä supportiiviseen viestintään ja näin myös omien kokemusten jakamiseen tuen kontekstissa. Tarkastelemme huolen jakajan kuulluksi tulemisen kokemusta sosiaalisen tuen kaksoisprosessointiteoriaa (Burlison, 2009) hyödyntäen. Teorian mukaan viestien sisältö ja tulkinnan laajuus ovat verrannollisia, ja tulkinnan laajuus määrittää sen, prosessoidaanko sosiaalinen tuki systemaattisesti vai pinnallisesti. Pohdinnassamme nousee esiin kaksi keskeistä johtopäätöstä. Ensimmäinen johtopäätös on, että omien kokemusten jakaminen voi johtaa kuulluksi tulemisen kokemukseen vain, jos huolen jakaja kykenee prosessoimaan tarjottua tukea systemaattisella tavalla. Toinen johtopäätös on, että huolen jakajan omalla mielentilalla ja asennoitumisella vuorovaikutustilanteeseen on suuri merkitys kuulluksi tulemisen kokemukseen ja täten myös koettuun supportioon.

Ensimmäinen johtopäätöksemme on, että jotta huolen jakajalle voi syntyä kokemus kuulluksi tulemisesta, tulee hänen prosessoida saatu tuki systemaattisesti. Tuloksissamme yhtenä keskeisimpänä kuulluksi tulemisen ja hyödyllisen tuen kokemuksen mahdollistajana nähdään pallotteleva ja aihetta syväpohtiva keskustelu, joka voi olla mahdollista saavuttaa omien

kokemusten jakamisen kautta. Sosiaalisen tuen kaksoisprosessointiteoriaa (Burlison, 2009) soveltaen omien kokemusten jakamisen voidaan ajatella johtavan kumpaan tahansa viestin prosessointitapaan riippuen siitä, kuinka vastaanottavainen ja motivoitunut huolen jakaja on analysoimaan kokemuksen jakamisen perustetta ja relevanssia suhteessa esitettyyn huoleen. Katsomme, että omien kokemusten jakaminen voi jäädä pinnallisen prosessoinnin tasolle, mikäli huolen jakaja ei ole kykenevä analysoimaan tarjottua tukea laaja-alaisesti. Pinnallisen prosessoinnin tuloksena on odotettavaa, että huolen jakajalle ei tule kuultu olo jaetusta kokemuksesta, sillä hän ei mitään todennäköisimmin ymmärrä sanomaa, jota kokemuksen jakamisen kautta on yritetty välittää. Toisaalta näemme, että omien kokemusten jakaminen voi myös johtaa syväpohtivaan keskusteluun, jos huolen jakaja pohtii ja analysoi jaettua kokemusta systemaattisella tavalla ottamalla huomioon teorian nimeämät lähde-, konteksti-, viesti- ja vastaanottajapainotteiset tekijät. Tuloksissamme voidaan nähdä nousevan esiin nämä molemmat mahdollisuudet, sillä omien kokemusten jakamisen koettiin tietyissä tapauksissa tuntuvan epäolennaiselta suhteessa huoleen, mutta toisaalta osa haastateltavista kertoi osaavansa analysoida, mihin kokemuksen jakamisella pyritään. Ensimmäiseksi johtopäätökseksi muodostuikin se, että kuulluksi tuleminen vaatii systemaattista prosessointia.

Havaintojemme pohjalta ajattelemme, että tismalleen sama tarjottu tuki, esimerkiksi sama ja samalla tavalla jaettu kokemus voidaan tulkita eri aikoina hyvin eri tavoin riippuen siitä, millä tavoin huolen jakaja on valmis prosessoimaan vastaanotettua tukiyritystä. Goldsmithin (2004) sosiaalisen tuen arvioinnin prosessimallin voidaan katsoa tukevan tätä johtopäätöstä, sillä kyseisessä mallissa huomioidaan, että tulkintaerot vaikuttavat merkittävästi siihen, kokeeko huolen jakaja itsensä kuulluksi vai ei. Mallissa nimetäänkin yhdeksi tulkintaeroksi kahden eri ihmisen päinvastaiset tulkinnat samasta supportiotilanteesta. Ajattelemme, että tulkintaeroista viestin elementtien unohtaminen viittaa viestin pinnalliseen prosessointiin, joka ei todennäköisesti johda kuulluksi tulemiseen kokemukseen. Kuitenkaan kaikki mallissa nimetyt tulkintaerot eivät viittaa suoranaisesti pinnalliseen prosessointiin, ja mielestämme lienee syytä pohtia, voidaanko tukiviesti tulkita väärällä tavalla, vaikka prosessointi olisikin systemaattista. Goldsmithin (2004) prosessimallissa huomionarvoisena mainintana voidaan pitää sitä, että vuorovaikutuksen osapuolten päätyminen eriäviin tulkintoihin ei lähtökohtaisesti ole negatiivinen asia: huolen jakaja voi yhtä lailla saada helpotusta omasta tulkinnastaan kuin tuen tarjoajan alkuperäisesti tarjoamasta tulkinnasta ja tällöin tulkintojen eroavaisuus ei estä hyödyllisyyden kokemusta. Tuloksistamme ponnistaen ajattelemme tulkintaerojen voivan

johtua huolen jakajan mielentilasta, joka on toisen johtopäätöksemme ydin, mutta myös muista tekijöistä, kuten aiemmassa tutkimuksessa (Burleson ym., 2011) tunnistetusta sukupuolen vaikutuksesta supportiivisen viestinnän laadulliseen tulkintaan.

Toinen johtopäätös on, että huolen jakajan mielentilalla on merkittävä vaikutus vuorovaikutustilanteen kulkuun ja näin myös kuulluksi tulemisen kokemukseen. Kuulluksi tulemisen tutkimuksessa on huomattu, että korkealaatuinen kuunteleminen vaatii sekä kuulluksi tulemistä että tunnetta kuulluksi tulemisesta. Tutkimuksen mukaan nonverbaalit kuuntelemisen vihjeet ovat helposti näyteltävissä toisin kuin verbaaliset vihjeet, joiden käyttäminen vaatii kognitiivista kuuntelemista. Tutkimuksessa huomattiin myös, että kuuntelemisessa voi ilmetä myös vain toinen näistä elementeistä: toisin sanoen henkilöä voi olla kuultu ilman, että hänellä tulee kuultu olo tai päinvastoin. (Collins, 2022.) Ajatteleminen, että tutkimuksemme kontekstissa tuen tarjoaja lähtökohtaisesti kuulee huolen jakajaa, mutta tämä ei takaa kuulluksi tulemisen tunnetta riippuen huolen jakajan mielentilasta ja valmiudesta vastaanottaa tukea, mitä voidaan tarkastella edelleen sosiaalisen tuen kaksoisprosessointiteoriaa (Burleson, 2009) hyödyntäen. Mikäli huolen jakaja ei ole sellaisessa mielentilassa, jossa hän olisi kykeneväinen vastaanottamaan tukea, jää tukiviestin prosessointi todennäköisesti pinnalliseksi ja kuulluksi tuleminen jää kokematta. Tosin aiemmassa tutkimuksessa on myös tutkittu toisenlaista näkökulmaa, jossa korostuu motivaation rooli kyvykkyyden sijaan: Mikäli jaettu huoli ei ole psyykkisesti huolen jakajaa syvästi kuormittava, on odotettavaa, ettei huolen jakaja ole kovin motivoitunut analysoimaan tarjotun tuen sisällöllistä laatua systemaattisesti, jolloin on todennäköistä, että tarjottua tukea käsitellään pääasiassa pinnallisesti. Lopputuloksena on silti yleisesti kuultu olo, sillä huolen jakajalla ei ole ollut vuorovaikutustilanteeseen astuessaan vahvoja negatiivisia emootioita, joihin olisi kaivannut helpotusta. (Bodie & Burleson, 2008.) Toinen johtopäätöksemme onkin täten se, että huolen jakajan mielentilalla on suuri vaikutus kokemukseen supportiivisesta, minkä vuoksi hänellä voidaan nähdä myös olevan vastuuta vuorovaikutuksen onnistuneisuudesta.

Mikäli tarkastelemme supportiivista viestintää edelleen yhteisvastuullisena prosessina, sosiaalisen tuen kaksoisprosessointimallin (Burleson, 2009) mukaisen huolen jakajalle asetetun vastuun voidaan katsoa tukevan näkökulmaamme siitä, että sekä huolen jakaja että tuen tarjoaja ovat yhdessä vastuussa hyödyllisyyden kokemuksen saavuttamisesta. Tuloksissamme voidaan nähdä suoria viitteitä tällaisesta yhteisvastuullisesta ajattelutavasta, sillä haastateltavamme osasivat kuvata, että omalla mielentilalla ja henkisellä asennoitumisella voi olla vaikutusta

supportiivisen vuorovaikutustilanteen ilmapiiriin, kulkuun ja lopputulokseen. Osa haastateltavista pystyi myös omaan kokemukseen pohjaten nimeämään tai ainakin hypoteettisesti kuvittelemaan mahdolliseksi tilanteen, jossa he eivät olisi valmiita vastaanottamaan tukea laisinkaan omasta mielentilastaan johtuen. Kyvyttömyys prosessoida saatua tukea systemaattisesti tunnistetaan voivan johtua sekä vahvoista tunteista että motivaation puutteesta (Bodie & Burlison, 2008). Toisaalta – jälleen yhteisvastuullista näkökulmaa hyödyntäen – voidaan pohtia, tulisiko tuen tarjoajan pystyä päättelemään huolen jakajan sen hetkinen kyvykkyys esimerkiksi systemaattiseen prosessointiin ja valita tarjottu tuen tapa sen mukaisesti. Kuten tuloksissammekin nousi esiin, kokemusten jakaminen on vain yksi mahdollinen tukemisen tapa, eikä se täten systemaattisen prosessointivaatimuksensa vuoksi ole välttämättä sopivin vaihtoehto jokaiseen supportiiviseen viestintätilanteeseen.

6.4 Tutkielman arviointi

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten omien kokemusten jakaminen toimii supportiivisen viestinnän muotona ja miten se näyttäytyy lähisuhteissa. Aiheen voidaan nähdä olevan ikään kuin vastarintana perinteiselle tutkimukselle, sillä suuressa osassa kuuntelemisen tutkimusta hyvä kuunteleminen ei keskity vastauksiin (ks. Burlison, 1982; Jones, 2011). Lisäksi aihe itsessään oli meille melko läheinen, minkä vuoksi osaltaan halusimme pitää siitä kiinni, ja alkuvaiheen ideointi tapahtui pitkälti omien kokemustemme pohjalta, mikä voidaan tutkimuksemme objektiivisuuden kannalta nähdä tutkimuksemme heikkoutena. Ajattelemme näiden huomioiden luoneen yhtäältä riskin epäonnistumiselle mutta toisaalta mahdollisuuden innovatiiviselle tutkimukselle.

Tutkimuksessa hyödynnettiin vuorovaikutuksen mukauttamisen teoriaa (Burgoon, 1993), sosiaalisen tuen kaksoisprosessointiteoriaa (Burlison, 2009) ja sanallisen henkilökeskeisten viestien hierarkiamallia (Burlison, 1982). Lisäksi hyödynsimme sosiaaliseen tukeen liittyvää kirjallisuutta (Goldsmith, 2004) ja viestinnän tutkimuksen terminologiaa. Teoreettisen viitekehyksen rakentaminen oli suhteellisen haasteellista, sillä supportiivista viestintää käsittelevää teoriaa on tiedettävästi hyvin vähän ja vakiintuneita kuuntelemisen teorioita ei ole vielä tähän päivään asti rakentunut lainkaan. Sama huomio toistui myös muuta tutkimustamme tukevaa kirjallisuutta etsiessämme. Nämä realiteetit huomioiden päädyimme hyödyntämään tutkimuksessa vain yhtä supportiota koskevaa teoriaa, joka luonnollisesti johti siihen, että suurinta osaa teoriapohjastamme sovellettiin tuloksiin melko subjektiivisella otteella, tosin

tutkijatriangulaatiota hyödyntäen. Emme kuitenkaan koe, että teoreettisen viitekehiksemme löyhähkö yhteys tutkimusongelmaamme olisi muotoutunut tutkimuksemme epäkohdaksi, sillä onnistuimme soveltamaan niitä niin, että pystyimme niiden valossa käsittelemään tutkimustuloksiamme suhteellisen monipuolisesti tarjoten uutta informaatiota supportiivisen viestinnän ja vuorovaikutuksen tutkimuksen alalle. Ajattelemmekin, että aiemman tutkimuksen puute on pikemminkin osoitus jatkotutkimuksen tarpeellisuudesta.

Ymmärsimme jo tutkimusaihetta ideoidessa, että käsittelemämme ilmiö on moniulotteinen ja täten kognitiivisesti kompleksiseksi arvioitava prosessi, josta informaation kerääminen voi olla potentiaalisesti haastavaa ihmisten kovin eroavaisista reflektiokyvyistä ja luontaisista reflektiotaipumuksista johtuen. Näiden huomioiden pohjalta tutkimustyyppiksemme valikoitui kvalitatiivinen tutkimus, joka toteutettiin puolistrukturoituna teemahaastatteluna. Kvalitatiivista tutkimustyyppiä voidaan pitää perusteltuna valintana tutkimusaiheemme moniulotteisuuden vuoksi, ja puolistrukturoitua teemahaastattelua voidaan puolestaan pitää onnistuneena valintana siksi, että se mahdollisti valmiiksi mietittyjen kysymysten lisäksi myös tarkentavien kysymysten esittämisen sekä haastattelukysymysten uudelleenmuotoilumahdollisuuden, joita molempia pidimme hyvin tärkeinä ominaisuuksina onnistunutta datankeruuta ajatellen (ks. Valli & Aaltola, 2018; Tuomi & Sarajärvi, 2018; Hirsjärvi & Hurme, 2022). Haastatteluasetelman vahvuudeksi arvioimme myös sen, että se mahdollisti haastateltavien omien vapaampien aiheeseen liittyvien kannanottojen ja pohdintojen esittämisen, jotka eivät välttämättä olisi tulleet esitetyksi vain kysymyksiin vastaamisen yhteydessä.

Tutkimuksen validiteetin säilyttämiseksi emme kertoneet haastateltaville tarkkaa tutkimusaihettamme, vaan kerroimme tutkivamme supportiivista viestintää tuen vastaanottajan näkökulmasta. Myös haastattelukysymyksiä ja haastattelun rakenteen suunnittelussa validiteettinäkökulma oli selkeästi läsnä, sillä halusimme kysymystemme mahdollistavan tutkimuksemme kannalta hedelmälliset ja informaatorikkaat vastaukset, mutta kuitenkin tavalla, joka ei tee haastattelustamme luonteeltaan johdattelevaa. Päädyimme ratkaisemaan tämän yhtälön sillä, että loimme haastateltavillemme muutamia pieniä johdantoja (ks. liite 1) aihepiireihin orientoitumiseksi, joita esitimme tarpeen mukaan sellaisissa tilanteissa, joissa haastateltava kertoi kokevansa vaikeuksia ymmärtää kysymystä. Nämä johdannot vielä hyväksytettiin ennen käyttöä kolmannella osapuolella, tiedeyhteisön jäsenellä. Arvoimme datankeruumme onnistuneeksi, sillä saimme paljon spesifisti aiheitamme käsittelevää dataa,

jota pystyimme monipuolisesti jatkojalostamaan pohdinnassa. Tämän lisäksi vastaanotimme myös jonkin verran informaatiota aiheemme vierestä, mikä lienee yhtäältä laadullisen tutkimuksen ominaispiirre mutta toisaalta myös viite siitä, että kysymyksemme mahdollistivat hyvin monipuolisen vastaamisen. Kiinnitimme myös erityistä huomiota haastateltaviemme yksityisyydensuojaan ja tutkimuksen eettiseen toteuttamiseen tutkimusaineiston anonymisoinnilla ja vapaaehtoisuusperusteen korostamisella: haastateltavilla oli mahdollisuus vastata kysymyksiin vain tavalla, joka tuntui heille itselleen sopivalta, ja myös vastaamatta jättäminen oli tietysti mahdollista.

Aineiston analyysi, jonka tavaksi valikoitui teemoittelu (Braun & Clarke, 2006), onnistui arviomme mukaan tutkimuksessamme hyvin. Opiskelimme tutkimusaineiston perusteellisesti, ja tuloksena kaikki mielestämme relevantti data on käsitelty tutkimuksessa. Pidämme kuitenkin nostamisen arvoisena huomiona havaintoa siitä, että haastateltavillamme oli ajoittain selkeitä vaikeuksia pitäytyä ajatuksessa, että huoli jaetaan ainoastaan sellaiselle ihmiselle, kenelle huoli halutaankin jakaa. Koska tällaisessa vastentahtoisen jakamisen kontekstissa esitetty data ei ole tutkimuksemme kannalta relevanttia, päädyimme jättämään tällaisen asiaan kuulumattoman datan kirjaamatta. Analyysin kohdalla voidaan jälleen keskustella tutkimuksen objektiivisuudesta, sillä tulkinnat siitä, mikä data on relevanttia, voi vaihdella. Tutkimuksemme vahvuutena voidaan nähdä kuitenkin tutkijatriangulaatio, jonka myötä tulkintoja on kaksi, mikä vahvistaa tutkimuksen luotettavuutta. Myöskään laadulliseen tutkimukseen eivät kuulu täysin objektiiviset tutkimustulokset (Tuomi & Sarajärvi, 2018). Näiden huomioiden myötä emme näe analyysin väistämätöntä subjektiivista ulottuvuutta ongelmallisena.

Kuten aiemminkin on jo todettu, saamamme aineisto oli hyvin kompleksia, ja tämä aineiston piirre ohjasi vahvasti analyysivalintaamme teemoittelun käytöstä. Teemoittelu osoittautui myös hyvin onnistuneeksi analysointimenetelmäksi, sillä se tarjosi hyvin selkeät ohjeet (Braun & Clarke, 2006) laajan datan käsittelemiseksi ja jäsentelemiseksi. Datan kompleksisuus korostui myös tuloksia kirjoittaessamme, sillä analyysivaiheessa rakentamamme ajatuskartat osoittivat ongelman silloisen kolmannen tutkimuskysymyksen liiallisesta laajuudesta. Ratkaisimme ongelman jakamalla viimeisen kysymyksen kahdeksi eri tutkimuskysymykseksi, ja tulokseksi syntyi nykyinen jako neljään tutkimuskysymykseen.

Ajattelemme saaneemme innovatiivisia tutkimustuloksia, joiden arvioimme yhtäältä onnistuneesti täyttävän osoittamaamme tutkimusaukkoa ja toisaalta kannustavan tiedeyhteisöä

jatkotutkimukselle supportiivisesta viestinnästä. Saimme myös palautetta kuuntelemisen tutkimuksen tutkijalta siitä, että tuloksemme tuottavat mielenkiintoista tietoa tiedeyhteisölle, minkä ajattelemme osoittavan edelleen tutkimuksemme innovatiivista luonnetta. Saamamme palautteen ja osoittamamme tutkimusaukon valossa pidämmekin perusteltuna todeta, että tutkimusaiheen valinnassa ottamamme riski osoittautui varsin kannattavaksi.

6.5 Jatkotutkimus

Tässä tutkielmassa keskityttiin omien kokemusten jakamiseen supportiona lähisuhdekontekstissa nimenomaan huolen jakajan näkökulmasta. Tutkimus herätti ehdotuksia jatkotutkimukselle kirjallisuutta etsiessämme mutta myös haastatteluista nousseiden seikkojen myötä. Nykyisellään toimivan supportiivisen viestinnän periaatteet ovat pitkälti kuuntelemisen tutkimuksessa, ja yleisesti näemme paikan laajemmalle tutkimukselle verbaalisesta tuen osoittamisesta.

Tutkimustulostemme valossa haluamme esittää ensimmäiseksi jatkotutkimusehdotukseksi tutkimuksemme tuomisen irti lähisuhdekontekstista. Haastatteluissamme korostui lähisuhdekontekstin lisäksi huolten jakaminen työympäristössä, jota pidämme hedelmällisenä tutkimusaiheena. Pohdimme myös työsuhteen kehittymistä lähisuhteeksi kokemusten jakamisen myötä, mitä eräs haastateltava sivusi puhuessaan työstään. Omien kokemusten jakamista ei ole tutkittu supportion näkökulmasta, joten mahdollisia tutkimusaiheita on runsaasti.

Toinen tutkimuksessamme korostunut seikka oli se, kuinka haastateltavamme tunnistivat lähestyvän huoltensa kanssa henkilöitä, joilta he eivät lähtökohtaisesti odota hyödyllistä tukea. Tämä tarjoaa mielestämme hedelmällisen lähtökohdan tutkimukselle siitä, tunnistaanko tällaista ilmiötä laajemmassa kontekstissa ja miksi näin voisi olla. Emme usko ihmisen olevan täysin rationaalinen eläin, joka valitsee tukihenkilönsä täysin loogisin perustein, minkä vuoksi uskomme tällaisen tutkimuksen voivan tuottaa mielenkiintoisia tuloksia ja edelleen mahdollisuuksia jatkotutkimukselle.

Kolmanneksi jatkotutkimusehdotukseemme nousee eksplisiittisen ja implisiittisen huolten käsittelyn koetun tehokkuuden ja mielekkyyden eroavaisuudet. Keskustelu henkilökeskeisestä supportiosta korostaa huolen eksplisiittisen käsittelyn tärkeyttä, kun taas puolestaan tutkimuksemme antaa viitteitä implisiittisen käsittelyn toimivuudesta ja ensisijaisesta

mielekkyydestä suhteessa eksplisiittiseen käsittelyyn. Olisikin mielenkiintoista keskittyä syvemmin tutkimaan, miten implisiittinen tuen osoittaminen toimii sekä huolen jakajan että tuen tarjoajan näkökulmasta. Oman tutkimuksemme rajallisesta laajuudesta johtuen voisi olla mielekäästä tarkastella, saako mahdollinen jatkotutkimus tutkimuksemme kanssa samansuuntaisia tuloksia implisiittisen huoltenkäsittelyn mielekkyydestä. Tämän jälkeen voisi tarkastella syvemmin, juontuuko tämä löydös todella huoltenkäsittelyn muodosta itsestään vai liittyykö asiaan muita vaikuttavia tekijöitä, kuten esimerkiksi yksilön tottumattomuus vastaanottaa vaihtoehtoja, eksplisiittisen huoltenkäsittelyn tasolle ylettyvää tukea johtuen vahvasti henkilökeskeisen tuen tarjoamisen mahdollisesta haasteellisuudesta (MacGeorge ym., 2003).

Yleisemmin aiheesta tehdystä kirjallisuudesta keskusteltaessa, näemme sosiaalisen tuen tutkimukselle tarpeen lähisuhdekontekstissa, sillä sosiaalista tukea on tutkittu esimerkiksi raskauden jälkeisen masennuksen ja markkinoinnin yhteydessä (ks. Lei ym., 2023; Mangus ym., 2020), mutta lähisuhdeviestintää koskien tutkimus on vähäistä. Lisäksi esimerkiksi havainnointitutkimus haastattelujen ohella voisi luoda uudenlaisia tutkimustuloksia, sillä jälleen voidaan palata kysymykseen haastateltavien reflektiotaidoista. Havainnointitutkimuksessa olisi myös mahdollisuus keinotekoiselle tutkimusasetelmalle, jossa tutkittavalle tarjotaan nimenomaan vahvasti henkilökeskeistä tukea. Henkilökeskeisyyden tutkimukselle olisikin myös paikka tiedeyhteisössä, sillä aihetta on tutkittu enimmäkseen hoitotyön kontekstissa (ks. Allerby ym., 2022, Zill ym., 2022). Tutkimuksemme yksi keskeinen tavoite oli löytää tapoja ja työkaluja, joilla ihmisten on mahdollista tarjota toisilleen hyödyllistä sosiaalista tukea, ja täten näemmekin tärkeänä, että sosiaalisen tuen tutkimusta jatketaan laajalaisesti eri asiayhteyksissä useista näkökulmista.

KIRJALLISUUS

Allerby, K., Goulding, A., Ali, L., & Waern, M. (2022). Increasing person-centeredness in psychosis inpatient care: staff experiences from the Person-Centered Psychosis Care (PCPC) project. *BMC Health Services Research*, 22(1), 596–596. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08008-z>

Altman, I., & Taylor, D. A. (1973). *Social penetration: the development of interpersonal relationships*.

Arica, R., Cobanoglu, C., Cakir, O., Corbaci, A., Hsu, M.-J., & Della Corte, V. (2022). Travel experience sharing on social media: effects of the importance attached to content sharing and what factors inhibit and facilitate it. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(4), 1566–1586. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-01-2021-0046>

Baxter, L. A., & Braithwaite, D. O. (2008). *Engaging Theories in Interpersonal Communication: Multiple Perspectives*. SAGE Publications.

Bodie, G. D., & Burleson, B. R. (2008). Explaining Variations in the Effects of Supportive Messages A Dual-Process Framework. *Annals of the International Communication Association*, 32(1), 355–398. <https://doi.org/10.1080/23808985.2008.11679082>

Bodie, G. D., & Jones, S. M. (2012). The Nature of Supportive Listening II: The Role of Verbal Person Centeredness and Nonverbal Immediacy. *Western Journal of Communication*, 76(3), 250-269. <https://doi.org/10.1080/10570314.2011.651255>

Bodie, G. D. (2013). The Role of Thinking in the Comforting Process: An Empirical Test of a Dual-Process Framework. *Communication Research*, 40(4), 533–558. <https://doi.org/10.1177/0093650211427030>

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>

Burgoon, J. (2008). Interaction Adaptation Theory. *The International Encyclopedia of Communication*, 5, 2309–2313. John Wiley & Sons, Ltd. <https://doi.org/10.1002/9781405186407.wbieci041>

- Burgoon, J. K. (1993). Interpersonal Expectations, Expectancy Violations, and Emotional Communication. *Journal of Language and Social Psychology*, 12(1–2), 30–48. <https://doi.org/10.1177/0261927X93121003>
- Burleson, B. R., Hanasono, L. K., Bodie, G. D., Holmstrom, A. J., McCullough, J. D., Rack, J. J., & Rosier, J. G. (2011). Are Gender Differences in Responses to Supportive Communication a Matter of Ability, Motivation, or Both? Reading Patterns of Situation Effects Through the Lens of a Dual-Process Theory. *Communication Quarterly*, 59(1), 37–60. <https://doi.org/10.1080/01463373.2011.541324>
- Burleson, B. R., Holmstrom, A. J., & Gilstrap, C. M. (2005). “Guys Can’t Say That to Guys”: Four Experiments Assessing the Normative Motivation Account for Deficiencies in the Emotional Support Provided by Men. *Communication Monographs*, 72(4), 468–501. <https://doi.org/10.1080/03637750500322636>
- Burleson, B. R. (1982). The Development of Comforting Communication Skills in Childhood and Adolescence. *Child Development*, 53(6), 1578–1588. <https://doi.org/10.2307/1130086>
- Burleson, B. R. (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>
- Chaiken, S. (1980). Heuristic Versus Systematic Information Processing and the Use of Source Versus Message Cues in Persuasion. *Journal of Personality and Social Psychology* 30(5), 752–766.
- Collins, H. K. (2022). When listening is spoken. *Current Opinion in Psychology*, 47, 101402–. <https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2022.101402>
- Crowley, J. L., & High, A. C. (2020). Validating the support gaps framework: Longitudinal effects and moderators of experiencing deficits and surpluses during supportive interactions. *Communication Quarterly*, 68(1), 29–53. <https://doi.org/10.1080/01463373.2019.1668447>
- Delia, J. G. (1977). Constructivism and the study of human communication. *The Quarterly Journal of Speech*, 63(1), 66–83. <https://doi.org/10.1080/00335637709383368>

Duprez, Christophe, V., Rimé, B., Congard, A., & Antoine, P. (2015). Motives for the social sharing of an emotional experience. *Journal of Social and Personal Relationships*, 32(6), 757–787. <https://doi.org/10.1177/0265407514548393>

Floyd, K., & Burgoon, J. K. (1999). Reacting to nonverbal expressions of liking: A test of interaction adaptation theory. *Communication Monographs*, 66(3), 219–239. <https://doi.org/10.1080/03637759909376475>

Goldsmith. (2004). *Communicating social support*. Cambridge University Press.

Guerrero, L. K., & Burgoon, J. K. (1996). Attachment Styles and Reactions to Nonverbal Involvement Change in Romantic Dyads Patterns of Reciprocity and Compensation. *Human Communication Research*, 22(3), 335–370. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2958.1996.tb00371.x>

High, & Dillard, J. P. (2012). A Review and Meta-Analysis of Person-Centered Messages and Social Support Outcomes. *Communication Studies*, 63(1), 99–118. <https://doi.org/10.1080/10510974.2011.598208>

Hirsjärvi, S., & Hurme, H. (2022). *Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö* (2. painos). Gaudeamus.

Hruschka, D. J. (2010). *Friendship: Development, Ecology, and Evolution of a Relationship*. In *Friendship: development, ecology, and evolution of a relationship* (1st ed., Vol. 5). University of California Press. <https://doi.org/10.1525/j.ctt1ppn90>

Jones, S. M., Bodie, G. D., Youngvorst, L., Navarro, M., & Danielson, C. (2018). Mapping the terrain of person-centered supportive conversations. *Communication Monographs*, 85(4), 467–490. <https://doi.org/10.1080/03637751.2018.1501503>.

Jones, S. M., & Burleson, B. R. (1997). The Impact of Situational Variables on Helpers' Perceptions of Comforting Messages: An Attributional Analysis. *Communication Research*, 24(5), 530–555. <https://doi.org/10.1177/009365097024005004>.

Jones, S. M. (2011). Supportive Listening. *International Journal of Listening*, 25(1–2), 85–103. <https://doi.org/10.1080/10904018.2011.536475>

- Jones, S. M., & Guerrero, L. K. (2001). The effects of nonverbal immediacy and verbal person centeredness in the emotional support process. *Human Communication Research*, 27(4), 567–596. <https://doi.org/10.1093/hcr/27.4.567>.
- Kennedy-Lightsey, C. D., & Dillow, M. R. (2011). Initiating and Avoiding Communication with Mothers: Young Adult Children’s Perceptions of Hurtfulness and Affirming Styles. *The Southern Communication Journal*, 76(5), 482–501. <https://doi.org/10.1080/10417940903419243>
- Lehman, D. R., Ellard, J. H., & Wortman, C. B. (1986). Social Support for the Bereaved: Recipients’ and Providers’ Perspectives on What is Helpful. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 54(4), 438–446. <https://doi.org/10.1037/0022-006X.54.4.438>.
- Lei, X., Wu, H., Deng, Z., & Ye, Q. (2023). Self-disclosure, social support and postpartum depressive mood in online social networks: a social penetration theory perspective. *Information Technology & People*, 36(1), 433–453. <https://doi.org/10.1108/ITP-12-2020-0825>.
- Liu, H., Wu, L., & Li, X. (2019). Social Media Envy: How Experience Sharing on Social Networking Sites Drives Millennials’ Aspirational Tourism Consumption. *Journal of Travel Research*, 58(3), 355–369. <https://doi.org/10.1177/0047287518761615>
- Macegeorge, E. L., Clark, R. A., & Gillihan, S. J. (2002). Sex differences in the provision of skillful emotional support: The mediating role of self-efficacy. *Communication Reports (Pullman, Wash.)*, 15(1), 17–28. <https://doi.org/10.1080/08934210209367749>
- Mangus, S. M., Bock, D. E., Jones, E., & Folse, J. A. G. (2020). Examining the effects of mutual information sharing and relationship empathy: A social penetration theory perspective. *Journal of Business Research*, 109, 375–384. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.12.019>
- McCormic, R. W., Pomerantz, A. M., Ro, E., & Segrist, D. J. (2019). The “me too” decision: An analog study of therapist self-disclosure of psychological problems. *Journal of Clinical Psychology*, 75(4), 794–800. <https://doi.org/10.1002/jclp.22736>
- Meng, J., & Dai, Y. (2021). Emotional Support from AI Chatbots: Should a Supportive Partner Self-Disclose or Not? *Journal of Computer-Mediated Communication*, 26(4), 207–222. <https://doi.org/10.1093/jcmc/zmab005>

- Montgomery, P., Mossey, S., Adams, S., & Bailey, P. H. (2012). Stories of women involved in a postpartum depression peer support group. *International Journal of Mental Health Nursing*, 21(6), 524–532. <https://doi.org/10.1111/j.1447-0349.2012.00828.x>
- Peterson, A. M., & Acevedo Callejas, M. L. (2021). Using dual-process theory and cues of identifiability to explain supportive exchanges on social question and answer sites. *Communication Quarterly*, 69(3), 301–319. <https://doi.org/10.1080/01463373.2021.1951790>
- Petty, R., & Cacioppo, J. (1984). Source factors and the elaboration likelihood model of persuasion. *Advances in Consumer Research*, 11, 668–672.
- Rime. (2009). Emotion Elicits the Social Sharing of Emotion: Theory and Empirical Review. *Emotion Review*, 1(1), 60–85. <https://doi.org/10.1177/1754073908097189>
- Rogers, L. E., & Escudero, V. (2004). *Relational communication: an interactional perspective to the study of process and form*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Rubinsky, V., Gunning, J. N., & Cooke-Jackson, A. (2020). “I Thought I Was Dying:” (Un)Supportive Communication Surrounding Early Menstruation Experiences. *Health Communication*, 35(2), 242–252. <https://doi.org/10.1080/10410236.2018.1548337>
- Trepte, S., Masur, P. K., & Scharnow, M. (2018). Mutual friends’ social support and self-disclosure in face-to-face and instant messenger communication. *The Journal of Social Psychology*, 158(4), 430–445. <https://doi.org/10.1080/00224545.2017.1398707>.
- Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (Uudistettu laitos.). Tammi.
- Valli, R., & Aaltola, J. (2018). *Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 2, Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin* (5., uudistettu ja täydennetty painos.). PS-kustannus.
- Virtanen. (2015). *Supportive communication in Finnish men’s friendships*. Tampere University Press. https://andor.tuni.fi/permalink/358FIN_TAMPO/1kfmqvo/alma997981714205973
- Wirtz, J. G., Sar, S., & Duff, B. R. L. (2016). Does It Matter If I Feel Sorry or Sorry for You? Testing the Roles of Empathy and Sympathy as Mechanisms Driving Viewer Response to a

Dramatic Ad. *Communication Research Reports*, 33(2), 111–118.
<https://doi.org/10.1080/08824096.2016.1154835>

Zill, J. M., Lindig, A., Reck, L. M., Scholl, I., Härter, M., & Hahlweg, P. (2022). Assessment of person-centeredness in healthcare and social support services for women with unintended pregnancy (CarePreg): protocol for a mixed-method study. *BMJ Open*, 12(9), e066939–e066939. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2022-066939>

LIITTEET

Liite 1: Puolistrukturoidun teemahaastattelun haastattelulomake

Perehdytys

Kun ihmisellä on huolia, hänellä on luontainen tarve kääntyä jonkun luotetun ihmisen puoleen saadakseen jonkinlaista tukea, joka voi olla hyvin monenlaista. Tutkimme tätä tuen antamista kokonaisvaltaisesti viestinnällisestä näkökulmasta sisältäen kaikki vuorovaikutustilanteessa läsnä olevat vihjeet, kuten esimerkiksi sanattoman ja sanallisen viestinnän, kontekstin ja henkilösidonaisuuden. Odotamme Sinulta kokemuksiisi pohjautuvia vastauksia, jotka voivat olla mitä tahansa konkretian ja abstraktin välillä. Vastauksesi saavat olla juuri niin yksityiskohtaisia tai epämääräisiä kuin Sinusta tuntuu sopivalta. Jos haluat käyttää vastauksissasi läheistesi nimiä, poistamme ne haastattelun litteroinnissa.

Alkutiedot

- a. Ikä, sukupuoli, koulutustausta?
- b. Kun sinulla on huolia, joihin kaipaat tukea, kenen puoleen käännyt? Miksi?
- c. Minkä tyyppisiin asioihin olet hakenut tukea? (Esimerkiksi terveydellisiä [sis. mielenterveys] huolia, ihmissuhdehuolia, työhuolia tms.)
- d. Haetko eri ihmisiltä tukea erilaisiin huoliin?

Aihepiiri 1:

- e. Tunnistatko, että jakaessasi huolia toiselle, olet saanut vastaukseksi toisen ihmisen kokemuksen?
 - a. Oliko se hyödyllistä/Koitko sen hyödylliseksi? Miksi tai miksi et?
- f. Millaista tukea koet saavasi kuullessasi toisen kokemuksen?
- g. Mitä tunteita se herättää?
- i. Tunnistatko tekeväsi tätä itse? Miksi et tai teet?
- h. Voiko mielestäsi omien kokemusten jakaminen olla hyvä tapa tukea? Milloin tai milloin ei? Milloin (jos lainkaan) se on jopa toivottua?
- i. Koetko kokemusten rinnastettavuudella/samankaltaisuudella olevan merkitystä? Miksi?

- a. Mitä jos henkilö ilmaisee “tiedän ettei ole sama asia, mutta...” tms. Mitä tunteita tämä herättää?

Aihepiiri 2:

- j. Kuvaile, milloin tunnet olosi kuulluksi ja milloin et.
- k. Miten sinulle on vastattu, kun olet jakanut läheisillesi huolia? Nimeä tapoja.
 - a. Esimerkiksi vähäsanaista kuuntelua, ratkaisuja, fyysistä lohtua, samaistumista tai omia kokemuksia, jatkokysymyksiä, uuden näkökulman tms.
- l. Mitkä tavat ovat olleet sellaisia, että olet tuntenut itsesi kuulluksi? Mitkä eivät?
- m. Mihin suuntaan koet keskustelun menevän, jos jaat läheisellesi huolen ja tämä jakaa sinulle oman kokemuksensa tukeakseen sinua?
- n. Koetko tällöin tulleet kuulluksi? Miksi ja miksi et?
- o. Mitä kokemuksen jakaminen vaatii (jos vaatii), jotta tunnet itsesi kuulluksi?
- p. Onko merkityksellisempää jaetun kokemuksen sisältö vai esitystapa vai joku muu? Onko sillä edes merkitystä?

Aihepiiri 3:

Tuen tapoja ovat esimerkiksi kuunteleminen, vertaistuki, ratkaisun tarjoaminen, näkökulman tarjoaminen, tunnelman keventäminen tai vaikkapa fyysistä lohtua, ja ihmisillä on yksilöinä omat preferenssinsä tuen tavoista.

- q. Miten määrittelet itse hyvän tuen? Miksi?
 - a. Onko tilannesidonnaista?
- r. Turvautuessasi läheiseen huolen kanssa, kuvaile mitä odotat vuorovaikutustilanteelta. Miksi?
 - a. Odotatko esimerkiksi ratkaisua, pelkkää kuuntelua, vertaistukea, perspektiiviä, hyväksyntää, varmistusta, rohkaisua, neuvoa, huomion siirtämistä, keskustelua (ts. pallottelua), välittämisen osoittamista (sis. fyysinen tuki) jne. Muita?
- s. Mitä taas et odota? Miksi?
- t. Tunnistatko saaneesi joskus ei-toivottua tukea, mutta se on silti auttanut?
- u. Ovatko odotukset henkilösidonnaisia? Miksi?
- v. Koetko omalla mielentilallasi olevan merkitystä odotuksiisi ja tulkintaasi saadusta tuesta? Miten?

- w. Tunnistatko, ettet joskus ole valmis ottamaan tukea vastaan lainkaan?
- x. Kuvaile tunteitasi, kun sinulla on huolia ja haluat jakaa niitä? Mihin näistä tunteista haet helpotusta? Miten koet, että tunne helpottaisi?
- y. Heräsikö muita asioita, joita ei ole kysytty ja joita haluaisit vielä jakaa?
 - a. Kokemuksia, ajatuksia jne.